

Relatório de Gestão. Unimed Fortaleza 2014

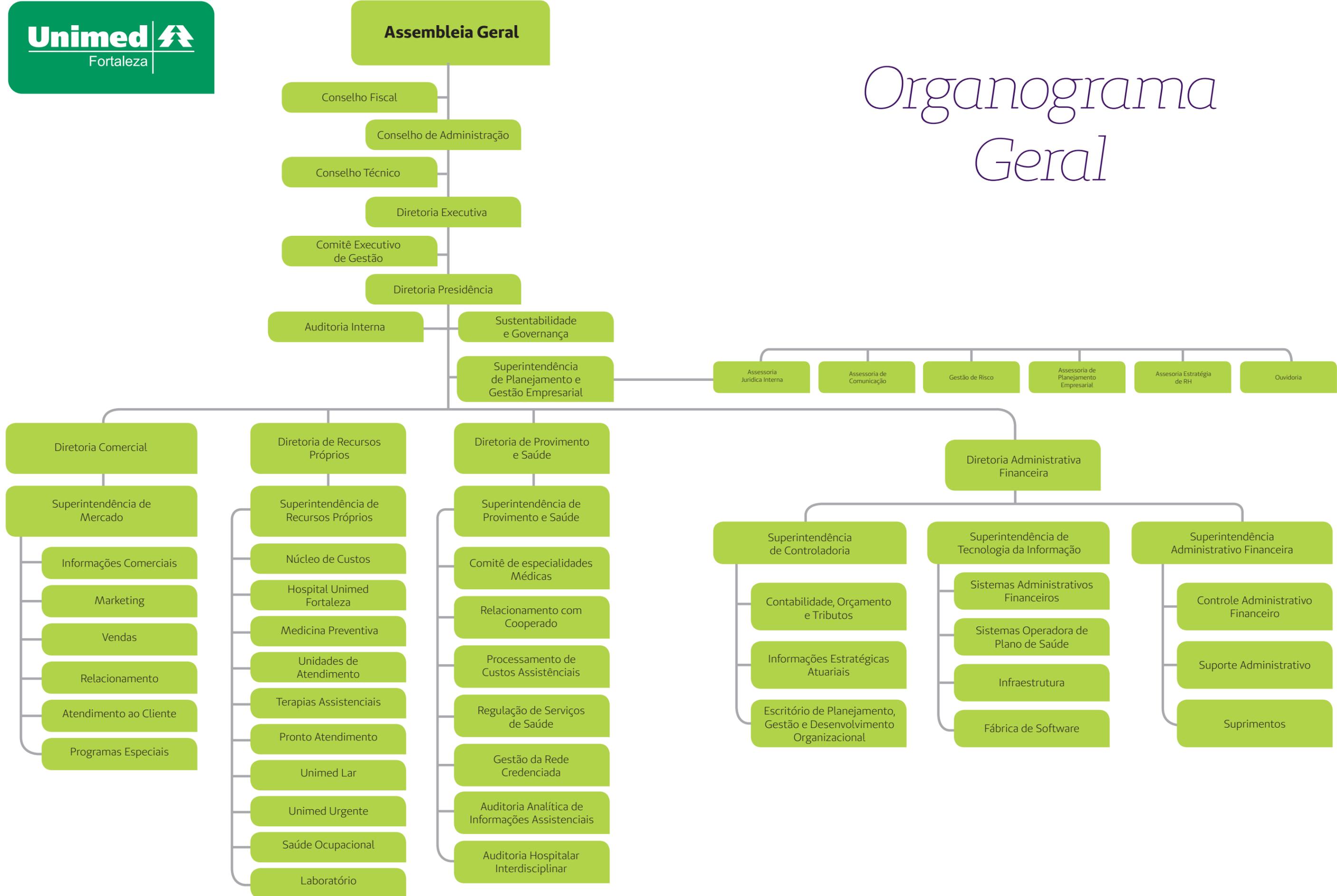


Sumário

04	Organograma Geral
06	Identidade Organizacional (missão, visão e valores)
08	Diretorias
10	Conselhos
12	Palavra da Presidência
14	Organograma da Diretoria da Presidência
16	Presidência
20	Palavra da Diretoria Administrativa Financeira
22	Organograma da Diretoria Administrativa Financeira
23	Diretoria Administrativa Financeira
23	Palavra da Diretoria Comercial
33	Organograma da Diretoria Comercial
33	Diretoria Comercial
40	Palavra da Diretoria de Provimento e Saúde
44	Organograma da Diretoria de Provimentos e Saúde
44	Diretoria de Provimentos e Saúde
55	Palavra da Diretoria de Recursos Próprios
55	Organograma da Diretoria de Recursos Próprios
55	Diretoria de Recursos Próprios
60	Balanço Social
60	Unimed em Números
62	Demonstrações Financeiras
64	Parecer Atuarial
99	Relatório dos Auditores Independentes
99	Expediente



Organograma Geral



Identidade Organizacional da Unimed Fortaleza

MISSÃO:

Prover soluções em atenção integral à saúde, assegurando a satisfação do cliente e a valorização do médico cooperado com sustentabilidade.

VISÃO:

Ser reconhecida nacionalmente, até 2018, como uma operadora de planos de saúde de excelência, orientada para a satisfação e valorização dos clientes e cooperados.

VALORES:

Sustentabilidade: Comprometer-se com os resultados da cooperativa, buscando soluções inovadoras para a otimização de recursos, guiados pela consciência socioambiental.

Governança Corporativa:

Agir com coerência, justiça e ética, vivenciando as melhores práticas e princípios de governança (transparência, equidade, prestação de contas, conformidade legal e responsabilidade corporativa). Satisfação e valorização de clientes, cooperados e funcionários. Honrar os compromissos assumidos, buscando encantar, fidelizar e satisfazer nossos clientes, assim como valorizar e reconhecer nossos cooperados e funcionários.

Compromisso com a vida e com as pessoas:

Valorizamos o que há de mais precioso, a vida, cuidando e nos importando com as pessoas e suas aspirações.

Crescer e evoluir juntos:

Praticar a melhoria contínua dos processos de gestão e

desenvolvimento humano, valorizando, retendo e disseminando o capital intelectual para o alcance da excelência organizacional.

Liderança inspiradora:

Promover sinergia no ambiente corporativo, gerando um círculo virtuoso de desenvolvimento contínuo, inspirando e influenciando pessoas a assumir desafios, produzindo mais e melhor.

Filosofia cooperativista:

Adotar, difundir e vivenciar princípios e práticas do cooperativismo (Adesão Livre e Voluntária / Gestão Democrática / Participação Econômica / Autonomia e Independência / Educação, Formação e Informação / Intercooperação / Preocupação com a Comunidade), objetivando a sobrevivência do grupo pela soma dos esforços.

Diretorias



João Borges
Presidente



Marcos Aragão
Diretor Administrativo
Financeiro



Elias Leite
Diretor Comercial



Ernani Ximenes
Diretor de Provimentos
e Saúde



Stella Furlani
Diretora de
Recursos Próprios

Conselhos

Conselho Administrativo

Helvécio Neves Feitosa
João Aragão Ximenes Filho
Jurandir Vieira Marques Junior

Conselho Fiscal

André Luis Barbosa Cavalcante
Antonio Elisiário dos Santos Neto
Diogo Esmeraldo Rolim
José Tarcisio da Fonseca Dias
Pedro Collares Maia Filho
Sylvio Ideburque Leal Filho

Conselho Técnico

Adriano Adeodato Accioly
Antonio Augusto Guimarães Lima
Edmar Oliveira Guedes Junior
Henrique César Temoteo Ribeiro
Liana Rabelo Cavalcante
Marcelo Esmeraldo Holanda

Palavra da Presidência

Exatamente um ano após assumir o desafio de gerir uma empresa com a história e a grandeza da Unimed Fortaleza, vejo o quanto avançamos, mas, ao mesmo tempo, me vem a certeza do quanto ainda temos a evoluir. O cenário que nos conduziu a esta gestão requeria conhecimento, ousadia, renovação e transparência.

Atuamos em um mercado fortemente regulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); competimos comercialmente contra concorrentes regionais, estaduais e nacionais; sofremos constantemente com a interferência do Poder Judiciário; somos duramente impactados pelas inovações tecnológicas. Como consequência e produto final dessa equação, temos a elevação dos nossos custos assistenciais.

Foi preciso, portanto, planejamento, organização, controle e, acima de tudo, coragem para mudar.

Era preciso resgatar a credibilidade, fortalecer a estrutura econômica e financeira da Cooperativa e, não menos importante, recuperar a imagem há muito tempo construída de maior operadora de planos de saúde do Norte/Nordeste, do sistema unimed que nos últimos anos foi sendo gradativamente perdida.

Precisávamos reaproximar o cooperado. Assim, trabalhamos convictos de que é urgente devolver o sentimento de sócio da sua Cooperativa, demonstrando, de forma transparente, o quanto podemos, juntos, construir uma empresa forte, capaz de melhor remunerar o médico, valorizando o seu trabalho e propiciando ainda mais o seu desenvolvimento técnico.

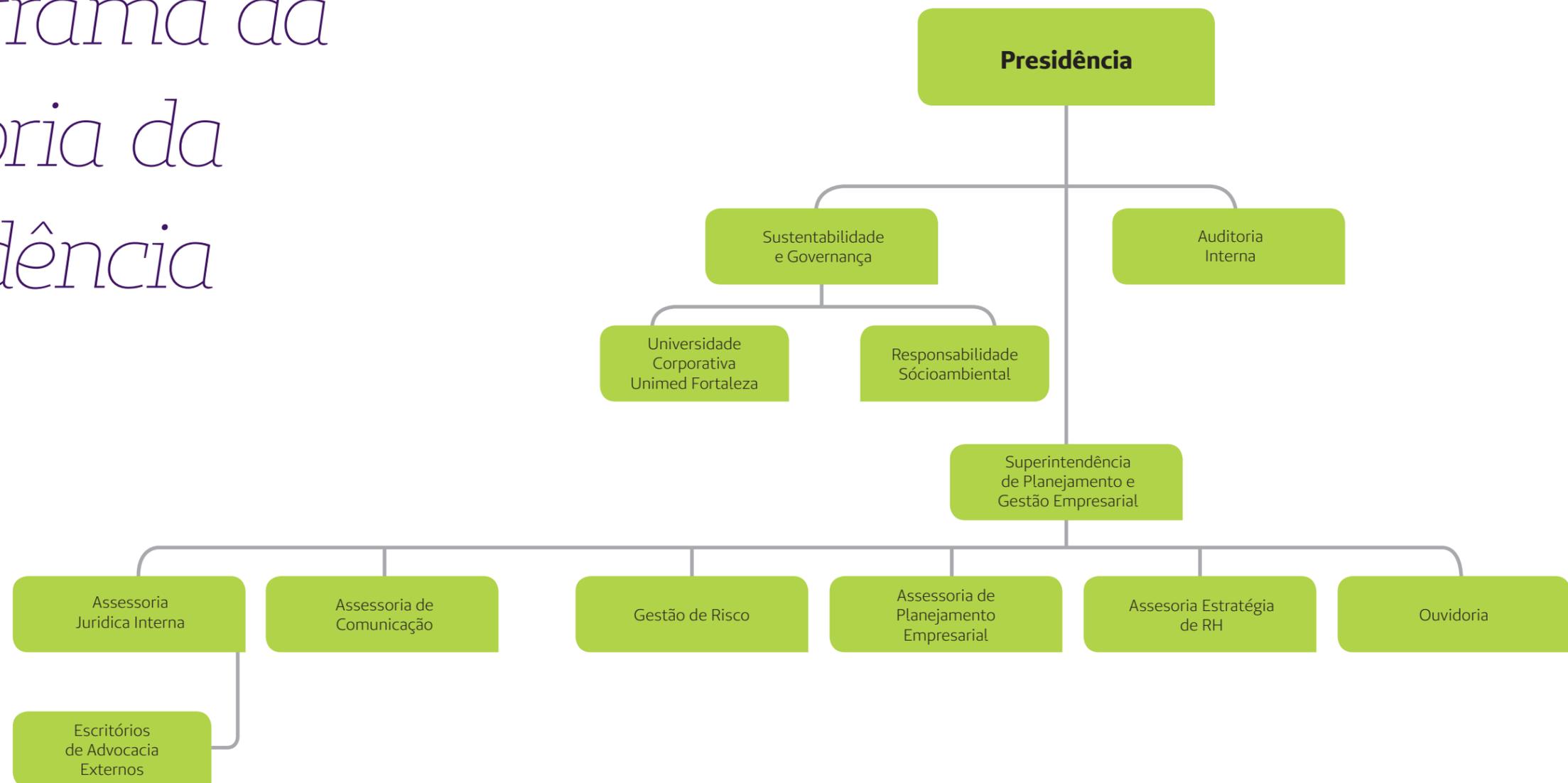
Para vencermos todos esses desafios, reunimos talentos escolhidos por suas aptidões técnicas, habilidades e competências, e investimos em uma gestão que prima pelo compromisso de conduzir a Unimed Fortaleza a um novo patamar, sendo reconhecida como uma operadora de planos de saúde de excelência, orientada para a satisfação e valorização dos clientes e cooperados.

Neste relatório serão apresentados resultados que comprovam a retomada do nosso crescimento e que podemos vencer obstáculos, crescendo de forma assertiva e transparente, solidificando nossa empresa com o objetivo prioritário de valorizar o cooperado e propiciar ao nosso cliente o cuidado que ele merece.

Uma boa leitura a todos.

João Borges
Diretor Presidente

Organograma da Diretoria da Presidência



Presidência

Consolidação da imagem de excelência

Institucionalmente, a Unimed Fortaleza passa por um momento de transição e de grandes desafios, mas também de inúmeras oportunidades.

E por falar em oportunidades, após muitos debates houve o entendimento de que sim, é possível, a partir de um trabalho planejado e estruturado, reconduzir a Cooperativa ao patamar de marca líder, reconhecida pela qualidade da sua assistência médica e orientada para a satisfação dos seus clientes, cooperados e funcionários.

A Unimed Fortaleza é uma grande empresa e com transparência, competência e seriedade, certamente será ainda maior e melhor.

Números que falam por si sós

Com um faturamento que chegou a R\$ 1,3 bilhão em 2014, considerando pessoa física, pessoa jurídica, intercâmbio e outras receitas a Unimed Fortaleza é uma das maiores e mais importantes empresas do Ceará e uma gigante do setor de saúde suplementar no Brasil.

Além disso, através da melhor e mais capacitada rede de médicos, ela conquistou, ao longo de sua história, uma tradição em qualidade e excelência no mercado local. Resgatar e divulgar para a sociedade esse imenso patrimônio tem sido uma das prioridades da atual gestão. Para isso, ela tem pautado suas ações pela impessoalidade, pela transparência e, acima de tudo, pela ética nas relações com cooperados, clientes, funcionários e fornecedores.

Essa transparência tem permitido, por exemplo, que a Unimed Fortaleza busque seu fortalecimento a partir de bases sólidas e números confiáveis, crescendo com sustentabilidade no difícil contexto que vive a saúde suplementar no Brasil.

Duramente impactadas com as constantes inclusões de novos procedimentos, recursos tecnológicos complementares, altos custos com OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), sem falar nas interferências do Poder Judiciário, a maioria das operadoras de plano de saúde operam, em um

mercado no qual a margem de lucro, invariavelmente, não passa de 2%.

A grande maioria, vale ressaltar, trabalha com um percentual próximo ou menor do que 1%.

Isso representa um grande desafio para a Unimed Fortaleza: inovar e oferecer serviços de qualidade, trazendo satisfação aos clientes, sem deixar de valorizar seus cooperados.

Assessoria Jurídica

Como parte da busca por esse objetivo, uma das primeiras ações da Presidência foi reestruturar a Assessoria Jurídica, tendo como meta principal mudar a forma como a Cooperativa se relacionava com o Poder Judiciário.

Após uma análise da estrutura de apoio jurídico, feita por um escritório independente contratado especificamente para esse fim, foi detectado que o modelo anterior, baseado apenas em três escritórios, não era capaz de suprir a complexidade e o volume de demandas que a Cooperativa apresentava. O acúmulo de insucessos levou a um passivo jurídico que chegava a aproximadamente 6 mil demandas, entre ações cíveis, trabalhistas, tributárias e de defesa do consumidor e questões com a ANS e juizados especiais.

Foi implantado, então, um novo modelo, a partir da completa reestruturação da Assessoria Jurídica interna e da contratação de cinco escritórios especializados. Dessa forma, a partir do estudo, do planejamento e da implementação do novo modelo, a Unimed Fortaleza acredita que tal estrutura seja capaz de reverter os constantes insucessos nos julgamentos dos processos. Esse novo modelo é voltado para uma gestão integrada com foco em planejamento, organização, controle, transparência, prevenção de ações e orientada para resultados.

Estrutura dos escritórios contratados, com os respectivos nomes:



Responsável pelo gerenciamento dos escritórios contratados, a Assessoria Jurídica interna da Unimed Fortaleza foi repensada a fim de torná-la mais eficiente e aumentar sua autonomia. Nesse contexto, foi realizado um processo seletivo para a gerência do órgão. Sua estrutura também foi ampliada, para agilizar o processo de receber as demandas, distribuir para o escritório mais apropriado e colher informações que vão auxiliar a defesa. Atualmente, ela possui um gerente jurídico e três advogados internos, sendo um deles lotado no HRU/Unimed Lar. Além disso, o órgão conta com um corpo administrativo que responde demandas internas como elaboração de pareceres, participação em reuniões, controle nos cumprimentos das liminares pelas áreas executantes e suporte e fiscalização das atividades dos cinco escritórios de advocacia responsáveis pelos processos contra a Unimed Fortaleza.

Além da reestruturação da área jurídica, foram tomadas algumas medidas em caráter de urgência, com o objetivo de reduzir o passivo existente.

A estratégia focou em dois problemas principais. O primeiro era que muitas empresas com alta sinistralidade questionavam os reajustes anuais do plano de saúde e passavam a depositar os pagamentos em juízo. Isso resultou em um montante de R\$ 3,6 milhões. Na outra pendência, havia outros R\$ 3,6 milhões em bloqueios de contas da Unimed, como consequência de aproximadamente 50 processos não resolvidos.

A estratégia para ambos os casos foi o diálogo. Foram identificadas as empresas, as instâncias e os tipos de processos e todas as partes foram chamadas para negociar. O objetivo principal foi eliminar os pontos de atrito e buscar o entendimento, de forma que o resultado final fosse satisfatório para ambos os lados. Como resultado desse esforço, mais de 90% dos recursos depositados em juízo e 40% do total bloqueado em contas correntes foi recuperado.

Todo esse montante recuperado, vale ressaltar, foi uma ajuda importante no

esforço de recuperação das contas da Unimed Fortaleza, principalmente considerando que o começo de 2014 foi difícil para a Cooperativa. Nos meses de janeiro e fevereiro daquele ano, antes da atual gestão assumir, a sinistralidade ficou próxima de 103,9%. E houve um prejuízo acumulado de R\$ 42 milhões no primeiro bimestre.

Medidas institucionais

No ano de 2008, no fechamento do exercício da Unimed Fortaleza, 35% do que a Cooperativa pagou foram direcionados para os cooperados, principalmente em valores vindos de consultas e procedimentos. Em 2013, esse percentual havia caído para pouco mais de 25%. Reverter esse quadro, recuperando as perdas dos cooperados sem comprometer a sustentabilidade, é um dos principais desafios da atual gestão.

Além de Cumprir o Plano de Adequação Econômico - Financeira - PLAEF, orientado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, que trata-se de um conjunto de medidas e ações que visam corrigir, em um espaço de tempo determinado, anormalidades financeiras detectadas na assistência à saúde.

Outra grande meta é a recuperação da credibilidade da Unimed no mercado. Ela já foi vista como o melhor plano de saúde do mercado cearense, aquele que tinha os médicos mais qualificados e a rede de atendimento mais completa e com maior nível de excelência. Ao longo do tempo, por uma série de decisões gerenciais equivocadas, essa imagem sofreu um grande desgaste.

A estratégia de reposicionamento da marca, focando na diferenciação pela qualidade, passa principalmente pelas campanhas institucionais. Elas procuram associar a imagem da Unimed Fortaleza à prática de esportes, a hábitos saudáveis e a iniciativas que reforçam a qualidade de suas unidades de atendimento. Entre estas últimas podem ser citadas a comemoração dos 15 anos do HRU e campanhas do laboratório próprio da Unimed e da Medicina Preventiva. Outra medida importante foi o fim da personificação da empresa através do seu quadro gerencial. Fotos de membros da diretoria, por exemplo, só aparecem na imprensa se vierem associadas a notícias

de conteúdo jornalístico relevante sobre a Cooperativa ou sobre a área de saúde.

Com uma margem de retorno pequena, reflexo do quadro atual da saúde suplementar no Brasil, a atual gestão também decidiu investir em medidas mais urgentes para garantir a solvência da Cooperativa. Houve duas linhas básicas de ações: focar nos problemas e riscos mais imediatos, realizando corte de pessoal e eliminação de cargos políticos (que, após avaliação, mostraram que não davam o retorno esperado), e reestruturando áreas superdimensionadas.

Portal da transparência

Uma informação importante sobre a nova estratégia de ação da Unimed Fortaleza é que toda a sua campanha de reestruturação tem a transparência como um dos valores básicos. A meta é deixar os cooperados a par de tudo o que acontece dentro da Cooperativa. Para isso, o principal instrumento é o Portal da Transparência, criado na atual gestão.

Através dele, o médico pode acessar, seja no computador ou em dispositivos móveis, informações como demonstrativos de resultados, balancete mensal, receita bruta, impostos pagos, receita líquida (segmentada por plano individual, coletivo, intercâmbio e outras receitas), despesas, custos e resultado contábil, custos assistenciais (produção dos cooperados, serviços terceirizados, gastos com publicidade e propaganda, ressarcimento ao SUS) e situação da sinistralidade - por mês e acumulado do ano. O portal é atualizado semanalmente ou a cada fato novo relevante. Todos os dados são formatados para tornar a interpretação fácil e intuitiva. Um dos seus principais desafios é criar um canal de comunicação mais eficiente com os cooperados.

Planejamento estratégico

Simultaneamente à implantação das medidas mais urgentes, a atual gestão conduziu a definição da linha de ações estratégicas. Esse processo, vale ressaltar, foi conduzido de forma diferente da que estava sendo adotada há alguns anos. O modelo anterior, feito através de uma consultoria externa, chegou a custar 300 mil reais para a Cooperativa. A atual gestão, que entende que o capital humano e intelectual é o maior patrimônio

da empresa, optou por um modelo desenvolvido internamente, construído em uma série de eventos nos quais diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores participaram de forma ativa na proposição de soluções.

Mais simplificado e objetivo, o planejamento estratégico aboliu boa parte dos indicadores usados no modelo anterior, que chegava a uma centena, e focou em sete metas principais, todas inter-relacionadas:

- Aprimorar a gestão de pessoas com foco na meritocracia;
- Implementar um novo modelo societário de negócios de relacionamento assistencial;
- Implementar uma gestão por processos e controles fundamentados na comunicação eficaz e orientados para resultados dentro do ambiente de governança;
- Adequar a rede própria para serviços e procedimentos com foco em resultados;
- Promover soluções e atenção integral à saúde assegurando a satisfação do cliente e a valorização do médico cooperado com sustentabilidade;
- Ser reconhecida nacionalmente até 2018 como uma operadora de plano de saúde de excelência orientada para a satisfação e a valorização dos clientes e cooperados;
- Maximizar resultados.

Cada meta tem projetos específicos definindo o que precisa ser feito, como, quando, por quanto e quem será responsável por cada ação. Os projetos foram orçados e depois apresentados e aprovados pelo Conselho de Administração (CAD). O método adotado para a implementação do modelo foi a Matriz BSC (*Balanced Scorecard*). Trata-se de uma metodologia de medição, avaliação e acompanhamento que tem como principais objetivos simplificar a estratégia, alinhá-la com os objetivos e a capacidade orçamentária e medir a sua eficácia através de avaliações periódicas realizadas nos vários níveis de decisão.

Esse modelo já é adotado com sucesso nas Unimed de Vitória, Rio de Janeiro e Belo Horizonte. Está em completa sintonia com a atual gestão, cuja linha administrativa é orientada para resultados – mensalmente, todos os superintendentes vão se reunir com o conselho de administração e a diretoria para apresentar os indicadores e as metas. Para as que não foram alcançadas, serão definidas ações para corrigir eventuais problemas.

Governança corporativa

Segundo o estudo "A governança corporativa e o mercado de capitais brasileiro", realizado em 2014 pela consultoria KPMG em 235 empresas de capital aberto do país, é crescente o número das que buscam o aprimoramento de boas práticas de governança, porque elas se mostram cada vez mais importantes para a perenidade dessas companhias. A Unimed Fortaleza, portanto, elegeu essa área como uma de suas prioridades.

Na Cooperativa, a Governança é uma área que permeia todas as outras e tem como uma das funções disseminar uma filosofia baseada em conceitos como transparência, equidade e prestação de contas. Por isso, uma de suas primeiras iniciativas foi a proposta de incluir, na programação anual de eventos, pelo menos uma Assembleia Geral Extraordinária, para se somar à Assembleia Ordinária tradicional. Além disso, é dessa área a responsabilidade de contribuir para a implementação do Portal da Transparência.

No esforço de construção coletiva de boas práticas, uma das medidas foi disponibilizar para um grupo de cerca de 40 colaboradores e gestores, dois cursos de Governança Corporativa ministrados pela Fundação Unimed. O objetivo é promover encontros regulares com os técnicos que participaram dessa formação visando disseminar os princípios da governança para os demais colaboradores. Isso permitirá a elaboração de um plano de ações construído de forma coletiva com o propósito de tornar todos partícipes do projeto de conquista do Selo Diamante de Governança Corporativa.

No cotidiano da Unimed Fortaleza, a governança tem como uma das atribuições acompanhar o funcionamento dos setores e, em um trabalho conjunto com a Auditoria

Interna e a Comunicação, detectar problemas e sugerir mudanças, sempre respeitando a autonomia de cada área.

Outra de suas atribuições é implementar medidas que melhorem a comunicação da empresa com colaboradores e cooperados. Isso está sendo feito através da reformulação e do reforço dos canais de comunicação já existentes. Essas medidas têm como objetivo levar o conhecimento, para os cooperados, de que eles podem contribuir para a melhoria crescente da empresa.

O investimento em formação também tem recebido especial atenção, principalmente através da Universidade Corporativa. Para isso, são realizados levantamentos periódicos dos cursos mais procurados por médicos cooperados e colaboradores. Outra medida importante é a implantação do programa de residência médica no HRU, seguindo a experiência bem sucedida em grandes hospitais privados brasileiros e em outras Unimed do Brasil, como a de Belo Horizonte e a de Catanduva. Em todas as unidades em que é adotada, é comprovado que a residência melhora o nível da assistência e estimula os médicos assistentes a aperfeiçoarem seus conhecimentos elevando, com isso, o grau de satisfação dos pacientes e a resolubilidade dos casos.

No processo de implantação, o HRU já foi credenciado junto ao Ministério da Educação (MEC), informou os dados estatísticos e epidemiológicos e foi submetido a vistoria. Foram definidas seis áreas: Terapia Intensiva, Radiologia, Clínica Médica, Ginecologia, Pediatria e Cirurgia. Atualmente, está havendo a preparação do corpo clínico da UTI, primeiro setor que receberá os residentes. Como os critérios serão rigorosos, para garantir a qualidade dos procedimentos, a expectativa é de que o serviço tenha início em 2016.

Sustentabilidade

A atual gestão da Unimed Fortaleza entende que a governança corporativa não pode ficar dissociada da sustentabilidade, visto que as duas áreas estão entre as principais responsáveis pela manutenção de seus valores organizacionais e pela capacidade da empresa de se manter de forma competitiva no mercado. Ambas já

existiam no organograma da Unimed Fortaleza, mas com a nova política de gestão e reestruturação, foram unidas em uma única área com atribuições ampliadas, posicionando-as em um patamar estratégico de atuação junto ao novo corpo diretivo. Esta articulação favorece o fortalecimento de novas práticas eficazes junto às gestões internas e a ampliação do alinhamento com o sistema Unimed nacional e seu mercado de atuação.

Um conceito importante em relação a este tema, na Unimed Fortaleza, é que seu contexto vai além da questão socioambiental. Ele também passa pela disseminação da consciência de que cooperados e colaboradores devem agir de forma a garantir a manutenção da viabilidade financeira da Cooperativa de forma ética e responsável. Nesta perspectiva de atuação, a socialização e a prática deste conhecimento são imprescindíveis para que os tornem capazes de agir de forma menos dispendiosa em todas as áreas de atuação, seja por meio de um simples procedimento assistencial, na administração do seu consumo consciente ou por projetos sociais.

A política de sustentabilidade da Unimed Fortaleza atua de forma transversal com todos seus stakeholders ou públicos interessados e tem o compromisso de assessorar e acompanhar os indicadores de gestão na perspectiva econômica social, ambiental e financeira.

Seguem as principais ações realizadas pela área de Responsabilidade Socioambiental (RSA), em 2014, nas células de gestão estratégica do negócio, gestão social e ambiental:

Gestão estratégica do negócio

- Aprovação pelo Conselho de Administração (CAD), do posicionamento estratégico da Responsabilidade Socioambiental junto à área de Sustentabilidade e Governança Corporativa;
- Inclusão em todos os contratos da Unimed Fortaleza das cláusulas contratuais referentes às obrigações para não adoção de práticas de trabalho ilegal, das práticas de governança anticorrupção, contra fraude

e lavagem de dinheiro e das obrigações para a proteção e preservação do meio ambiente;

- Realização de *benchmarking* em outubro junto à Unimed Santa Catarina para conhecer a atuação da área de sustentabilidade e do Instituto Unimed SC;
- Realização, em dezembro de 2014, de encontro com gestores sobre sustentabilidade e governança corporativa, realizado com o propósito de alinhar a nova perspectiva corporativa de atuação da área;
- Realização de 44 palestras de integração sobre responsabilidade socioambiental em parceria com a ASERH;
- Contabilização dos indicadores de sustentabilidade referentes ao balanço social e ao relatório de sustentabilidade e de selos e premiações com todas as unidades e áreas envolvidas, mantendo o selo diamante pela Unimed Brasil;
- Atuação anual como signatária do Pacto Global e os ODM – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável junto às Nações Unidas. Oportunamente, em novembro de 2014, a Cooperativa secretariou e representou o Ceará no encontro do PNUD em Belo Horizonte.

Gestão social

- Coordenação administrativa e financeira de seis incentivos sociais: Elos da Vida, IPREDE, IAQ, Agência da Boa Notícia, Associação Maria Mãe da Vida e ABRINQ;
- Investimento em esporte: Eliseu Ubaldino de Oliveira Júnior, colaborador Unimed na modalidade triatlão e Maria Joselita da Silva Moreira, cadeirante e competidora de arremesso de disco;
- Realização de ações sociais internas e externas: duas oficinas de puffs para colaboradores e uma na Faculdade Estácio de Sá;
- Instituto Unimed Fortaleza, que desenvolve projetos culturais, educativos e sociais para a sociedade civil. Em 2014 a área de RSA realizou trabalho de administração operacional do Instituto, além da contabilização de ações e a destinação de vendas de inservíveis doados pela Unimed Fortaleza.

- Realização e administração de quatro programas próprios sociais:

Programa Memória Viva

Por meio de técnicas terapêuticas, atividades lúdicas e de arte, o programa busca resgatar a memória e a identidade

do Ceará e de sua capital. São beneficiados 80 idosos e o parceiro executor é o Lar Francisco de Assis.

Programa Saúde Ambiental

Contribui para o desenvolvimento sustentável de comunidades em situação de vulnerabilidade social de Fortaleza. Um dos frutos desse trabalho é a Coleção “Ecos do Mangue”, inspirada na fauna e na flora do Cocó, que beneficia anualmente 150 mulheres. O parceiro executor é o Instituto de Desenvolvimento Sustentável. Em 2014, o resultado estratégico obtido foi a valorização e a inclusão das peças da coleção como brindes institucionais na Cooperativa, fortalecendo o posicionamento da marca com ações de saúde, bem-estar e sustentabilidade.

Programa de Inclusão Digital e Cidadania

Contribui para a formação educativa de crianças e adolescentes entre 11 a 14 anos por meio da inclusão digital e do melhoramento da língua portuguesa, resgatando princípios de cidadania, consumo consciente, qualidade de vida e protagonismo juvenil. O programa beneficia 22 filhos de funcionários efetivados e terceirizados e tem como parceiro executor o Instituto Unimed Fortaleza.

Programa de Voluntariado

Tem como objetivo formar, desenvolver ações e incentivar o voluntariado junto aos cooperados e colaboradores. Em 2014 foram realizadas ações externas com o sistema SESCOOP, com o dia C de voluntariar em outubro no IPREDE. Já internamente houve atividades com o HEMOCE na doação de sangue e a continuação da Campanha Nacional do Sistema Unimed “Eu Ajudo na Lata”, que visa fortalecer o espírito do cooperativismo por meio de ações e arrecadação de lacres de alumínio.

Gestão ambiental

Em 2014 a Responsabilidade Socioambiental passou a realizar o gerenciamento dos resíduos comuns e sólidos de saúde de todas as Unidades da Unimed Fortaleza, exceto o Hospital Regional da Unimed (HRU). Foram tomadas as seguintes medidas:

- Reformulação do Programa de Consumo

Consciente por meio de um diagnóstico em todas as unidades;

- Análise, diagnóstico e reformulação dos PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos) das seguintes unidades: Centro Pediátrico, CIAU Maracanaú, CIAU Aldeota, Laboratório Bezerra de Menezes I e II, Laboratório Henriqueta Galeno, Laboratório 13 de maio e Dom Luis;
- Realização de treinamentos no Centro Pediátrico e nos CIAUs de Maracanaú e da Aldeota com objetivo de dar continuidade às etapas de gerenciamento de resíduos;
- Reciclagem de 11.108 kg de materiais comuns (papel, plástico, metal e vidro) em todas as unidades, exceto o HRU;
- Em 2014 a RSA também passou a ter como atribuição contribuir com a validação de pareceres dos inservíveis da Cooperativa em parceria com os setores de patrimônio e áreas afins.

Programa Carbono Zero

Tem por objetivo neutralizar e compensar a emissão de gases de efeito estufa (CO2) liberados pela Cooperativa por meio de boas práticas de gestão, reflorestamento e recuperação de áreas degradadas. Uma ação de destaque em 2014 foi o inventário e o cálculo de CO2 da sede e do Centro Administrativo. O programa conta com a parceria da Unimed Brasil e o parceiro executor, na área de reflorestamento, é a Fundação Mata Atlântica Cearense.

Auditoria Interna

Este órgão tem como missão “assessorar a administração com autonomia e alinhada com as normas profissionais, agregando valor através da contribuição ao desempenho dos controles internos, da otimização dos processos e da redução dos riscos no cumprimento dos objetivos corporativos”.

Em 2014, com base nesta missão e levando em consideração o Planejamento Estratégico da Cooperativa, a Auditoria Interna da Unimed Fortaleza realizou as seguintes ações:

- Auditoria em todos os processos mapeados dos setores Faturamento e Cobrança, Tesouraria e Pagamentos e Contabilidade, com foco em riscos e controles internos;
- Auditoria de processos, por amostragem, nas áreas de Emergência do HRU, Estoques HRU, Unipronto Centro

Pediátrico, Expedição e Segurança Patrimonial;

- Auditorias operacionais em várias áreas/unidades do Hospital Regional Unimed e da Operadora;
- Coordenação dos processos administrativos internos;
- Condução de todas as contagens físicas dos estoques da Cooperativa;
- Realização de contagens físicas de bens patrimoniais e do caixa/fundo fixo, por amostragem;
- Elaboração dos riscos dos projetos e dos processos da Operadora e dos recursos próprios (relacionamento com órgãos reguladores – fases 1 e 2, da estratégia à gestão de pessoas, da compra ao estoque – fases 1 e 2, liminares, Unimed Lar, Centro Pediátrico e Laboratório Unimed);
- Revisão técnica das normas de controle interno da Cooperativa;
- Apoio técnico na atualização e revisão do Estatuto Social, do Regimento Interno, do Código de Conduta Ética, do Regimento Interno do FATES, do Regulamento Interno, do Regulamento da Junta Médica e das Normas Reguladoras das Eleições.

A Auditoria Interna, através de seu gestor, participa como membro designado da Comissão de Racionalização das Despesas Não Assistenciais, do Comitê de Responsabilidade Socioambiental, do Grupo Técnico Estatutário de Apoio ao CTE e do Projeto Inovar e também assessora o Comitê Gestor, quando solicitada.

Gestão Estratégica

O modelo de gestão estratégica utilizado em 2014 foi baseado no *Balanced Scorecard* – BSC, que tem como ferramenta principal o mapa estratégico que traduz a estratégia formulada em um conjunto de objetivos, indicadores e metas. É distribuído em quatro perspectivas (financeira, mercado, processos internos e recursos), medindo e avaliando o desempenho da organização.

A elaboração do mapa estratégico corporativo 2014 aconteceu no início do segundo semestre, pois a nova diretoria assumiu a Cooperativa no final de fevereiro. Para o acompanhamento da estratégia foram realizadas 2 reuniões de gerenciamento durante o ano de 2014 com a participação das diretorias, superintendências e gerências responsáveis pelo alcance dos objetivos.

A Cooperativa está elaborando o Planejamento Estratégico de 2015 a 2018 no modelo BSC. Para a implementação, estão sendo adotados projetos com a utilização da metodologia baseada nas melhores práticas de gerenciamento de projetos (PMBOK), além da adoção da metodologia BPM (*Business Process Management*) para implementação dos projetos de transformação de processos. O planejamento está sendo estruturado por etapas, que contaram com a participação dos diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores e líderes dos recursos próprios.

Esta iniciativa de sucesso aconteceu de maneira inédita na Cooperativa, pois a fundamentação conceitual, o planejamento técnico das etapas e a execução contaram exclusivamente com integrantes da própria Unimed Fortaleza, sem a contratação de uma consultoria externa.

Assessoria de Comunicação

Com a transição da diretoria da Unimed Fortaleza, a Assessoria de Comunicação da Cooperativa passou por redução de pessoal, cortes de despesas e readequações de contratos. As atividades da área foram desmembradas em demandas da Comunicação Interna e Assessoria de Imprensa. Após o novo modelo implantado, o escritório Textobras Comunicação e Marketing foi contratado para realizar os atendimentos voltados para a imprensa.

Atualmente, a nova assessoria é composta por 2 profissionais de jornalismo e 4 estagiários. A equipe é lotada na Sede e no HRU, mas atende as demais unidades da empresa. Como principais metas estão a reestruturação da área com foco em planejamento, organização, controle e transparência da gestão.

Universidade Unimed Fortaleza

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos e outros profissionais, a Universidade Corporativa Unimed Fortaleza promoveu qualificações com foco no desenvolvimento profissional e na educação médica continuada por intermédio de cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento. Em 2014, foram 660 médicos cooperados e 35 profissionais da área de saúde que participaram das seguintes capacitações:

Cursos de curta duração

- Básico de Cooperativismo para Novos Cooperados;
- Cine Pali Ação;
- Como Utilizar o Iphone e Ipad a favor da Medicina;
- Comunicação de Sucesso;
- Cuidando do Ser Médico;
- Curso de Governança Corporativa;
- Direito Prático para Médicos;
- Formação de Conselheiros Fiscais;
- Formação de Conselheiros Técnicos;
- Informática (Módulos: Windows, Word, Power Point, Excel, Internet e Outlook);
- Inglês Instrumental;

- Inglês regular I;
- Inglês regular II;
- Manual de Novas Tecnologias.

Cursos de pós-graduação

- Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão; Hospitalar e de Organizações da Saúde;
- Pós-Graduação Lato Sensu em Cuidados Paliativos;
- Pós-Graduação Lato Sensu em Perícia Médica.

Parceiras: Universidade Federal do Ceará e Universidade Estadual do Ceará.

Happy Hour

A festa Happy Hour, de comemoração dos aniversários, teve quatro edições, que contaram com a participação de 279 cooperados.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Fortaleza atua como última instância de mediação de conflitos e, em consonância com a RN 323/13, da ANS, que regulamentou as ouvidorias das operadoras de planos de saúde, tem a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário. O órgão participa da Associação Brasileira de Ouvidores do Ceará (ABO-CE), tendo sua ouvidora como membro sócio representando a Unimed Fortaleza.

As manifestações são recebidas pelos canais exclusivos de comunicação: formulário eletrônico no portal e telefones 0800 275 0625 ou 4020-3333 (para ligações de celular). Através das reclamações, a Ouvidoria busca resolver conflitos que surjam no atendimento habitual, além de sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento, atuando através de recomendações aos gestores e diretoria, subsidiando a operadora no aperfeiçoamento dos processos e melhoria dos serviços prestados.

Em 2014, o canal telefônico foi o mais procurado, representando 67,78% das demandas, seguido dos meios eletrônicos (e-mail e portal) com 29,52%. Os 2,70% restantes foram recebidos presencialmente ou por carta.

Durante o ano de 2014, foram intermediadas 1.853 demandas, sendo que 43,98% destas buscaram a Ouvidoria em primeira instância, e, por isso, foram encaminhadas para o Serviço de Atendimento ao Cliente – exceto àquelas em que foi identificada maior complexidade e que, conseqüentemente, foram acolhidas pela Ouvidoria.

A área conta com o prazo máximo de até 7 dias úteis para resposta conclusiva aos manifestantes, sendo admitida pela atual legislação, nos casos excepcionais ou de maior complexidade (desde que devidamente justificados) a pactuação junto ao beneficiário de um prazo maior, de até 30 dias úteis. No ano de 2014, a Ouvidoria respondeu 100% dos manifestantes. Vale ressaltar que 96,49% dos casos foram respondidos em até 7 dias úteis. No entanto, ao considerar o total das demandas tratadas em 2ª instância, o tempo médio de resposta da Ouvidoria para os manifestantes foi de 3,4 dias.

A Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar o tratamento das demandas recebidas, o monitoramento das informações, o controle dos encaminhamentos, a geração de relatórios e o controle de recomendações, adotou em 2014 uma nova ferramenta oferecida pela Unimed Fortaleza: o JIRA.

Além de acolher manifestações e recomendar aprimoramentos em processos e serviços, a Ouvidoria se faz presente em atividades proporcionadas pela Operadora como os comitês e as comissões, participando da análise de demandas de maior complexidade com os demais gestores e zelando sempre pela qualidade no atendimento e a satisfação dos beneficiários.



Assessoria Estratégica de Recursos Humanos (ASERH)

Em 2014 foram geradas novas oportunidades, de trabalho e vagas por substituição. Para o novo quadro de colaboradores recém-admitidos, foram realizados acompanhamentos funcionais no decorrer dos meses.

As novas vagas registradas no quadro abaixo, contemplam a seleção de terceirizados temporários que podem ser contratados pelos seguintes motivos: licença médica, férias, plano de contingência, licença maternidade, aumento de demanda ou liminar judicial.

Total de vagas	924
Vagas de substituição	540
Novas vagas	384
Acompanhamentos funcionais	274

Além das ações de capacitação e investimentos em cultura e lazer realizadas no ano de 2014, a ASERH se preocupou em fortalecer a cultura e o vínculo entre o colaborador e a Cooperativa realizando os projetos abaixo:

- Em Dia com Você (comemoração dos aniversariantes do quadrimestre);
- Projeto Eu Faço a Diferença; (premiação de colaboradores que fazem a diferença no atendimento);
- Prata da Casa (reconhecimento de colaboradores com 10, 15, 20, 25 e 30 anos de empresa);
- Acompanhamento de retorno ao trabalho (entrevista com colaborador que está retornando ao trabalho após afastamento);
- Projeto Unimed Com Você – visita de internação (visitas de colaboradores e dependentes que estão internados no HRU);
- Boas-Vindas Mamãe (cartão de boas vindas para as colaboradoras que retornam de licença maternidade);
- Envio diário de cartão de aniversariantes (envio de cartão comemorativo para os colaboradores aniversariantes do dia);
- Missas e Cultos (apoio na realização de missas e cultos mensais);
- Canal AbeRHto (ouvidoria interna, canal de comunicação entre os colaboradores e o RH);
- Ações de Endomarketing (ações realizadas em datas comemorativas);
- Cine Unimed (exibição mensal de filme com o objetivo de entretenimento do colaborador);
- Entrevistas de Desligamento (tem por objetivo escutar a opinião do colaborador sobre a empresa, sua área e gestão);
- Projeto Criança no Cinema (comemoração

do dia das crianças, o colaborador leva seu filho ao cinema em uma manhã divertida);

- Projeto Papai Noel na Sua Casa (visita do Papai Noel na casa de colaboradores sorteados, levando a magia do Natal, presentes para os filhos e cesta natalina para a família).

Foram geradas 64.563 horas de treinamento, das quais destaca-se:

- 26.932 – on line (Catho e Portal Educação, parceiros);
- 1.549 – idiomas (SESC, parceiro);
- 460 – Educação Continuada Assistencial;
- 1.862 – Programas de Desenvolvimento Semeando, Cultivando e Construindo;
- 646 – Programa de Desenvolvimento Gerencial – PDG HRU;
- 560 – Programa de Desenvolvimento de Líderes – PDL.

Palavra da Diretoria Administrativa Financeira

Ao fim do primeiro exercício com a nova gestão, a Unimed Fortaleza conseguiu resultados consideráveis, conforme os demonstrativos e indicadores apresentados ao longo desse relatório. Para tanto, teve que adotar medidas rigorosas, mas coerentes com os princípios que norteiam a sua sustentabilidade e o bom relacionamento com todos os stakeholders, aplicando conceitos de Governança Corporativa e de boas práticas de gestão empresarial e mostrando que a responsabilidade corporativa assumida vai além do seu nicho de negócio.

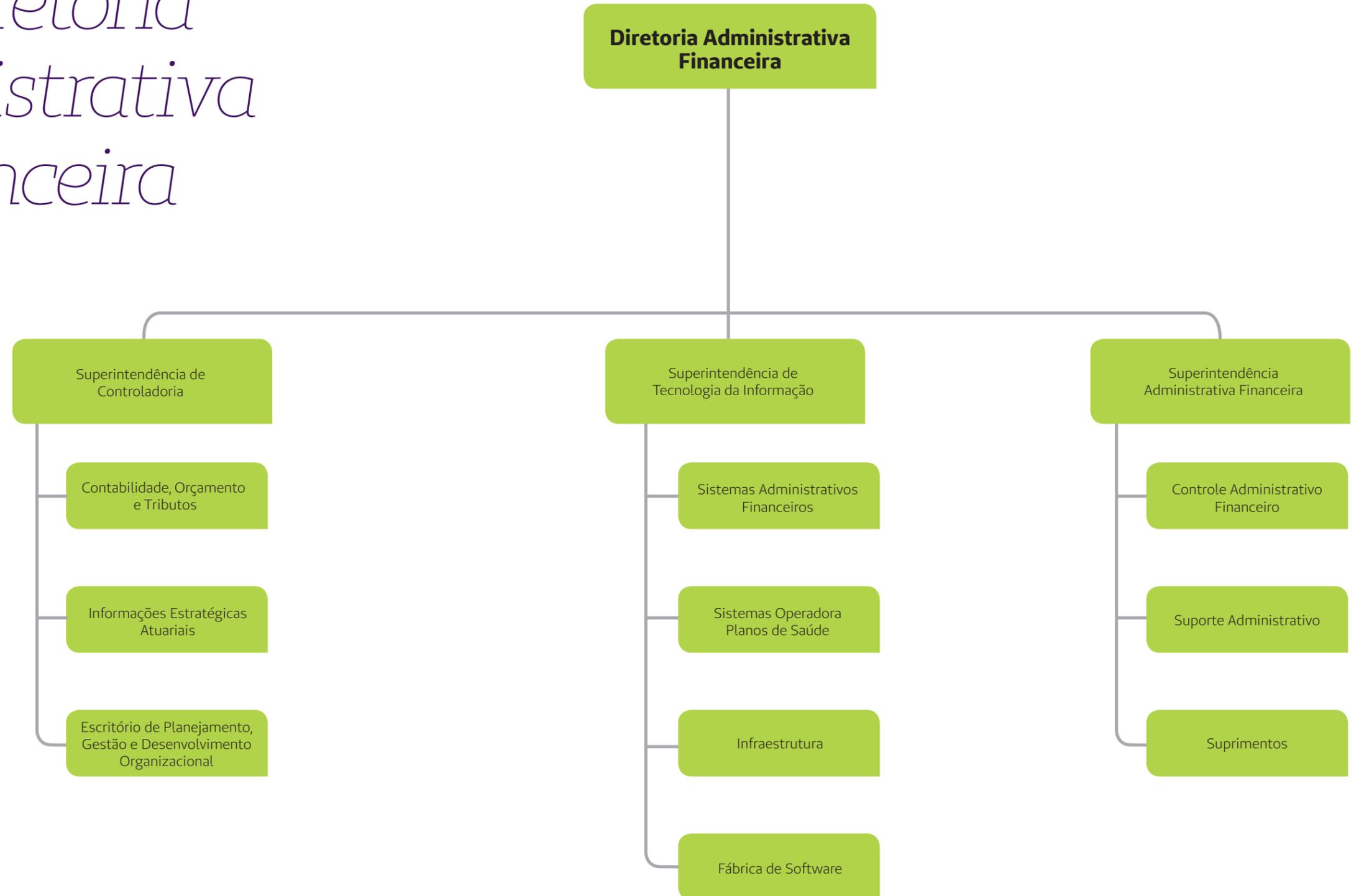
O fruto do esforço realizado é comprovado pela evolução positiva dos índices de liquidez, margem de solvência, sinistralidade e endividamento, além da execução de todos os provisionamentos exigidos pela Agência de Saúde Suplementar (ANS) - inclusive o lastreamento financeiro de todas as provisões técnicas.

A Unimed Fortaleza atua em uma modalidade de serviço altamente competitiva e regulamentada e na qual estão grandes operadoras, algumas até com participação de capital externo. Também está inserida em um mercado economicamente diferenciado e que é influenciado duramente por uma inflação à parte, decorrente de inovações tecnológicas e de novos procedimentos para o restabelecimento da saúde de seus clientes. Isso impõe a necessidade de aumento da qualificação profissional e o investimento em controles, incluindo melhor gestão de custos e de despesas administrativas.

Muito foi feito nos dez primeiros meses com a nova gestão, mas ainda há muitos desafios a serem vencidos. Para tanto, a Unimed Fortaleza conta com vantagens competitivas fortes, como o poder da sua marca, o apoio dos seus cooperados, que devem contribuir mais efetivamente na gestão dos custos assistenciais, o compromisso assumido, a responsabilidade de seus diretores e a dedicação de seus funcionários e demais colaboradores, que contribuem, juntos, para manter a solidez da Unimed Fortaleza, satisfazer as necessidades de seus clientes e proporcionar melhores resultados aos médicos cooperados.

Marcos Aragão
Diretor Administrativo Financeiro

Organograma da Diretoria Administrativa Financeira



Diretoria Administrativa Financeira

Redução de despesas e reestruturação

Essas foram as medidas imediatas adotadas pela Diretoria Administrativa Financeira, na atual gestão. Após rigorosa análise do seu quadro funcional, foram efetuados cortes e remanejamento de pessoal, renegociação de contratos e melhoria dos processos responsáveis pelo funcionamento da diretoria. O resultado foi uma estrutura mais enxuta, menos dispendiosa e mais ágil para viabilizar as demais melhorias necessárias.

Uma das ações mais importantes foi a renovação da área de compras, que deixou de ser ligada à Presidência e passou a ser subordinada à Diretoria Administrativa Financeira. Com substituição da gerência e coordenação, ela implantou um acompanhamento mais efetivo dos seus processos. As tomadas de preços, que eram feitas apenas entre poucos fornecedores convidados pela Unimed, passaram a ser realizadas através de editais amplamente divulgados na mídia, para estimular a participação do maior número possível de concorrentes.

A área de Tecnologia da Informação (TI), ponto crítico da empresa, por sua relevância, foi uma das mais modificadas com a reestruturação. Através da revisão e melhoria dos processos e contratos – com a preocupação de assegurar a manutenção da qualidade dos serviços – foram renegociados contratos e substituídos fornecedores, com foco na redução das despesas.

Vale destacar a redução para metade do quadro de pessoal da fábrica de softwares, onde haviam 65 terceirizados e o número total passou para 35. Houve também renegociações com fornecedores para redução de custos. A principal delas foi com a empresa responsável pelo data center da Unimed com a revisão contratual, foi obtido um novo parque de servidores, com maior capacidade de processamento e armazenamento, a um custo menor.

Entre as melhorias implementadas para facilitar o trabalho dos profissionais através do auxílio da tecnologia, estão a construção do Portal do Conselho Fiscal, que trouxe para os cooperados mais um canal monitoramento da Unimed, o desenvolvimento de novos indicadores do mapa estratégico através do recurso Business Intelligence (BI), para facilitar as tomadas de decisões dos gestores, a implantação do gerenciamento em tempo real do atendimento da rede própria, o sistema para Classificação de Risco no Centro Pediátrico, que melhorou o acolhimento dos pacientes de urgência da unidade, o novo sistema de controle patrimonial, que aumentou a segurança dos bens da empresa, e a nova versão do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP).

A criação da norma SRM 21, que estabelece um conjunto de regras para garantir o ressarcimento à Unimed Fortaleza em casos de uso incorreto de materiais e OPMEs, também foi uma medida saneadora que merece destaque. A norma viabilizou mais agilidade no encaminhamento de denúncias para o Conselho Técnico (CTE) referentes a possíveis procedimentos inadequados de cooperados.

Como resultado dessas e várias outras medidas de otimização e controle, a Diretoria Administrativa Financeira contribuiu para a reversão do prejuízo de R\$ 42 milhões registrado no primeiro bimestre. Uma das consequências diretas foi a melhoria de vários indicadores importantes. Entre eles, merecem destaque o Índice de Liquidez Corrente, o Capital Circulante Líquido, a Margem de Solvência e a Margem Líquida.

Importante registrar que a Unimed Fortaleza está atendendo integralmente as exigências de provisões técnicas e vinculações de ativos garantidores, determinados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Além de serem registrados na contabilidade, os ativos garantidores são aplicações financeiras vinculadas à Agência e suas movimentações só podem ser realizadas mediante autorização. O objetivo do órgão federal, ao impor essas regras, é assegurar o atendimento dos clientes e o pagamento aos prestadores.

A empresa também está cumprindo suas obrigações em relação ao processo de ressarcimento ao SUS. O fato pode ser comprovado por meio do índice de adimplência, que está disponível no site da ANS.

O nível de endividamento bancário foi mais um indicador onde houve melhorias. Em dezembro de 2013, a Unimed Fortaleza devia R\$ 67 milhões aos bancos. Um ano depois, o valor foi reduzido R\$ 45 milhões – uma redução de aproximadamente de 1/3 da dívida.

Com a implantação da disciplina gerencial de BPM (Business Process Management), os processos estão passando para um modelo horizontalizado, que estimula equipes autogerenciadas, elimina níveis de hierarquia, integra mais a empresa e melhora a comunicação entre os setores. Alguns projetos foram iniciados em 2014, com destaque para o estoque da Farmácia, liminares judiciais, unificação do atendimento e o pós-venda. A meta é chegar ao fim da gestão com projetos de melhoria em todos os processos fins (aqueles que têm foco no cliente) da Cooperativa.

Todas as ações que foram e estão sendo implementadas pela diretoria têm como objetivo preparar a Unimed Fortaleza para atuar com qualidade em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo.

Escritório de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Organizacional – EPLAN

Dando continuidade ao seu plano de treinamento, o EPLAN ministrou 4 tipos de cursos durante o ano de 2014. São eles:

- Gerenciamento de Projetos – Teoria e Prática (1);
- Gerenciamento avançado de Escopo – Tempo e Custo (1);
- BPM – Teoria e Prática (1);
- Gestão Estratégica (2);
- Treinamentos de Qualidade (17).

Ao todo, foram treinados 569 colaboradores, totalizando 3.733 horas de treinamento. Além disso, houve palestras e sensibilizações no Programa

de Desenvolvimento dos Gestores (PDG), HRU e Cultivando Saber, totalizando 50 participantes e 120 horas de treinamento.

O portfólio de projetos gerenciado contou com 12 projetos distribuídos nas cinco diretorias da Cooperativa com um orçamento anual de R\$ 21.469.764,66 (vinte e um milhões quatrocentos e sessenta e quatro reais e sessenta e seis centavos). A seguir os principais resultados alcançados pelos projetos do EPLAN em 2014.

Projetos Principais Resultados Alcançados

INOVAR	Reformulou a metodologia, já criada no ciclo anterior, de incentivo à inovação com revisão do regulamento e premiação. O objetivo principal foi criar um ambiente motivacional propício à inovação, além de realizar o reconhecimento e recompensa dos colaboradores que tiverem as melhores ideias. Foram encaminhadas 38 ideias no período do dia 04/08/2014 a 15/07/2014 e escolhidas 03 para aprovação do Comitê Gestor. As implantações serão realizadas também por meio de projetos, com prazos de execução previstos de 6 meses (período: janeiro a junho de 2015).
Satisfação do cooperado – PSCOOP	O projeto teve como principal resultado a realização da revitalização da Área de Relacionamento com o cooperado, que irá proporcionar um ambiente mais agradável para receber o médico cooperado. Também foi aprimorado o Programa Atendente Nota 10 - disponibilização ao médico cooperado de um banco de talentos formado por atendentes pré-selecionados(as) e treinados(as) pela equipe Unimed Fortaleza passando a ser divulgado por especialidade, o que possibilitou uma melhor análise dos resultados desse programa. Foi realizado um benchmarking com a Unimed Porto Alegre, em que foram identificadas várias oportunidades de melhoria. Os benefícios ofertados pela Cooperativa foram divulgados aos cooperados no Portal da Transparência.
Realização de evento internacional	O projeto obteve uma lucratividade de 45% (Custos do Projeto / Receita do Contrato) o que correspondeu a aproximadamente R\$ 1.100.000,00 de caixa extra para a Cooperativa.
Business Intelligence Extensão BIEXT	Em sua vigência, realizou-se a migração da ferramenta atual de BI para outra plataforma livre, o que possibilitou crescer o número de usuários sem custos adicionais com software. Como resultado foi criado o Data Mart do Planejamento Estratégico que possibilita o acompanhamento das metas para os objetivos traçados. Também foi entregue o novo mapa estratégico de 2015, que foi desenvolvido com a atualização dos objetivos, metas e indicadores oriundos do planejamento estratégico da organização. O monitoramento das Unidades de Atendimento foi melhorado por meio dos painéis de acompanhamento do BI. A emergência do HRU passou a ter indicadores de desempenho acompanhados nos painéis de monitoramento em tempo real e com possibilidade de estudar e melhorar o desempenho com base em informações históricas disponibilizadas no BI.
Implantação de leitos no 7º norte	Visa a implantação de mais 38 leitos no 7º andar, ala norte, do HRU, a fim de aumentar a satisfação dos clientes, familiares e acompanhantes por meio da redução do tempo de espera por leitos e da diminuição das transferências ocasionadas pela falta dos mesmos. A obra civil foi iniciada em outubro de 2014 com previsão de término do projeto e funcionamento da unidade no primeiro trimestre de 2015.
Refrigeração do HRU	Planeja-se a substituição de todos os conjuntos de refrigeração baseados no gás amônia para o gás freon. O resultado aumentará a segurança na sala dos grupos de refrigeração, já que o gás amônia é altamente tóxico, e, também, o aumento da capacidade de refrigeração da central a fim de possibilitar a ampliação do HRU. Todos os equipamentos já foram adquiridos com a instalação do terceiro chiller prevista para o início de 2015. Em seguida, o último chiller deverá entrar em pleno funcionamento.

Projetos Principais Resultados Alcançados

Alta disponibilidade elétrica do HRU	Visa eliminar qualquer tipo de problema que possa ser ocasionado pela interrupção do fornecimento de energia elétrica pela COELCE. Tem como objetivo modernizar os grupos geradores que atenderão todas as instalações do HRU, fazer a substituição dos quadros elétricos atualmente existentes e finalizar a instalação de 2 no breaks de 200 KVA. Um dos grupos geradores substituído será instalado no Centro Pediátrico da Unimed Fortaleza. Todos os equipamentos já foram adquiridos e a empresa contratada já está conduzindo as adequações na subestação necessárias para a instalação dos mesmos. Até junho de 2015 a subestação já estará totalmente modernizada.
Melhoria do processo da estratégia de RH a gestão de pessoas	Reduziu em 22% o tempo de recrutamento e seleção, automatizou as requisições de pessoal e redefiniu as alçadas de aprovação. Promoveu a rastreabilidade em tempo real do processo e monitoramento ponta a ponta das requisições e possibilitou uma visão sistêmica por parte dos colaboradores das áreas envolvidas.
Melhoria do processo de compra e gestão de estoques	Unificou as áreas de compras e contratos, possibilitando economia de R\$ 492.326,04 no ano ao enxugar o quadro de pessoal em 33%. Implementou as cotações de compras via portal eletrônico. Definiu um estoque único para medicamento e material médico. Na Farmácia, reduziu R\$ 115.680,00 em custo de pessoal e otimizou o layout. Visa instalar a Farmácia e a Unimed Lar no subsolo e possibilitar a implantação 6º andar sul. Em dezembro, a farmácia satélite do 3º andar já estará totalmente repotencializada e, a partir de março de 2015, a farmácia satélite do 5º andar e todos os demais setores já estarão em funcionamento.
Melhoria do processo do atendimento e relacionamento com os órgãos reguladores	Estabeleceu um processo de gestão que possibilitou tomar ações preventivas e contingenciais. Permite o acompanhamento efetivo e em tempo real do atendimento das obrigações impostas pelos órgãos reguladores. Estabeleceu o gerenciamento de risco de descumprimento das obrigações. Integrou os relatórios de resultados de multa dos processos administrativos e jurídicos com o BI.
Melhoria do processo de atendimento de urgência e emergência adulta e pediátrica	Estudou e propôs novo layout para fluxo da emergência, dando insumo à reforma predial do setor. Definiu indicadores e métricas de processos automatizados via BI (TMA, TME, produtividade médica) para acompanhamento sistemático. Possibilitou o rastreamento em tempo real dos pacientes na emergência do HRU. Implantou os sistemas de senhas – SACR no Centro Pediátrico.
Melhoria do processo do atendimento administrativo a autorização	Realizou estudo de melhoria que resultou na unificação do atendimento das equipes de autorização, intercâmbio e apoio ao cliente dos CIAUs Bezerra de Menezes, Oliveira Paiva e Parangaba, gerando redução de quadro de pessoal e uma economia de 34,54% (R\$ 27.835,10 somente no CIAU Bezerra de Menezes), em 6 meses (julho a dezembro).

Gestão de Projetos

Como fato relevante para 2014, registra-se a implementação, pelo Escritório de Projetos, da metodologia de gestão de projetos e escritório de projetos via ferramenta Jira e MS-Project. Assim, todos os processos em uso puderam ser automatizados, garantindo colaboração mais fácil entre as equipes, gestores e corpo executivo. Com a estrutura centralizada, além da garantia de segurança, as informações poderão ser facilmente evidenciadas, extraídas e estudadas, facilitando a tomada de decisão.

Gestão por Processos

O modelo de Governança de BPM adotado possibilitou o reconhecimento do Escritório de Processos da Unimed Fortaleza como referência técnica das

regiões Norte e Nordeste. O ano foi marcado pela consolidação da Cadeia Integrada de Processos e a execução dos projetos de transformação de processos priorizados com essa visão. Os projetos de BPM potencializaram o uso de tecnologia e possibilitaram automações de rotinas e solicitações das áreas de Engenharia, Manutenção, Patrimônio (Sede e HRU), Ouvidoria, Qualidade, Transporte, Marketing e TI (Infraestrutura, sistemas e Sabius), permitindo a gestão de mais de 1.200 demandas por mês. Processos como os de ressarcimento ao SUS, NIPs, liminares judiciais, atendimento domiciliar, controle de movimentações cadastrais e atendimento a empresas clientes também foram redesenhados e automatizados, dando rastreabilidade,

controle e agilidade à gestão.

Gestão da Qualidade

O Escritório da Qualidade (EQ) passou a integrar a área de planejamento, gestão e desenvolvimento organizacional (EPLAN) em 2014. Todos os antigos EQs do HRU, Unimed Lar, Laboratório, Medicina Preventiva e CIAUs passaram a compor uma gestão corporativa. Ficaram sob responsabilidade desta nova área as atividades de controle dos indicadores assistenciais dos recursos próprios, notificações de oportunidades de melhoria, auditorias internas, controle de documentação da qualidade, manutenção dos sistemas de qualidade das áreas já certificadas e implantação nas demais. A seguir, os principais resultados obtidos pela área da qualidade em 2014:

Principais Resultados Obtidos

Manutenção de certificação de acreditação nacional pela Organização Nacional de Acreditação (ONA)	Entre os meses de abril e novembro de 2014, o HRU teve seus processos auditados e validados por órgão nacional competente em certificação de segurança do paciente. Este processo garante a manutenção do selo que atesta a qualidade dos serviços prestados. Para este processo, o EQ fez um intenso trabalho de capacitação com a nova gestão e uma grande revisão junto à nova direção nos processos assistenciais.
Recertificação do Laboratório da Unimed na acreditação Programa de Acreditação de laboratórios clínicos (PALC)	Também no mês de novembro houve a recertificação do laboratório como instituição acreditada pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC). Para isso, foram necessárias reuniões de gestão da qualidade em conjunto com a gerência e demais instâncias do nosso recurso para garantir a melhor adequação dos processos ao exigido pela SBPC.
Implantação dos sistemas de gestão da qualidade do Centro Pediátrico e do serviço Unimed Lar	Durante o segundo semestre de 2014, foram implantadas as ferramentas de gestão da qualidade no pronto atendimento infantil e no Home Care. Estas ferramentas permitem melhor monitoramento do atendimento assistencial prestado por essas duas áreas. Para isso vários colaboradores e gestores foram treinados para utilizar a melhor maneira o sistema de gestão da qualidade, garantindo assim maior segurança ao nosso paciente.
Implantação da auditoria interna do HRU e do laboratório baseado nos sistemas ONA e PALC	Durante o ano de 2014, os colaboradores do EQ foram capacitados para realizar auditorias internas simulando o que é feito em cada processo de acreditação nos recursos já certificados da empresa. Os colaboradores foram treinados pelos auditores do Instituto Qualisa de Gestão (IQG) e PALC e realizaram ciclos de simulação tanto no HRU quanto no laboratório, gerando relatórios de oportunidades de melhoria que foram apresentados aos gestores de cada área, possibilitando implementar ações para garantir mais segurança aos clientes sem necessidade de intervenção externa dos órgãos certificadores.

Destaques Empresariais do EPLAN

Implantação dos sistemas de gestão da qualidade do Centro Pediátrico e do serviço Unimed Lar	Durante 2014, o EPLAN manteve a rotina de apresentações técnicas do modelo de sucesso adotado para a gestão de projetos e processos corporativos. O público-alvo contemplou entidades de destaque no cenário cearense como RM Infraestrutura, Empresas do Grupo Edson Queiroz, Makro Engenharia, Unimed João Pessoa, Grupo Geppos, Prefeitura de Salvador, Companhia Siderúrgica do Pecém. Nos encontros foram discutidas as tendências acadêmicas, metodologias em uso, ferramentas e o alinhamento conseguido com a estratégia da Operadora.
Palestras nos eventos BPM Day de Fortaleza e Recife	Nos eventos, foram compartilhadas boas práticas de gerenciamento por processos e implantação e estruturação de escritórios de processos corporativos do case Unimed Fortaleza. Os eventos reuniram um público de aproximadamente mil pessoas e posicionaram o Escritório de Processos da Unimed Fortaleza como referência Norte/Nordeste.

Palavra da Diretoria Comercial

O ano de 2014 foi repleto de desafios para a nova gestão da Unimed Fortaleza. É consenso que urge a necessidade de um choque de gestão na nossa Cooperativa, onde as questões, ações e decisões técnicas deverão sempre sobrepor às de cunho político.

Esse primeiro ano à frente da Diretoria Comercial nos fez conhecer uma empresa com imenso potencial de crescimento sustentável. Identificamos, acima de tudo, a existência de uma marca que ainda é muito forte e respeitada, além de associada a um grande market share e a um expressivo faturamento.

A existência de uma ampla rede de atendimento, atrelada ao fato de termos os verdadeiros donos da empresa prestando a atenção final aos nossos clientes, nos fez identificar a necessidade urgente de um reposicionamento da nossa marca, com busca por uma diferenciação por qualidade e fugindo de uma guerra por preços que só nos traz prejuízos.

A Unimed Fortaleza é, sim, o melhor plano de saúde do estado do Ceará, e isso deve ser fortalecido, acima de tudo, e continuamente mostrado aos nossos clientes, colaboradores e médicos cooperados.

Na Diretoria Comercial, a base de todas as mudanças esperadas e planejadas foi a formação de uma equipe extremamente técnica e capacitada, atrelada a determinações de metas arrojadas, porém factíveis, e tendo-se sempre como premissa que a venda de planos de saúde é o combustível que move a nossa empresa. No entanto, não basta apenas vender. Temos que fazê-lo em quantidade, mas também em qualidade.

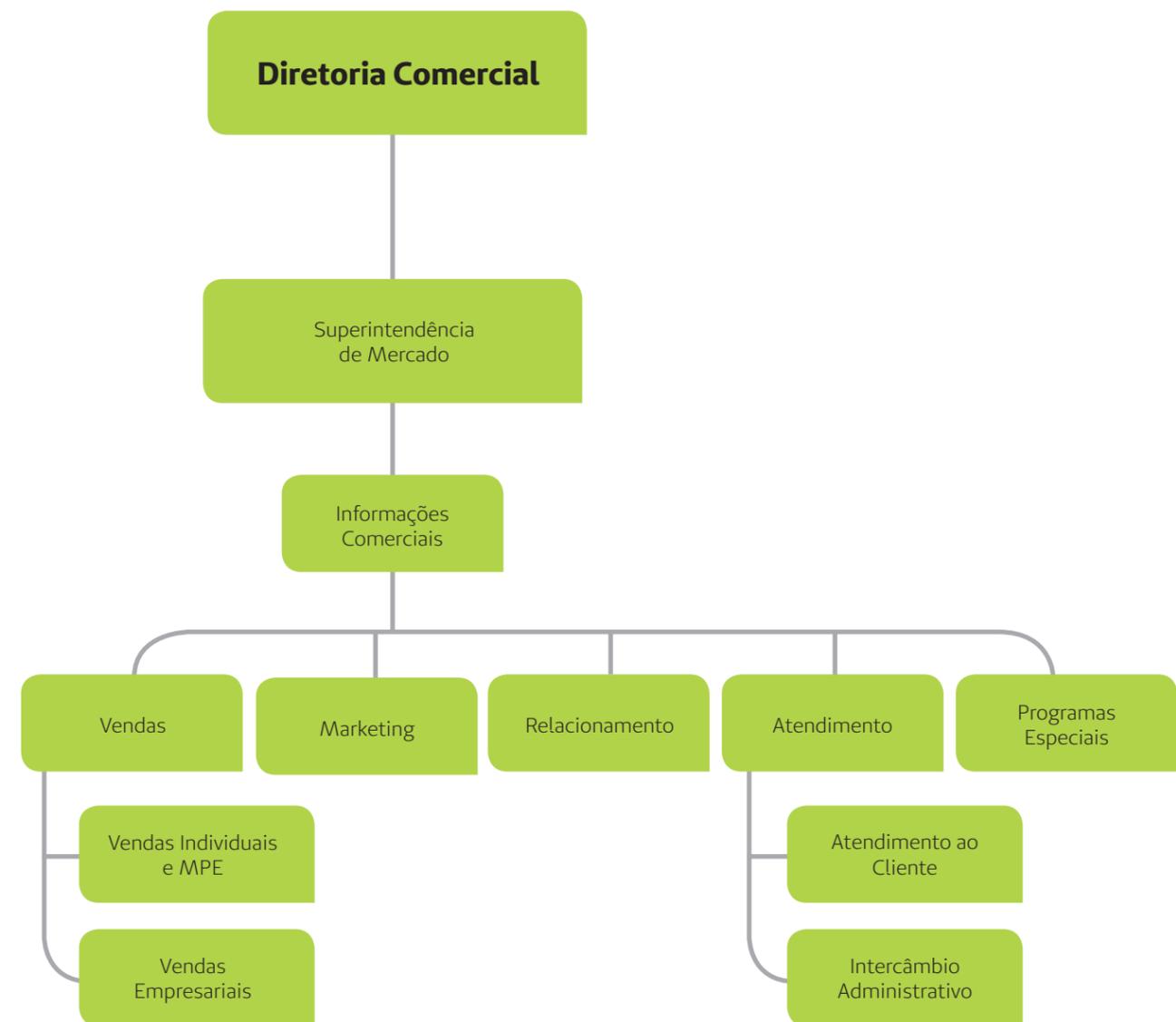
Nesse contexto, várias mudanças já foram iniciadas, como a readequação com diminuição do número de colaboradores, a recuperação de contratos deficitários, mudanças nas políticas de comissionamento, além da ampliação dos canais de venda.

O Marketing da Unimed Fortaleza também sofreu mudanças acentuadas, tendo sido totalmente direcionado para a valorização dos diferenciais da empresa. Consideramos o ápice das divulgações da nossa Cooperativa o patrocínio do Projeto Bicicleta, da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Nele, a empresa teve sua imagem vinculada a uma ação totalmente voltada para a verdadeira sustentabilidade, com promoção de saúde atrelada à responsabilidade social e ambiental, além de uma intensa divulgação da marca, não só nas áreas geográficas de interesse de venda, mas também através de uma grande quantidade de mídias espontâneas de veiculação local e até nacional.

Por fim, somos sabedores dos enormes desafios e da necessidade contínua de muitas melhorias. Temos consciência que só o trabalho árduo, sério e, acima de tudo, técnico é digno de conduzir não só a Diretoria Comercial, mas toda a Unimed Fortaleza. Esse é o nosso compromisso.

Elias Leite
Diretor Comercial

Organograma da Diretoria Comercial



Diretoria Comercial

Transparência, redução de gastos e reestruturação

Nova equipe, novo organograma, novo posicionamento no mercado. Na Diretoria Comercial, responsável pela imagem da Unimed Fortaleza, houve uma reestruturação completa. A iniciativa incluiu mudanças na equipe de colaboradores, simplificação do organograma e revisão de práticas que, após rigorosa avaliação, se mostraram prejudiciais ao equilíbrio financeiro da Cooperativa. Uma redução de mais de 10% no quadro de pessoal representou economia de mais de R\$ 27 mil por mês na folha de pagamento.

Na área de vendas, uma das estratégias revistas foi a priorização não apenas da quantidade, mas também da qualidade de vendas, objetivando a comercialização de produtos que sejam superavitários para a Unimed Fortaleza.

Uma das primeiras medidas administrativa implantadas foi a troca da equipe de gestores, priorizando pessoas com perfil mais agregador. A consequência direta disso foi a aproximação da diretoria com outros setores da Unimed Fortaleza, eliminando um problema detectado no diagnóstico inicial, que era a falta de sintonia e de diálogo. Hoje, todas as decisões, principalmente as estratégicas, são discutidas com a Diretoria Administrativa Financeira, para evitar problemas como a venda de planos e promoções que não tenham viabilidade econômica.

Outra mudança importante foi o estabelecimento de metas para todos os setores, com cobrança periódica de resultados. O acompanhamento é feito mensalmente com os gerentes, nas reuniões de FCA (Fatos, Causas e Ações). Nelas, são apresentados os problemas, é feito o diagnóstico das causas que levaram a eles e são discutidas as medidas e os prazos para resolvê-los.

Na área de relacionamento com os clientes, foi realizada a reestruturação do setor. Antes, havia um gerente de vendas para pessoas físicas e outro para pessoas jurídicas. Agora, há um gerente de vendas e outro de relacionamento. Este último tem a função de cuidar do pós-venda, para

garantir a fidelização. A ação dessa gerência, vale ressaltar, é permanente. Ela inclui, além da avaliação do nível de satisfação com os serviços, iniciativas conjuntas com a Medicina Preventiva e reuniões periódicas em empresas com carteiras de alta sinistralidade ou deficitárias.

As medidas implantadas pela atual gestão têm como principal objetivo o posicionamento claro da Unimed Fortaleza no mercado como um plano de saúde focado em qualidade e não em número absoluto de clientes. O crescimento continua sendo buscado, mas de forma sustentável, sem comprometer os serviços e a rentabilidade. Carteiras deficitárias estão sendo revistas e, caso não seja possível a renegociação para valores rentáveis, elas são descontinuadas.

Na área de vendas, houve mudanças tanto na equipe própria da Unimed Fortaleza quanto nas lojas terceirizadas. A primeira passou por substituição de profissionais e ganhou novo sistema de remuneração, mais adequado ao que se pratica atualmente no mercado. Nas equipes terceirizadas foram implantadas muitas melhorias. A mais importante delas foi o rompimento do contrato de exclusividade que elas tinham com a Unimed Fortaleza. Além de não ser uma prática usual no mercado, ela trazia risco de ações trabalhistas contra a Cooperativa. Outro problema detectado e resolvido foi a diferença que havia nas comissões de vendas de planos para pessoas físicas e jurídicas. Para essas últimas, que são as mais rentáveis para a Unimed Fortaleza, a comissão era, contraditoriamente, menor. Com a mudança, a comissão passou a ser única, para estimular as vendas para todos os tipos de clientes. Por fim, foi instituída uma campanha com premiação para os melhores vendedores de cada equipe.

Outra informação importante sobre os resultados das mudanças efetuadas pela nova gestão é que elas ajudaram a reverter a queda no número de clientes da Unimed Fortaleza. Entre os anos de 2011 e 2013, o total caiu consideravelmente, passando de 380.876 para 363.987. Em 2014, os dois primeiros meses ainda foram de desempenho negativo, mas

A divulgação positiva teve alcance nacional, chegando a ser tema de matéria do programa Encontros, da Rede Globo.

a atual gestão conseguiu mudar o quadro. Em março, a quantidade total era de 361.532 clientes. Já em dezembro, havia aumentado para 362.165. Em relação a 2013, ainda houve queda, por causa do primeiro bimestre, mas o importante é que ela foi revertida.

Nova estratégia de posicionamento

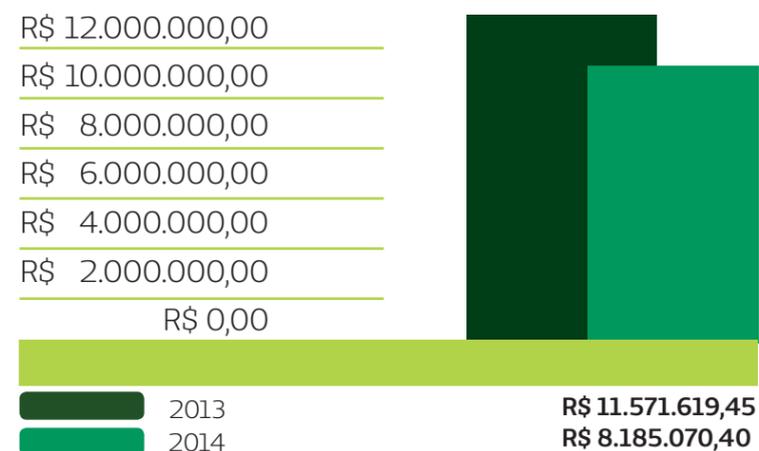
da marca

Na área de investimentos em Marketing, a diretoria assumiu a Cooperativa com aproximadamente 30% da verba do ano comprometidos com contratos de veiculação de mídia previamente assumidos. Esse valor somava cerca de 3,2 milhões de reais. Após avaliação, foi constatado que parte dos contratos não representavam retorno relevante para a marca Unimed Fortaleza. Por isso, todos foram revisados, para se adequar à nova estratégia de reposicionamento da empresa.

% Investimento em Marketing sobre receita líquida.

ANO	RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	INV MKT ORÇADO	INV MKT REALIZADO	% Orçado MKT / Fat Liq	%Realizado MKT / Fat Liq
2013	R\$ 1.148.156.827,37	R\$ 10.036.285,10	R\$ 11.571.619,45	0,87%	1,01%
2014	R\$ 1.295.479.602,65	R\$ 9.351.287,95	R\$ 8.185.070,40	0,73%	0,64%

Investimento Mkt Realizado



Também foram reavaliadas as mídias para as quais eram direcionadas as verbas, segundo os critérios de qualificação do público-alvo e alcance. Com isso, ganharam mais atenção novos canais direcionados para dispositivos móveis e a divulgação em programas com baixa audiência foi interrompida. Vale ressaltar, no entanto, que iniciativas de baixo custo e retorno positivo foram mantidas. Exemplos disso são os

patrocínios para os dois principais times do futebol do Estado, o Ceará e o Fortaleza.

Devido à contenção orçamentária a Unimed Fortaleza reduziu drasticamente seus patrocínios em eventos. Em 2014, a Cooperativa patrocinou cerca de 150 eventos, entre eventos médicos e patrocínios diversos, número que representa uma redução de mais de 40% em relação aos investimentos de 2013.

% de Redução de Patrocínios.

TIPO DE PATROCÍNIO	2014			2013			REDUÇÃO 2014/2013
	VALOR TOTAL	QNT	%	VALOR TOTAL	QNT	% QNT	
MÉDICOS	R\$ 198.018,30	81	55%	R\$ 320.781,31	84	45%	-38%
DIVERSOS	R\$ 16.879,19	5	3%	R\$ 87.103,25	31	17%	-81%
ESPORTIVO	R\$ 39.449,99	16	11%	R\$ 48.900,00	18	10%	-19%
RELACIONAMENTO	R\$ 94.021,40	31	21%	R\$ 129.789,54	36	19%	-28%
JORNAL/REVISTA	R\$ 19.000,00	14	10%	R\$ 23.400,00	16	9%	-19%
TOTAL	R\$ 367.368,88	147	100%	R\$ 609.974,10	185	100%	-40%

Nestes eventos foi trabalhada a presença institucional da Unimed Fortaleza de acordo com o perfil de cada um. Em alguns, ela participou com estrutura de estande, o que foi importante para alavancar as vendas e promover sua marca. Nos eventos ligados à área médica, as estruturas de estandes apresentaram sempre material institucional das unidades e dos serviços oferecidos por elas.

Na área de redes sociais, como resultado de ações de Marketing e de relacionamento desenvolvidas ao longo do ano, houve um aumento de mais de 350% no número de seguidores da página da Unimed Fortaleza no Facebook em 2014, em relação ao ano anterior. Além disso, as menções positivas aumentaram

283% no mesmo período e as interações cresceram 55%. A Cooperativa também está reforçando sua presença nas redes WhatsApp, Twitter, Instagram e Youtube.

Um exemplo dessa nova estratégia de investir em ações de baixo custo e grande alcance foi o vídeo institucional feito com Marcelo Albuquerque, técnico de laboratório no Centro Pediátrico da Unimed Fortaleza. Após seu atendimento humanizado ter ganho grande repercussão no Youtube, nova gravação, desta vez feita pela Cooperativa, mostrou um pouco da sua rotina de trabalho. O vídeo foi visualizado 84.141 vezes no Youtube. A divulgação positiva teve alcance nacional, chegando a ser tema de matéria do programa Encontros, da Rede Globo.



Um dos resultados das mudanças implementadas no plano de Marketing da Unimed Fortaleza foi a redução de 29% nos investimentos em 2014, em relação ao ano anterior. O custo total caiu de 11,5 milhões de reais para aproximadamente R\$ 8,1 milhões. Para 2015, graças ao sucesso da estratégia, o mesmo investimento em Marketing, de valor menor que o de 2013, será mantido.

Também merece destaque a mudança do teor das campanhas. Elas agora são menos personalizadas, não trazem nomes de membros da direção e procuram reforçar, além da marca Unimed Fortaleza, suas ações, campanhas e equipamentos. Os últimos meses de 2014 ilustraram bastante essa nova filosofia: em setembro, o foco foi a divulgação dos 15 anos do HRU. Em outubro foram os 10 anos dos laboratórios. Já em novembro, foi a vez da rede credenciada. Em dezembro, por fim, o destaque foi a Medicina Preventiva.

A 8ª edição da Corrida Unimed passou por mudanças para acompanhar o reposicionamento da marca da empresa. Além de nova identidade visual, a prova levou seus dois mil competidores para um local inédito. A Lagoa do Colosso, palco escolhido para o evento, revelou-se perfeita para associa-lo à imagem de exercícios físicos, saúde, bem-estar e atividades em família. Ao todo, mais de 4 mil pessoas participaram, entre corredores e acompanhantes.



Cuidar hoje do amanhã.

#esseéoplano

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

A UNIMED SABE QUE SEUS PLANOS SÃO IMPORTANTES PARA SUA VIDA E SE CUIDAR É A MANEIRA DE VOCÊ REALIZAR CADA UM DELES.

Unimed Fortaleza

twitter.com/unimedfortaleza
facebook.com/unimedfortaleza
youtube.com/unimedfortaleza
plus.google.com/+unimedfortaleza

0800 275 1919
www.unimedfortaleza.com.br

ANS - nº 31.714-4

Um caso de destaque: Programa Bicicleta

As mudanças que têm sido realizadas na Unimed Fortaleza, visando um contexto de transparência e sustentabilidade, ganharam uma vitrine que, literalmente, levará a nova imagem da Cooperativa para as ruas, fazendo parte do cotidiano das pessoas: o Programa Bicicleta. Trata-se do patrocínio ao sistema de bicicletas compartilhadas promovido pela Prefeitura Municipal de Fortaleza. O contrato tem duração inicial de dois anos e a Unimed terá prioridade de renovação e ampliação.

O Bicicleta é um programa de grande impacto sobre a mobilidade urbana da cidade. Serão implantadas, inicialmente, 40 estações, com um total de 400 bicicletas, permitindo que qualquer pessoa retire um veículo em uma estação e devolva ao sistema em outra. É um projeto similar ao que já existe nas principais capitais do Brasil e do mundo e permitirá à Unimed ter sua marca presente em todas as estações, bicicletas, aplicativos e carros de apoio, proporcionando grande visibilidade e associação à imagem de sustentabilidade. A verba utilizada para este projeto, vale destacar, foi obtida através de remanejamento dos recursos já contingenciados, sem que houvesse qualquer acréscimo no orçamento de Marketing.



É verdade: pedalar melhora a circulação.

Adotar um caminho que faz bem.

#esseéoplano

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Na hora de cuidar do seu bem-estar, a Unimed Fortaleza vai mais longe. Por isso, está patrocinando o projeto Bicicleta. Agora, estações com bicicletas compartilhadas estão disponíveis nas principais ruas da cidade. Descubra esse novo caminho. Sua saúde e o trânsito agradecem. Para mais informações, acesse unimedfortaleza.com.br/bicicleta e faça seu cadastro.

0800 275 1919

Relação com os cooperados

Uma das preocupações da Diretoria Comercial tem sido a aproximação com cooperados e colaboradores através de comunicações diretas e priorizando a transparência. Isso se dá não só para informar as medidas administrativas da Unimed Fortaleza, mas também para mostrar a real situação da cooperativa e como as ações de divulgação devem ser priorizadas para reforçar a sua marca e garantir retorno.

Nesse sentido, uma mudança significativa de postura foi a decisão de não realizar a festa dos cooperados. Após avaliação, verificou-se que o evento, bastante deficitário, não tinha os cooperados como prioridade e representava pouco em termos de reforço da marca Unimed Fortaleza. Para ter ideia da pouca participação dos médicos cooperados, eles eram menos de 20% das 3 mil pessoas presentes na última festa realizada. Da mesma forma, outras ações de divulgação foram reavaliadas, como a distribuição de brindes e a festa anual para os colaboradores.

Outra mudança que merece destaque foi efetuada na forma de comunicação com os cooperados, que era feita prioritariamente por correspondências impressas. Além dos altos gastos com papel e gráfica, elas também traziam despesas com o serviço de entrega. Hoje, as principais formas de contato são WhatsApp, e-mail e SMS, que são de menor custo, além de trazerem mais agilidade e eficiência.

A Diretoria Comercial tem como meta, para os próximos anos, promover cada vez mais ações que contribuam para a transformação da Unimed Fortaleza em uma empresa verdadeiramente sustentável, buscando continuamente a rentabilidade econômica, mas sempre associada à responsabilidade social e ambiental.

Palavra da Diretoria de Provimento e Saúde

Uma das áreas mais desafiadoras que temos, dentro de nossa Cooperativa, é a da Diretoria de Provimento e Saúde. Há um ano, quando a assumimos, o cenário apresentava um conjunto extenso de medidas necessárias. Desta forma, ao longo de 2014, foram feitas intervenções fundamentais com o intuito de implantar o controle efetivo sobre custos que impactam diretamente em um dos índices mais importantes do nosso mercado: a sinistralidade. Em fevereiro de 2014, nós a encontramos em um patamar de 103,9%. Era, portanto, preciso agir com urgência. E foi assim que, sem titubear, começamos a reescrever a história da Unimed Fortaleza.

Mudar, porém, nunca é uma opção fácil. De imediato, iniciamos o redimensionamento de pessoal e criamos um novo organograma, mais enxuto e eficiente. Com isso, eliminamos cargos desnecessários, compreendemos melhor as necessidades, atendemos a exigências da área trabalhista e definimos novos cargos focados na melhoria dos processos internos – fundamentais para garantir mais agilidade para nossa demanda. Entre estes, destacamos a gerência de relacionamento com o prestador, que assumiu a responsabilidade pelas renegociações de OPMEs.

Além disso, desenvolvemos novos modelos de negociação com fornecedores de quimioterápicos, SADT e hospitais, revisamos contratos e ajustamos prazos e entregas. As concorrências tornaram-se públicas. E, principalmente, o cooperado começou a perceber com clareza que levamos muito a sério a nossa saúde econômica.

Para 2015, manteremos como um dos nossos maiores desafios a diminuição da sinistralidade – para a qual, após 10 meses de árduo trabalho, conseguimos o patamar de 86,18%, no fechamento de 2014.

Ao seguir a leitura deste relatório, caro cooperado, você poderá compreender melhor o quadro que começamos a descrever. Através dos números e informações detalhadas, será possível entender melhor o seu papel, que é fundamental para baixar nossos custos assistenciais e garantir um futuro mais lucrativo para todos nós.

Ernani Ximenes
Diretor de Provimentos de Saúde

Organograma da Diretoria de Provimento de Saúde



Diretoria de Provimento de Saúde

Responsável pela administração dos principais gastos da Unimed Fortaleza, a Diretoria de Provimento e Saúde gerencia itens como processamento de produção médica, autorização de procedimentos, demandas dos cooperados, uso de OPMEs (Orteses, Próteses e Materiais Especiais) e contratos com prestadores como laboratórios, hospitais e clínicas da rede credenciada. Ao mesmo tempo, ela responde pela qualidade de boa parte dos serviços que estão diretamente relacionados com o bem-estar dos clientes. Por isso, o ano de 2014 representou um grande e minucioso trabalho de análise de contas e processos, com o objetivo de reduzir despesas e melhorar o atendimento.

Ações Saneadoras

A primeira medida tomada foi o enxugamento da máquina administrativa da própria diretoria. No novo organograma, mais simples e objetivo, todos os setores foram reestruturados, alguns foram unificados e outros foram extintos. O Núcleo de OPME, que ficava no prédio da rua Pinto Madeira, foi trazido para a sede, com o objetivo de facilitar a troca de informações com as demais áreas da diretoria. Essa estrutura simplificada e ágil permitiu, entre outras melhorias, o contato mais efetivo com os fornecedores. A análise dos serviços é feita de forma permanente com auditores fazendo visitas periódicas e checando os procedimentos.

Um dos exemplos mais ilustrativos dessa nova visão foi o fechamento da Auditoria Pré-Admissional, que avaliava as pessoas que desejavam contratar os planos de saúde da Unimed Fortaleza. O diagnóstico feito pela atual gestão revelou que o setor apresentava uma estrutura grande, formada por 27 auditores e 35 cargos de nível administrativo e que estava subutilizada. Além disso, sua eficiência era bastante questionável, porque a avaliação médica era feita apenas com exames superficiais. Outro problema era o custo mensal de manutenção, que chegava a aproximadamente 220 mil reais.

Também foi detectado, na estrutura administrativa da diretoria, um grande número de auditores contratados como pessoas jurídicas. Na reforma realizada, todos passaram a ser contratados pelo regime da CLT. A medida foi tomada principalmente para resguardar a Unimed

Fortaleza do risco de futuras ações indenizatórias – visto que os profissionais cumprem expediente regular na cooperativa, o que configura uma relação trabalhista.

Na área de revisão dos contratos com os prestadores de serviços, um dos maiores impactos positivos foi com o fornecimento de OPMEs. A renegociação foi feita especificamente por cada produto, o que permitiu uma análise mais rigorosa dos valores e a obtenção de significativos descontos. Stents farmacológicos, por exemplo, baixaram de 8 mil para 6 mil reais. Taxas sobre cirurgia com radiofrequência caíram de 4 mil para mil reais.

Outro exemplo foi um novo acordo feito com um fornecedor no qual o preço unitário do trocater, que era de R\$ 500, foi reduzido quase à metade, além da redução no valor de outros itens. Vale ressaltar, ainda, que todos os auditores passaram por um treinamento para padronizar a análise na liberação das OPMEs.

Também foi realizada uma revisão de processos e procedimentos médicos. Cirurgias odontológicas – principalmente implantes dentários, cujo custo oscila entre 30 e 35 mil reais por procedimento – e que não fazem parte do rol de especialidades exigidas pela ANS, não são mais realizadas pela Unimed Fortaleza. Nas clínicas de imagem, a implantação de auditorias para avaliar o uso do contraste nas ressonâncias magnéticas e tomografias resultou em redução significativa do material – a queda foi de 70% para 30%, em relação ao total de exames, gerando, com isso, uma economia mensal de 250 mil reais.

Nas clínicas de Oncologia, sobre cada medicamento usado era pago, além do custo de fábrica, um sobrepreço que variava entre 15% e 25% do valor original. Através de renegociação com os fornecedores, a Diretoria de Provimento e Saúde conseguiu unificar esse sobrepreço e fixar um índice bem mais baixo, de 5% – resultando em uma economia mensal de 370 mil reais. Ainda no processo de reavaliação e custo dos serviços, foi detectado um excesso de clínicas credenciadas. Com pouco mais de 362 mil usuários na Unimed Fortaleza, a rede tinha uma capacidade atender até dois milhões de clientes. O diagnóstico possibilitou o descredenciamento de uma

clínica de imagem e de uma clínica de Oncologia, reduzindo custos sem prejudicar os serviços oferecidos para os usuários.

Além de não resultar em perda de qualidade no atendimento, as medidas saneadoras, em alguns casos, significaram uma melhora substancial. Um exemplo disso foi a realização de litotripsia, técnica utilizada para o tratamento de cálculos renais. Após uma revisão de valores, o custo do procedimento caiu pela metade, de 8 mil para 4 mil reais. Isso resultou em uma economia mensal de R\$ 350 mil e possibilitou o aumento no número de unidades de atendimento que o realizam. Antes ele era feito apenas no HRU e no Hospital Cura D'ars. Agora, também está disponível na Clínica São Carlos, no Hospital São Mateus, na Otológica e na Casa de Saúde São Raimundo.

Uma mudança com impacto, em médio prazo, foi a criação e implantação de protocolos a serem seguidos pelos profissionais de saúde em solicitações de exames e tratamentos. Para as ressonâncias magnéticas, as requisições já estão sendo auditadas para o estabelecimento de futuros procedimentos padrões. Para solicitação de quimioterapia, já foi adotado um protocolo definido pela Sociedade Brasileira de Oncologia Clínica. Qualquer pedido que não o seguir é detectado pela auditoria e um comitê técnico de especialistas entra em contato com o médico solicitante.

Ainda na Oncologia, outro protocolo foi estabelecido para a prescrição de medicamentos para náuseas e vômitos. Como há grande variação nos valores desses produtos, um auditor da Diretoria de Provimento e Saúde está entrando em contato com os médicos para definir padrões que ajudam a determinar em que situação cada um é o mais indicado.

Diante da situação encontrada pela atual gestão na Unimed Fortaleza, que estava sob o risco de direção fiscal – no qual é a agência que define as medidas para sanear as contas, cabendo à cooperativa apenas acatá-las –, merece destaque o processo transparente de saneamento e o grande apoio que a diretoria recebeu dos cooperados. Todos compreenderam a necessidade de retroagir os acordos de reajustes nos valores de consulta e da CBHPM.

Essa dificuldade inicial, que levou a Diretoria de Provimento e Saúde a priorizar o corte de gastos e a reforma da máquina administrativa, não impediu, no entanto, a diretoria de investir em melhoria da qualidade e em planejamento de medidas futuras para o crescimento da rede. Na área de qualidade, uma ação foi centrada nas clínicas de Fisioterapia. Todas passaram por uma auditoria que as classificou nas categorias A, B, C e D. As que receberam denominação C e D tiveram um prazo de 90 dias para se adequar ao padrão Unimed Fortaleza. Quem não seguiu as orientações, foi descredenciado.

Pediatria

Na área de atendimento pediátrico, estão sendo tomadas medidas para ampliar a rede disponível em Fortaleza. A meta é criar uma cobertura através de pontos estratégicos na cidade, que atendam os bairros do entorno de cada um deles. Para isso, a Unimed Fortaleza, através da Diretoria de Provimento e Saúde, já fez um acordo com o Hospital da Criança, no Montese, para aumentar a sua capacidade de atendimento, abriu mais leitos pediátricos do HRU e do contratou mais plantonistas para a emergência do Centro Pediátrico.

Além disso, está em fase de implantação uma unidade de pronto atendimento no CIAU da avenida Bezerra de Menezes que irá funcionar das 7 às 22 horas. Outro problema detectado foi que, hoje, a Unimed Fortaleza conta com 461 pediatras cooperados, sendo que somente 226 destes apresentaram produção nos últimos seis meses. E apenas 134 têm consultórios. Para melhorar o quadro de atendimento, a diretoria, junto com a Presidência, realizou uma reunião com os médicos e procurou sensibilizá-los para aumentar a disponibilidade em suas agendas, com o objetivo de proporcionar um atendimento mais efetivo.

Melhoria no Atendimento

Para seguir as diretrizes da atual gestão, que é o foco nos clientes, algumas medidas importantes foram tomadas. O atendimento de usuários de intercâmbio, por exemplo, que ainda passa por ajustes, principalmente na autorização de procedimentos, teve uma melhoria significativa: qualquer internação até o valor de 10 mil reais é autorizada

automaticamente sem depender da Unimed de origem do paciente. E os CIAUs estão tendo sua estrutura reforçada, para que possam atender com qualidade tanto os usuários de intercâmbio quanto os clientes de todos os planos da Unimed Fortaleza.

Ainda na área de foco no cliente, a Diretoria de Provimento e Saúde tem um núcleo formado por representantes da Ouvidoria, do Departamento Jurídico, o gerente de regulação de serviço de saúde e um auditor que se reúne duas vezes por semana e monitora as reclamações e notificações da ANS. O principal objetivo é tentar resolver os problemas, no menor prazo possível, e evitar que eles ocorram novamente, diminuindo, assim, a geração de Notificações de Investigação Preliminar (NIPs).

Os resultados do esforço já estão aparecendo. Em março de 2014 a Linha Verde registrava, em média, 100 mil ligações por mês. O número caiu para 70 mil ligações e a meta é chegar, até o fim de 2015, a cerca de 50 mil. Para isso, além da revisão dos protocolos para melhorar o atendimento, também será estimulada a automatização para que os clientes possam direcionar suas demandas para meios mais práticos, como o site da Unimed Fortaleza ou através do chat.

Novo Modelo de Negócios

Para expansão de toda a rede, a medida mais importante é a estruturação da Unimed Serviços. Ela será uma empresa que estará vinculada à Cooperativa, mas funcionará de forma independente, com

o objetivo de gerar recursos e possibilitar negócios com parceiros interessados em investir na área de saúde. A principal referência será o modelo adotado com sucesso na Unimed Rio.

Através da Unimed Serviços, será possível, por exemplo, fazer parcerias com hospitais, clínicas e laboratórios ou criar novos modelos de negócios nos quais a Unimed Fortaleza participa com sua base de clientes e os sócios entram com os investimentos em novas estruturas de atendimento. A expectativa é de que a nova empresa comece a atuar no mercado já em 2015.

Entre as outras metas para 2015, a Diretoria de Provimento e Saúde pretende promover um debate sobre a situação dos 1.357 cooperados que, atualmente, não têm mais produção. Este ano também será implantado medidas mais efetivas de controle e acompanhamento dos indicadores financeiros e de qualidade, bem como do desempenho de cada setor. Todas essas medidas têm um objetivo simples: fazer mais gastando menos, tornando a Unimed Fortaleza uma referência de bom atendimento e reduzindo a sinistralidade do atual patamar de 87% para menor de 83% até 2018, tendo em vista que é a média das cooperativas médicas registradas na ANS.

O conjunto de medidas implementadas pela diretoria, em parceria com as demais, conseguiu reverter o prejuízo inicial da cooperativa, que foi de R\$ 42 milhões no primeiro bimestre do ano para um saldo positivo de 800 mil.

Quantidade de Clientes por Cooperado Ativo

Ano	Quantidade de Clientes por Cooperado Ativo
2001	94,79
2002	93,88
2003	95,30
2004	92,32
2005	99,40
2006	112,15
2007	89,1
2008	91,96
2009	91,68
2010	96,77
2011	97,81
2012	95,72
2013	90,66
2014	89,05

Quantidade de Cooperados

Ano	Quantidade de Cooperados
2001	2.968
2002	2.972
2003	3.042
2004	3.132
2005	3.291
2006	3.448
2007	3.466
2008	3.558
2009	3.631
2010	3.678
2011	3.894
2012	3.829
2013	4.015
2014	4.067

Quantidade de Consultas Pagas a Cooperados

Ano	Quantidade de Consultas
2001	1.249.852
2002	1.356.860
2003	1.422.647
2004	1.387.456
2005	1.491.607
2006	1.565.717
2007	1.656.406
2008	1.770.005
2009	1.788.861
2010	1.742.102
2011	1.851.572
2012	1.833.114
2013	1.766.367
2014	1.798.918

Quantidade de Exames por Consulta

Ano	Quantidade de Clientes por Cooperado Ativos
2001	94,79
2002	93,88
2003	95,30
2004	92,32
2005	99,40
2006	112,15
2007	89,1
2008	91,96
2009	91,68
2010	96,77
2011	97,81
2012	95,72
2013	90,66
2014	89,05

Custo com Exames por Consulta

Ano	Custo com Exames por Consulta
2006	R\$ 49,94
2007	R\$ 51,57
2008	R\$ 53,17
2009	R\$ 56,46
2010	R\$ 65,10
2011	R\$ 66,85
2012	R\$ 74,84
2013	R\$ 85,22
2014	R\$ 93,25

Produção Global por Grupo de Prestador - Ano 2014

Produção de cooperados	334.898.383,59
Serviços hospitalares	211.322.711,26
Serviços clínicos	174.534.107,61
Serviços laboratoriais	55.829.669,62

Remuneração Média do Cooperado com Produção

Ano	Remuneração Média
2001	R\$ 2.816,90
2002	R\$ 3.106,85
2003	R\$ 3.603,38
2004	R\$ 3.619,47
2005	R\$ 4.532,11
2006	R\$ 4.609,56
2007	R\$ 5.190,33
2008	R\$ 5.426,14
2009	R\$ 5.933,54
2010	R\$ 6.358,56
2011	R\$ 6.745,93
2012	R\$ 7.150,66
2013	R\$ 7.512,67
2014	R\$ 8.380,84

Produção Global dos Médicos Cooperados

Ano	Produção dos Médicos Cooperados
2001	80.112.274,30
2002	89.461.560,64
2003	104.465.564,08
2004	107.577.903,92
2005	125.155.055,49
2006	145.196.532,44
2007	168.078.575,46
2008	193.387.488,17
2009	219.374.850,57
2010	235.851.527,85
2011	263.415.149,44
2012	276.215.517,17
2013	297.051.069,88
2014	334.898.383,59

Distribuição dos Cooperados por Faixa de Remuneração Média Mensal

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

Faixa	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
R\$ 0,00 a R\$ 1.000,00	702	1.153	1.179	1.219	1.154	1.334	1.230
R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00	679	614	576	647	634	607	592
R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00	518	525	499	475	430	434	445
Acima de R\$ 5.000,00	1.184	1.339	1.424	1.553	1.611	1.640	1.800

Percentual da Produção Médica por Especialidade no Ano de 2014

ESPECIALIDADE	Percentual
Anestesiologia	11,36%
Cirurgia Geral	9,11%
Ginecologia e Obstetrícia	8,42%
Oftalmologia	8,23%
Pediatria	7,72%
Otorrinolaringologia	6,71%
Ortopedia e Traumatologia	6,35%
Cardiologia	5,67%
Clínica Médica	4,42%
Outras	31,99%

Palavra da Diretoria de Recursos Próprios

Assumimos a Diretoria de Recursos Próprios da Unimed em fevereiro de 2014, em meio a grandes expectativas e sabedores dos enormes desafios que tínhamos de enfrentar. Desafios de ordem estrutural, de gestão, econômica e política, além dos conflitos naturais da própria essência cooperativista. É uma diretoria nova, sendo este o seu segundo mandato, faltando ainda o amadurecimento natural dos processos.

Os recursos próprios são de importância vital para o mercado das operadoras de planos de saúde, dando autonomia, qualidade no atendimento, gerando receita, emprego, reduzindo custos e evitando que as pressões externas mercantilistas desestabilizem a Cooperativa.

Uma vasta rede de atendimento aos clientes compõe a Diretoria de Recursos Próprios: Hospital Regional Unimed, com seu pronto atendimento de adultos, Medicina Preventiva, Laboratório próprio, Unimed Urgente, Unimed Lar, Centro Pediátrico, CIAUs, (Centro Integrado de Atendimento Unimed), Saúde Ocupacional e Terapia Ocupacional. Essa diversidade de atendimento proporciona segurança para nossos clientes e dá sustentabilidade à Cooperativa.

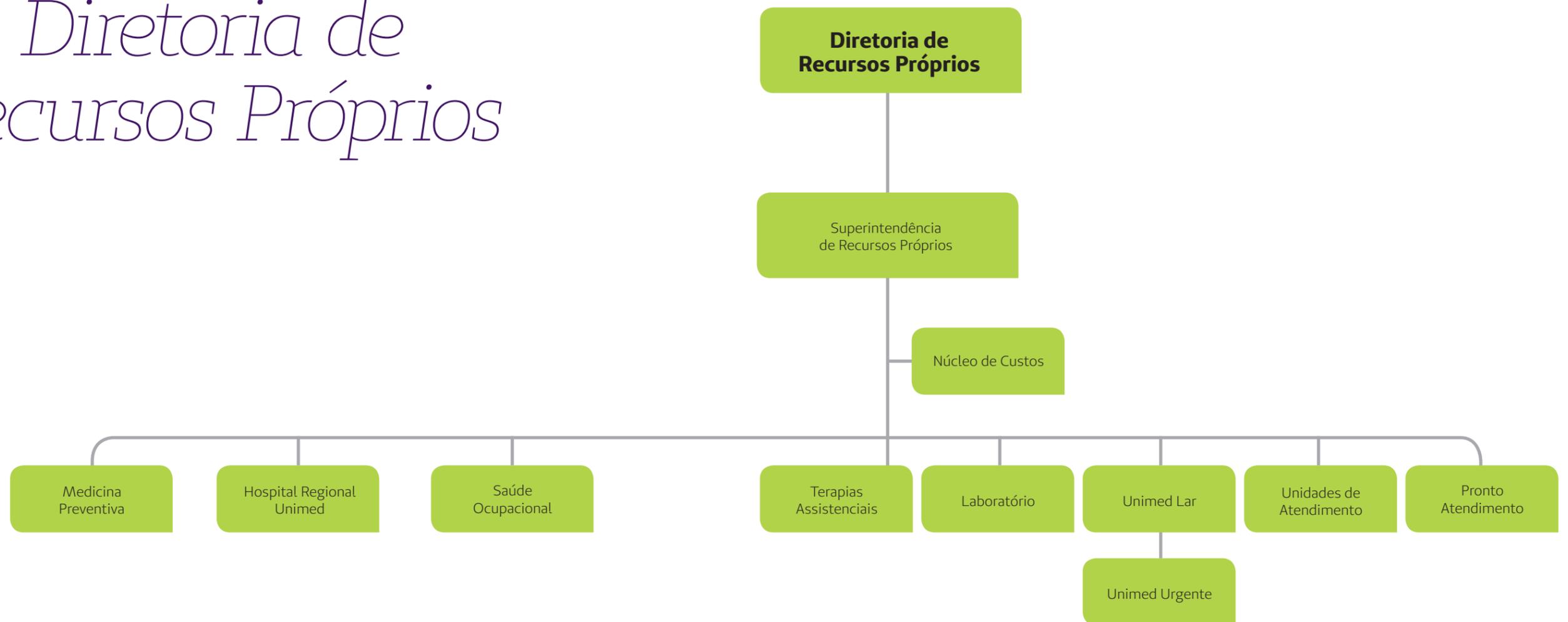
O Hospital Regional Unimed é um dos maiores hospitais particulares do Norte/Nordeste de alta complexidade, com 272 leitos em Dez/14 - sendo 61 só de UTI. Trabalham lá mais de 1.100 médicos e mais de 1.300 colaboradores. É um hospital com acreditação da ONA e Acreditação Internacional Canadense reconhecida mundialmente. No momento, passa por uma reestruturação do setor de pronto atendimento e a conclusão do sétimo andar, com aumento de mais 30 leitos de internação, necessários para nosso crescimento de demanda e que proporcionarão, assim, a melhoria de qualidade no atendimento aos usuários.

Uma das muitas metas, para este ano, é a conclusão do sexto andar com aumento de mais 28 leitos.

Sabemos que precisamos melhorar muito a gestão da nossa Cooperativa e isso passa, entre outras coisas, pela conscientização de todos os cooperados e colaboradores. A Unimed Fortaleza é nosso patrimônio, vamos cuidar dele.

Stella Furlani
Diretora de Recursos Próprios

Organograma da Diretoria de Recursos Próprios



Diretoria de Recursos Próprios

Melhorias para a Rede Própria

Após um intenso trabalho de racionalização da máquina administrativa realizado no primeiro ano da atual gestão, clientes e cooperados já podem contar com uma estrutura de serviços próprios mais ágil, enxuta e com custo de manutenção mais baixo para a Unimed Fortaleza. Como um dos principais meios para reduzir a sinistralidade, a rede formada pelo Hospital Regional Unimed - HRU, CIAUs, Centro Pediátrico e outras unidades de atendimento administradas diretamente pela Cooperativa foi eleita como uma das prioridades.

Na área de serviços médicos, foram mapeadas as especialidades e os

profissionais que nelas operavam. O estudo revelou, por exemplo, que aproximadamente 40% dos prestadores do Centro Pediátrico não eram cooperados. Foi iniciada, então, uma política de valorização dos profissionais e dos serviços, tendo em vista uma meta de longo prazo: chegar, ao fim da gestão, com a rede de serviços composta pelo maior número possível de médicos associados à Unimed Fortaleza.

Nos setores administrativos, foi feita uma análise completa dos processos, com a meta de obter, principalmente, redução de custos e desperdícios - mas de forma criteriosa para que nenhuma medida tomada interferisse na qualidade do atendimento. Uma das primeiras ações foi

O HRU, principal componente da rede, recebeu melhorias como a troca do sistema de refrigeração e a modernização dos geradores.



instituir uma gestão mais racional, com a eliminação de cargos desnecessários e o melhor aproveitamento do quadro de colaboradores existente. Também foi estabelecido um controle mais rigoroso no uso de materiais e insumos.

O HRU, principal componente da rede própria recebeu melhorias como a troca do sistema de refrigeração e a modernização dos geradores. Além disso, o Hospital está passando por mudanças na sua estrutura física e nos processos que envolvem os atendimentos para aumentar a disponibilidade de leitos.

Foi encontrado, na rede de recursos próprios, um quadro com muitas dificuldades, como inchaço na máquina administrativa, pendências jurídicas (liminares impetradas por usuários e cooperados) e contratos com prestadores de serviços que apresentavam cláusulas prejudiciais para a Cooperativa. Por isso, o primeiro ano foi dedicado à tarefa de arrumar a casa. Mas os resultados positivos já estão sendo obtidos por cooperados, colaboradores e clientes.

Hospital Regional Unimed

Principal referência para os clientes da Unimed Fortaleza, tanto no que se refere a atendimentos de urgência e emergência, quanto a procedimentos de alta complexidade. O Hospital Regional Unimed - HRU - teve atenção proporcional à sua importância. Além de iniciar uma ampla reforma na área administrativa, a atual gestão tem investido na sua consolidação como um dos mais importantes centros de excelência médica do Ceará.

Nesse contexto, sua capacidade de realizar atendimentos e procedimentos cirúrgicos de alta complexidade, como por exemplo: cirurgias cardíacas adulto e pediátrica, neurológicas e ortopédicas é reconhecida em todo o Ceará. Isto, porém, não é tudo. Uma das principais novidades dos investimentos para aumentar ainda mais a oferta qualificada de serviços de alta complexidade será a realização, já em 2015, de transplantes de medula óssea.

Em sua busca constante pela excelência, outra importante medida implantada no HRU foi o reforço do Programa "Cirurgia Segura". Atenta a uma questão que hoje é presente na Medicina em todo o mundo, o hospital tem redobrado a atenção com todos os procedimentos que envolvem as cirurgias.

Foco no Cliente

Para melhorar o atendimento de forma geral, a principal mudança da nova gestão foi direcionar o foco do funcionamento do hospital para o cliente. A agilidade no atendimento e a satisfação de quem procura a unidade, seja qual for a complexidade do problema, passaram a ser priorizadas. Para isso, as ações têm se concentrado na reestruturação da área administrativa, na capacitação dos recursos humanos e no uso mais racional do espaço físico disponível no hospital.

Se o foco estratégico do HRU é a busca constante pela segurança e satisfação dos clientes e pacientes, cuidar de quem cuida é essencial. Assim, a programação de treinamentos para os gestores e os colaboradores foi reformulada, com cursos que seguirão a nova filosofia de foco no cliente. A meta é realizar um trabalho de médio a longo prazo que envolva todos os setores da unidade, a fim de mudar a cultura de atendimento do hospital.

Ainda em relação ao atendimento, o HRU conta com um Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esse serviço possui profissionais qualificados e uma estrutura que garante agilidade nas marcações de cirurgias e gerenciamento de leitos - o que garante uma maior satisfação dos clientes e dos profissionais médicos.

Adicionalmente, como parte das medidas com foco na satisfação plena dos clientes, o setor de ouvidoria foi fortalecido, sendo ainda criado o slogan "Quero ajudar". A meta é mobilizar colaboradores das áreas administrativas e assistenciais para garantir respostas em tempo hábil.

Atendimento Ouvidoria HRU



Investimento para Disponibilização de Novos Leitos

É inegável que muitos hospitais do Ceará encerraram suas atividades ao longo dos últimos dez anos. Sabedores disto, atentos à necessidade dos clientes e buscando a satisfação dos mesmos, o HRU planejou e iniciou uma série de reformas para disponibilização de leitos. Em fevereiro de 2015, por exemplo, está previsto a entrega de até 30 novos leitos.

Ainda em 2015, está prevista a mudança da Farmácia, cuja localização original era no sexto andar. Com esta medida, mais 29 novos leitos serão disponibilizados. Depois de implantados, o HRU irá aumentar de 35 para 60 o número médio de cirurgias/dia, o que corresponderá a um acréscimo de aproximadamente 58% na capacidade.

Atendimento Materno-Infantil

Na humanização do atendimento materno-infantil, várias melhorias também têm sido implantadas para gestantes e para as crianças internadas no HRU. Hoje, todos os recém-nascidos têm uma cartilha para acompanhamento das vacinas e dos testes de língua, ouvido, coração, pezinho e olhos. Na alimentação, os aventais das colaboradoras e carrinhos com as refeições são decorados de forma lúdica, assim como os pratos.

Outra medida importante é o investimento nos partos naturais. Hoje, eles ainda representam o menor percentual, em

relação às cesarianas, mas a meta é inverter essa proporção, chegando a 40% de partos naturais, atendendo a orientações da ANS. Para isso, o HRU passou a contar com uma sala de parto humanizado completamente equipada, com móveis e equipamentos necessários para que as gestantes possam esperar pelo procedimento com segurança e conforto.

A Emergência

Em relação ao atendimento na emergência, o fluxo dos pacientes foi refeito e otimizado. Agora, eles são recebidos por um clínico geral e, a partir da avaliação deste, são encaminhados para os especialistas ou as unidades de apoio. Para reduzir o tempo de espera, o processo de prescrição de medicamentos e solicitação de exames será feito por um sistema único, que interligará todas as unidades envolvidas.

Adicionalmente, mas agora em relação à estrutura física da unidade de emergência, um novo layout foi desenhado para que a área dispusesse de melhores condições para acolhimento e atendimentos dos pacientes.

Reestruturação Administrativa e de Pessoal

Usando novas ferramentas e métodos avançados de gestão em saúde, trabalhou-se para a unificação de áreas essenciais, objetivando o aumento da eficiência e a tomada de decisões mais assertivas. Além

disto, buscou-se implantar uma estrutura horizontalizada – tornando-a mais ágil e eficaz.

Começando pelo corpo de colaboradores, houve grande esforço para aperfeiçoar a distribuição de funções e do número de pessoas nos departamentos. Enquanto alguns setores, após avaliação, tiveram o quadro reduzido, áreas prioritárias, como a assistência, receberam mais profissionais.

Todas essas medidas proporcionaram o uso mais racional dos recursos. Um bom exemplo é a economia observada com a governança. Em menos de doze meses, o hospital já observou uma economia acima de R\$ 190 mil.

Revisão e Renegociação dos Contratos com os Fornecedores

Um esforço que merece destaque especial é o da revisão de todos os contratos com os fornecedores do HRU. Houve negociações com mudanças ou eliminação de cláusulas que eram prejudiciais para a Cooperativa. Com isso, a nova política de relacionamento com os fornecedores passou a destacar um aspecto relevante: o hospital e as empresas que prestam serviço para ele são parceiros, e os contratos devem ser estabelecidos de forma que todos sejam beneficiados.

O exemplo mais contundente desse esforço foi a renegociação do contrato com a empresa responsável pela produção e fornecimento de refeições para atendimento corporativo (médicos e colaboradores), de pacientes e acompanhantes no hospital. Um dos benefícios imediatos foi a eliminação de uma cláusula que trazia grave risco financeiro para a Cooperativa: ela previa, em caso de rompimento de contrato entre as partes, que o ônus do passivo trabalhista da prestadora de serviços alimentícios seria de responsabilidade da Unimed Fortaleza.

A mudança se deu após a instalação de uma concorrência, com a solicitação de orçamentos de quatro empresas para o serviço. Para garantir sua permanência, a empresa aceitou o requisito, do novo contrato, de R\$ 1,5 milhão de investimento na infraestrutura do refeitório do HRU – que, com as melhorias, passou a ser chamado de restaurante. Outra exigência feita pela Unimed de Fortaleza foi de que a

mesma comida de qualidade fosse oferecida tanto para os médicos quanto para os colaboradores, o que não acontecia antes.

Como um dos resultados dessa mudança, o restaurante aumentou o controle sobre o número de refeições realizadas e, com isso, a média caiu de 30 mil para 16 mil, reduzindo o custo mensal em mais de 120 mil reais.

A nova política de gestão do HRU, baseada em otimização de recursos, renegociação com fornecedores, humanização no trato com cooperados, colaboradores e clientes e, sobretudo, transparência, resultou em uma economia anual de aproximadamente 3 milhões de reais para o hospital.

Centro Pediátrico: um diferencial da Unimed Fortaleza no mercado

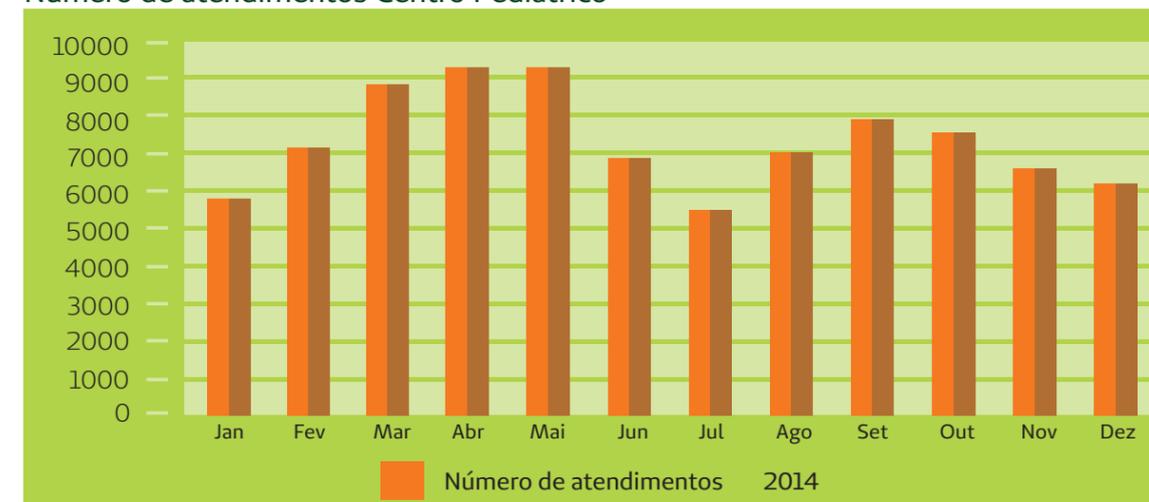
Em uma área de assistência que está entre as mais sensíveis para os pacientes, a Unimed Fortaleza lida com um problema que faz parte da realidade da Medicina em todo o Brasil: a carência de médicos pediatras. Por isso, a administração do Centro Pediátrico, principal componente da rede de recursos próprios na área, não poupou esforços para melhorar a estrutura e agilizar o atendimento, reduzindo o tempo de espera por consultas e exames.

No caso das consultas, por exemplo, o tempo de espera foi reduzido com uma medida simples e eficiente: Após análise, foi constatado que a gestão da fila de espera envolvendo a parceria de todos os profissionais (desde os atendentes da sala de espera até o médico) era mais eficiente, rápida e humana que o anterior, controlado apenas pelos médicos, no qual as informações sobre a fila de espera eram repassadas através de computadores nos consultórios. Como resultado imediato da medida, o estresse sobre os colaboradores diminuiu sensivelmente pela agilidade do atendimento.

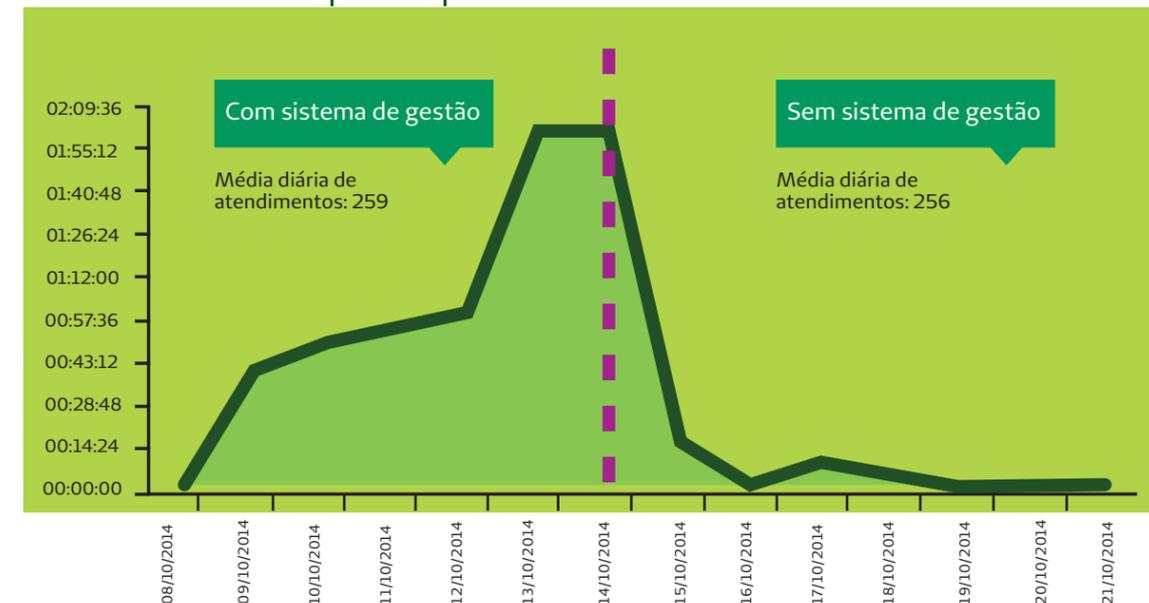
Foram feitas importantes melhorias nas áreas técnica e administrativa. Revisão de cargos, funções e salários, diminuição do absenteísmo (através do controle mais efetivo das escalas) e revisão de processos foram algumas delas. Na sua estrutura, o Centro Pediátrico eliminou um dos problemas, que era a falta de profissionais para manutenção, como eletricitas, bombeiros hidráulicos e pedreiros.

Para uma unidade que funciona 24 horas, esses serviços são críticos. Por isso, hoje ele conta com eletricitista em tempo integral e estabeleceu uma parceria com o HRU que tornou mais ágil o fornecimento de outros profissionais, quando necessário.

Número de atendimentos Centro Pediátrico



Demonstrativo do tempo de espera Centro Pediátrico



A busca para melhorar e agilizar os atendimentos irá continuar em 2015. Uma análise dos tipos de demandas rotineiras do centro revelou que aproximadamente 75% delas são de consultas sem gravidade, que poderiam ser atendidas nos CIAUs e nos consultórios dos médicos cooperados. Por isso, uma das metas é fazer um trabalho de conscientização dos clientes a partir da recepção. A expectativa é de que a medida, em médio prazo, reduza a procura da unidade por clientes com perfil para atendimento ambulatorial.

Para a demanda de sexta a segunda, dias de maior procura, a escala médica foi reforçada. Desde fevereiro, a equipe conta com cinco plantonistas e, de 10 às 22 horas, recebe reforço de dois profissionais, totalizando sete médicos nos dias e horários citados. De terça a quinta, dias de menor demanda, a equipe permanece com cinco plantonistas e recebe o reforço de mais um profissional de 10 às 22 horas. Para agilizar ainda mais o atendimento, a atual gestão tem priorizado a busca pelo aumento do número de profissionais cooperados. A escala conta com aproximadamente 58 médicos, sendo 70% composta por cooperados.

Para 2015, a prioridade será uma ampla reforma em todo o Centro Pediátrico, principalmente para garantir uma estrutura física mais adequada. Além disso, focando a segurança dos pacientes, a utilização do prontuário eletrônico será universalizada para todos os médicos. Será realizado treinamento individualizado para que todos os plantonistas estejam capacitados para usar o sistema, que hoje é o MVPEP.

O Centro Pediátrico é um diferencial de mercado da Cooperativa. Oferece uma estrutura de quase mil metros quadrados com consultórios médicos, salas de medicação, nebulização, de observação (com 15 leitos) e Unidade de Tratamento de Urgência (UTU). Também dispõe de farmácia e salas de coleta de exames laboratoriais e raio X. Vale ressaltar que a Unimed Fortaleza, hoje, é presidida por um pediatra, o que torna a atual gestão sensível à necessidade de priorizar a melhoria do atendimento para os pacientes de 0 a 17 anos.

Medicina Preventiva

Já é consenso, na Medicina mundial, que o modelo baseado no tratamento

de doenças em hospitais, depois que elas se manifestam, é muito traumático para os pacientes e insustentável por causa dos custos cada vez mais altos dos tratamentos. Por isso, a Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza, que está entre as pioneiras do Sistema Unimed no Brasil, foi eleita como uma das áreas mais importantes da nova filosofia de atendimento da Cooperativa, para que sua atuação seja cada vez mais reforçada.

No processo de reestruturação, após um diagnóstico do serviço com o apoio do Escritório de Projetos, foram definidas algumas ações com o objetivo de focar em qualidade, monitoramento de resultados e ações de médio e longo prazo. A meta, agora, é acompanhar um número cada vez maior de pacientes de forma sistemática e analisar se as ações estão efetivamente resultando em redução da necessidade de tratamentos mais severos.

Uma das principais melhorias foi a otimização do organograma da Medicina Preventiva, tornando-o mais simples e com um quadro de colaboradores mais racional. Com isso, a estrutura ganhou agilidade e eficiência, permitindo o aumento da Carteira de Telemonitoramento, que acompanha o estado de saúde de milhares de pacientes. Outras ações importantes foram a redefinição das linhas de cuidado e o início de uma ação conjunta com o Marketing para elaborar um plano de divulgação da Medicina Preventiva entre colaboradores, clientes e cooperados.

Além da redução de pessoal, também foram feitos cortes de despesas de custeio e manutenção do prédio sede da Medicina Preventiva, racionalizando ao máximo os gastos, de acordo com orientação da nova gestão da Unimed Fortaleza. Esse conjunto de mudanças resultou em uma economia de mais de R\$ 400 mil em relação ao valor orçado, em 2014.

A Medicina Preventiva possui três programas principais: Saúde Mais, Saber Viver e Mais Saúde nas Empresas. Todos estão passando por um processo de fortalecimento e melhorias, principalmente na efetividade e no acompanhamento dos resultados obtidos. A meta é ampliar gradativamente o número de pessoas atendidas, com segurança da continuidade

na qualidade dos serviços.

O Saúde Mais é um serviço de educação realizado através de contatos telefônicos sistemáticos (telemonitoramento) no qual são oferecidos cuidados personalizados para o controle das seguintes doenças crônicas: hipertensão, diabetes, dislipidemia, insuficiência coronariana, insuficiência cardíaca, asma e Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC). Esse programa beneficiou 8 mil pessoas no ano de 2014. O programa é uma referência nacional em Medicina Preventiva do Sistema Unimed e o maior do Brasil, em números absolutos, dentro do universo das Cooperativas médicas.

Já o programa Saber Viver consiste em serviços presenciais com os clientes cujo objetivo é fornecer orientações para promover mudanças de hábitos e melhoria da qualidade de vida. Conta com uma equipe multidisciplinar formada por médicos, nutricionistas, enfermeiros, psicólogos, entre outros, e tem várias linhas de cuidado: Doenças Cardiovasculares e Respiratórias, Sobrepeso e Obesidade, Saúde Mental, Materno Infantil, Diabetes e Idoso. Foram beneficiados cerca de 4 mil clientes com as ações desse programa, totalizando 18 mil atendimentos no ano de 2014.

Uma iniciativa que merece destaque é a ampliação do leque de serviços na área materno-infantil. O atendimento pós-parto, que previa apenas as vacinas de hepatite B e BCG, agora também inclui testes de coraçãozinho, ouvidinho, linguinha, olhinho e agendamento do teste do pezinho na residência. Foram contempladas mais de 1.300 crianças em 2014.

Outro serviço oferecido é o Programa Mais Saúde nas Empresas, que faz o acompanhamento da saúde dos colaboradores nas empresas clientes conforme o perfil previamente definido. Em 2014, o programa foi reestruturado. As empresas eleitas, com no mínimo 200 clientes titulares, receberão mais atenção através de ações que se estendem ao longo do ano com acompanhamento periódico dos funcionários, para identificar os portadores de doenças crônicas e seu comportamento em relação à prevenção. Também serão realizadas ações pontuais, como campanhas de vacinação, em empresas estratégicas para a Unimed Fortaleza.

Com as mudanças implantadas e direcionando recursos e pessoal para ações mais bem estruturadas, o principal objetivo é obter, em médio prazo, redução de custos. Também deverá haver diminuição da sinistralidade das empresas através do acompanhamento mais eficiente dos colaboradores que fazem parte dos grupos de risco. Outro benefício será a coleta mais eficiente de informações, o que permitirá aferir resultados e definir ações futuras.

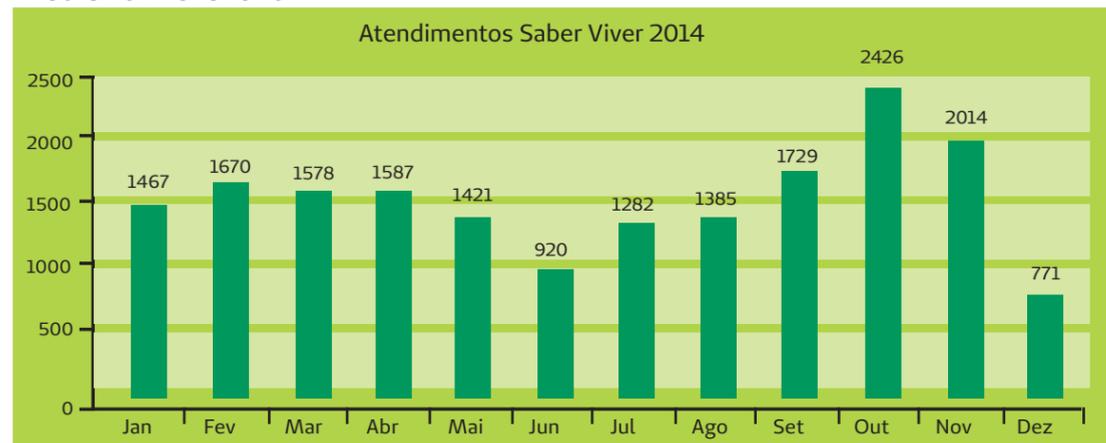
As atividades da Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza, vale ressaltar, são integradas com o HRU, os CIAUs e o Centro Pediátrico. O funcionamento em parceria de todas as unidades tem sido uma das prioridades da atual gestão. Uma das metas é fazer com que muitos clientes, que hoje lotam as emergências (adulto e infantil) tenham acompanhamento prévio e sejam direcionados para atendimento eletivo ou de emergência apenas quando for necessário.

Além das medidas já implantadas, a Medicina Preventiva também definiu outras metas. Entre elas estão a inclusão de novas patologias no programa de telemonitoramento, a criação do Programa de Atenção ao Colaborador e do Programa de Atenção ao Cooperado, além de ações de combate ao sedentarismo. Outra medida, a ser implantada no prazo mais breve possível, é a mudança de local da sede. Atualmente ela fica em um imóvel alugado e irá para a unidade da rua Pinto Madeira, cujo prédio é de propriedade da Unimed Fortaleza.

Outro investimento da Medicina Preventiva é a busca do certificado de qualidade emitido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Essa acreditação é concedida para instituições que atendem critérios como segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais, gestão integrada e cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

Por fim, uma meta de médio prazo da Medicina Preventiva é trazer para os clientes de Fortaleza uma experiência exitosa da Unimed Vitória: o programa Personal. Ele garante o atendimento através de um médico dedicado que prioriza o cuidado integral e cria um vínculo com os pacientes. Sempre que houver necessidade de atendimento, esse profissional deverá ser o primeiro a ser consultado, resgatando o conceito de medicina familiar.

Medicina Preventiva

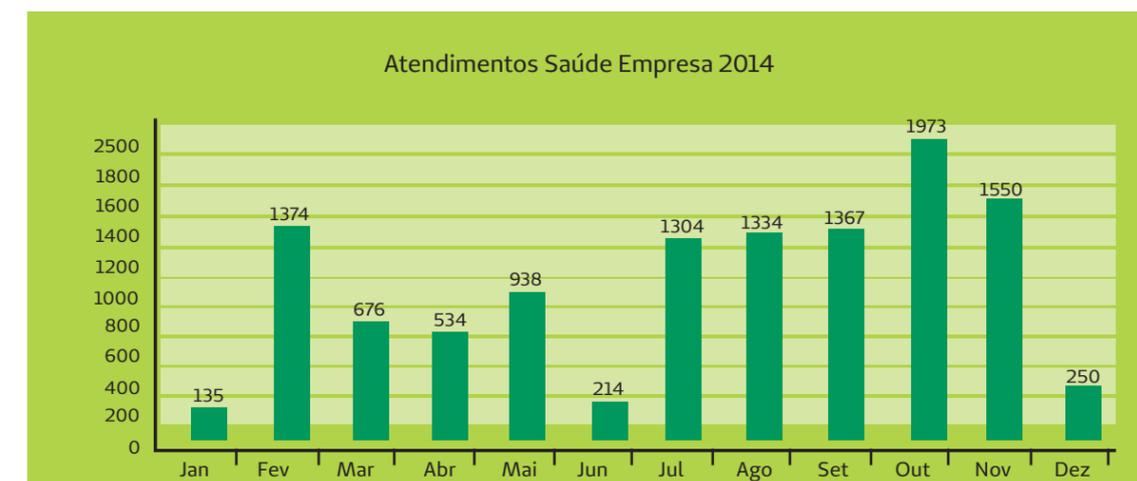


Programa Saber Viver

TOTAL DE ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PENSE BEM	149	189	211	196	138	147	145	191	254	167	124	54	1965
CRESCA BEM	133	60	110	97	52	-	34	33	40	30	27	67	683
SUPERVIDA	58	44	0	70	41	27	31	53	74	36	28	0	462
OSTEOARTICULAR	34	23	11	31	43	-	-	-	-	-	-	-	142
ARES	0	33	0	39	10	18	0	18	4	16	9	9	156
RESPIRAR	0	0	9	18	35	11	24	6	-	-	-	-	103
DEZ	46	40	32	25	46	22	40	40	45	46	46	17	445
OF. DO PÂNICO	29	17	24	7	-	-	-	-	-	-	-	-	77
OF. MULHER	79	69	45	42	62	35	-	-	-	-	-	-	332
REPENSAR	36	94	25	62	28	65	65	82	52	68	48	27	652
OB. NA MAT.	41	44	29	27	33	37	43	44	58	91	64	23	534
OF. GESTANTES	49	45	33	0	34	0	59	56	38	47	71	0	432
OF. EDUCAÇÃO ALIMENTAR	13	9	15	11	7	0	19	8	-	6	15	0	103
OF. EST.	180	152	127	152	125	49	141	63	127	138	132	17	1403

Programa Saber Viver

OF. IDOSO	0	0	0	0	56	-	-	0	75	11	44	30	216
MÓDULOS EM SAÚDE	73	58	113	44	49	57	-	39	61	31	158	60	743
AÇÕES DE SAÚDE	0	340	234	171	232	0	194	151	190	1135	576	0	3223
CONTATOS DE MONITORAMENTOS	315	225	287	293	225	162	190	245	293	230	293	174	2932
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM PSICÓLOGO	16	2	2	25	11	15	6	9	10	16	15	5	132
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM NUTRICIONISTA	68	66	112	54	24	65	63	64	106	58	84	37	801
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM PSQUIATRA	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM PNEUMOLOGISTA	0	7	5	12	1	4	5	2	3	11	4	4	58
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM ENFERMEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4
BEBÊ UNIMED - Bebês vacinados BCG/HEP B	72	76	77	104	86	106	115	154	152	144	139	123	1348
BEBÊ UNIMED - ORIENTAÇÕES MATERNAS	71	76	76	107	83	100	108	127	145	143	137	124	1297
TOTAL	1467	1670	1578	1587	1421	920	1282	1385	1729	2426	2014	771	18250



Total De Atendimentos - Programa Mais Saúde Nas Empresas

ACÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Palestras	59	167	511	401	49	84	806	306	430	1044	763	90	4710
Vacinas	53	26	2	33	182	110	236	352	324	500	236	146	2200
PA	0	114	47	17	264	0	96	196	185	127	185	0	1231
IMC	0	114	47	17	264	0	98	210	185	140	185	0	1260
Glicemia	0	114	0	0	151	0	40	163	140	28	139	0	775
Grupos	0	0	36	43	6	0	0	29	34	40	13	0	201
Of. Gestante	0	26	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
Stand	0	792	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	807
Teste de Estresse	0	0	0	0	0	0	0	47	39	72	0	0	158
Contatos de MMT	23	21	25	23	22	20	28	31	30	22	14	14	273
TOTAL	135	1374	676	534	938	214	1304	1334	1367	1973	1550	250	11649

CIAUs: componentes essenciais para redução da sinistralidade

Uma rede com cinco pontos de atendimento distribuídos por Fortaleza, com mais de 150 médicos de 20 especialidades e com uma média de 18.500 consultas realizadas por mês. Esses números dão dimensão da importância dos Centros Integrados de Atendimento da Unimed (CIAUs), locais destinados à realização de procedimentos não emergenciais – prioritariamente dos planos autogerenciados.

Uma das principais metas da atual gestão tem sido fortalecer os CIAUs. Para isso, foram definidos alguns eixos de ações. Um deles é a redução do nível de absenteísmo dos clientes. Após realização do diagnóstico do serviço, foi constatado que muitas consultas eram marcadas e não eram realizadas porque os clientes não compareciam nos horários agendados. Isso resultava em um índice de aproximadamente 32% de ausências, com repercussões significativas nos gastos das unidades.

Para minimizar o problema, a administração dos CIAUs passou a realizar uma campanha de conscientização, mostrando aos clientes a importância de melhorar a comunicação com a rede de atendimento. A cada marcação de consulta, seja pela internet ou presencialmente, eles recebem um lembrete impresso informando que, caso não possam comparecer, realizem a remarcação da consulta, para que o horário possa ser disponibilizado para outro paciente e o médico não fique ocioso. Além disso, foram colocados informativos, nas salas de espera, com a campanha “Quem falta faz falta” como tentativa de sensibilizar os usuários.

Ainda em relação ao absenteísmo, está sendo enviado ao cliente um SMS um dia antes do agendamento da consulta. Esta medida visa lembrar o cliente do agendamento e solicitar que, caso ele não for comparecer, desmarque. Como resultado dessas mudanças, o índice caiu para 28% em outubro, mês em que todas elas foram implementadas. Esse índice, no entanto, ainda é considerado alto pela administração dos CIAUs. A meta é reduzi-lo para cerca de 20%.

Outro plano de ação importante tem sido a conscientização dos médicos em torno da necessidade de redução da capacidade ociosa dos CIAUs, sensibilizando-os para a realização de encaixes na agenda, caso necessário. Com isso, serão alcançados dois objetivos principais: redução dos custos operacionais e melhoria do atendimento, diminuindo o tempo de espera dos pacientes para marcação de consulta. Essas duas iniciativas já conseguiram aumentar em aproximadamente dois mil o número de atendimentos mensais.

Para 2015, está prevista uma campanha de divulgação dos CIAUs, mostrando as especialidades disponíveis – visto que a grande maioria dos clientes e médicos desconhece este tipo de atendimento fornecido pela operadora. Como principal benefício para a Unimed Fortaleza, a medida trará o fortalecimento da rede de serviços próprios.

A reforma completa da estrutura dos CIAUs também é uma ação considerada prioritária para 2015. A meta é fazer uma revisão completa na estrutura hidráulica e elétrica das cinco unidades, implantar mudanças no layout e trocar móveis e equipamentos. Para isso, a iniciativa já foi incluída no Plano Estratégico da Unimed Fortaleza.

Na área de valorização dos profissionais, duas providências serão solicitadas. Uma delas é o reajuste no valor das consultas médicas, que foi anunciado em campanha pela gestão atual. A outra é um trabalho para reforçar a motivação dos colaboradores que atendem nas unidades, tendo como principal objetivo estimular o crescimento profissional e a adequação de todos às funções existentes.

Foi instituído um acompanhamento periódico do desempenho, tendo como principais referências pesquisas de satisfação feitas com os clientes. Com base nos resultados obtidos nesses levantamentos, serão premiadas as equipes que mais se destacarem. Além disso, serão oferecidos cursos de capacitação, com o intuito de qualificar os colaboradores para que eles almejem seu crescimento dentro da empresa.

Na demanda por Pediatria, os CIAUs,

com seu corpo de 35 profissionais da especialidade, podem contribuir muito para diminuir a demanda no Centro Pediátrico. E isso será feito através da integração do atendimento, com uma ação que está sendo implantada, na qual um profissional fará a triagem no Centro, identificará os casos de atendimentos que se caracterizam como ambulatoriais e não emergenciais e os orientará para que, nesses casos os pais ou responsáveis não levem a criança à emergência e marquem uma consulta com os pediatras dos CIAUs. Com isso haverá otimização da demanda, tanto do Centro Pediátrico quanto dos CIAUs. A ação estará completamente implementada em 2015.

O CIAU conta ainda com uma opção de atendimento chamada Consultório Virtual. Através dele, os médicos podem atender os pacientes dos planos autogerenciados em seus consultórios próprios, por um valor diferenciado, ao invés de se deslocarem até os CIAUs. O expediente beneficia tanto os profissionais quanto os pacientes, e hoje está vigente para Oftalmologia, Arritmologia e Cirurgia Vasculosa. A meta é ampliá-lo, com novas especialidades que aumentarão as opções dos usuários.

Dados CIAUs

	Jan-14	Feb-14	Mar-14	Apr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Aug-14	Sep-14	Oct-14	Nov-14	Dec-14
Absenteísmo dos clientes	30,57%	31,15%	32,26%	33,03%	32,10%	34,22%	32,34%	31,26%	30,61%	28,90%	27,76%	
Absenteísmo dos colaboradores	4,77%	4,37%	3,55%	2,95%	7,13%	3,66%	N/A	3,37%	4,52%	3,37%	4,81%	
Índice de satisfação dos clientes	91,14%	93,76%	94,75%	95,88%	95,26%	94,90%	93,82%	N/A	96,46%	N/A	N/A	91,94%

Quantidade de cooperados no total	138
Quantos não são cooperados	5
Quantidade de colaboradores	87
Índice de satisfação dos colaboradores	N/A

Quantidade de médicos por especialidade	
Pediatria	6
Otorrinolaringologia	6
Pneumologista	5
Proctologista	1
Psiquiatria	1
Ginecologia	1
Ginecologia/obstetrícia	1
Mastologia	20
Obstetrícia	12
Ortopedia	1
Cardiologia	2
Cir. Vasculosa/angiologista	2
Cirurgia geral	7
Cirurgia geral e cirurgia plástica	27
Cirurgia geral/cir. Cabeça e pescoço	4
Cirurgia plástica	1
Cirurgião pediátrico	17
Clínica médica	11
Dermatologia	21
Dermatologia e cirurgia plástica	1
Endocrinologia	4
Gastroenterologista	2
Reumatologia	2
Urologia	6

Laboratório Unimed: aumento do nível de excelência

Unidade melhor avaliada pelos clientes de toda a rede de recursos próprios e única que atende todo o rol de exames previstos pela ANS, o Laboratório Unimed continuou investindo na melhoria da qualidade dos seus serviços, com a redução do tempo de espera dos clientes para atendimento. Como consequência, houve aumento do número de exames realizados. Em 2014, o total de procedimentos superou a marca de 2 milhões.

Para a Unimed Fortaleza, o principal benefício do atendimento mais ágil do Laboratório foi uma redução de cerca de 20% nos custos com procedimentos realizados em relação à rede credenciada. Para continuar estimulando cada vez mais o uso de suas instalações por parte dos clientes, a unidade continua adotando várias medidas, como a reestruturação da central de atendimento telefônico e o investimento em novos exames de ponta – um exemplo são os testes genéticos que detectam o risco da paciente adquirir câncer de mama e ovário, entre outros.

Outra medida importante, dessa vez na área de redução de custos, foi a implantação de uma nova estrutura de gestão com a descontinuidade do cargo de diretor geral do Laboratório. A responsabilidade técnica passou a ser exercida pela diretora de recursos próprios, sem qualquer prejuízo para o funcionamento.

Unimed Lar: tratamento humanizado com a família

Como parte da política de reduzir custos, aumentar o número de leitos do HRU e melhorar o atendimento, a Unimed Fortaleza está investindo cada vez mais no Unimed Lar. Oferecido há 16 anos como alternativa à internação hospitalar, ele tem como principais objetivos promover soluções de saúde no âmbito familiar, estabilizar e, quando possível, curar o paciente da enfermidade ou condição patológica que apresenta e treinar a família para que se adapte às condições dele.

Com o serviço, pacientes acamados, crônicos ou com doenças degenerativas podem ser cuidados em casa, em um ambiente mais aconchegante. O Unimed Lar fornece, para essas pessoas, visitas periódicas de profissionais de saúde como médico, enfermeiro, nutricionista, fisioterapeuta, fonoaudiólogo e terapeuta ocupacional.

Outro serviço prestado pelo Unimed Lar é o complemento da medicação injetável em domicílio, permitindo a desospitalização precoce. Em 2015, o serviço contará com uma equipe domiciliar de cuidados paliativos, como um modelo terapêutico que endereça olhar aos diversos sintomas responsáveis pelos sofrimentos físicos, psíquicos, espirituais e sociais, melhorando a qualidade de vida dos pacientes.

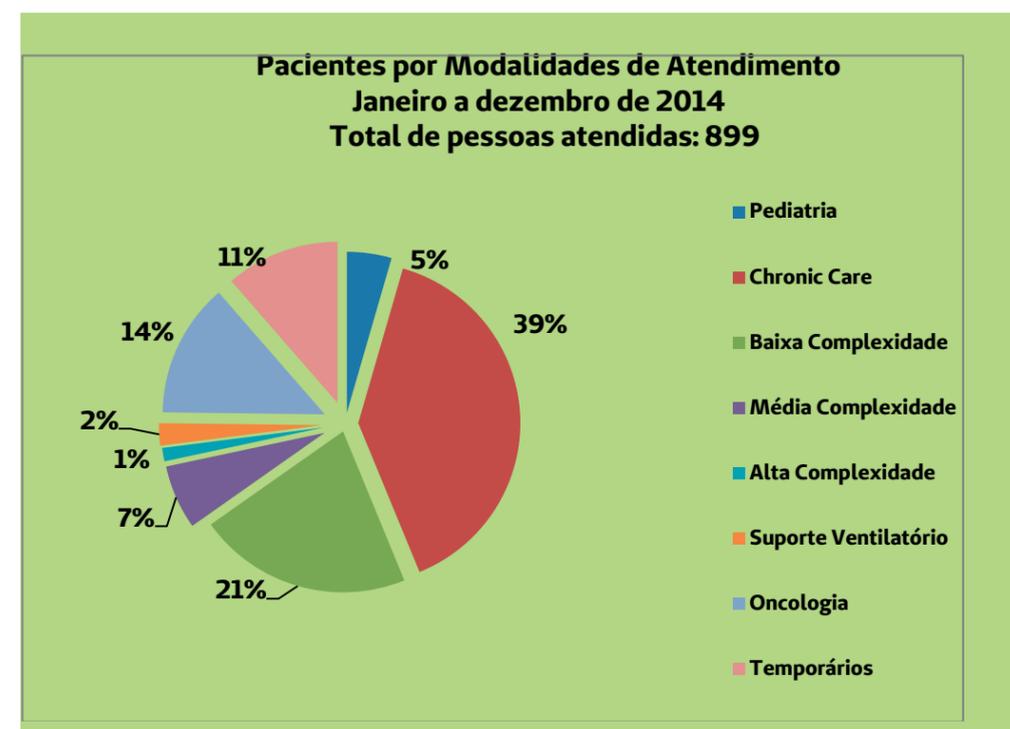
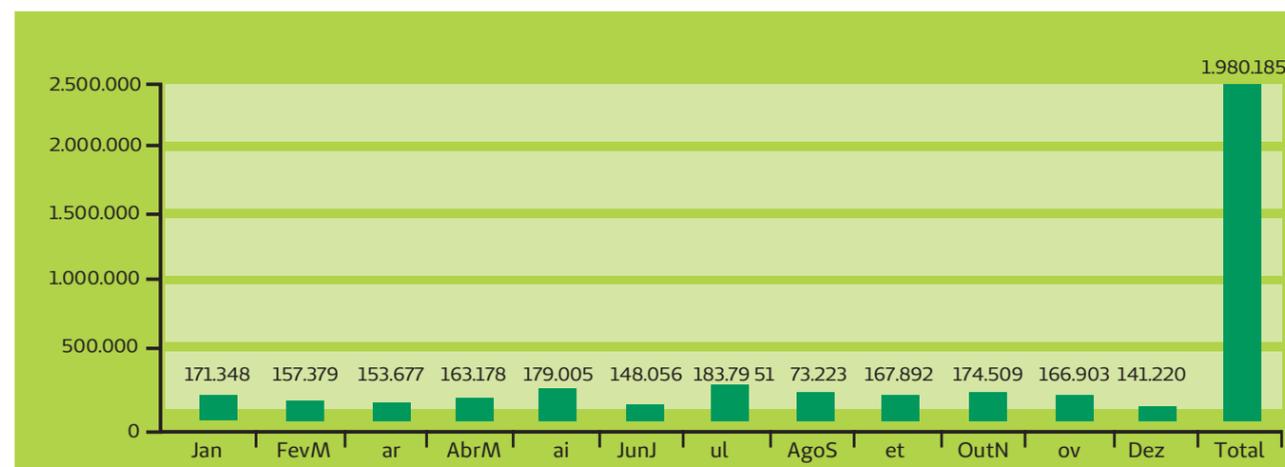
Com foco na melhoria contínua do serviço, o Unimed Lar está passando por um

processo de reestruturação. Além do aumento das equipes, está recebendo investimentos na área de Tecnologia da Informação para a implantação de um programa de acompanhamento mais efetivo da evolução dos pacientes. Além disso, desde novembro de 2014 ele passou a usar uma nova escala de elegibilidade para classificar os pacientes:

Alta Complexidade – Paciente acamado ou restrito ao leito, com necessidade de atenção em tempo integral e tecnologia especializada, com tratamento semelhante ao oferecido em ambiente hospitalar;
Média Complexidade – Paciente limitado ao leito ou restrito ao domicílio, com dependência de equipamentos de suporte ventilatório, acompanhamento de equipe multidisciplinar em rotina adaptada ao seu

quadro clínico e suporte de cuidador para as atividades de vida diária (AVD);
Baixa Complexidade – Paciente que se encontra temporariamente restrito ao leito ou ao domicílio e com dependência parcial de equipamentos de suporte ventilatório;
Chronic Care – Paciente com patologia crônica, consciente, com limitação de movimento parcial ou temporária que necessita de orientações ou treinamentos de cuidadores no momento da alta hospitalar;
Pediatria – pacientes com idades entre 0 e 18 anos que apresentam patologias crônicas limitantes, sendo acompanhados na baixa, na média ou na alta complexidade;
Temporários – pacientes desospitalizados para término de tratamento em âmbito domiciliar.

Exames Realizados em 2014



Principais ações de 2014

Através de um diagnóstico detalhado de seus processos foi realizado um plano de melhoria que resultou na realização de ações:

Reestruturação

Classificação dos pacientes por modalidades e não por área geográfica, indicando um plano de atenção domiciliar adequado às necessidades dos pacientes.

Área de atendimento

Instalação da área do serviço social e da ouvidoria próxima à recepção do Unimed Lar, com espaço adequado para os atendimentos individuais e de famílias;
Contratação de duas estagiárias de serviço social, a partir de dezembro de 2014, reforçando o atendimento e melhorando o suporte para resolução das demandas;
Ampliação do horário de atendimento da recepção para os sábados e domingos, das 8 às 17 horas;
Implantação do processo informatizado de inclusão através do sistema JIRA.

Nutrição e Dietética

Contratação de equipe própria, composta por três nutricionistas;
Intensificação das prescrições de dietas artesanais nas orientações de altas hospitalares;
Suspensão de negociações de dietas enterais.

Equipe médica

Abertura do processo seletivo para reforço da equipe médica e contratação imediata de profissionais como pediatra, médica auditora para acompanhamento dos processos de liminares judiciais e infectologista para criação da CCID e suporte à equipe médica;
Incremento de 2 horas no plantão médico, passando de 4 para 6 horas diárias, cobrindo os turnos manhã e tarde (7h – 13h e 13h – 19h);
Divisão da equipe médica de forma equitativa otimizando o uso dos veículos do serviço.

Sistema Integrado de Gestão

Diagnóstico, cotações e definição da aquisição do novo Sistema Integrado de Gestão específico para o Unimed Lar, a ser implantado a partir do primeiro bimestre de 2015.

Enfermagem

Implantação da área de gerenciamento das rotas de medicações e visitas assistenciais, permitindo acompanhamento e resultados

em tempo real (Sistema de Monitoramento de Visitas – NEXTEL);
Reestruturação da área de enfermagem com supervisão diária de 7 às 22 horas;
Ampliação das rotas de medicações;
Implantação de rotas para coletas laboratoriais de segunda a sábado;
Redefinição das atribuições das enfermeiras do Núcleo de Internação Domiciliar (NID) e do Núcleo de Assistência Domiciliar (NAD) e Técnicos de Enfermagem da rota e assistência.

Farmácia

Transferência da dispensação de quimioterápicos orais para o sétimo andar do HRU;
Acompanhamento do projeto de transferência da farmácia do Unimed Lar para o subsolo do HRU, com realização prevista para fevereiro de 2015;
Disponibilidade de armários nos domicílios permitindo mais controle e acondicionamento adequado dos materiais médicos e medicamentos.

Chronic Care

Reestruturação do serviço, admitindo pacientes com doenças crônicas que necessitam de acompanhamento para prevenção de agravos através de uma equipe interdisciplinar.

Terapias assistenciais

Ampliação da rede de prestadores de serviços de terapias assistenciais;
Contratação de um fisioterapeuta, uma fonoaudióloga e um terapeuta ocupacional, com foco no atendimento a demandas de pacientes em liminares judiciais;
Implantação do programa de reabilitação motora, em caráter temporário, para pacientes no pós operatório de cirurgia ortopédica de MMII e sequela de acidente vascular encefálico na fase aguda.
Acompanhamento fisioterápico dos pacientes com suporte ventilatório.

Setor jurídico

Implantação da área jurídica composta por uma advogada, um estagiário de Direito e uma médica auditora dos processos de liminares judiciais;
Auditoria de todos os processos que contenham liminares judiciais com foco na reavaliação do plano de cuidados dos pacientes e na revisão dos processos judiciais;
Acompanhamento de novas demandas nas áreas trabalhista, cível e criminal.

Qualidade

Implantação das novas Diretrizes de Controle Interno (em andamento);
Revisão de formulários e processos;
Definição de indicadores e riscos de processos;
Informatização do processo de inclusão de pacientes;
Início do projeto de notificações de melhoria dos processos (dezembro de 2014);
Criação de folders informativos do serviço para familiares e médicos cooperados;
Implantação da pesquisa de satisfação de clientes.

Gestão administrativa

Revisão dos contratos com foco na redução de custos;
Redução de custos, em apoio à estratégia da Cooperativa. O Unimed Lar manteve foco na análise e no controle orçamentário. Em 2014 alcançou o índice acumulado de redução no orçamento de 1,3%, correspondendo a R\$ 319.509,05;
Em 2014, o Unimed Lar gerou uma receita bruta de intercâmbio de R\$ 2.142.352,03;
O programa atingiu, em 2014, o valor de R\$ 1.985.798,10 em custo evitado com Assistência Oncológica através de pacientes encaminhados ao serviço pela

Objetivos para 2015

Implantação do Sistema Integrado de Gestão de Home Care;
Estruturação do serviço de Cuidados Paliativos no âmbito domiciliar;
Atualização do Regimento Interno;

Consolidação da equipe de atendimento a intercorrências;
Implantação da área de logística integrada, estreitando as relações entre os macroprocessos suprimento, operação e clientes;
Preparação para certificação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Unimed Urgente: referencial de qualidade

Atuando em Fortaleza há mais de 17 anos, o Unimed Urgente é uma referência em atendimento de emergência pré-hospitalar na cidade. O serviço dispõe de UTIs móveis configuradas com os mais modernos recursos tecnológicos existentes, além de uma equipe de plantão experiente composta por três especialidades médicas: clínico, cirurgião e pediatra.

O Unimed Urgente atua integrado com as unidades de atendimento da Unimed Fortaleza e é um dos diferenciais da Cooperativa. Oferece assistência médica de urgência e emergência pré-hospitalar 24 horas por dia na área urbana de Fortaleza. Além disso, sua presença em grandes eventos nacionais e internacionais já é corriqueira, principalmente pela confiança que conquistou entre os usuários.

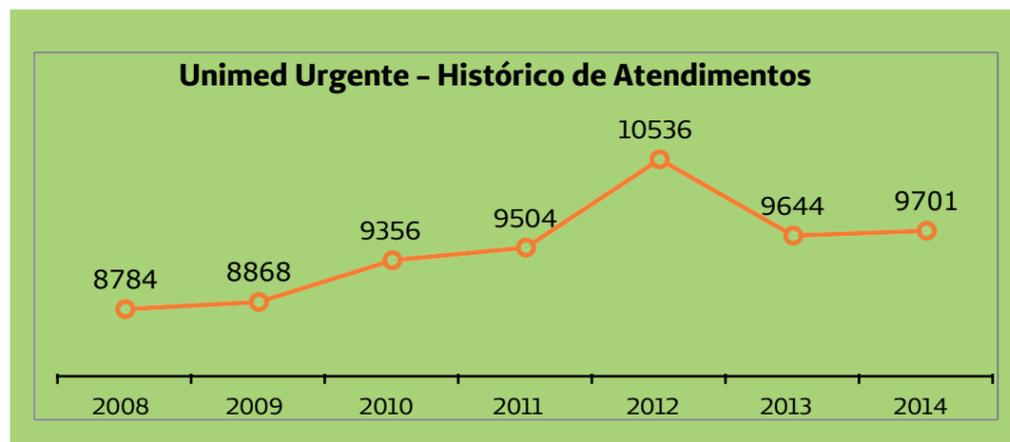
Em 2014, o Unimed Urgente manteve desempenho financeiro satisfatório, alcançando um resultado de R\$ 3,2 milhões e lucratividade de 35,2% e conquistando uma carteira de 80.714 clientes.

Resultado Unimed Urgente - 2014
(em milhões - R\$)



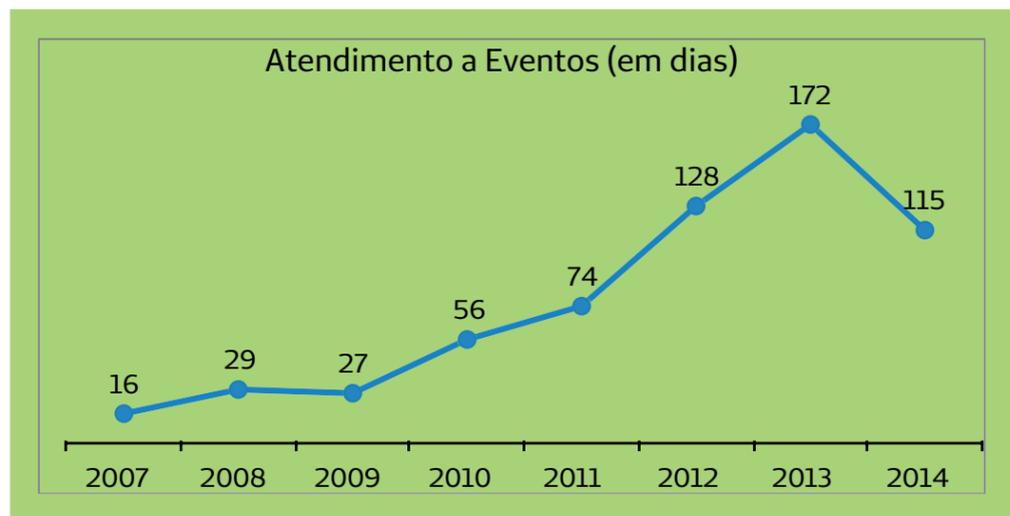
Em 2014, o Unimed Urgente realizou 9701 atendimentos, conforme o gráfico a seguir:

Histórico de atendimentos



Integrado com a estratégia do marketing de participação em eventos importantes para a Cooperativa, o setor realizou a cobertura de 115 eventos em 2014, priorizando aqueles que valorizam a saúde e o bem estar, como a cobertura de jogos de futebol das séries B e C, o Campeonato

Brasileiro de Basquete (NBB), congressos voltados a área de saúde e outros grandes eventos direcionados para o Centro de Eventos do Ceará, para a rede hoteleira de Fortaleza e em espaços turísticos e culturais.



Portfólio de serviços

- 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 como indústrias, escolas, hotéis, restaurantes e shoppings, entre outros, protegendo colaboradores, clientes e visitantes);
- Atendimento a eventos.

Diferencial do serviço:

- Experiência do grupo, formado por 27 médicos plantonistas, 37 profissionais de saúde entre enfermeiros, técnicos de enfermagem, etc. envolvidos diretamente com o atendimento ao paciente e 18 profissionais administrativos que cuidam da logística do serviço. Além disso, a equipe plantonista médica tem composição única no Brasil, com clínico, cirurgião e pediatra 24 horas por dia.

Estrutura operacional

- Central de Regulação Médica com atendimento 24 horas por dia
- 9 Ambulâncias
 - 3 Ambulâncias de suporte avançado (UTI Móvel)
 - 2 Ambulâncias de suporte básico
 - 1 Ambulância de suporte avançado – UTI para atendimento a eventos / Transporte Neonatal
 - 3 Ambulâncias de Reserva Técnica para operação e eventos

Ações realizadas em 2014

Melhoria do espaço físico e layout

- Readequação do espaço físico e melhoria dos processos administrativos com redução de custos com pessoal.
- Mudança no layout da copa de serviço, atendendo a legislação vigente e melhorando o conforto dos usuários;
- Alteração de layout com ampliação da área de armazenagem de materiais e equipamentos.

Correção do sistema de regulação médica

- Identificação e correção de falhas e plano de ação para finalização do sistema de regulação com a formatação de relatórios específicos para o gerenciamento da unidade.

Contratação de enfermeiros

Em cumprimento à legislação, foram contratados 5 enfermeiros plantonistas possibilitando, além da melhoria na qualidade e na segurança da assistência, a supervisão das equipes de técnicos de enfermagem e condutores.

Redução de despesas

- Apoiando a estratégia de redução de custos da Cooperativa, o Unimed Urgente manteve o rigor no gerenciamento e no controle orçamentário. Em 2014, alcançou o índice acumulado de redução de 5,64%, no valor de R\$ 186.094,17.

Qualidade

- Implantação da pesquisa mensal de satisfação de clientes como instrumento de melhoria dos indicadores da qualidade de atendimento.

Objetivos para 2015

- Renovação da equipe médica;
- Atualização do regimento interno;
- Ampliação da carteira de clientes;
- Cobertura de eventos particulares que sejam viáveis financeiramente;
- Operacionalização de transportes de pacientes conforme a Resolução 347/14 da ANS;
- Implantação do Sistema de Gerenciamento da Qualidade.



*Balanço Social dos
Exercícios Findos
em 31 de dezembro
de 2013 e 2014*

Indicadores de Corpo Funcional

Indicadores	2014		2013	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na cooperativa em 31/12	4068	2815	4.035	2.778
Nº de admissões durante o período	58	528	234	552
Nº de saídas e demissões durante o período	33	491	29	451
Faixa etária dos empregados menos de 18 anos	-	2	-	1
De 18 a 35 anos	-	1.516	-	1.499
De 36 a 60 anos	-	1.279	-	1.194
Maiores de 61 anos	-	18	-	18
Nº de trabalhadores (as) terceirizados	5	405	47	598
Nº de pessoas com funções administrativas	65	1.614	88	1.380
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	30	-	6	-
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	-	-	-	-
Escolaridade dos empregados não alfabetizados	-	-	-	-
Com ensino fundamental	-	108	-	137
Com ensino médio	-	1.080	-	1.204
Com ensino técnico	-	898	-	786
Com nível superior	-	557	-	500
Pós-graduados	-	172	-	151
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	32	2079	5	2.025
% de mulheres em cargos de chefia	-	59%	-	57%
Remuneração média das mulheres	-	R\$ 2.102,45	-	R\$ 1.748,56
Remuneração média dos homens	-	R\$ 2.347,72	-	R\$ 1.997,63
Nº de negros que trabalham na cooperativa	-	2207	-	2.278
% de negros em cargos de chefia	-	90%	-	3,54%
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	R\$ 2.102,45	-	R\$ 1.816,07
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	R\$ 2.102,45	-	R\$ 1.816,07
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	-	134	-	130

Indicadores de Organização

Indicadores	2014	2013
	Procedimento para integração das quotas-partes	(x) Pagto à vista () Desconto de débitos trabalhistas () Desconto de parcelas das retiradas () Sem capital social (x) Outro, valor parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	R\$ 121.898,12	R\$ 90.285,00
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	R\$ 60,00	R\$ 50,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	R\$ 30.624,00	R\$ 30.624,00
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	R\$ 4.640,00	R\$ 4.640,00
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	R\$ 17.047,71	R\$ 15.975,00
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	R\$ 425,13	R\$ 401,07
Destino das sobras	() Distribuição entre os(as) cooperados(as) () Fundos (x) Aumento de capital	() Distribuição entre os(as) cooperados(as) () Fundos (x) Aumento de capital
Fundos existentes	(x) Fundo para educação (RATES) (x) Resera legal (x) Outros	(x) Fundo para educação (RATES) (x) Resera legal (x) Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	3	1
% Frequência médica nas assembleias pelos(as) cooperados(as):	8,26%	4%
Decisões submetidas à assembleia:	() Investimentos (x) Destino das sobras ou perdas () Pagto de credores () Liquidação (x) Reforma Estatuto () Admissão, eliminação e exclusão de sócio () Novos produtos (x) Outros	() Investimentos (x) Destino das sobras ou perdas () Pagto de credores () Liquidação (x) Reforma Estatuto () Admissão, eliminação e exclusão de sócio () Novos produtos (x) Outros
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	(x) Conselho técnico (x) Conselho de especialidade (x) Comitê educativo (x) Medicina Preventiva (x) Outros	(x) Conselho técnico (x) Conselho de especialidade (x) Comitê educativo (x) Medicina Preventiva (x) Outros

Indicadores de Organização

Indicadores	2014	2013
Renovação dos cargos diretivos (conselho):	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input checked="" type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input type="checkbox"/> Outros
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais <input type="checkbox"/> outros	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais <input type="checkbox"/> outros
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	3.243	3.419
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios

Indicadores de Organização

Indicadores	2014	2013
Principais parcerias e apoio	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> outros	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos <input checked="" type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> rede credenciada <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input checked="" type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos <input checked="" type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> rede credenciada <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input checked="" type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Outros
Nº Total de Acidentes de Trabalho (Sede e demais unidades)	14	19
Nº Total de Acidentes de Trabalho (HRU)	42	57
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)

Indicadores Econômicos

Indicadores (em R\$)	2014		2013	
Ingressos e receitas brutos	R\$	1.353.745.454,33	R\$	1.280.081.846,84
Ingressos repassados	R\$	13.856.498,27	R\$	4.198.295,91
Receita sobre aplicação financeira em 31/12	R\$	12.333.467,95	R\$	8.871.582,24
Total das dívidas em 31/12	R\$	540.407.745,99	R\$	540.428.033,20
Patrimônio da cooperativa	R\$	670.278.908,65	R\$	660.863.959,05
IR retido sobre produção de cooperado	R\$	63.153.818,55	R\$	55.247.237,15
INSS retido sobre produção de cooperado	R\$	11.338.377,26	R\$	10.649.177,24
Patrimônio de terceiros		-		-
Impostos e contribuições	R\$	35.740.990,05	R\$	28.428.786,73
Remuneração dos(as) cooperados(as)	R\$	343.557.966,07	R\$	297.051.069,88
Folha de pagamento/salário e encargos	R\$	83.807.941,71	R\$	72.641.223,22
Valor de capital para ingresso na cooperativa	R\$	45.000,00	R\$	45.000,00
Sobras ou perda do exercício	R\$	846.050,33	R\$	1.045.137,19
Fundos	R\$	61.401.538,31	R\$	63.510.918,57

Indicadores Sociais Internos

Indicadores	2014		2013	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Alimentação	R\$ 28.455,22	R\$ 9.358.316,16	R\$ 99.038,93	R\$ 9.597.813,57
Saúde	R\$ 12.606.300,11	R\$ 7.564.201,62	R\$ 10.709.397,96	R\$ 4.497.761,56
Transporte	-	R\$ 2.004.957,40	-	R\$ 2.267.550,90
Segurança no Trabalho	-	R\$ 7.262.194,95	R\$ 151.765,44	R\$ 6.954.024,52
Investimento em cultura ou lazer	R\$ 558.265,65	R\$ 500.611,91	R\$ 589.707,00	R\$ 694.632,58
Nº de beneficiados	4.110	3.727	4.035	4.956
Educação/Alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	-	-	-	R\$ 24.506,77
Nº de beneficiados	-	-	-	92
Capacitação Profissional	R\$ 237.207,71	R\$ 376.986,50	R\$ 256.786,11	R\$ 555.095,74
Nº de beneficiados	1081	7.508	2.535	7.353
Capacitação em Gestão Cooperativa	R\$ 7.946,36	R\$ 8.574,42	R\$ 18.272,33	-
Nº de beneficiados	84	40	34	-
Estagiários	-	R\$ 816.354,47	-	R\$ 975.069,17
Nº de Estagiários em 31/12	-	84	-	87
Nº de Estagiários efetivados no período	-	53	-	53
Jovem Aprendiz	-	R\$ 375.608,74	-	R\$ 516.226,27
Nº de aprendizes em 31/12	-	79	-	82
Creche ou auxílio creche	-	R\$ 396.629,21	-	R\$ 362.345,76
Ações ambientais relativas a produção/operação	-	R\$ 7.263.755,32	-	R\$ 8.903.937,50
Seguro de Vida	-	-	R\$ 533.782,25	-
Previdência Privada	-	-	-	-
Bonificações	-	R\$ 852.357,69	-	R\$ 674.736,82
Outros custos	-	-	-	-
Total de beneficiários	4.275	11.275	6.604	12.401
Total dos investimentos sociais internos	R\$ 13.438.175,05	R\$ 33.780.548,39	R\$ 12.358.750,02	R\$ 36.023.701,16

Indicadores Sociais Externos

Indicadores Externos	2014	2013
Compras de outras cooperativas	-	R\$ 17.370,48
Venda de bens e outros serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	R\$ 1.164.755,04	R\$ 3.609.404,38
Investimento em Saúde	R\$ 669.055,58	R\$ 506.366,00
Nº de pessoas beneficiadas	3.515	3.810
Nº de entidades beneficiadas	36	35
Investimentos em programas de alimentação	-	-
Nº de pessoas beneficiadas	-	-
Nº de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em educação/alfabetização	-	-
Nº de pessoas beneficiadas	-	-
Nº de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 516.080,16	R\$ 811.835,00
Nº de pessoas beneficiadas	1.972	2.972
Nº de entidades beneficiadas	37	37
Investimentos em esportes	R\$ 474.154,40	R\$ 326.937,00
Nº de pessoas beneficiadas	3.582	4.150
Nº de entidades beneficiadas	32	32
Investimento em cultura/lazer	R\$ 620.658,48	R\$ 848.546,30
Nº de pessoas beneficiadas	5.471	6.942
Nº de entidades beneficiadas	38	35
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	R\$ 107.714,40	R\$ 69.444,00
Nº de pessoas beneficiadas	10.144	13.655
Nº de entidades beneficiadas	43	45
Outros	R\$ 2.555.185,51	R\$ 2.777.932,24
Total de entidades beneficiadas	156	202
Total de beneficiários	23.362	32.529
Total dos investimentos sociais externos	R\$ 6.107.603,57	R\$ 8.950.464,92

Outras Informações

Outras Informações	2014	2013
A previdência privada contempla:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> direção e empregados	<input type="checkbox"/> direção e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerencia
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> todos os empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerencia
	<input checked="" type="checkbox"/> todos+CIPA	<input checked="" type="checkbox"/> todos+CIPA
	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Apoia
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva

Outras Informações

Indicadores	2014	2013
Atendimentos de intercâmbio prestado por outras cooperativas	R\$ 121.367.652,71	R\$ 143.945.574,32
Vendas a outras cooperativas	R\$ 2.183.247,73	R\$ 3.150.180,59
Número total de reclamações e críticas de consumidores		
a) Na cooperativa	24.911	30.877
b) ANS	507	158
c) No Procon	124	128
d) Na justiça	867	999
Número de reclamações e críticas solucionadas		
a) Na cooperativa	24.911	30.877
b) ANS	412	3
c) No Procon	17	24
d) Na justiça	64	337
Valor total de indenização pagas nos períodos por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	R\$ 2.037.247,55	R\$ 777.954,72
Número total de ações trabalhista movidas por empregados	47	86
a) Processos julgados procedentes	36	20
b) Processos julgados improcedentes	11	20
Valor total de indenização trabalhistas pagas no período por determinação	R\$ 647.005,56	-

Demonstração do Valor Adicionado DVA – Geração de Riquezas

Indicadores	2014	2013
A) Ingressos e receitas	R\$ 1.203.259.765,67	R\$ 1.150.451.801,23
A1. Contraprestações emitidas líquidas	R\$ 1.047.330.596,28	R\$ 933.973.766,29
A2. Outros ingressos e receitas operacionais	R\$ 162.306.046,52	R\$ 227.336.411,06
A3. Provisão para créditos de liquidação duvidosa	R\$ (6.376.877,13)	R\$ (10.858.376,12)
B. Variações das provisões técnicas	R\$ (492.380,24)	R\$ (193.660,50)
B1. Provisão de remissão	R\$ (492.380,24)	R\$ (193.660,50)
B2. Outras	-	-
C) Receita Líquida Operacional	R\$ 1.202.768.385,43	R\$ 1.150.258.140,73
D) Eventos/ dispêndios e despesas	R\$ 713.499.896,46	R\$ 677.890.304,71
D1. Eventos indenizáveis líquidos	R\$ 549.967.982,90	R\$ 475.953.884,41
D2. Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	R\$ 12.411.428,69	R\$ 5.054.087,73
D3. Outros dispêndios/ despesas operacionais	R\$ 151.121.484,87	R\$ 196.882.332,57
E) Insumos adquiridos de Terceiros	R\$ 47.405.384,97	R\$ 67.019.052,94
E1. Despesas de comercialização	R\$ 1.818.094,70	R\$ 5.572.978,61
E2. Variação das despesas comercialização diferidas	-	-
E3. Despesas com serviços de terceiros	R\$ 26.319.226,48	R\$ 27.308.188,71
E4. Materiais, energia e outras despesas Administrativas	R\$ 12.608.123,84	R\$ 29.130.632,54
E5. Provisão para contingência – administrativas	-	-
E6. Despesas financeiras	R\$ 4.366.280,20	R\$ 3.147.281,54
E7. Despesas patrimoniais	-	-
E8. Perda/ recuperação de valores ativos	R\$ 2.293.659,75	R\$ 1.859.971,54
F) Valor Adicionado Bruto	R\$ 441.862.104,00	R\$ 405.348.783,08
G) Depreciação e amortização	R\$ 25.501.299,95	R\$ 20.096.312,73
H) Valor adicionado Líquido produzido pela entidade	R\$ 416.361.804,05	R\$ 385.253.470,35
I) Valor adicionado recebido/ cedido em transferência	R\$ 23.545.984,21	R\$ 13.365.768,21
I1. Receitas Financeiras	R\$ 19.081.973,15	R\$ 13.305.809,78
I2. Resultado de equivalência patrimonial	R\$ (4.550,66)	R\$ 56.149,47
I3. Outras	R\$ 4.468.561,72	R\$ 3.808,96
Valor Adicionado Total a distribuir (h+i)	R\$ 439.907.788,26	R\$ 398.619.238,55

Demonstração do Valor Adicionado DVA – Distribuição de Riquezas

Indicadores	2014	2013
A) Remuneração do Trabalho	R\$ 364.916.712,18	R\$ 333.438.532,73
A1. Cooperados	R\$ 263.962.693,99	R\$ 241.771.703,71
A1.1) Produção (consultas e honorários)	R\$ 263.359.366,88	R\$ 241.012.053,57
A1.2) Benefícios	R\$ 604.327,11	R\$ 759.650,14
A2. Dirigentes, Conselheiros e Empregados	R\$ 100.954.018,19	R\$ 91.666.829,02
A2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	R\$ 76.793.849,81	R\$ 68.887.405,77
A2.2) Benefícios	R\$ 17.222.462,73	R\$ 17.054.135,55
A2.3) FGTS	R\$ 6.937.705,65	R\$ 5.726.287,70
A2.4) Bônus/Participação nos lucros e resultados	-	-
B) Remuneração do Governo – Impostos, Taxas e Contribuições	R\$ 39.859.247,78	R\$ 33.367.282,89
B1. Federais	R\$ 13.152.244,31	R\$ 8.741.110,93
B1.1) Previdência Social	R\$ 20.831.177,31	R\$ 19.660.196,49
B2. Estaduais	R\$ 647.035,33	R\$ 69.385,26
B3. Municipais	R\$ 5.228.790,83	R\$ 4.896.590,21
C) Contribuição para a Sociedade	R\$ 6.107.603,57	R\$ 8.950.464,92
D) Remuneração de Capitais de Terceiros	R\$ 10.047.899,04	R\$ 9.051.818,01
D1) Juros	R\$ 8.256.789,85	R\$ 7.248.084,60
D2) Alugueis	R\$ 1.791.109,19	R\$ 1.803.733,41
D3) Outros (royalties, direitos autorais)	-	-
E) Remuneração de Capitais Próprios	R\$ 18.976.325,69	R\$ 13.811.140,00
E1) Juros sobre capital próprio	-	-
E2) Constituição de reservas e fundos	R\$ 18.130.275,36	R\$ 12.766.002,81
E3) Sobras/Perdas líquidas à disposição de AGO	R\$ 846.050,33	R\$ 1.045.137,19
II) Valor Distribuído (A+B+C+D+E)	R\$ 439.907.788,26	R\$ 398.619.238,55

Fortaleza, 31 de Dezembro de 2014



Verbena Medeiros
Coordenadora
Responsabilidade Socioambiental



Hudson Viana de Carvalho
Contador
CRC-CE 012797/O-4

Notas explicativas ao Balanço Social

Indicadores Sociais Internos

Cooperados:

1 Como forma de incentivar boas práticas em políticas de contratações, em 2014, o número de terceirizados cooperados ficou 89% abaixo do indicador de 2013, devido às medidas adotadas pela nova gestão. Boa parte dos cooperados, que se encontravam prestando serviços como Pessoa Jurídica, foi contratados como empregados.

2 O número de mulheres cooperadas se elevou para 32 devido ao processo de readequação (estavam prestando serviços através de Pessoa Jurídica e passaram para empregados).

Empregados

3 O percentual de negros em cargos de chefia foi considerado 90%, devido ao entendimento de que a maioria é composta por pessoas pardas ou negras – já que não se tem este dado de forma precisa.

Indicadores de organização de gestão

1 O número total de acidentes de trabalho triplicou, porque no ano anterior não foram informados os acidentes providos do Hospital Regional da Unimed.

Indicadores sociais externos

1 Em relação ao valor a menor dos investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos de 2014, foi devido a uma duplicidade contábil em 2013. Ou seja, os investimentos nos processos de higienização e desinfecção hospitalares foram equivocadamente informados também nos indicadores sociais externos.

Outras informações

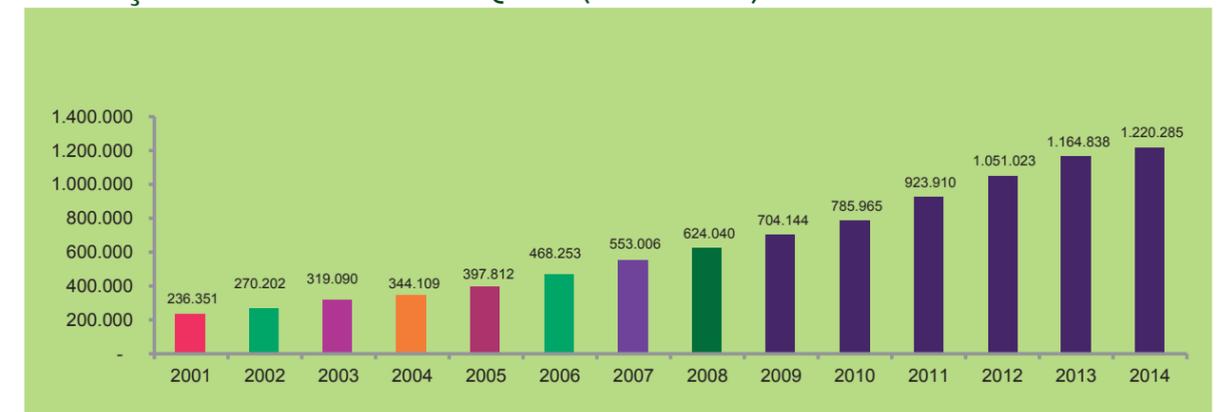
1 O número de reclamações e críticas solucionadas da ANS no ano de 2014 foi repassado de forma mais precisa pela Ouvidoria, já que em 2013 as informações foram incompletas.

2 Sobre o número de reclamações e críticas solucionadas no Procon e na Justiça, não foi possível mensurar de forma completa, pois, segundo a Assessoria Jurídica, houve um problema no sistema no ano de 2013, impossibilitando resgatar as informações.

3 Em relação aos valores das indenizações, a partir de 2014, foram compilados através da criação do centro de custo liminares judiciais – nº 112502, possibilitando a obtenção de tais informações mais precisas, pois todos os valores pagos, referente à demanda judicial, vão para este centro de custo.

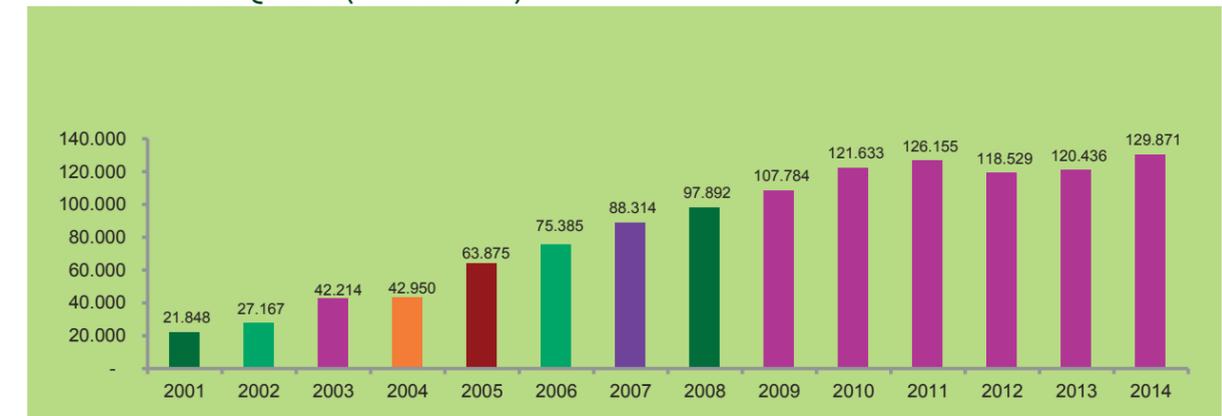
Unimed em Números

EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL LÍQUIDA (em mil reais)



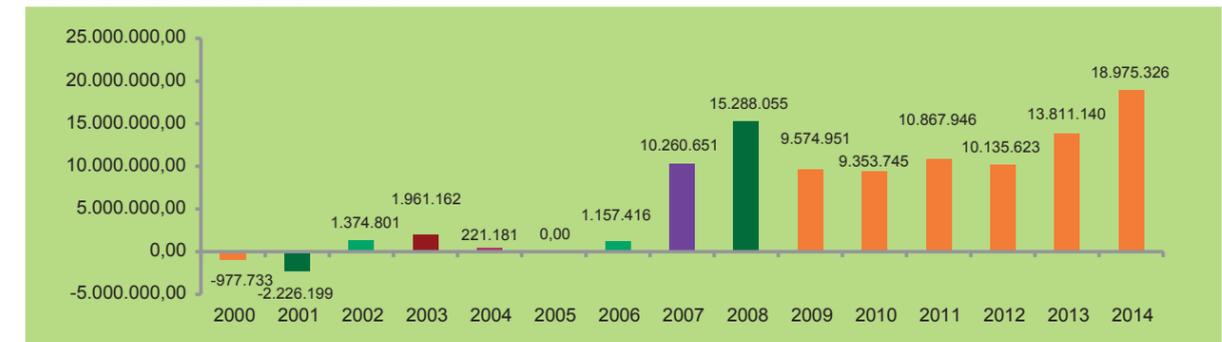
A receita total líquida da cooperativa em 2014 cresceu 4,76% em relação a receita total líquida de 2013.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (em mil reais)



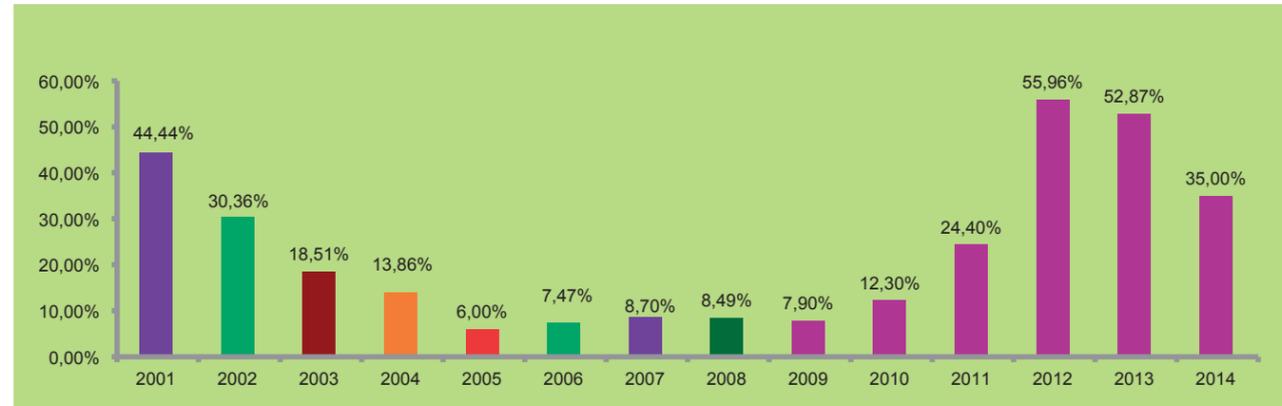
A cooperativa apresentou seu patrimônio líquido no montante próximo a R\$ 130 milhões e crescimento de 7,83% em relação a 2013. Este crescimento contribuiu para o cumprimento da meta estabelecida pela ANS na formação da margem de solvência.

RESULTADO DO EXERCÍCIO



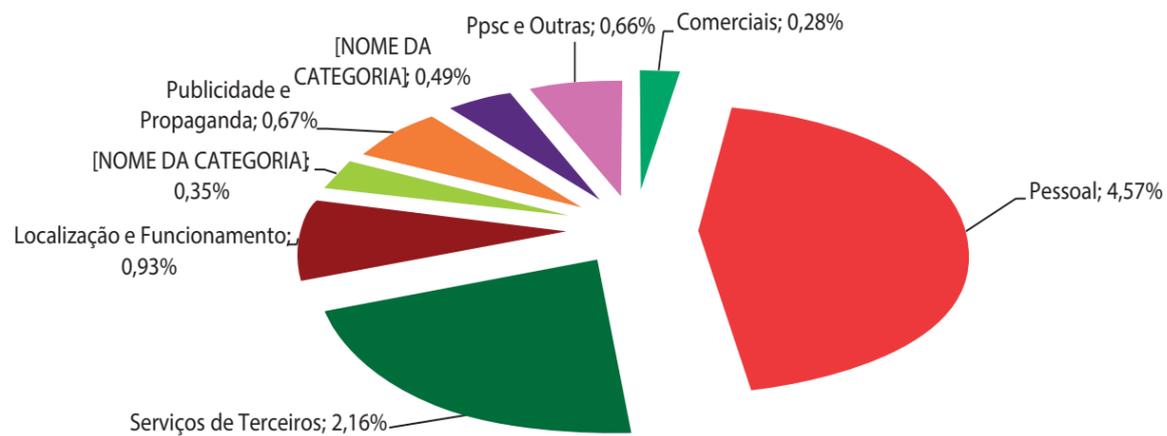
Com as negociações com diversas especialidades médicas e com a rede de prestadores de serviços, a cooperativa apresentou resultado de exercício acima de R\$ 18 milhões.

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



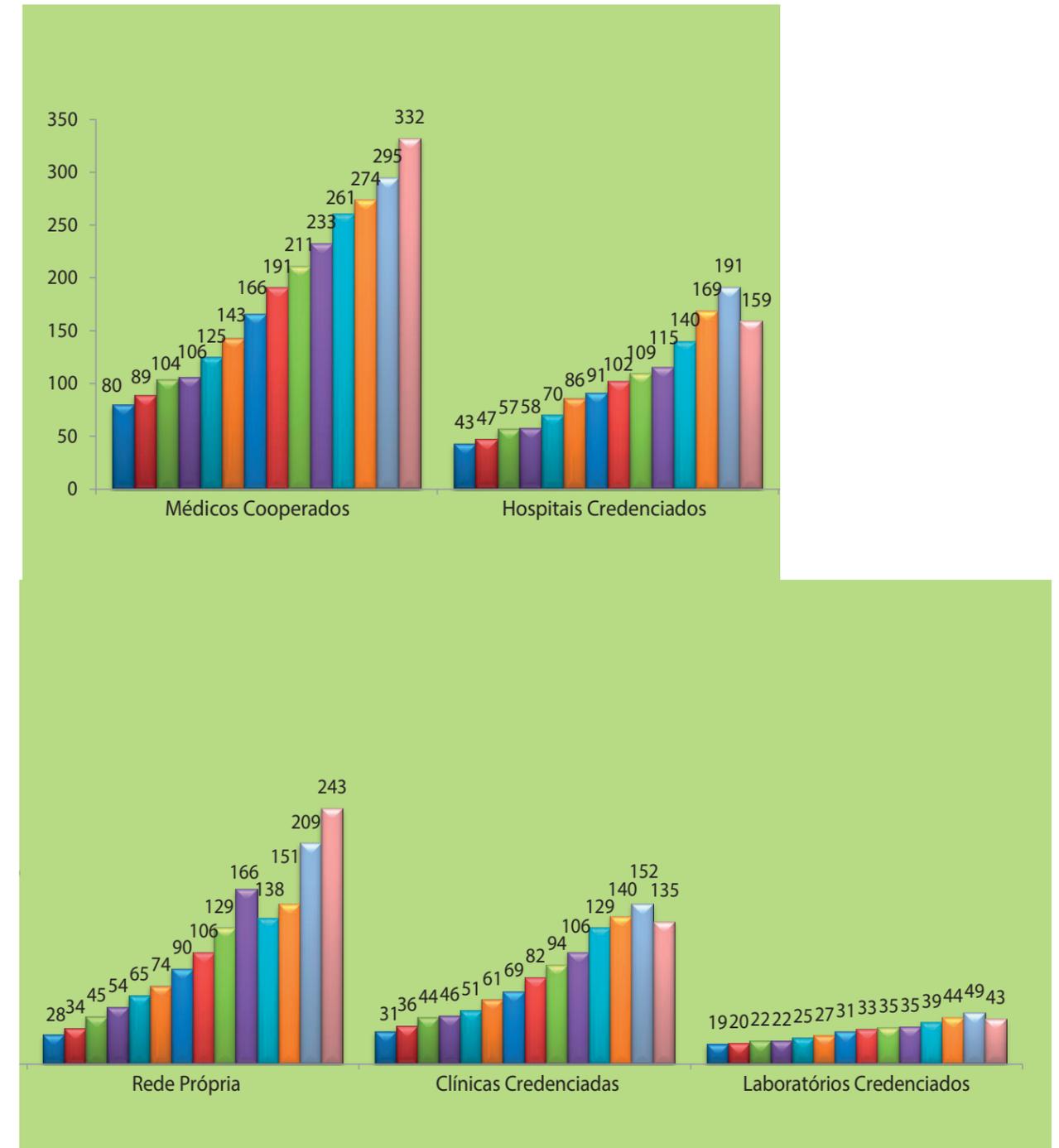
Representando apenas 35,00% do seu patrimônio líquido, o valor total do endividamento da cooperativa com empréstimos e financiamentos no circulante e não circulante é de R\$ 45.460.417,85. Vale destacar que 53% desse montante foi contabilizado no circulante, curto prazo.

Percentual das despesas não assistenciais sobre a receita total líquida.



As despesas não assistenciais da cooperativa apresentam um percentual total de 10,11% em relação a receita total líquida, sendo as despesas administrativas 9,17% (pessoal, gerais, propaganda e publicidade e tributos), bem abaixo do mercado. Segundo a ans estas apresentam os percentuais de 13,07% para as cooperativas médicas e 13,85% para todas as operadoras de planos de saúde. (Fonte: caderno de informações - diops/ans (dezembro/2014))

Composição Dos Principais Custos Assistenciais (Em Milhões De Reais)



O gráfico acima apresenta a evolução nominal dos valores pagos a médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e rede própria. Percebemos crescimento no grupo de médicos e nos custos da rede própria, com destaque para o crescimento em 2014 da produção dos médicos cooperados de 12,56% e redução nos custos dos Hospitais, clínicas e laboratórios de 14,20% em relação a 2013.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RATEIO ANTECIPADO 2014

	2014	
RECEITA TOTAL LÍQUIDA	1.220.284.982,22	100,00%
(-) Serviços Hospitalares	158.995.870,89	13,03%
(-) Ressarcimento ao SUS	7.006.270,82	0,57%
(-) Recursos Próprios	242.604.909,12	19,88%
(-) Serviços Clínicos	134.938.748,09	11,06%
(-) Serviços Laboratoriais	42.575.819,27	3,49%
(-) Intercâmbios	71.861.560,25	5,89%
(-) OPME Rede Credenciada + Gastos Assist. Operadora	110.277.327,29	9,04%
(+) Outros Custos + Co-Participação *	(31.217.773,35)	-2,56%
(-) Despesas Comercialização	3.400.497,78	0,28%
(-) Despesas Administrativas	111.917.855,55	9,17%
(-) Outras Despesas Não Assistenciais	8.102.361,32	0,66%
(-) Peona	12.411.428,69	1,02%
(-) Despesas Financeiras e Patrimoniais	15.001.714,21	1,23%
(+) Utilização do FATES	(18.635.596,21)	-1,53%
(=) Resultado Parcial	351.043.988,50	28,77%
(-) Antecipação aos Cooperados	332.068.662,81	27,21%
(=) Resultado do Exercício	18.975.325,69	1,55%
(+) Realização de Reservas	594.145,20	0,05%
(-) Destinação FATES	18.574.117,55	1,52%
(-) Reserva legal	99.535,33	0,01%
(-) Fates	49.767,67	0,00%
(=) Sobras à disposição da Assembleia	846.050,34	0,07%

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

Com Resultado no Exercício Acima R\$ 18 Milhões, Superávit de 1,55% em Relação a Receita Total Líquida, a Cooperativa Coloca a Disposição dos Cooperados Sobras de R\$ 846.050,34 Após a Realização das Reservas, Utilização dos Recursos do Fates já em 2014 para Pagamento do Benefício do Plano de Saúde dos Cooperados e Dedução dos Fundos Legais.

*Demonstrações
Financeiras
dos Exercícios
Findos em
31 de dezembro
de 2013 e 2014*

BALANÇO PATRIMONIAL

(Valores Expressos em milhares de Reais)

ATIVO			
	Nota Explicativa	2014	2013
ATIVO CIRCULANTE		232.471	204.680
Disponível	3	16.336	10.864
Realizável		216.135	193.816
Aplicações	3	122.832	109.050
Créditos de Operações com Planos de Assistência a Saúde	4.1	16.635	16.445
Contraprestações Pecuniárias a Receber		16.635	16.445
Créd. Oper. Ass. à Saúde não Rel.c/ Planos de Saúde da Oper.		41.497	41.174
Atendimento Particular	4.1	924	46
Intercâmbio a receber	4.2	40.573	41.128
Despesas Diferidas		2.480	-
Créditos Tributários e Previdenciários	5	3.827	3.584
Bens e Títulos a receber	6	24.054	23.103
Despesas Antecipadas	6	455	85
Conta Corrente com Cooperados	6	4.355	375
ATIVO NÃO CIRCULANTE		437.808	456.184
Realizável a Longo Prazo		226.601	229.290
Créditos Tributários e Previdenciários	5	574	4.331
Títulos e Créditos a Receber	6	149	147
Despesas de Comercialização Diferidas	6	-	222
Depósitos Judiciais e Fiscais	6	19.653	12.758
Conta Corrente com Cooperados	6	206.225	211.832
Investimentos	7	3.871	3.487
Participações Societárias - Avaliadas pelo MEP		867	872
Outros Investimentos		3.004	2.615
Imobilizado	8	104.807	109.188
Imóveis de Uso Próprio - Hospitalares		62.971	63.403
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares		7.294	8.072
Bens Móveis - Hospitalares		19.723	20.117
Bens Móveis - Não Hospitalares		6.798	8.048
Outras Imobilizações - Não Hospitalares		8.021	9.548
Intangível	9	102.529	114.219
TOTAL DO ATIVO		670.279	660.864
PASSIVO			
	Nota Explicativa	2014	2013
PASSIVO CIRCULANTE		279.229	258.837
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	161.961	147.600
Provisão de Contraprestações não Ganhas (Ppcng)		27.492	25.986
Provisão de Remissão		1.122	935
Provisão de Eventos a Liquidar (Pesi)		77.604	77.347
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (Peona)		55.743	43.332
Déb. de Oper. de Assist. Saúde Não Rel. c/ Planos de Saúde da Oper.	11	23.105	22.201
Tributos e encargos sociais a recolher	12	20.369	21.617
Outros Tributos e Contribuições a Recolher (IRRF/CSRF/INSS/FGTS/ISS)		19.923	21.204
Parcelamentos de Tributos IN 20 (SUS)		446	413
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	24.698	27.116
Débitos Diversos (Obrig.c/Pessoal/Fornecedores)	14	49.096	40.303
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		261.179	281.591
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		22.006	21.577
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde (Remissão)	10	1.925	1.619
Provisões para Tributos Diferidos (IRPJ/CSLL s/Reserva reavaliação)	15	10.375	10.577
Provisões judiciais (Tributos/Civeis/Trabalhistas)	16	9.706	9.381
Tributos e encargos sociais a recolher	12	214.568	214.339
Outros Tributos e Contribuições a Recolher (IRRF/ISS a recuperar)		5.860	2.920
Parcelamentos de Tributos IN 20 (REFIS/PIS/COFINS/ISS/SUS)		208.708	211.419
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	22.531	42.712
Débitos Diversos (Receita Antecipada)	14	2.074	2.963
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		129.871	120.436
Capital social	17.1	67.624	55.695
Reservas	17.2	61.401	63.696
Reservas de Reavaliação		20.986	21.379
Reservas de Sobras (Fundo de Contingência)		40.415	42.317
Sobras do Exercício	21	846	1.045
TOTAL DO PASSIVO		670.279	660.864

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

(Valores Expressos em milhares de Reais)

	Nota Explicativa	2014	2013
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde		1.035.436	924.246
Contraprestações Líquidas (Mensalidades)		1.047.330	933.974
Variações das Provisões Técnicas (Remissão)		(492)	(194)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora (Pis/Cofins/Iss)		(11.402)	(9.534)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(892.300)	(781.328)
Eventos Conhecidos e Avisados (Custo Assistencial)		(879.888)	(776.274)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (Peona)		(12.412)	(5.054)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		143.136	142.918
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde (Taxas/Carteiras)		116	109
Receitas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora		162.190	223.718
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar (Particulares)		15.657	13.553
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assist. Médico-Hospitalar (Intercâmbio)		145.419	209.753
Outras Receitas Operacionais (Recup.Despesas/Comissões Recebidas)		1.114	412
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde (ISS)		(1.028)	(110)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência a Saúde		(51.903)	(56.142)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência a Saúde (Custo Particulares)		(1.659)	(2.297)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoprev)		(43.867)	(42.987)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos (PPSC)		(6.377)	(10.858)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac.Com Planos de Saúde da Operadora (Custo Intercâmbio)		(132.900)	(196.825)
RESULTADO BRUTO		119.611	113.668
Despesas de Comercialização (Comissões)		(3.401)	(5.573)
Despesas Administrativas (Pessoal/Serv.Terc./Loc. Funcionamento)	19	(102.520)	(98.905)
Resultado Financeiro Líquido	20	6.397	2.912
Receitas Financeiras		19.082	13.306
Despesas Financeiras		(12.685)	(10.394)
Resultado Patrimonial		2.172	1.709
Receitas Patrimoniais (Sabius/Sobras Investimentos)		4.489	3.569
Despesas Patrimoniais		(2.317)	(1.860)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	21	22.259	13.811
Imposto de Renda	22	(2.408)	-
Contribuição Social	22	(876)	-
Impostos Diferidos		-	-
Participações no Resultado		-	-
RESULTADO DEPOIS DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		18.975	13.811

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

(Valores Expressos em milhares de Reais)

	2014	2013
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimento de Plano de Saúde	1.315.384	1.143.265
Outros Recebimentos Operacionais	16.824	13.007
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde	(890.391)	(768.597)
Pagamento de Comissões	(4.180)	(3.799)
Pagamento de Pessoal	(62.808)	(68.079)
Pagamento de Pró-Labore	(2.212)	(2.033)
Pagamento de Serviços de Terceiros	(107.003)	(99.015)
Pagamento de Tributos	(185.608)	(147.379)
Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(14.114)	(5.225)
Pagamento de Aluguel	(6.283)	(6.024)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(8.201)	(10.283)
Outros Pagamentos Operacionais	(5.047)	(3.969)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	46.361	41.869
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar	-	5
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	25	-
Recebimento de Dividendos	125	126
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(9.240)	(14.027)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(36)	(26)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	(9.126)	(13.922)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Resgate de Aplicações Financeiras	641.250	583.844
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	7.656	7.591
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	15.428	51.845
Outros Recebimentos da atividade de Financiamento	-	7.494
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(5.801)	(5.206)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(41.101)	(54.064)
Aplicações Financeiras	(649.195)	(611.188)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento		
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(31.763)	(19.684)
Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa	5.472	8.263
Caixa e Ativos Livres		
No início do Período	10.864	2.601
No fim do Período	16.336	10.864
Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa	5.472	8.263

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL

(Valores Expressos em milhares de Reais)

	Capital / Patrimônio Social	Reservas de Capital / Patrimoniais	Reservas de Lucros / Sobras / Retenções	Reserva de Reavaliação	Prejuízo / Deficits Acumulado	Sobras a Disposição da AGO	Total
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012	53.821	-	42.170	21.771	0	767	118.529
Aumentos de Capital/Patrimônio social com lucros e reservas e em espécie	1.874					(767)	1.107
Reversões de Reservas							
Reservas de Capital/Patrimoniais:			(38)				(38)
Fundo de Reserva							
Fundo para Contingências Tributárias			7				7
FATES			(45)				(45)
Reserva de Reavaliação:							
Realização							
Baixa							
IRPJ - Diferido							
CSLL - Diferido							
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício					13.811		13.811
Proposta de destinação do lucro/superávit:					(12.766)		(12.973)
Reserva Legal			123		(123)		
Reservas de Reavaliação				(392)	594		202
FATES			62		(13.237)		(13.175)
Dividendos/Juros s/Capital Próprio/Lucros/Sobras a Distribuir:							
Sobras a disposição da AGO					(1.045)	1.045	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013	55.695	-	42.317	21.379	-	1.045	120.436
Aumentos de Capital/Patrimônio social com lucros e reservas e em espécie	11.929					(1.045)	10.884
Reversões de Reservas							
Reservas de Capital/Patrimoniais:			(2.052)				(2.052)
Fundo de Reserva							
Fundo para Contingências Tributárias			(1.990)				(1.990)
FATES			(62)				(62)
Reserva de Reavaliação:							
Realização							
Baixa							
IRPJ - Diferido							
CSLL - Diferido							
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício					18.975		18.975
Proposta de destinação do lucro/superávit:					(18.129)		(18.372)
Reserva Legal			99		(99)		
Reservas de Reavaliação				(392)	594		202
FATES			50		(18.624)		(18.574)
Dividendos/Juros s/Capital Próprio/Lucros/Sobras a Distribuir:							
Sobras a disposição da AGO					(846)	846	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014	67.624	-	40.414	20.987	-	846	129.871

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Notas Explicativas

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA 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 4.069 médicos associados, 390 serviços credenciados (Hospitais, Clínicas, Banco de Sangue e Laboratórios), ampla estrutura de rede própria, 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

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

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação das demonstrações financeiras individuais vêm sendo aplicadas de modo consistente em todos os exercícios, salvo disposição em contrário.

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.

A) BASE DE APRESENTAÇÃO

I. Declaração de conformidade com relação às Normas Brasileiras de Contabilidade

As Demonstrações Contábeis Individuais foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade, 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, lei cooperativista nº 5.764/71 e demais regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Essas demonstrações financeiras são apresentadas em reais que é sua moeda funcional e de apresentação. Todas as informações financeiras apresentadas foram arredondadas para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma. As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Resolução Normativa ANS nº 290/12 e posteriores alterações. As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2014 foram autorizadas para emissão pela administração em 31 de Março de 2015.

II. Base de mensuração

As demonstrações financeiras individuais foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor, com exceção dos instrumentos financeiros que são 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.

As demonstrações financeiras das controladas e demais investimentos 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.

Controladas

São classificadas como controladas as empresas sobre as quais a cooperativa possui poder de decisão 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 de acordo com a NBC TG 18 – Investimentos em Coligadas e Controladas.

As demonstrações contábeis das entidades controladas foram auditadas por auditor independente e seus pareceres serão encaminhados à ANS em conjunto com as demonstrações da cooperativa conforme data estabelecida pelo órgão regulador, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 8.2.9.1. As demonstrações contábeis da UNIMED FORTALEZA foram publicadas individualmente em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu item 9.31.1, que dispensa as Operadoras de Plano de saúde da publicação de demonstrações consolidadas.

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

I. 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 no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

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 referente ao período de risco a decorrer no mês de competência é registrada em uma conta do Passivo Circulante denominada Provisão de Prêmios ou Contribuições Não Ganhas. Conforme requerido pela Resolução Normativa nº 290/12 e suas alterações emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

II. 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 206/09. E para os contratos com Plano de Extensão Assistencial (PEA) é constituída uma Provisão Técnica Específica (Remissão), conforme a Resolução Normativa ANS nº 104/05. Essas provisões são lastreadas por ativos garantidores conforme Resolução Normativa nº 159/07 e suas alterações. O ressarcimento ao SUS é contabilizado como “eventos/sinistros” no momento do recebimento dos Avisos de Beneficiários Identificados (ABI), observando os critérios definidos pela regulamentação específica

em vigor. As despesas de comercialização, incidentes sobre os contratos coletivos e individuais 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.

C) JULGAMENTOS, ESTIMATIVAS E PREMISSAS CONTÁBEIS SIGNIFICATIVAS

As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos e 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, 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 ajuste ao valor contábil do ativo ou passivo afetado em períodos futuros, o referido efeito, caso exista, em períodos futuros é reconhecido como receita ou despesa nesses períodos futuros. As avaliações acerca do grau de incerteza atrelado ao fluxo de benefícios econômicos futuros foram realizadas com base na evidência disponível quando as demonstrações financeiras foram elaboradas.

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 constitui provisões, com base em estimativas razoáveis, para possíveis consequências de fiscalizações por parte das autoridades fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de fiscalizações 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. 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 provável 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 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 e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro de acordo com a NBC TG 25 -

Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes. As perdas possíveis não são provisionadas mas são evidenciadas e divulgadas em notas explicativas.

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 excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso.

No mínimo anualmente, a UNIMED FORTALEZA realiza 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 são calculadas pelo método linear e levam em consideração as taxas que foram avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus bens.

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 e são avaliados de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 03 – Demonstrações de Fluxos de Caixa.

E) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estão de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações e 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, são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

Uma provisão para perdas sobre créditos é apresentada como redução das contas a receber de clientes e é constituída para fazer face às 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. Todos os contratos cancelados foram baixados do “contas a receber”. A Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 12 – Ajuste a Valor Presente, não é aplicável às operações específicas de saúde suplementar de acordo com a Resolução Normativa nº 290/12 e suas alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 9.12.1, para os demais casos aplicam-se integralmente as disposições da norma contábil.

F) BENS E TÍTULOS A RECEBER

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

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.

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 realização. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear e leva em consideração o tempo de vida útil dos bens através das taxas avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus 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 e são lançados na conta de Outras Receitas (Despesas) Operacionais.

O custo atribuído (deemed cost) tratado na ITG 10 – Interpretação sobre a Aplicação Inicial não é aplicável para operadoras de saúde suplementar de acordo com as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

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. Para os de vida útil indefinida não há amortização, porém testa-se o impairment anualmente. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida útil definida são revisados no mínimo ao final de cada exercício social. Os ativos 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 conforme Resolução Normativa nº 290/12 e suas alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 9.5.

J) DESPESAS DIFERIDAS

Registra os gastos com despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais referentes as operações de assistência médico-

hospitalar com pessoas jurídicas, sendo o seu saldo amortizado pelo prazo de 12 meses, conforme Resolução Normativa nº 290/12 e suas alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 8.2.8.

K) CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS

Os custos de empréstimos são capitalizados (imobilizado ou Intangível) desde que os Ativos sejam qualificáveis (ou seja, estejam em construção, ampliação, formação, etc...), no período em que os gastos são incorridos, compreendem juros e outros custos incorridos relativos aos empréstimos. 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 por não haver identificado uma relação direta entre empréstimos específicos e um ativo qualificável.

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

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido de seus 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 COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As provisões técnicas foram integralmente constituídas pela cooperativa segundo as normas e critérios fixados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Os eventos a liquidar são registrados com base nas faturas de prestadores de serviços recebidas, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos e no caso do ressarcimento ao SUS no momento do recebimento do ABL – Aviso de Beneficiário Identificado. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, conforme nota 11 – Provisões Técnicas.

N) 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. A UNIMED FORTALEZA optou por não antecipar a Lei 12.973/14. A análise do impacto tributário com a referida lei (se tiver) será efetuada em 2015.

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 (Decreto 3.000/99) 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 no patrimônio líquido, são 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 4%
- Imposto Sobre Serviços (ISS) – alíquota 3%, baseado na aplicação do fator de incidência 0,12 sobre os serviços prestados.

O) PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES E OBRIGAÇÕES LEGAIS

A UNIMED FORTALEZA reconhece através de provisões os seus passivos contingentes e suas obrigações legais, de acordo com a NBC TG 25 - PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES, conforme segue:

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 perda possível são apenas divulgados e não são provisionados. Os passivos avaliados como de perdas remotas não são reconhecidos e nem divulgados.

II. Ativos contingentes

Ativo contingente é um ativo possível que resulta de eventos passados e cuja existência será confirmada apenas pela ocorrência ou não de um ou mais eventos futuros incertos não totalmente sob controle da entidade. Os ativos são reconhecidos somente quando for praticamente certo que ocorrerá uma entrada de benefícios econômicos, quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes não são reconhecidos e aqueles com êxito provável são 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.

P) CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Nesta conta estão registrados os passivos tributários assumidos pelos cooperados relativos ao exercício social de competência anterior ao ano de 2008. Os débitos referentes a esse passivo tributário, assim como os juros e atualizações monetárias de todo passivo tributário foram reconhecidos no grupo do Ativo Não Circulante, Realizável à Longo Prazo, e são realizados e descontados da produção médica na proporção devida do passivo tributário que é o prazo de parcelamento aderido pela operadora para os impostos federais e

municipais, conforme permitido pelo artigo 4º da Instrução Normativa ANS nº 20/08 e alterações. O procedimento foi aprovado pela assembleia geral extraordinária – AGE da UNIMED FORTALEZA, realizada em 08 de dezembro de 2008. Com o advento da Lei nº 12.873/13 houve uma mudança da base de cálculo do PIS e da COFINS com efeito retroativo alterando significativamente o saldo remanescente ao final do exercício de 2013.

Q) 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. Os demais contratos de arrendamento mercantil operacional cuja essência seja a locação do bem, a qual não há transferência substancial de riscos e benefícios à UNIMED FORTALEZA não são capitalizados e a sua despesa de locação reconhecida mensalmente no resultado.

R) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros somente são reconhecidos a partir da data em que a UNIMED FORTALEZA se torna 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, incluem:

I. Ativos financeiros

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.

Investimentos

Aplicações em fundos de investimento de renda fixa vinculados 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.

S) DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA – DFC

Embora seja facultativo a UNIMED FORTALEZA elabora e publica a Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) pelo método direto de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 322/13. A conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais está de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

T) DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO – DVA

A demonstração do valor adicionado foi preparada de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 09 – Demonstração de Valor Adicionado e é parte integrante das demonstrações contábeis da cooperativa devido à exigência da ANS, Resolução Normativa ANS nº 322/13.

U) 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. De acordo com o estatuto social da UNIMED FORTALEZA os cooperados podem requerer a qualquer tempo demissão do quadro societária da cooperativa. De acordo com o Art. 15 de seu estatuto nos casos em que ocorrer a demissão, eliminação ou exclusão de cooperado haverá a restituição do capital

acrescido de sobras e deduzido de perdas. De acordo com essas características as quotas sociais estão enquadradas na NBC TG 39 – Instrumentos Financeiros: Apresentação, que conforme a resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 1.365/11 publicada em 29/11/2011, é facultada manter a sua classificação no patrimônio líquido até 2015. Dessa forma a cooperativa deve realizar a sua reclassificação a partir de 1 de janeiro de 2016, se exigido pelo órgão regulador.

NOTA 3 – DISPONÍVEL, VALORES EQUIVALENTES E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

O disponível, os equivalentes de caixa e as aplicações financeiras encontram-se classificados como ativos financeiros nas categorias de “Mantidos até o Vencimento” e “Empréstimos e Recebíveis”, sendo, portanto apresentados ao custo amortizado e, quando aplicável, a valor justo com os ganhos reconhecidos no resultado do exercício. As aplicações financeiras são em sua totalidade títulos emitidos por instituições financeiras de primeira linha, o que reduz significativamente o risco de realização. Abaixo apresentamos a composição das referidas contas:

Classificação por categoria e faixa de vencimento.

	2014			Valor contábil	Valor de mercado	2013 Valor contábil
	Sem vencimento	Vencimento Até 12 meses	Vencimento Acima de 12 meses			
Caixa e equivalentes de caixa						
Caixa e bancos	16.336	-	-	16.336	16.336	10.864
Títulos de renda fixa						
Certificado de Depósito Bancário - CDB		31.454	48.291	79.745	79.745	74.293
Debentures - Operações Compromissadas		100	30.129	30.229	30.229	22.973
Título de Capitalização			104	104	104	103
Fundo - SANT SAUDE ANS RF	12.754			12.754	12.754	11.681
Total	29.090	31.554	78.524	139.168	139.168	119.914

A) HIERARQUIA DE VALOR JUSTO

A tabela abaixo apresenta os instrumentos financeiros registrados pelo valor justo. Os diferentes níveis foram definidos como se segue:

Hierarquia de Valor Justo

	2014				2013			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Títulos para negociação								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	19.844	-	19.844	-	24.503	-	24.503
Debentures - Operações Compromissadas	-	30.228	-	30.228	-	22.973	-	22.973
Título de Capitalização	-	104	-	104	-	103	-	103
Ativos garantidores								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	59.902	-	59.902	-	49.790	-	49.790
Fundo - SANT SAUDE ANS RF	-	12.754	-	12.754	-	11.681	-	11.681
Total	-	122.832	-	122.832	-	109.050	-	109.050

Nível 1: títulos com cotação em mercado ativo;

Nível 2: títulos não cotados nos mercados abrangidos no “Nível 1” cuja precificação é direta ou indiretamente observável; e

Nível 3: títulos que não possuem seu custo determinados com base em um mercado observável.

As aplicações financeiras estão compostas por:

Aplicações financeiras

	2014	2013
Aplicações Não Vinculadas		
Total	50.176	47.579
Banco Santander	31.288	13.789
Banco BIC	18.124	22.040
Banco Safra	620	11.610
Outras aplicações	144	140
Aplicações Vinculadas		
Total	72.656	61.471
Banco HSBC	2.997	3.858
Banco Itaú	-	5.121
Banco Santander	25.109	22.713
Banco Safra	8.428	2.304
Banco BIC	5.991	5.400
Banco Panamericano	11.474	8.306
Banco Bradesco	7.735	4.031
Banco Caixa Economica	10.922	9.738
Total	122.832	109.050

De acordo com a Resolução Normativa nº 278/11, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 72.656 mil em 2014 e R\$ 61.471 mil em 2013) 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 160/07, a UNIMED FORTALEZA constituiu para fins de ativos garantidores 100% da PEONA calculada de acordo com a nota técnica atuarial aprovada em 10/02/09, conforme o Ofício ANS nº 73/09/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

Conforme a Resolução Normativa nº 159/07 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 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.

B) CONCILIAÇÃO DA DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

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

Conciliação da Demonstração do Fluxo de Caixa.

	2014	2013
Lucro/Prejuízos do exercício	18.975	13.811
Ajustes para a reconciliação do resultado	38.724	51.476
Provisão para perdas sobre créditos	6.377	10.858
Depreciação e Amortização	25.735	26.919
Juros Passivos Provisionados	7.845	7.019
Resultado da Equivalência Patrimonial	(5)	(56)
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	(1.228)	6.736
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	(20.663)	145.558
Aplicações	(13.782)	(19.752)
Crédito de Operações com Planos de Assistência a Saúde	(190)	(12.423)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência a Saúde	(322)	(6.943)
Títulos e Créditos a Receber	(2.924)	(2.902)
Outros Valores e Bens	1.601	(2.679)
Conta Corrente com Cooperados	1.628	191.180
Outros Créditos a Receber Longo Prazo	(6.674)	(923)
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	9.325	(168.976)
Débitos de Operações de Assistência a Saúde	904	3.782
Tributos e Encargos Sociais	(65)	3.724
Débitos Diversos	8.793	(64)
Receitas Diferidas	(889)	3.852
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	257	4.501
Provisões Contingências Passivas	325	(184.771)

Caixa líquido das atividades operacionais	46.361	41.869
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	25	5
Recebimento de Dividendos	125	126
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(9.240)	(14.027)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(36)	(26)
Caixa líquido das atividades de investimento	(9.126)	(13.922)
Resgate de Aplicações Financeiras	641.250	583.844
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	7.656	7.591
Recebimento - Empréstimo/Financiamentos	15.428	51.845
Outros Recebimentos da atividade de Financiamento		7.494
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(5.801)	(5.206)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(41.101)	(54.064)
Aplicações Financeiras	(649.195)	(611.188)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(31.763)	(19.684)
Variação Líquida do Caixa	5.472	8.263
Saldo Inicial de Caixa	10.864	2.601
Saldo Final de Caixa	16.336	10.864
Variação Líquida do Caixa	5.472	8.263

NOTA 4 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

4.1. CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

As contraprestações a receber estão segregadas da seguinte forma:

Contraprestações

	2014	2013
Créditos de Operações com Assistência a Saúde	16.635	16.445
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	(I) 72.235	67.105
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(II) (55.600)	(50.660)
Outros Créditos Operacionais	924	46
(+) Outros Créditos Operacionais	1.446	714
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(522)	(668)
TOTAL	17.559	16.491

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 como também correspondem as vendas de planos individual/familiares, conforme contratos firmados com pessoa física. Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento, sendo os registros realizados, para os

contratos de preço pré-estabelecido a partir do início da vigência da cobertura da mensalidade e para os contratos de preço pós-estabelecidos pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita.

II. 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. A movimentação realizada está demonstrada na Nota 4.3.

4.2. INTERCÂMBIO EVENTUAL

Corresponde às receitas de atendimento, em nossa rede assistencial, credenciada e/ou própria, a usuários de outras operadoras de planos de assistência à saúde. São demonstradas pelos valores de realização, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita.

Intercâmbio a receber.

	2014	2013
Intercâmbio a receber (I)	43.173	42.536
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (II)	(2.600)	(1.408)
Total	40.573	41.128

I. Intercâmbio a receber

Corresponde a cobrança do atendimento estabelecido entre demais operadoras, seja no Sistema Unimed ou com demais operadoras, permitindo o atendimento ao cliente quando este se encontra fora da área de cobertura da operadora com a qual tem contrato, possibilitando atendimento em todo o território nacional.

II. 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. A movimentação realizada está demonstrada na Nota 4.3.

4.3. MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS - PPSC

A movimentação da provisão para perdas sobre crédito - PPSC é apresentada a seguir:

Movimentação da Provisão para Perdas sobre Créditos - PPSC.

	Intercambio		Assistência a
	Eventual	Operacional	Saúde
Saldo em 31 de dezembro de 2012	452	518	46.634
Adições	1.301	229	10.416
Baixas	(345)	(79)	(6.390)
Saldo em 31 de dezembro de 2013	1.408	668	50.660
Adições	2.674	251	10.601
Baixas	(1.482)	(397)	(5.661)
Saldo em 31 de dezembro de 2014	2.600	522	55.600

NOTA 5 - CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

Créditos tributários e previdenciários.

	2014	2013
Circulante	3.827	3.584
Imposto de Renda Retido na Fonte	1.299	791
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	84	53
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	64	102
Imposto de Renda Pessoa Juridica a Compensar Estimativa	623	505
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Juridica	1.022	-
PIS Retido na Fonte	80	78
COFINS Retido na Fonte	287	277
ISS a Recuperar	332	236
Provisão IRRF sobre Aplicação Financeira	-	1.383
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	36	159
Não circulante	574	4.331
Imposto de Renda Retido na Fonte	-	3.747
ISS a Recuperar	530	540
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
Total	4.401	7.915

Os créditos tributários da Unimed Fortaleza, são atualmente objeto de trabalho de revisão fiscal interna, para a compensação dos valores retidos em anos anteriores. Esses créditos após conclusão da revisão fiscal serão compensados no decorrer dos anos de 2014 e 2015.

Os créditos oriundos de retenções efetuadas no ano corrente, são compensados dentro do mesmo período.

NOTA 6 – OUTROS BENS E TÍTULOS A RECEBER

Outros Bens e Títulos a Receber.

	2014	2013
Circulante	28.864	23.563
Estoques (I)	19.400	16.532
Despesas Antecipadas (II)	455	85
Conta Corrente Cooperados (III)	4.355	375
Adiantamentos a Fornecedores (IV)	1.328	3.425
Adiantamentos a Funcionários (V)	627	531
Outros Créditos ou Bens a Receber (VI)	2.699	2.615
Não circulante	226.027	224.959
Depósitos Judiciais e Fiscais (VII)	19.653	12.758
Conta Corrente Cooperados (VIII)	206.225	211.832
Outros Títulos a Receber (IX)	149	369
Total	254.891	248.522

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, ou débitos de produções médicas anteriores de cooperados para compensação quando das suas produções médicas futuras.

IV. Adiantamento a fornecedores

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

V. Adiantamento a funcionários

Os valores representam antecipações a funcionários, basicamente no que se referem a adiantamento de Férias.

VI. 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.

VII. Depósitos judiciais e fiscais

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

Depósitos judiciais e fiscais.

	2014	2013
Depósitos Judiciais Tributários – Pis e Cofins atos cooperados	9.045	9.047
Depósitos Judiciais Cíveis	6.700	-
Outros Depósitos Judiciais	2.782	2.604
Bloqueios judiciais	1.126	1.107
Total	19.653	12.758

VIII. Conta corrente cooperados

Conforme disposto na Instrução Normativa nº 20/08 e no Ofício Circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Os cooperados assumiram a responsabilidade pelo pagamento das obrigações legais da cooperativa, dos débitos de tributos federais e municipais existentes até 31/12/2008. Os valores correspondentes à 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. Os saldos por tributo estão apresentados na Nota 12 conforme RN 322/13.

IX. Outros Títulos a Receber

Refere-se principalmente às garantias contratuais referentes a cauções de contratos de locações dos imóveis e contratos de prestações de serviços com a cooperativa, cujo montante total em 2014 foi de R\$ 133 mil.

NOTA 7 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS

As participações societárias no país, para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013, estão demonstradas como segue:

Investimentos.

	2014	2013
Controladas	867	872
Unimed Corretora de Seguros	525	549
Uniserv Serviços S/C Ltda	342	323
Outros investimentos	3.004	2.615
Unicred de Fortaleza	1.454	1.516
Central Nacional Unimed	1.270	975
Unimed Participações	175	14
Federação Ceará	67	67
Unimed Seguradora	28	16
Federação Equatorial	10	10
Outros Investimentos	-	17
Total	3.871	3.487

São avaliadas pelo método de equivalência patrimonial e são reconhecidas de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 18 – Investimentos em Coligadas e Controladas. O patrimônio líquido e o resultado auferido pelas empresas controladas em 31 de dezembro de 2014 serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial.

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 significativa 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.

NOTA 8 – IMOBILIZADO

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

Imobilizado.

	Taxas anuais de depreciação	Saldo líquido em 31/12/2013	Adições	Baixas Líquidas	Depreciação / Amortização	Baixa Reavaliações	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2014
NÃO HOSPITALAR		25.668	613	(733)	(3.511)	(16)	92	22.113
Terrenos	-	1.982						1.982
Edificações	1,5%	3.674			(60)	(15)		3.599
Edificações de Terceiros (I)	10,0%	2.416		(465)	(238)			1.713
Benfeitoria em imóveis de terceiros	10,0%	9.548		(191)	(1.336)			8.021
Instalações	1,5%	933	49		(26)	(1)		955
Máquinas e Equipamentos	10,0%	2.090	138	(47)	(533)		100	1.748
Móveis e Utensílios	10,0%	2.648	79	(19)	(435)		8	2.281
Veículos	20,0%	67			(39)			28
Equip. de Informática	20,0%	2.310	347	(11)	(844)		(16)	1.786
HOSPITALAR		83.520	5.331	(1.720)	(3.767)	(578)	(92)	82.694
Terrenos	-	1.799						1.799
Edificações	1,7%	61.604	1.067	(44)	(1.013)	(563)	121	61.172
Instalações	1,7%	1.283	21		(21)	(4)	1	1.280
Máquinas e Equipamentos	10,0%	13.869	3.971	(1.675)	(1.743)	(11)	(220)	14.191
Móveis e Utensílios	10,0%	3.899	252	(1)	(632)		(11)	3.507
Veículos	20,0%	543			(163)			380
Equip. de Informática	20,0%	523	20		(195)		17	365
Total		109.188	5.944	(2.453)	(7.278)	(594)	0	104.807

I. Contratos de arrendamento mercantil

Os Contratos de Alugueis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade a NBC TG 06 – Operações de Arrendamento Mercantil totalizam R\$ 1.713 mil em 31 de dezembro de 2014.

Durante o exercício de 2014, a cooperativa não verificou a existência de indicadores de que determinados ativos imobilizados poderiam estar acima do valor recuperável.

A Entidade efetuará até o final do exercício de 2015, em atendimento às novas práticas contábeis adotadas no Brasil, a revisão dos critérios de determinação da vida útil das Máquinas e Equipamentos Hospitalares, de modo a estabelecer novas taxas de depreciação que levem em consideração os tempos de vida útil-econômica estimada dos bens, em conformidade com suas atuais condições de funcionamento. A vida útil-econômica atual estimada das Edificações e Instalações foram mantidas com base em avaliação técnica.

NOTA 9 – INTANGÍVEL

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

Intangível

	Taxas anuais de amortização	Saldo líquido em 31/12/2013	Adições	Baixas Líquidas	Amortização	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2014
HOSPITALAR		63.896	2	-	(15.993)	-	47.905
Carteira de Plano de Assistência à Saúde (I)	Vida útil	618			(172)		446
Sistemas de Computação (II)	20,0%	79	2		(19)		62
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (III)	20,0%	63.091			(15.773)		47.318
Outros Ativos Intangíveis (IV)	10 a 20%	108			(29)		79
NÃO HOSPITALAR		50.323	6.667	(447)	(1.919)	-	54.624
Sistemas de Computação	20,0%	47.530	6.537	(133)	(1.203)	130	52.861
Outros Ativos Intangíveis	10 a 20%	2.793	130	(314)	(716)	(130)	1.763
Total		114.219	6.669	(447)	(17.912)	-	102.529

I. Carteira de Plano de Assistência à Saúde.

A aquisição feita pela UNIMED FORTALEZA da alienação da carteira de clientes da UNIMED ARACATI, detentora do registro nº 32271-7, contando atualmente com 881 beneficiários, conforme a autorização ANS, através do Ofício nº 3744/GGEO/DIPRO/MS, emitido em 21 de dezembro de 2009. O valor correspondente à aquisição está

sendo amortizado desde o 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. São observados os aspectos definidos na Resolução Normativa nº 290/12 e suas alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 9.5.7 e seus subitens.

Quadro analítico da aquisição da carteira de Aracati.

	Data	Valor
Custo		
Custo de aquisição (a)	31/12/2009	863
Amortização	De 2012 a 2014	(417)
Saldo do intangível no exercício	31/12/2014	446
Número de Beneficiários		
Carteira adquirida (b)	31/12/2009	1.344
Baixa na carteira (c)	De 2009 a 2014	(463)
Saldo da carteira no exercício	31/12/2014	881

a. Valor resultante do termo firmado no instrumento de cessão da carteira de beneficiários;

b. Número de beneficiários resultante da cessão de carteira transmitido ao Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la;

c. Número de beneficiários excluídos desta carteira de beneficiários transmitidos ao Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha

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, considerados os prováveis benefícios econômicos futuros esperados gerados em favor da empresa, de acordo com a NBC TG 04 – Ativo Intangível.

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 até o final de 2012 optou em ativar os seus gastos com PROMOPREV como investimento, classificando-os no grupo de Intangível,

conforme a Resolução Normativa ANS nº 290/12 vigente no período. A partir do exercício de 2013 conforme as alterações aplicadas pela Resolução Normativa ANS nº 314/12, os saldos de 31 de dezembro de 2012 foram parcialmente amortizados. Os saldos remanescentes serão amortizados em sua totalidade até dezembro de 2017. Os gastos incorridos no exercício de 2014 foram registrados no resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa nº 322/13, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.5. Conforme exigido pela INC nº 07/12 foi emitido relatório circunstanciado 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. Referido relatório se refere aos saldos registrados no exercício de 2013. O relatório foi desenvolvido 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. O relatório referente ao exercício de 2014 deverá ser desenvolvido até Abril de 2015.

Quadro analítico da Amortização do Promoprev.

	Data	Valor
Custo		
Investimento (a)	31/12/2012	78.863
Amortização (b)	De 2013 a 2014	(31.545)
Saldo do intangível no exercício	31/12/2014	47.318

a. Valor resultante dos Investimentos classificados no Intangível até 31/12/2012;

b. Amortização acumulada realizada a partir de 2013 e classificada no grupo 4415, conforme estebelece a Resolução Normativa nº 344/2012.

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 11.638/07, 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.

NOTA 10 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela UNIMED FORTALEZA apresentam as seguintes posições:

Provisões técnicas.

	2014	2013
Circulante	161.961	147.600
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde	84.357	70.253
Provisão de Contraprestações Não Ganhas (I)	27.492	25.986
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão (II)	1.122	935
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)	55.743	43.332
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (IV)	77.604	77.347
Produções Médicas	68.510	69.400
Intercâmbio a Pagar	4.425	1.599
Ressarcimento ao SUS	4.669	6.348
Não circulante	1.925	1.619
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde	1.925	1.619
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão	1.925	1.619
Total	163.886	149.219

I. Provisão de prêmio ou contribuição não ganha

De acordo com a Resolução Normativa RN 290/12 e suas alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.2.7, a Provisão para Prêmio ou Contribuição Não Ganha caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela operadora para cobertura de risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito da Receita de Contraprestações, no último dia do mês da competência, pelo risco já decorrido no mês.

II. Provisão de benefícios concedidos – remissão

De acordo com a Resolução Normativa 104/05, para os contratos com Planos de Extensão Assistencial (PEA) é constituída a provisão de remissão ao final de cada mês

segundo a metodologia da Nota Técnica Atuarial (NTAP) de Remissão aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/ DIR. ADJ.(GEOPE)/DIOPE/ANS/MS.

III. 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 160/07, 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 alterada em 30/03/2012,

conforme Ofício ANS nº 466/2012/ GGAME(GEHAÉ)/DIOPE/ANS.

IV. 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 do ABI – Aviso de Beneficiário Identificado. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações.

NOTA 11 – DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM O PLANO DE SAÚDE

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

	2014	2013
Débitos a prestadores de serviço de assistência a saúde	23.105	22.201
Total	23.105	22.201

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.

NOTA 12 – TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

O saldo de tributos e encargos sociais a recolher está assim composto:

Tributos e encargos sociais a recolher.

	2014	2013
Circulante	20.369	21.617
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	5.173	4.975
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	3.063	7.071
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	2.840	2.680
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	1.186	1.060
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	635	-
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	229	-
Cofins e PIS / PASEP	981	947
Contribuições Previdenciárias	2.254	1.990
FGTS a Recolher	744	632
Imposto Sobre Serviços - ISS	477	430
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	412	410
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN04/10	1.720	1.009
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN20/08	446	413
Débitos Parcelados ANS - lei 12.966 - IN04/10	209	-
Não circulante	214.568	214.339
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN04/10	5.860	2.920
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN20/08	4.438	4.521
Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS - IN 20/08	188.930	192.207
Contingências municipais - ISS - IN 20/08	12.411	14.691
Débitos Parcelados ANS - lei 12.966 - IN04/10	2.929	-
TOTAL	234.937	235.956

Estas obrigações legais são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos cooperados.

NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

Empréstimos e Financiamentos.

Instituição	Modalidade	2014	2013	Vencimento	Encargos
Bco. Ind.e Comercial S.A.	Capital de Giro	10.614	15.293	abr/17	CDI + 2,04% a.a.
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	9.168	10.390	jul/18	CDI + 4,44% a.a.
Bco. Ind. e Comercial S.A.	Capital de Giro	6.423	9.939	mar/16	CDI + 4,80% a.a.
Bco. Ind. e Comercial S.A.	Capital de Giro	4.013	5.207	ago/16	CDI + 4,20% a.a.
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	2.675	3.794	set/16	CDI + 4,20% a.a.
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	2.234	4.032	dez/15	CDI + 4,32% a.a.
Bco. Cooperativo Sicredi S.A.	Capital de Giro	1.766	2.773	set/16	CDI + 4,20% a.a.
Bco. Cooperativo Sicredi S.A.	Capital de Giro	1.629	2.256	jul/17	CDI + 4,80% a.a.
Bco. do Brasil S.A.	Capital de Giro	1.510	3.028	dez/15	CDI + 3,66% a.a.
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	1.325	1.820	nov/16	CDI + 4,20% a.a.
Bco Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	-	2.656	nov/14	11,88 % a.a.
Bco. Santander Brasil S.A.	BNDES Automatico	-	1.360	nov/14	TJLP + 5,60% a.a.
Outros	-	4.103	4.764	-	-
Instituições Financeiras		45.460	67.312		
Alugueis	Leasing	1.769	2.516	até 10 anos	IGPM
Arrendamento Mercantil		1.769	2.516		
Passivo Circulante		24.698	27.116		
Passivo Não Circulante		22.531	42.712		
TOTAL GERAL		47.229	69.828		

I. Condições restritivas financeiras (DEBT COVENANTS)

A UNIMED FORTALEZA não possui condições restritivas financeiras com seus credores.

NOTA 14 – DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme:

Débitos diversos.

	2014	2013
Circulante	49.096	40.303
Obrigações com Pessoal (I)	12.295	10.047
Fornecedores (II)	28.145	20.429
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual (III)	974	529
Outros Débitos (IV)	6.793	8.409
Receita Antecipada (V)	889	889
Não circulante	2.074	2.963
Receita Antecipada (V)	2.074	2.963
Total	51.170	43.266

I. Obrigações com pessoal

Obrigações diversas para com seus colaboradores, entre elas, salários, férias a pagar, 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 e Antecipações de Clientes.

V. Receita antecipada

Valores referentes a recebimento decorrente de contrato vigente por mais de um exercício. A receita correspondente é apropriada mensalmente conforme vigência do contrato.

NOTA 15 – PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

A UNIMED FORTALEZA possui provisões para tributos diferidos como segue:

Provisões para Tributos Diferidos.

	2014	2013
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	7.552	7.701
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.823	2.876
Total	10.375	10.577

O imposto de renda e a contribuição social diferidos representam os saldos dos impostos diferidos sobre as reavaliações patrimoniais ocorridas em 2000 e 2005. Mensalmente, são baixados na mesma proporção da realização dos saldos das Reavaliações.

NOTA 16 – PROVISÕES JUDICIAIS

A UNIMED FORTALEZA é parte integrante em processos judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista surgidos no curso normal dos seus negócios. Segue a composição:

Provisões Judiciais.

	2014	2013
Provisão para ações tributárias federais	8.934	8.934
Ação Pis e Cofins-ato cooperado	8.934	8.934
Provisão para ações tributárias estaduais	180	-
Ação Multas Decon	180	-
Provisão para ações tributárias municipais	388	369
Iss	388	369
Provisão para ações cíveis	198	72
Provisão para ações trabalhistas	6	6
Total	9.706	9.381

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, porém em setembro/14 houve

uma reformulação na Assessoria Jurídica Interna e Externa da Unimed Fortaleza, com a formação de um novo corpo jurídico interno, além da contratação de 6 escritórios de advocacia que patrocinam uma quantidade expressiva de processos no âmbito do contencioso cível, juizados

especiais, trabalhistas, tributários, além das demandas administrativas oriundas do DECON e da ANS.

Além da recente transição de Assessoria Jurídica já mencionada, que acarretou a transferência do acervo dos processos para os escritórios atuais, atualmente, em decorrência da criação de 9 (nove) varas cíveis na Comarca de Fortaleza (da 31ª a 39ª), está ocorrendo redistribuição de inúmeros processos desta Cooperativa, que, por conseguinte origina mudança

de patrocínio das ações, no âmbito cível, em virtude do parâmetro de separação já informado.

Em razão dos fatos acima expostos, não foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre as ações judiciais, conforme estabelecido nas normas contábeis vigentes, para estabelecer os valores de contingências ativas e passivas da Unimed Fortaleza no fechamento das demonstrações contábeis do exercício de 2014.

NOTA 17 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

17.1 CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2014 é de 4.069 (4.033 em 2013). 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. Em agosto de 2014, com base em entendimento

jurídico, os saldos de capital a integralizar, composto por cheques entregues pelos cooperados para integralização de suas quotas partes, foram considerados como ordem de pagamento à vista e classificados como uma conta corrente a receber do cooperado, passando assim a complementar o capital social total da cooperativa. A quantidade mínima de subscrição de cada cooperado é de R\$ 45 mil.

Capital social.

	2014	2013
Capital social subscrito	67.683	64.106
Capital a integralizar	(59)	(8.411)
Total	67.624	55.695

17.2 RESERVAS

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

Reservas.

	2014	2013
Reservas de Reavaliação (I)	20.986	21.379
Fundo para Contingências Tributárias (II)	38.288	40.277
Fundo de Reserva (III)	2.077	1.978
FATES (IV)	50	62
Total	61.401	63.696

I. 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 2014 o saldo dos efeitos tributários é de R\$ 10.375 mil. Os bens reavaliados são depreciados de acordo com a estimativa de vida útil econômica remanescente constante dos laudos de reavaliação.

II. Fundo para contingências tributárias

Constituído conforme o Art. 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764/71 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 2014 houve redução líquida de R\$ 1.989 mil no seu saldo.

III. 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\$ 99 mil.

NOTA 18 – 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 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. Devido à significativa pulverização das transações realizadas com cooperados, não existem em 31 de dezembro de 2014, 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 foram registrados na rubrica de despesas administrativas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2014, no valor de R\$ 2.676 mil, a qual foi considerada como benefício de curto

IV. 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 Item (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 2014 compreendem: adições de R\$ 18.574 mil, baixas de R\$ 18.636 mil e R\$ 50 mil da constituição da reserva sobre as sobras do exercício.

17.3 OUTRAS EXIGÊNCIAS ANS

17.3.1 PATRIMÔNIO MÍNIMO AJUSTADO

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e alterações, a cooperativa deve possuir um patrimônio mínimo ajustado em 31 de dezembro de 2014 de R\$ 266 mil correspondente a aplicação do fator K de 3,98% para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS – SPS região 5. A cooperativa encerrou o exercício de 2014 com R\$ 89.353 mil de patrimônio líquido ajustado, apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos conforme Instrução Normativa ANS nº 50/12.

17.3.2 MARGEM DE SOLVÊNCIA

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e alterações, o patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos deverá ser suficiente para cobrir a margem de solvência até 31 de dezembro de 2022. Em 31 de dezembro de 2014, o patrimônio líquido ajustado representa 33,68% da margem de solvência (R\$ 265.319 mil).

prazo. Não existem benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da UNIMED FORTALEZA. São divulgadas, como transações com partes relacionadas, os seguintes investimentos: Unimed Seguradora, Unicred de Fortaleza, Federação Ceará, Central Nacional, Federação Equatorial, Unimed Serviços e Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros.

NOTA 19 – DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas no exercício de 2014 são compostas como segue:

Despesas administrativas.

	2014	2013
Despesas com Pessoal Próprio	50.205	44.205
Honorários da Administração	2.676	2.607
Despesas com Empregados	29.349	23.494
Despesas com Encargos Sociais	12.240	9.468
Outras Despesas com Pessoal Próprio	5.940	8.636
Despesas com Serviços de Terceiros	26.349	25.274
Honorários Advocatícios	3.301	2.183
Honorários de Auditoria	2.405	4.857
Honorários de Consultoria	4.370	5.871
Honorários de Serviços Técnicos	4.955	2.521
Mão de Obra Terceirizada	9.160	7.347
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	2.158	2.495
Despesas com Localização e funcionamento	11.341	12.514
Despesas com Localização e Manutenção	2.635	2.576
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	1.341	1.373
Depreciações e Amortizações	3.393	4.324
Outras despesas com localização e funcionamento	3.972	4.241
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	8.185	11.572
Despesas com Tributos	2.629	3.612
Despesas Administrativas Diversas	3.810	1.728
Total	102.520	98.905

NOTA 20 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

O Resultado Financeiro se apresentou da seguinte forma:

Resultados financeiros.

	2014	2013
Receitas Financeiras	19.082	13.306
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	12.333	8.872
Receitas por Recebimentos em Atraso	4.997	4.105
Outras Receitas Financeiras	1.752	329
Despesas Financeiras	12.685	10.394
Descontos Concedidos	820	647
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos	8.257	7.432
Outras Despesas Financeiras	3.608	2.315
Total	6.397	2.912

NOTA 21 – SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária, no exercício de 2014, é de R\$ 846 mil demonstrada no quadro abaixo:

Sobra a disposição da AGO

	2014	2013
Resultado do exercício	18.975	13.811
(-) FATES atos não cooperativos	(18.574)	(13.175)
Fundo de Reserva (10%)	(40)	(64)
FATES (5%)	(20)	(32)
(=) Sobras líquidas do exercício	341	540
Reversão de Reservas	594	594
Ajustes ao Exercício	-	-
Fundo de Reserva (10%)	(59)	(59)
FATES (5%)	(30)	(30)
Total	846	1.045

NOTA 22 – PROVISÕES IRPJ e CSLL

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

Cálculo do imposto de renda, contribuição social e conciliação com alíquota efetiva.

	2014	2013
Sobras antes do IRPJ e CSLL	22.259	13.811
Imposto Nominal	7.568	4.696
Adições Permanentes	1.234	373
Multas	605	12
Doações	-	-
Patrocínio	269	78
Brindes e donativos	77	49
Eventos	283	234
Adições Temporárias	4.136	58
Reserva de reavaliação	594	58
Contingências cíveis	127	-
Contingências tributárias	198	-
Resultado Equivalência Patrimonial Negativa	23	-
Provisão para Perdas sobre Crédito	3.194	-
Exclusões Permanentes	13.730	16.153
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	13.712	16.097
Resultado positivo em Equivalência Patrimonial	18	56
Base de cálculo do lucro real	13.899	(1.911)
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)	4.170	-
Base de cálculo IRPJ e CSLL	9.729	(1.911)
IRPJ Despesa	2.408	-
CSLL Despesa	876	-
IRPJ Diferido no resultado	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-
Imposto Real	3.284	-
Resultado depois do IRPJ e CSLL	18.975	13.811
Diferença entre a alíquota nominal e a real	4.284	4.696

NOTA 23 – COBERTURA DE 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
18/117/2481000013818	MAPFRE SEGUROS	34.448	Compreensiva	10/2014 A 10/2015
5177201462180025162	ALLIANZ	14.700	Compreensiva	05/2014 A 05/2015
10412070622281920	MAPFRE SEGUROS	1.766	Compreensiva	10/2014 A 10/2015
10409870622186552	MAPFRE SEGUROS	1.012	Compreensiva	05/2014 A 05/2015
10412670622491696	MAPFRE SEGUROS	979	Compreensiva	11/2014 A 11/2015
10408170623241073	MAPFRE SEGUROS	760	Compreensiva	01/2014 A 01/2015
10409970622557895	MAPFRE SEGUROS	489	Compreensiva	05/2014 A 05/2015
	MAPFRE SEGUROS	410	Compreensiva	05/2014 A 05/2015
10412670622391455	MAPFRE SEGUROS	250	Compreensiva	11/2014 A 11/2015
10412970622292000	MAPFRE SEGUROS	200	Compreensiva	12/2014 A 12/2015
10409470622845896	MAPFRE SEGUROS	143	Compreensiva	04/2014 A 04/2015
10411270622210918	MAPFRE SEGUROS	100	Compreensiva	09/2014 A 09/2015
10412210622989631	MAPFRE SEGUROS	100	Compreensiva	11/2014 A 11/2015
2481/0000116/18	MAPFRE SEGUROS	70	Compreensiva	04/2014 A 04/2015
Diversas	Diversas	857	Compreensiva	01/2014 A 12/2014
Total da Cobertura		56.284		

NOTA 24 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os valores constantes nas contas do ativo e passivo da UNIMED FORTALEZA, como instrumentos financeiros, encontram-se atualizados na forma contratada até 31 de dezembro de 2014 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, "Empréstimos e Recebíveis" e estão contabilizados pelos seus valores contratuais, os quais equivalem ao valor de mercado;

Empréstimos e financiamentos -

Classificados como passivos financeiros "Empréstimos e Recebíveis", e estão contabilizados pelos seus valores contratuais (custo amortizado). As taxas de juros dos empréstimos e financiamentos contratados pela UNIMED FORTALEZA condizem com as taxas usuais de mercado, sendo as mesmas determinadas com base no CDI mais Spread.

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).

Em 31 de dezembro de 2014, a UNIMED

FORTALEZA não possuía 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.

A UNIMED FORTALEZA optou por não antecipar a Lei 12.973/14. A análise do impacto tributário com a referida lei (se tiver) será efetuada em 2015.

NOTA 26 – EVENTOS MÉDICO-HOSPITALARES E ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 344/13, é apresentado o quadro auxiliar em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 01/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/98, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

Os valores apresentam-se líquidos de Glosas, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações.

Cobertura Assistencial com Preço Pré – Estabelecido – Carteira de Planos Individuais / Familiares pós Lei 9.656./1998.

	Consulta médica	Exame	Demais despesas	Total
Rede Própria	-	-	70.274	70.274
Rede Contratada	86.629	141.913	2.609	231.150
Intercâmbio Eventual	25.302	-	-	25.302
Total	111.931	141.913	72.882	326.726

Fortaleza, 31 de Dezembro de 2014



João Borges
Presidente



Hudson Viana de Carvalho
Contador
CRC-CE 012797/O-4



www.unimedfortaleza.com.br
Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE
T.(85) 3255-3500

PARECER ATUARIAL

Em atendimento ao subitem 6.3.10, do item 6 – Demonstrações Contábeis, Capítulo I – Normais Gerais, do Anexo I, da Resolução Normativa – RN nº 290, de 27 de fevereiro de 2012 e suas alterações, foi realizada a 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), que estão registradas nas Demonstrações Contábeis da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., referente ao exercício findo em 31/12/2014.

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 a capacidade da operadora em honrar os compromissos assumidos relativos ao pagamento dos prestadores de serviço credenciados na rede de atendimento, objeto da PEONA, e a cobertura de atendimento aos beneficiários remidos vinculados ao Plano de Extensão Assistencial - PEA, objeto da PRem.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) contabilizada até 31/12/2014, importando no valor de **R\$ 55.743.962,20**, 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, objeto do Ofício ANS nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS e alterada em 30/03/2012, por meio do Ofício ANS nº 466/2012/GGAME(GEHAÉ)/DIOPE/ANS.

A Provisão para Remissão (PRem) contabilizada até 31/12/2014, importando no valor de **R\$ 3.047.005,93**, sendo **R\$ 1.121.755,89**, classificado como passivo circulante (curto prazo) e **R\$ 1.925.250,04**, 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.(GEOAP)/DIOPE/ANS/MS.

Diante do exposto, consideramos a Unimed 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, 21 de janeiro de 2015.


José Nazareno Maciel Junior
Atuário – MIBA 1286



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 31.714-4



An independent member firm of
MOORE STEPHENS
INTERNATIONAL LIMITED

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos Diretores, Conselheiros e Cooperados da
Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.

Examinamos as demonstrações contábeis individuais da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 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 Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) 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 das 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 Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião 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 citado na Nota Explicativa 16 a provisão para processos judiciais registrada em relação àquelas causas consideradas como perdas prováveis é periodicamente analisada pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda, porém em setembro/14 houve uma reformulação na Assessoria Jurídica Interna e Externa da Unimed Fortaleza, com a formação de um novo corpo jurídico interno, além da contratação de 6 (seis) escritórios de advocacia que patrocinam uma quantidade expressiva de processos no âmbito do contencioso cível, julgados especiais, trabalhistas, tributários, além das demandas administrativas oriundas do DECON e da ANS.

Além da recente transição de Assessoria Jurídica já mencionada, que acarretou a transferência do acervo dos processos para os escritórios atuais, atualmente, em decorrência da criação de 9 (nove) varas cíveis na Comarca de Fortaleza (da 31ª a 39ª), está ocorrendo redistribuição de inúmeros processos desta Cooperativa, que, por conseguinte origina mudança de patrocínio das ações, no âmbito cível, em virtude do parâmetro de separação já informado.

Em razão dos fatos anteriormente expostos, não foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre as ações judiciais, conforme estabelecido nas normas contábeis vigentes, para dimensionar os valores de contingências ativas e passivas da Unimed Fortaleza no fechamento das demonstrações contábeis do exercício de 2014.

Opinião

Em nossa opinião, exceto quanto aos possíveis efeitos que poderiam resultar do assunto mencionado no parágrafo "Base para opinião com ressalva", as demonstrações contábeis anteriormente referidas, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., em 31 de dezembro de 2014, 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, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

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\$ 0,83 (oitenta e três 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 2014, 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.

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

As Demonstrações Contábeis relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, apresentadas para fins de comparação, foram examinadas por outros auditores independentes, que emitiram relatório datado em 31 de janeiro de 2014, com ênfase em relação ao nível de liquidez apresentado no Balanço Patrimonial.

Fortaleza (CE), 9 de fevereiro de 2015

CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S/S - EPP

CRC (CE) 232-J

CVM: 6335

CNPJ (ME)-23.562.663/0001-03

ROBINSON PASSOS DE CASTRO E SILVA
SÓCIO RESPONSÁVEL TÉCNICO
CONTADOR CRC(CE) N.º 8.905
CPF 241.338.923-72

Expediente

Unimed Fortaleza

Unimed Fortaleza
Av. Santos Dumont, 949, Aldeota, Fortaleza-CE
www.unimedfortaleza.com.br

Comitê de Elaboração Editorial

Superintendência de Gestão e Planejamento Empresarial – Jair Costa
Coordenação da Universidade Corporativa – Dra. Regina Portela

Assessoria de Comunicação:

Karol Andrade Sampaio, Roberta Freire, Zarhi El Malek, Bruna Barroso, Gleyce Any Castro e Vitória Batista.

Marketing:

Mariana Matos e Raquel Lima

Produção Gráfica

Agência Acesso Comunicação
www.acessocomunicacao.com

Jornalista Responsável – Silvio Mauro
Projeto Gráfico – Agência Acesso Comunicação
Diagramação – Agência Acesso Comunicação



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



0800 275 1919

www.unimedfortaleza.com.br