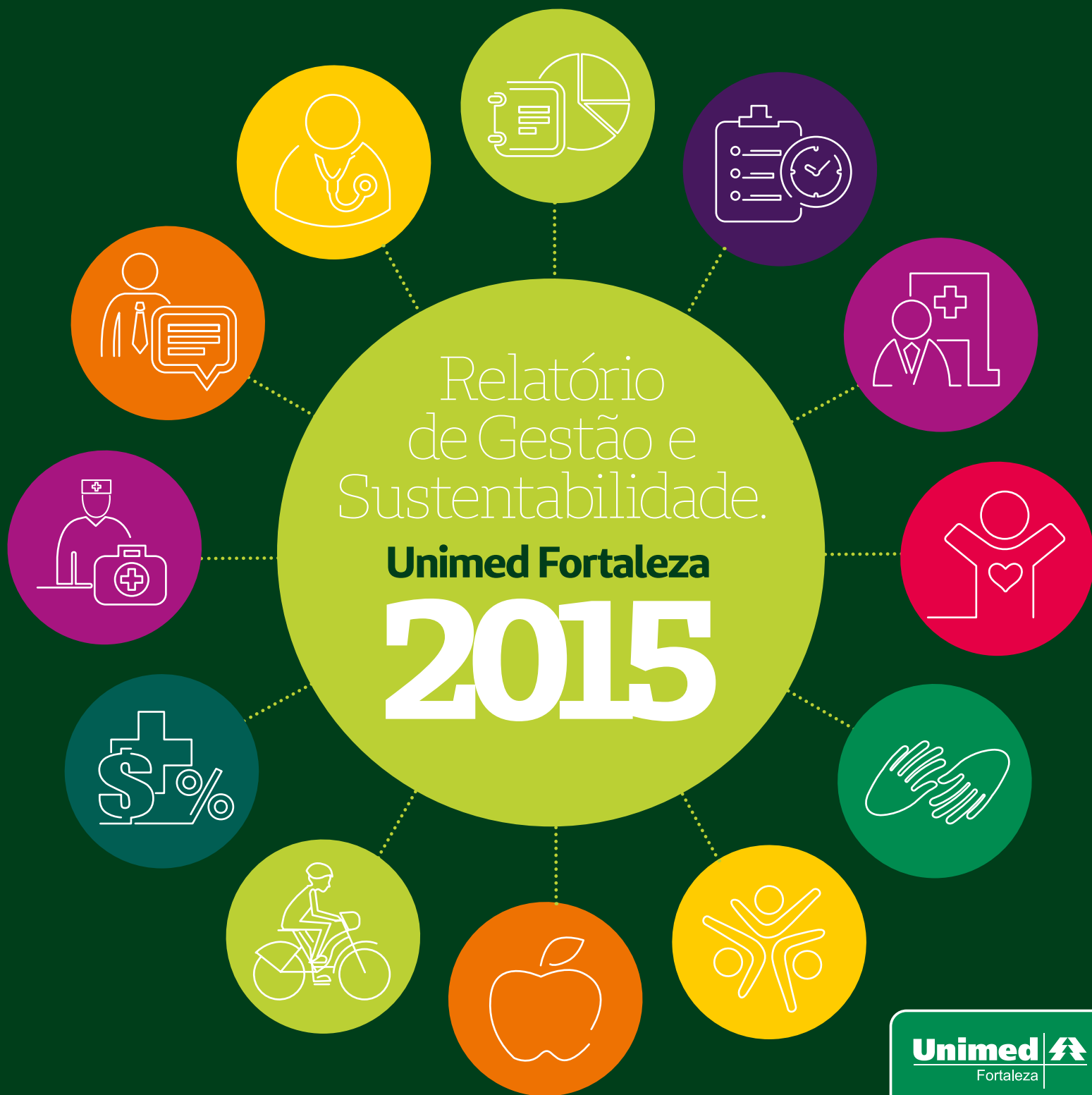


Relatório
de Gestão e
Sustentabilidade.

Unimed Fortaleza

2015







Sumário



06 Identidade Organizacional da Unimed Fortaleza

08 Diretorias

10 Conselhos

12 Mensagem dos Diretores

14 Sobre este relatório

16 Processo adotado

18 Sobre a Unimed Fortaleza

24 Organograma Geral

26 Saúde e Segurança do Cliente

104 Balanço Social

114 Indicadores Econômicos

166 Expediente

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:

Os valores organizacionais são ideias fundamentais em torno das quais se constrói a organização. Representam as convicções dominantes, as crenças básicas, aquilo em que a maioria das pessoas que compõem a organização acredita. São elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a unidade e a coerência do trabalho. Sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento de toda a equipe na busca da excelência.

Valores Organizacionais

	R RESULTADO SUSTENTÁVEL
	E ESTÍMULO ÀS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA
	N NEGÓCIO ORIENTADO POR MEIO DE LIDERANÇAS INSPIRADORAS
	O OPORTUNIDADE DE CRESCER E EVOLUIR JUNTOS
	V VALORIZAÇÃO DOS CLIENTES, COOPERADOS E FUNCIONÁRIOS
	A ATENÇÃO AO COMPROMISSO COM A VIDA E COM AS PESSOAS
	R RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Resultado Sustentável:

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

Estímulo às boas práticas de Governança corporativa:

Agir com coerência, justiça e ética, vivenciando as melhores práticas e princípios de governança.

Negócio orientado por meio de lideranças inspiradoras

Oportunidade de 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.

Valorização dos clientes, cooperados e funcionários

Honrar os compromissos assumidos, buscando encantar, fidelizar e satisfazer nossos clientes, assim como valorizar e reconhecer nossos cooperados e funcionários.

Atenção ao 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.

Respeito aos princípios do cooperativismo

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	Conselho Fiscal	Conselho Técnico
Helvécio Neves Feitosa	Gilson Assunção de Figueiredo	Adriano Adeodato Accioly
João Aragão Ximenes Filho	F ^{co} . Eron Mendes Moreira	Antonio Augusto Guimarães Lima
Jurandir Vieira Marques Junior	Ronaldo Silva de Oliveira	Edmar Oliveira Guedes Junior
	Flávio Ma. Nobre Othon Sidou	Henrique César Temoteo Ribeiro
	Márcio Alcântara Costa	Liana Rabelo Cavalcante
	M ^a . Neodan Tavares Rodrigues	Marcelo Esmeraldo Holanda

Mensagem dos Diretores da Unimed Fortaleza

[G4-1; G4-2]



Caro Cooperado,

Depois de enfrentarmos juntos um primeiro ano de gestão de desafios e reestruturação, começamos 2015 com muita determinação para alcançar nossos objetivos. Compreendemos, ao longo de um aprendizado mais profundo sobre as necessidades tanto econômico-financeiras quanto estruturais e operacionais, que uma gestão eficiente precisa unir qualidade e sustentabilidade, duas palavras chaves para a Unimed Fortaleza. Desta forma, é com muita responsabilidade e coerência que finalizamos 2015 como um ano histórico para esta cooperativa por seus resultados extremamente positivos.

Com mais de 31,8 milhões de resultado operacional positivo, sobras na casa dos R\$ 8 milhões e remunerando capital em 12%, valor máximo permitido por lei, comprovamos a solidez alcançada. Esse resultado foi conquistado por uma gestão corajosa, que estuda seu mercado e se dispõe a renovar sua visão e estratégias para posicionar-se coerentemente, garantindo uma rentabilidade inédita em 38 anos de Unimed Fortaleza.

Quando assumimos a gestão, proclamávamos a importância da transparência para a sustentabilidade da nossa cooperativa. Temos trabalhado com ousadia, quebrando paradigmas para honrar este compromisso. Por ele, temos investido continuamente em governança corporativa, valor essencial para crescermos em credibilidade junto ao mercado, colaboradores, médicos e clientes. Como resultado, temos impactado nossa cidade com mais eficiência no atendimento ao cliente e elevado o valor desta empresa, colocando-a novamente como uma das dez maiores do Ceará. Hoje, somos destaque nacional no Sistema Unimed em ações de marketing conectadas à sustentabilidade, informação e atendimento.

Neste relatório, temos a honra de apresentar uma Unimed Fortaleza saudável e em franco crescimento, mesmo diante de tempos de crise.

Para conhecer nossa cooperativa com mais profundidade e como todas estas conquistas foram alcançadas, nós o convidamos a ler as próximas páginas e entender que ainda há muito o que conquistar.

Cordialmente,
Diretoria da Unimed Fortaleza

Sobre este relatório

*[G4-06; G4-28; G4-29;
G4-30; G4-31]*



Um dos pilares que norteiam as práticas desta diretoria é a transparência com todos os nossos públicos: clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e sociedade. Entendemos que apenas desta forma, com verdade e clareza, é que conseguiremos alcançar os desafios assumidos. Com base nesse pilar a Unimed Fortaleza elabora o Relatório anual da cooperativa para expor os resultados da gestão para o seu público-alvo.

Em 2015, a Unimed Fortaleza foi mais além. Com o objetivo de aperfeiçoar as boas práticas de governança corporativa (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa), a cooperativa passou a adotar a ferramenta de gestão internacional Global Reporting Initiative (GRI).

A partir desta edição, o anuário passa a ser chamado de “Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015”, onde passou a adotar as diretrizes G4 do GRI. O intuito do instrumento é relatar exercícios específicos da gestão que incluam informações valiosas sobre as questões de sustentabilidade (econômica, ambiental e social) mais cruciais para a organização.

Por elaborar o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015, a equipe de planejamento do periódico realizou uma pesquisa para avaliar a relevância para os stakeholders em relação aos temas abordados no anuário. Para isso, os cooperados, clientes, colaboradores e fornecedores foram convidados a participar de uma pesquisa e expressar suas opiniões sobre os temas mais relevantes para a composição deste Relatório. Conheça o questionário [clicando aqui](#).

Em caso de dúvidas ou sugestões, envie e-mail para:

relatoriodegestao@unimedfortaleza.com.br
www.unimedfortaleza.com.br

Processo adotado

[G4-18; 24 a 26; 28 e 32]



O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015 da Unimed Fortaleza

foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, na opção “de acordo – essencial”. A equipe de planejamento do periódico procurou a área de Pesquisa de Mercado da cooperativa, que tem como uma de suas atividades aplicar pesquisas com os stakeholders da organização, e demandou a realização do questionário. Os colaboradores foram os primeiros a receber um e-mail explicando o que era o GRI e direcionado para as perguntas. A equipe de planejamento do Relatório foi capacitada por uma consultoria da Unimed Brasil que orientou a aplicação dos protocolos técnicos exigidos. Veja abaixo o passo a passo do processo:



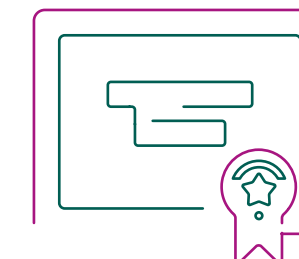
Passo 1 1- Identificação

Com base nos indicadores e diretrizes da ferramenta de gestão internacional GRI, a Unimed Fortaleza convocou uma reunião com a alta gestão da cooperativa e elencou os 16 principais assuntos onde tomou como base uma pré-seleção estabelecida pela consultoria.



Passo 2 2 – Priorização

Foi realizada uma pesquisa, por e-mail e pessoalmente, que abordou os temas pré-selecionados e pesquisou junto aos stakeholders a ordem de importância desses assuntos. A pesquisa foi realizada de 02 a 20 de dezembro de 2015 de forma digital e impressa.



Passo 3 3 – Validação

A pesquisa realizada obteve 1030 respostas resultando na criação da Matriz de Materialidade, que orientou a abordagem de 7 temas considerados de extrema importância para a elaboração do Relatório. Os outros 9 temas sugeridos foram avaliados como relevantes para fazerem parte do anuário.



Passo 4 4 – Análise

O resultado da pesquisa foi encerrado pela área de Estratégia de Mercado da cooperativa e apresentado aos dirigentes da Unimed Fortaleza para conhecimento. Em seguida os temas mais votados foram repassados para a equipe responsável pela produção do Relatório.



Sobre a Unimed Fortaleza

[G4-3; G4-4; G4-7; G4-8]



Desde a sua criação, a Unimed Fortaleza, localizada em Fortaleza (CE), concentra seu trabalho em preservar a saúde e o bem-estar das pessoas, sempre ampliando a estrutura, investindo em tecnologia e na capacitação de seus cooperados e colaboradores com um só objetivo: cuidar de você.

Com 38 anos de existência, a cooperativa de grande porte evidencia a experiência e o comprometimento com a excelência. A história da Operadora começou em 1978 com os médicos cearenses lutando para o fortalecimento da classe, por meio do cooperativismo.

A Unimed Fortaleza 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. 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 organização 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, Itaigaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades as quais venham adquirir outras carteiras de clientes.

Os principais produtos da Unimed Fortaleza são os planos: Multiplan, Uniplano, Uniflex, Interplano Leste e ainda os serviços opcionais Unimed Urgente, Unimed Odonto e Seguros Unimed. A cooperativa possui ainda uma rede própria que pode ser conferida logo abaixo.

Unidades próprias



Hospital Regional Unimed

Referência nacional em procedimentos de alta complexidade, o Hospital Regional Unimed (HRU) é o hospital privado com o maior número de leitos do Ceará. O HRU possui Certificação Internacional em proteção e segurança do paciente e é participante de novo processo de acreditação, sendo avaliado pela empresa líder do processo de Acreditação, estando incluído em um grupo de elite de hospitais avaliados. Conta com um corpo clínico de excelência, time de resposta rápida para atendimento de urgência e emergência, além dos programas voltados para gestantes, centro de imagens e laboratório.



Centro Pediátrico

O Centro Pediátrico é o núcleo de atendimento exclusivo de urgência e emergência pediátrica, que recebe pacientes de 0 a 17 anos. Uma estrutura completa, com o carinho e atenção que toda criança merece receber. Com quase 1.000 metros quadrados, o Centro Pediátrico conta com uma equipe multiprofissional em regime de plantão, 24 horas por dia, com médicos pediatras, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, coletores laboratoriais e técnicos em radiologia.



Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs)

Localizados em pontos estratégicos da cidade, os Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) oferecem aos clientes: consultas eletivas, pequenas cirurgias, procedimentos de enfermagem (curativos e retiradas de pontos) e eletrocardiograma. Além dos serviços essenciais, os Centros Integrados de Atendimento Unimed possuem atendimento para solicitações de intercâmbio, apoio ao cliente, autorizações, perícia médica, atualizações de planos e revisão de contratos, exceto nas unidades Aldeota e Maracanaú.



Laboratório Unimed Fortaleza

As unidades estão localizadas nos melhores pontos de Fortaleza e Região Metropolitana e com uma equipe de profissionais capacitados, em conformidade com os padrões da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica. Equipados com a mais alta tecnologia e segurança, conta com mais de 550 modalidades de exames de patologia clínica, com uma média de 135 mil exames/mês. Conta também com um atendimento personalizado nas unidades e um sistema de coleta domiciliar, com a melhor taxa do mercado.



Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva é uma unidade exclusiva para clientes Unimed Fortaleza, que oferece serviços gratuitos e ações educativas para a prevenção de doenças e promoção da saúde, formada por uma equipe multidisciplinar de médicos, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros e auxiliares. Tudo isso para garantir a longevidade e a qualidade de vida necessária para você realizar todos os seus planos.



Unimed Lar

O Unimed Lar é um serviço de atenção domiciliar formado por uma equipe multidisciplinar, que tem o apoio da família e de um cuidador treinado para acompanhar o paciente crônico e restrito ao leito. O serviço é disponibilizado após análise baseada em critérios técnicos, com foco nos pacientes crônicos e sujeito à aprovação, conforme vagas disponíveis.



Unimed Urgente

Existente há 17 anos, o Unimed Urgente é um serviço líder no mercado e oferece assistência médica de urgência e emergência pré-hospitalar para seus clientes, atuando 24 horas por dia e 7 dias por semana na região urbana de Fortaleza. É formado por uma equipe experiente composta por médicos e profissionais de saúde, além de possuir ambulâncias com modernos materiais e equipamentos de atendimento pré-hospitalar.



Sustentabilidade na Unimed Fortaleza

A política de sustentabilidade e governança corporativa da Unimed Fortaleza tem como objetivo principal atuar, fortalecer e disseminar a gestão empresarial sustentável por meio dos princípios do cooperativismo de forma íntegra e responsável. Em

2015, o Setor de Responsabilidade Socioambiental (RSA) passou a compor a Área de Sustentabilidade e Governança Corporativa por estar diretamente integrada aos seus objetivos. Existente na cooperativa

desde 2008, a RSA atua em prol do cumprimento de ações socioambientais junto a três células de gestão do setor: gestão social, gestão ambiental e gestão estratégica no negócio.

Estratégia e governança [G4-18]

Baseada em uma gestão com foco em aperfeiçoar as boas práticas de governança corporativa (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa), a Unimed Fortaleza atua em um mercado fortemente regulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além de competir comercialmente contra concorrentes regionais, estaduais e nacionais; e sofrer duramente com os impactos das inovações tecnológicas.

Com o acesso fácil à internet e a democratização do conhecimento, não conseguimos esconder informações. Então, é necessário construir valores bem claros para a sociedade, assumindo nosso papel na construção de um futuro desejável.

Em 2015, a estratégia de posicionamento da Unimed Fortaleza teve como desafio transformar uma cultura focada em doenças em uma cultura focada na manutenção

do bem-estar. O planejamento realizado para o ano de 2015 foi realizado de forma a construir um relacionamento de valor com os clientes e a sociedade como um todo, além de transformar discursos em ações, relevância, experiência integrada e entrega efetiva, por meio de ações que promovam o bem-estar. Desta forma, definimos os

4 principais pilares que estão norteando as nossas ações:



Atividade física



Alimentação



Social

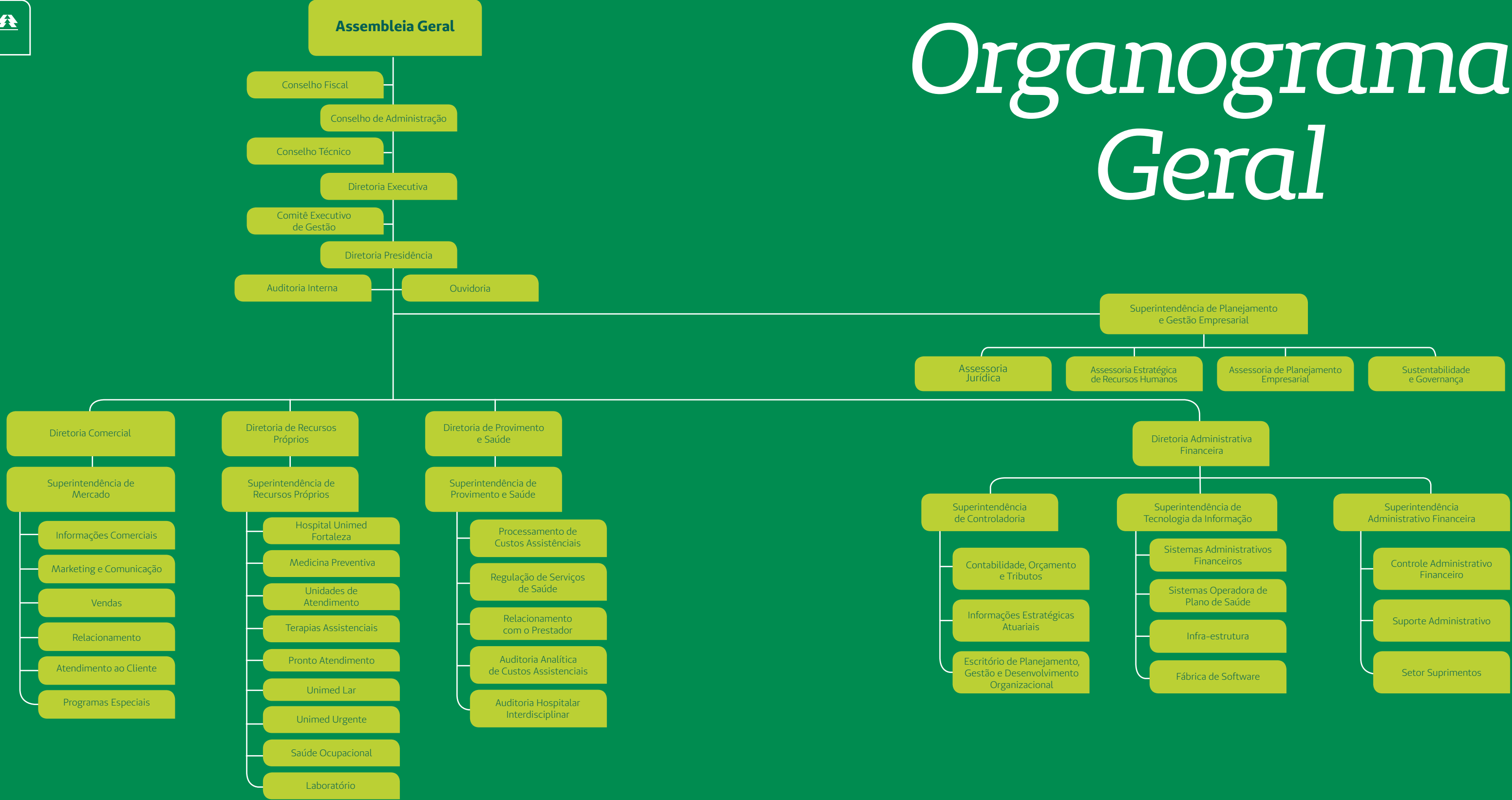


Relacionamento

O ano de 2015 foi crucial para a cooperativa, que adotou um modelo vertical voltado para a gestão e que tem o propósito de integrar os negócios. Confira abaixo o organograma geral da cooperativa.



Organograma Geral



Saúde e Segurança do Cliente

[G4-34; G4-PR1]



Essa área tem como principal componente a rede de recursos próprios da Unimed Fortaleza, sendo o HRU a sua maior referência. É nessa rede, formada por todos

os pontos de atendimento direto aos clientes, seja para consultas, exames ou procedimentos de maior complexidade, que eles depositam a confiança e a vida em momentos

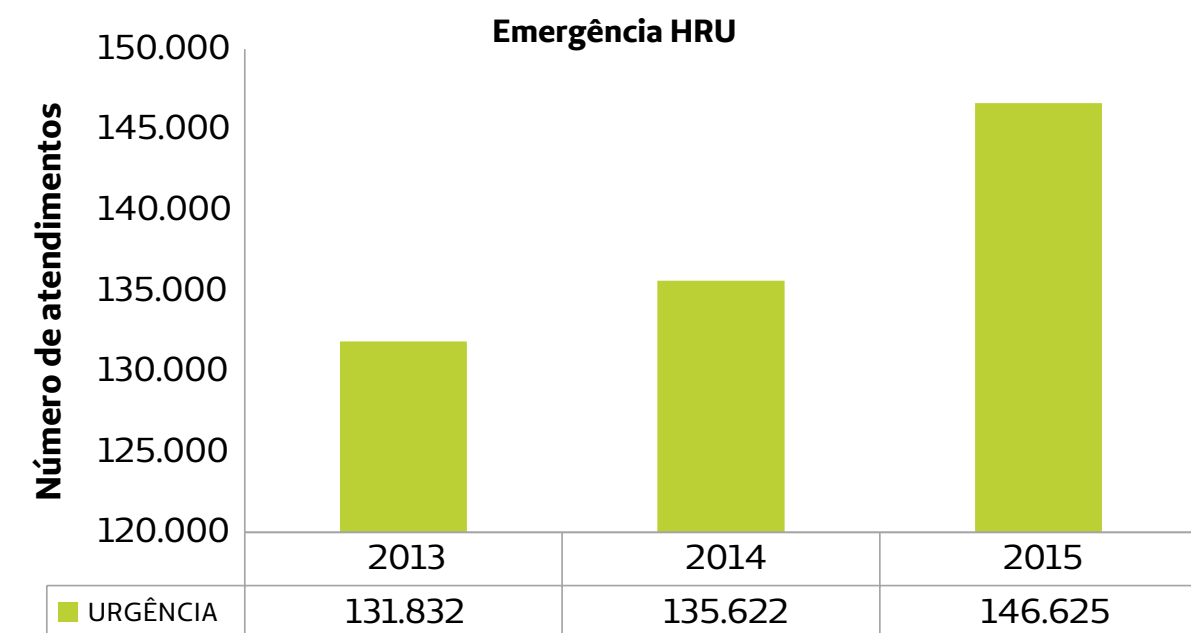
de mais fragilidade. Ciente da sua importância, a cooperativa realizou várias ações de melhorias ao longo de 2015, que serão expostas a seguir.

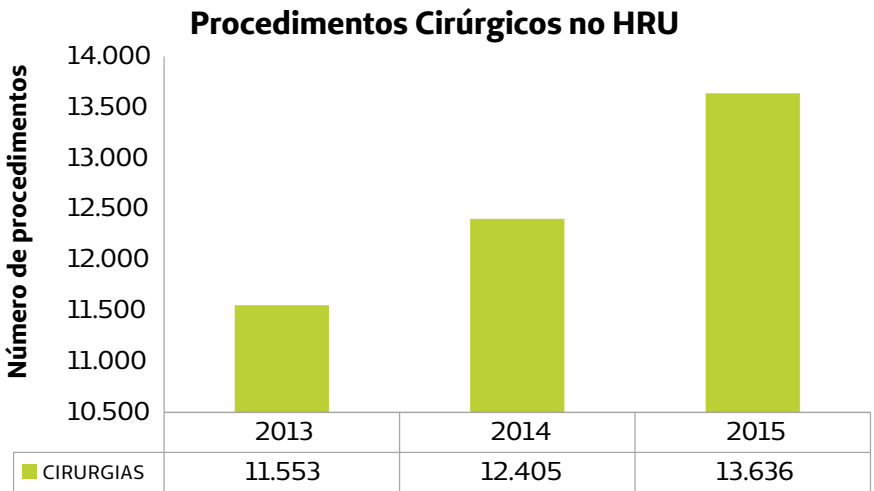
Hospital Regional Unimed – HRU

É considerado o principal hospital da rede assistencial da Unimed Fortaleza. Com 300 leitos, possui capacidade para cirurgias de alta complexidade, é o único na cidade

com a Certificação de Acreditação Internacional Canadense e conta hoje com 1.522 colaboradores. Os gráficos abaixo demonstram o seu crescimento contínuo no número de

atendimentos da Emergência, nas internações e nos procedimentos cirúrgicos.





Principais destaques do HRU em 2015

Mudança da diretoria

O HRU passou por mudanças no seu corpo diretivo no segundo semestre de 2015, tendo o Dr. Jair Cremonin como Diretor Geral, o Dr. Roberto Melo como Diretor Clínico e o Dr. Cícero Ivan de Amorim Rodrigues como Diretor Técnico.

Obras estruturantes

Com 16 anos de existência e aumento na demanda de atendimento, o prédio que o hospital ocupa apresenta necessidade de readequação, manutenção e modernização nas suas instalações físicas. O sistema de refrigeração começou a ser reformado no ano de 2015 para aumentar a segurança e resolver o problema da condensação da

tubulação. A abertura do 7º andar-norte propiciou a abertura de 30 leitos. Foi iniciada reforma no 6º andar – sul, o que possibilitará a instalação de aproximadamente 30 leitos. A Emergência foi modernizada e adequada ao layout proposto pela Unimed Brasil. A reforma do Centro Cirúrgico propiciou a criação de uma antecâmara, instalação de painéis digitais para acompanhamento das cirurgias, melhorias na copa, na sala de repouso do médico e na sala de pré-operatório e colocação dos quadros do check-list. A rede de energia elétrica também é outro foco de atenção atual e passa por mudanças para que tenha alta disponibilidade elétrica.

Projeto Parto Adequado

O HRU é a única instituição do Ceará participante do Projeto Parto Adequado na categoria “Hospital Privado”. O projeto prevê a preparação de estrutura e equipe para propiciar a melhor experiência para o binômio mãe e filho. Para isso, o HRU está ampliando o Centro Obstétrico, realizando treinamento virtual com a equipe assistencial, com simulação realística no Hospital Albert Einstein, está realizando o cadastramento das doulas, ampliando as informações às gestantes por meio de mídias eletrônicas. Além disso o HRU também tem trocado experiências de boas práticas com os outros hospitais participantes.

Atendimento humanizado

Tendo como objetivo um atendimento diferenciado ao acolhimento do cliente, o segundo andar está passando por reforma que prevê sala kids, capela, sala de acolhimento ao paciente cirúrgico e sala de espera para acompanhantes. Também com foco no atendimento às necessidades do cliente, foram realizados eventos como a visita de um irmão na UTI Neonatal, o casamento de um paciente em Cuidados Paliativos, e um encontro de Natal entre as crianças internadas e a Trupe do Riso.

Gerência de Enfermagem

Sob nova gestão, a Enfermagem está empenhada em apresentar um trabalho diferenciado nos cuidados dos pacientes. A Educação Continuada se dedicou a treinamentos para membros da equipe desde o momento da admissão no quadro funcional. A classificação de riscos na Emergência passou a ser realizada por enfermeira devidamente preparada e as coordenações de Enfermagem passaram por reestruturação, com destaque para a linha materno-infantil que ganhou coordenação exclusiva.

Gestão de leitos

Com uma equipe composta por médico, enfermeira, assistentes sociais e suporte administrativo, além do apoio de retaguarda de toda a área assistencial, o gerenciamento de leitos é um dos desafios do HRU. O intuito deste trabalho é desenvolver estratégias que promovam a eficiência da utilização dos leitos do hospital desde a necessidade de internação até a alta. Por isso, também envolve áreas como manutenção, hotelaria, higienização, transporte, atendimento, agendamento cirúrgico e equipe assistencial.

Projeto Acreditação Qmentum – HRU

Na busca contínua por uma Gestão da Qualidade com excelência e pelas melhores práticas de segurança do paciente, o HRU, que já conquistou o nível máximo de certificação ONA e tem a Acreditação Canadense, iniciou o processo de conquista da certificação Qmentum – nova metodologia da Acreditação Canadense. A avaliação final da auditoria está prevista para agosto de 2016.

Ala pediátrica

O HRU ampliou os leitos disponíveis para a Pediatria, que ganhou uma ala própria e a criação de leitos exclusivos para os cuidados oncopediátricos.

Manutenção

A Manutenção do HRU passou a ser de responsabilidade da GAF (Gerência Administrativa Financeira), tornando-se independente da Sede. Esta mudança proporcionou mais celeridade aos serviços.

CIHDOTT

A Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante é responsável, como o próprio nome diz, pela captação e viabilização de órgãos para transplante. Um dos reforços alcançados recentemente foi definir uma enfermeira com tempo destinado para a busca ativa.

Gestão dos recursos terceirizados

A Nutrição, a Engenharia Clínica e a Higienização são hoje serviços terceirizados do HRU. Porém, em 2015, estes serviços passaram a ter gestão/supervisão própria, como já acontecia com o serviço de segurança.

Comissão de hemotransusão

A comissão formada por profissionais assistenciais foi reativada e coordena

todas as atividades ligadas à hemovigilância, trazendo como benefício um acompanhamento mais efetivo e seguro desta área.

Emergência

A Emergência do HRU, além da reforma física e da Classificação de Riscos realizada pela enfermeira já citadas anteriormente, alterou a forma de contratação dos médicos coordenadores de equipe. Eles passaram por seleção e hoje são funcionários do hospital. Um dos ganhos com esta ação foi manter uma gestão mais coesa e preparada. O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) foi implantado em toda a Emergência e está em expansão para todo o HRU. A agilidade, a rastreabilidade e a padronização das informações estão entre os benefícios deste projeto. Também para otimizar o tempo do paciente na Emergência, foi revisto o fluxo de entrada e atendimento e a liberação de autorização prévia para exames de baixa complexidade.

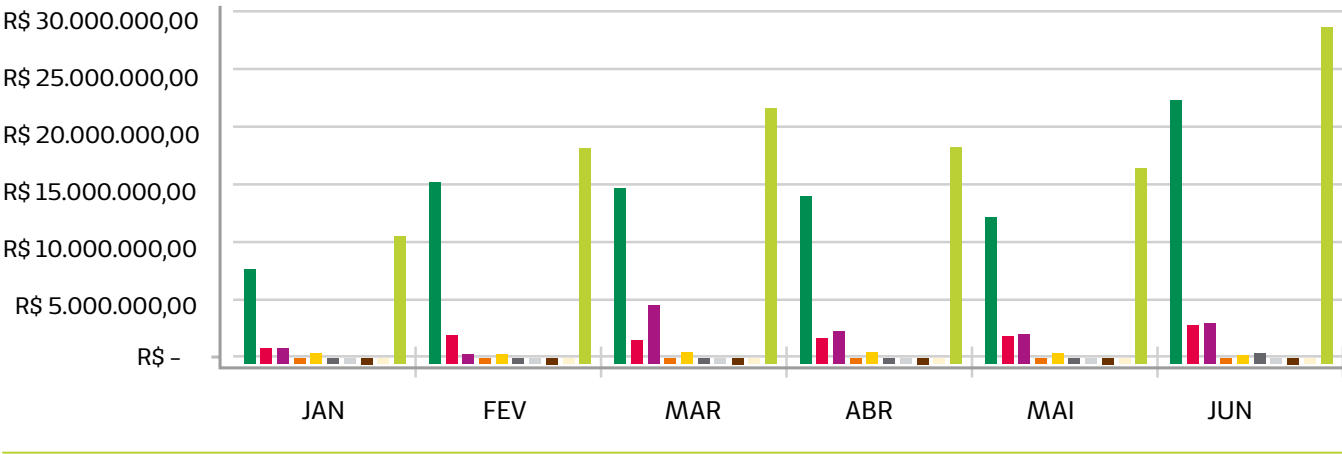
Estacionamento

Para melhoria no atendimento aos clientes, o estacionamento passou a ser todo coberto, aumentando o conforto de quem precisa deixar o carro lá estacionado. Também houve uma revisão na forma de cobrança, permitindo ampliação da receita para o HRU e melhorias para o próprio espaço e para o hospital.

Orçamento

A Gerência Administrativa Financeira garantiu excelência no fechamento orçamentário do HRU em 2015, com uma taxa de variação menor que 1%.

- Internação/Emergência/Externos 2015



Fortalecimento da equipe

Seguindo uma trajetória de foco na satisfação do cliente e em uma gestão eficiente, a administração do HRU busca constantemente o fortalecimento da equipe com a reavaliação das atividades condicionadas ao crescimento acadêmico dos colaboradores. Assim

foram reavaliadas as atividades de seus assistentes, direcionando-os da seguinte forma: um para a área de orçamento, outro para a área de controle. Em 2016, a administração do HRU e a Diretoria Geral, com apoio da Diretoria de Recursos Próprios – DRP, buscam um novo integrante, que ficará responsável pela área de

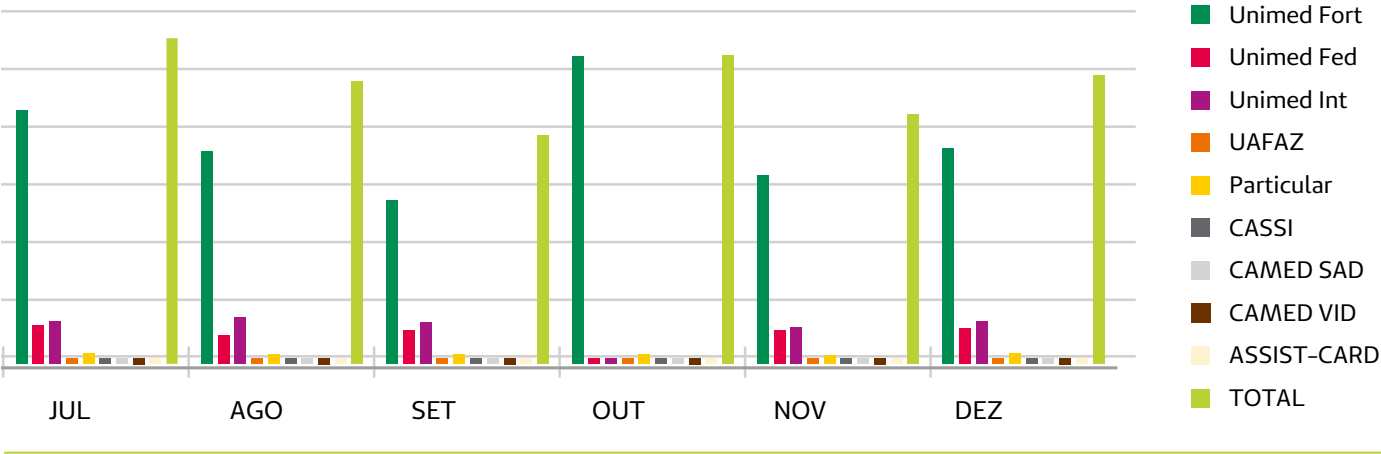
custos. Isso proporcionará o melhor acompanhamento de todos os custos assistenciais e administrativos, resultando em análises que tenham impacto positivo na sustentabilidade financeira e um comparativo mercadológico dos procedimentos.

Redução de custos

Ação foi realizada principalmente na Hotelaria e no Serviço de Higienização. Como resultado, contra uma média de 97.700 kg por mês entre 2013

e 2014, foi obtido um total de 93.692,03 kg por mês em 2015, uma economia de 4.008 kg. Com isso, houve redução de R\$ 10.420,00 mês nos gastos (R\$ 125.049,00 no

ano), mesmo com o aumento do 7º norte (30 leitos), sem prejudicar a qualidade do atendimento aos pacientes.

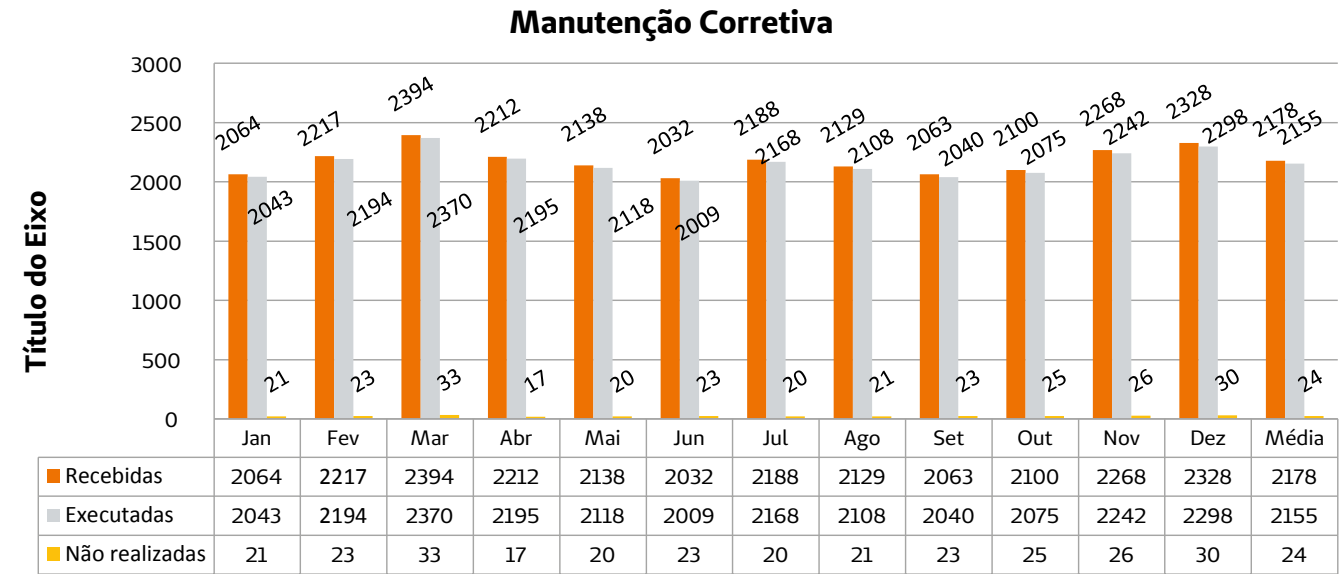


Manutenção preventiva e corretiva

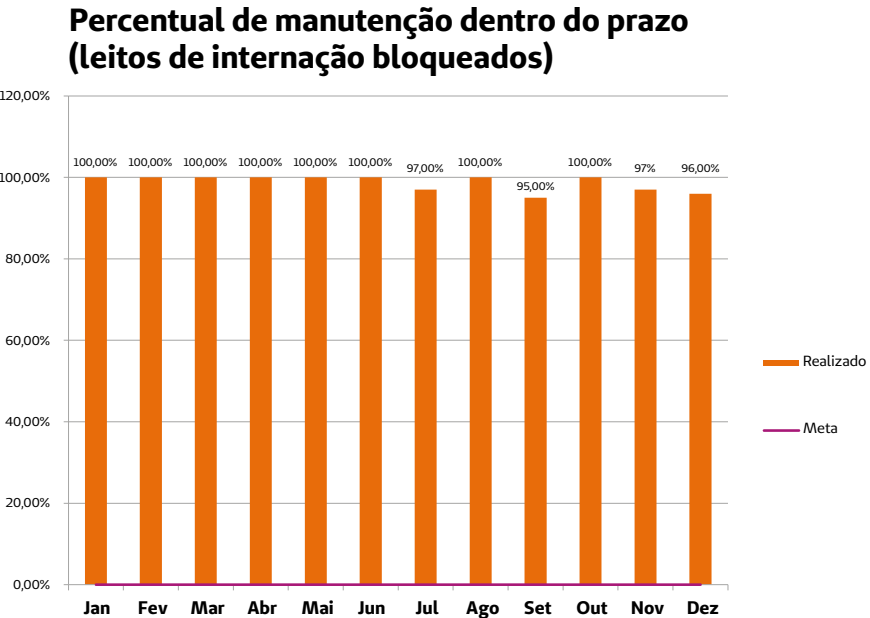
Abrange manutenção elétrica, refrigeração, hidráulica, estofaria, marcenaria, mecânica, pintura,

conservação predial e caldeiras. Todas essas manutenções são efetivamente cronometradas, a fim de atender no tempo e no espaço a necessidade dos

colaboradores internos e externos e para que o atendimento aos pacientes seja feito de forma segura e adequada.

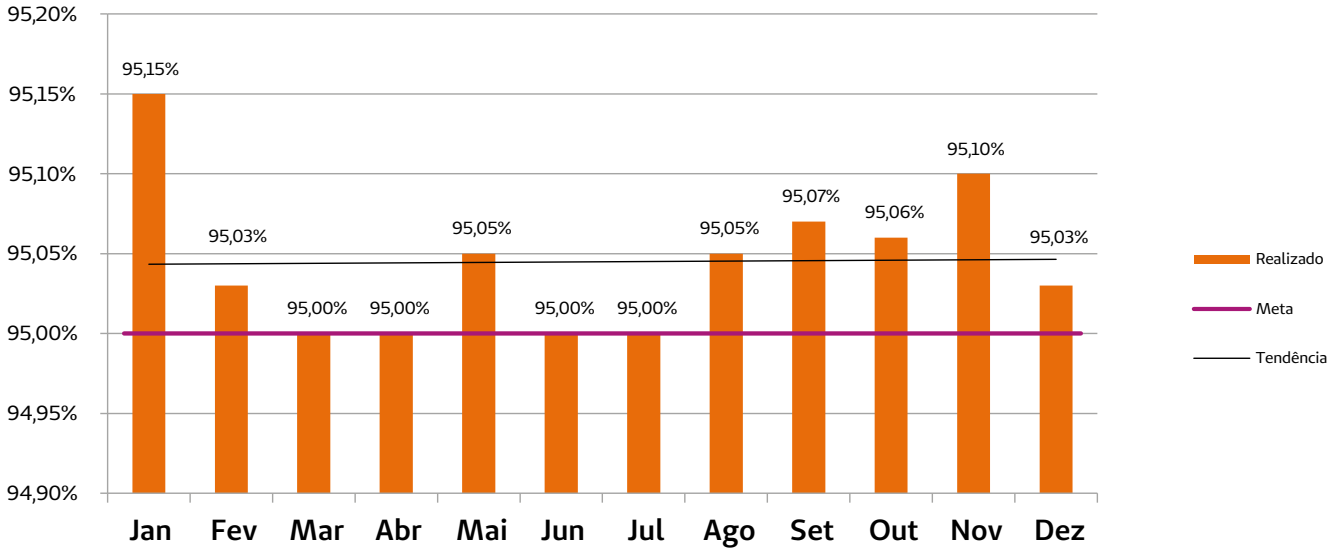


Outro ponto que se destaca bastante nesta gestão é a manutenção de leitos por tempo de liberação. O gerenciamento de leitos é um gargalo de todas as organizações hospitalares, e o setor de manutenção tem contribuído bastante para atender os pacientes com total segurança e comodidade.



A eficiência condicionada à eficácia tornou-se, na gestão atual, um plano de manutenção. Observando que de um total de 61 apartamentos/enfermarias bloqueados e reformados durante o ano de 2015, todos foram atendidos acima da meta exigida.

Percentual de manutenções preventivas concluídas dentro do prazo



Infraestrutura para manutenção

Outro ponto que se destaca bastante nesta gestão é o investimento na melhoria da estrutura física da área de manutenção, com medidas como ampliação do pátio interno, cobertura da área externa, reforma das oficinas,

ampliação da cabine de pintura e construção de um vestiário que dá mais espaço e condições para os técnicos realizarem os serviços.

Negociação com fornecedores

Preocupação constante com redução

de custos, o HRU tem buscado negociação com os seus principais fornecedores, obtendo ganhos significativos com os descontos obtidos. Entre as principais reduções destacam-se a alimentação e o suporte de gases medicinais.

Engenharia Clínica

Investimentos realizados em equipamentos biomédicos impactaram positivamente na qualidade do atendimento aos clientes e na satisfação dos cooperados. Alguns equipamentos, como o conjunto DRX

para o centro de imagem, agilizaram a realização dos exames de raio X, reduzindo o tempo de espera para a realização dos procedimentos em até 50%. Os novos aparelhos de anestesia, duas unidades para o centro cirúrgico e uma unidade para

a hemodinâmica colaboraram para a redução do uso de anestésicos. Por fim, houve aquisição de 20 novos ventiladores pulmonares que permitem oferecer suporte ventilatório avançado a pacientes neonatais, pediátricos e adultos.

Indicadores de desempenho

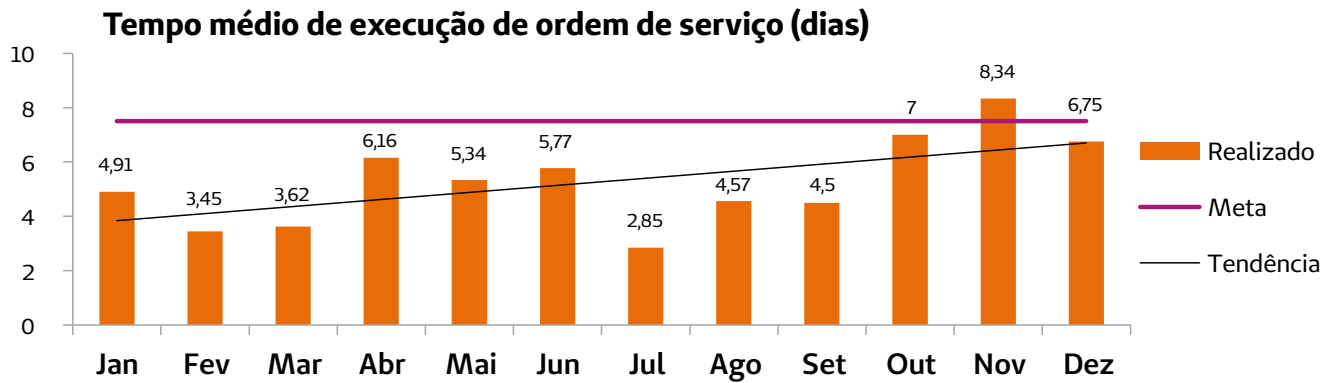
A seguir, o desempenho dos indicadores diretamente relacionados à garantia da assistência ao paciente (disponibilidade e entrega de equipamentos nos setores no prazo) e ao gerenciamento de custos.

Equipamento adquirido	Quantidade
Aparelho de anestesia	3
Ventilador pulmonar	20
DRX (fixo e móvel)	1
Dispositivo anti-trombótico	10
Foco cirúrgico móvel	2
Incubadora de transporte	1
Marcapasso externo	2
Monitor fetal cardiotocógrafo	3
Raquimanômetro analógico	1
Ultrassom	1
Ventilador pulmonar de transporte	1

Tempo médio de execução de ordem de serviço (em dia)

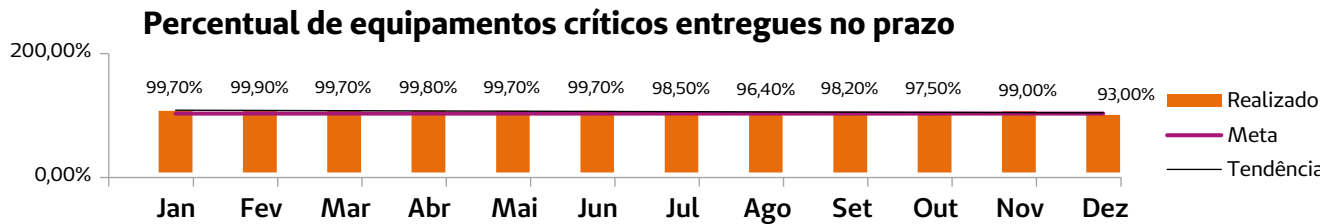
Tempo médio para a realização da manutenção corretiva de um equipamento, desde a abertura do chamado até a conclusão;

- Meta 2015: 7,5 dias;
- Valor alcançado em 2015: 5,2 dias.



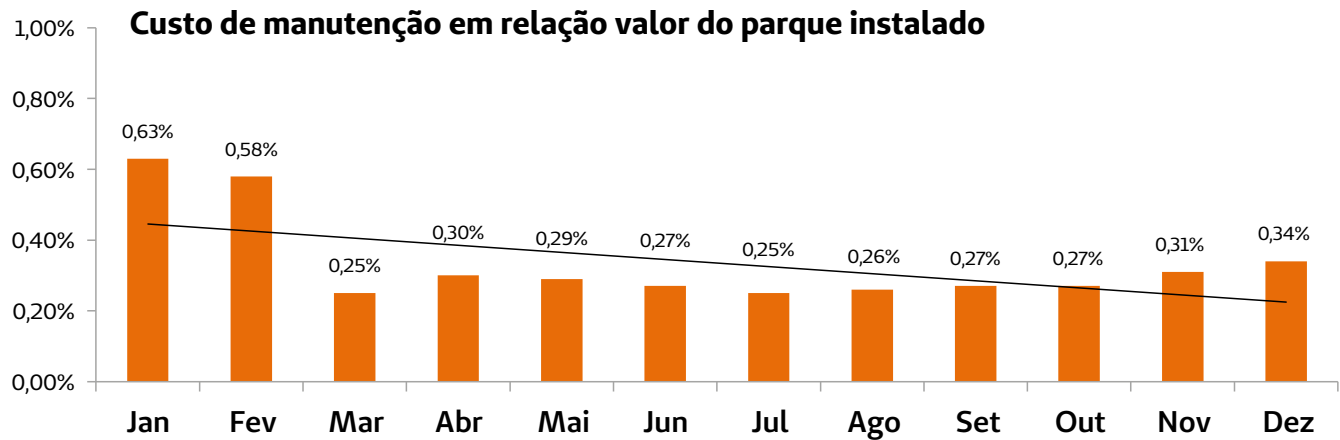
Equipamento crítico entregue no setor no prazo

- Percentual de equipamentos críticos (suporte a vida) entregues nos setores dentro do prazo estabelecido (até 15 minutos);
- Meta 2015: Entregar 95% dos equipamentos no prazo;
- Valor alcançado em 2015: 98,43%.



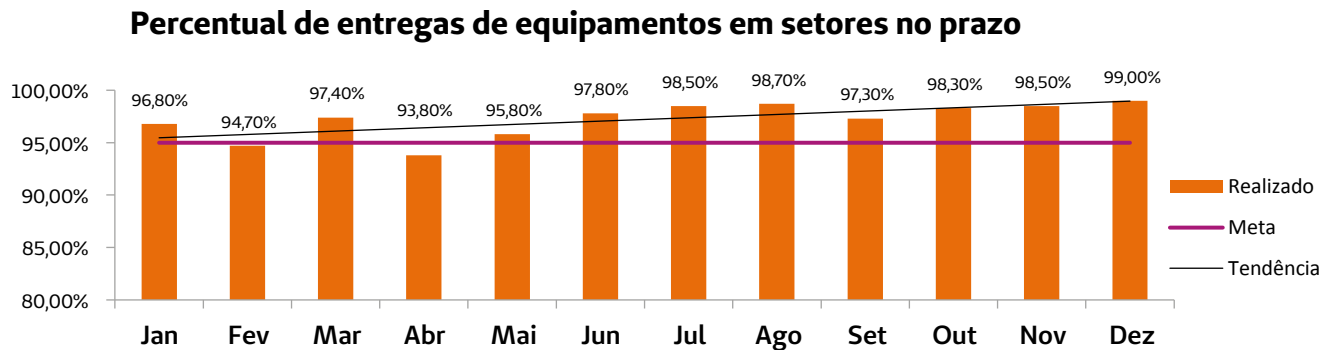
Custo de manutenção em relação ao valor do parque instalado

- Foi definida em 2015 a meta de até 6% de despesa de manutenção em equipamentos biomédicos em relação ao custo total do parque instalado;
- Somatório alcançado em 2015: 4%.

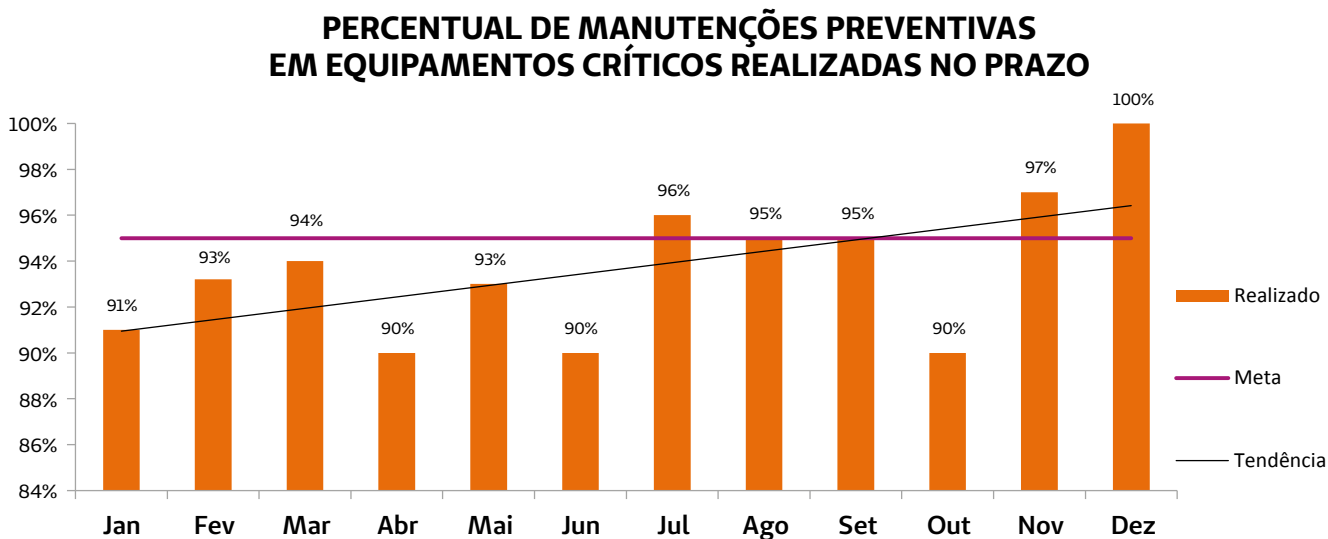


Percentual de entregas de equipamentos no prazo

- Percentual de entrega de equipamentos, de todos os tipos, no prazo;
- Meta em 2015: 98%;
- Valor alcançado: 98%.



- **Manutenções preventivas em equipamentos críticos realizadas no prazo**
- Meta em 2015: 95%;
- Valor alcançado: 95%.



Centros Integrados de Atendimento da Unimed

A rede de especialidades dos Centros Integrados de Atendimento da Unimed (CIAUs) tem contribuído significativamente para o crescimento da cooperativa e para o bem-estar dos pacientes e o trabalho conjunto com outras unidades de recursos próprios tem sido a pauta principal para esse esforço.

Trabalho conjunto

Em 2015, foi iniciada um convênio com o Centro Pediátrico para a realização de atendimento de Pediatria de livre demanda com o objetivo de diminuir o número de atendimentos da emergência pediátrica. Para esse sistema, no qual as crianças são atendidas sem necessidade de agendar consulta, houve a contratação de vários pediatras, resultando em um aumento no número de atendimentos de urgência. Outra parceria importante foi firmada com o HRU. Com a finalidade de otimizar as salas do centro cirúrgico, foi feita uma reforma na sala de procedimentos do CIAU Aldeota para permitir a realização de pequenas cirurgias que antes ocorriam no HRU. Isso permitiu a liberação do

centro cirúrgico do hospital para procedimentos de alta complexidade, aos quais ele realmente se destina.

Reformas

Uma das principais metas da atual gestão tem sido fortalecer a imagem dos CIAUs. Para isso, foram definidos alguns eixos de ações. Foi feito um levantamento de todos os equipamentos sem condições de uso das unidades e iniciou-se um processo de troca que será gradual e avançará por 2016.

Reestruturação

Para o atendimento eletivo, os CIAUs contaram com mais de 180 médicos e passaram a oferecer 22 especialidades. Com isso, o número de atendimento de clientes e de outras carteiras cresceu em relação aos autogerenciados, passando de 12,28% para 18,54% e resultando em menos custos para a cooperativa. Além disso, o número maior de médicos, aliado à maior quantidade de especialidades, resultou em acréscimo de atendimentos realizados, ultrapassando a marca de 18.750 por mês.

A redução do absenteísmo dos clientes através da confirmação das consultas foi outra ação implantada. Foi obtido o índice de 28% - não foi atingida, ainda, a meta proposta inicial que era de 20%, e este número será buscado em 2016. Em relação à valorização dos colaboradores, foi lançada uma campanha redutora do absenteísmo que foi amplamente aceita, culminando com premiação para os funcionários que mais se destacaram em cada unidade de atendimento. Foi realizada uma equiparação salarial de acordo com as funções desempenhadas.

Por iniciativa dos próprios colaboradores, foi criada uma comissão composta por um representante de cada unidade que servirá de elo com a gestão para motivar, trazer solicitações e solicitar cumprimento de normas pré-estabelecidas pela gerência. Ainda na gestão de pessoas, foi realizada uma ação com a finalidade de reduzir banco de horas tanto positiva quanto negativa, equilibrando a contento a carga horária de todos.

Centro Pediátrico Unimed

Aumento de quadro funcional, mais conforto, segurança e espaço para os clientes, reestruturação de equipes. Estas medidas estão entre as principais mudanças da unidade em 2015. Seguem as principais ações realizadas:

• Otimização da equipe:

Foi realizado aumento de quadro para otimização do tempo de trabalho, visando melhorar o andamento da unidade e reduzir as reclamações dos clientes. Outras medidas importantes

foram a conclusão do aumento da gratificação do chefe de equipe em 50%, igualando ao valor pago no HRU, e o desenvolvimento de termo de compromisso de plantão e escala fixa para médicos plantonistas.

Também merece destaque a oferta do Pediatric Advanced Life Support (PALS) para os nove médicos chefes de equipe. O PALS é o ensino e o treinamento em reanimação pediátrica avançada que possibilita, a profissionais que trabalham em áreas de urgência e emergência, aprender a reconhecer rapidamente a criança com patologia ou injúria grave e a instituir, de forma sistematizada, as medidas iniciais do tratamento.

Capacitação

Foi instituída uma política de treinamentos contínuos da equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos) para utilização do cardioversor e ventilador mecânico, classificação de risco pediátrico, Protocolo pews e utilização de bombas de seringa. Para a equipe administrativa, a prioridade foi a formação dos funcionários para o atendimento humanizado. Outra iniciativa importante foi o treinamento de pessoal para realização de internação clínica no Centro Pediátrico para pacientes encaminhados ao HRU.

Infraestrutura

Entre as melhorias nessa área,

destacam-se as seguintes ações: reorganização e otimização do espaço no almoxarifado, com fracionamento dos pedidos e aumento de número dos mesmos, colocação de um posto com dois vigilantes na área externa nas 24 horas para aumentar a segurança dos clientes, realização de melhorias nas instalações do refeitório e do estar médico, além de implantação do controle de refeições oriundas do HRU, reestruturação na recepção e no acolhimento (dois consultórios) para aumento de espaço, início das obras para aumento da quantidade de consultórios e leitos de observação e UTI (com a reforma, a unidade será ampliada, passando de 6 para 10 consultórios e de 17 para 24 leitos de observação), adequação de leito de isolamento com banheiro para pacientes em atendimento e adaptação de local no estacionamento para lavagem dos MOP`s e construção de passarela conforme exigência da vigilância sanitária.

Melhoria de processos

Foi feita a implantação da nova classificação de risco pediátrica (reformulada para sintomatologia pediátrica), além da adequação ao

padrão de acreditação hospitalar exigido. Também foi criada uma matriz de risco para o Centro Pediátrico e implantada uma rotina de limpeza e desinfecção dos espêculos auriculares na central de material e esterilização do HRU. Por fim, houve a melhoria no fluxo de dispensação de medicações intramusculares, deixando estoque zero nas observações, e a instalação do MV PEP2 com treinamento da equipe de saúde e seus multiplicadores.

Acordos

Entre as iniciativas para agilizar a ação conjunta do Centro Pediátrico com outras unidades da Unimed Fortaleza, destacam-se a criação de acordo com a Unimed Lar para encaminhamento ao HRU dos pacientes em uso contínuo do suporte ventilatório, a revisão do acordo com a Unimed Urgente a respeito das remoções dos pacientes encaminhados ao HRU para pareceres de especialistas, exames de imagem (tomografia e ultrassonografia) e internamentos e a revisão do acordo com o Laboratório.

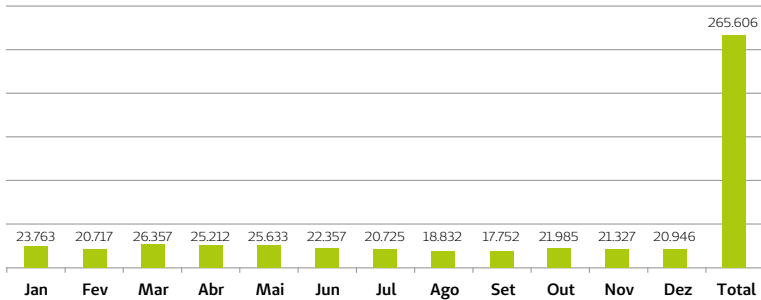


Laboratório Unimed

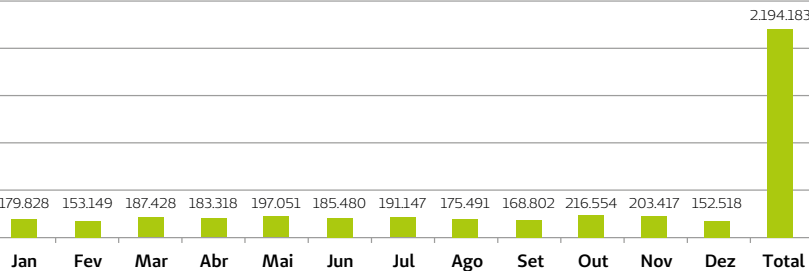
O ano de 2015 terminou com muitos motivos para comemoração dos resultados trazidos pelo Laboratório Unimed Fortaleza. Foi possível receber um feedback bastante positivo dos clientes com relação à satisfação com os serviços. Além disso, houve ampliação do leque de exames oferecidos, com o Laboratório passando a atuar fortemente na área de testes genéticos através de parceria com os melhores fornecedores na área de Medicina laboratorial.

O setor também passou por mais uma auditoria externa, mantendo a certificação e confirmando seus altos padrões de qualidade. Após 11 anos de funcionamento, o Laboratório Unimed se consolida como uma unidade de recurso próprio da cooperativa que gera resultado financeiro para os cooperados e garante a satisfação dos clientes.

CLIENTES ATENDIDOS 2015



EXAMES REALIZADOS 2015



Medicina Preventiva

Nesta área, destaque para as várias metas superadas em 2015, em relação aos números do ano anterior, e com percentuais de crescimento que chegaram a mais de 100%. Seguem os principais programas realizados em 2015:

Programa Saúde Mais (telemonitoramento)

Consiste em um serviço de telemonitoramento de pacientes portadores de doenças crônicas em que uma enfermeira realiza orientações preventivas de saúde por meio de ligações telefônicas mensais, com o objetivo de conscientizar o cliente sob sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida mais saudável. O programa conta com uma equipe, formada por 27 enfermeiras e um nutricionista, que monitora 7.101 pacientes crônicos durante o ano de 2015. Também neste ano foi desenvolvido pela equipe de Tecnologia da Informação – TI da Unimed Fortaleza, com a contribuição da equipe Saúde Mais, o sistema próprio de prontuário eletrônico (Sistema Medicina Preventiva). Ele substituiu o sistema anterior, terceirizado, que não atendia a todas as necessidades do telemonitoramento.



Saúde Mais 2015	
Total de Associados Monitorados	7.101
Novos beneficiários	1.840
Beneficiários excluídos	1.790

Programa Saber Viver (presencial)

Consiste em serviços presenciais estruturados pelas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Respiratória, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil. Em 2015 foram implantados dois novos grupos:

Diabetes e Movimento-se. Na linha materno-infantil, foi incluída na Oficina de Gestantes a aplicação das vacinas DTPa, Hepatipe B e influenza para gestantes ainda não imunizadas e aplicação das vacinas dupla ou tríplice viral e influenza para puérperas do HRU.

Entre as ações de saúde de destaque realizadas pelo programa em 2015, estão os eventos do Dia Mundial sem Tabaco e o Dia do Coração, realizados no Parque do Cocó e na Praça Luiz Távora, respectivamente.

PROGRAMA SABER VIVER													
TOTAL DE ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PENSE BEM	211	230	312	155	268	348	217	257	205	201	257	137	2798
CRESCA BEM	32	26	37	27	58	85	66	74	35	97	32	20	589
SUPERVIDA	82	69	76	20	51	97	58	71	84	95	101	69	873
ARES	7	16	0	50	0	21	16	0	32	0	25	0	167
DEZ	18	21	0	30	16	33	27	32	14	56	22	0	269
DIABETES	0	0	51	14	41	44	35	18	34	32	54	45	368
REPENSAR	98	69	46	116	76	74	111	86	37	67	53	14	847
OB. NA MAT.	57	79	68	113	97	42	94	86	76	92	81	19	904
OF. GESTANTES	52	42	21	17	39	41	52	54	46	48	51	31	494
OF. EDUCAÇÃO ALIMENTAR	11	10	10	13	16	13	17	19	11	14	15	0	149
OF. ESTRESSE	159	127	114	107	108	95	138	131	200	160	162	50	1551
OF. IDOSO	41	58	86	53	43	34	39	55	64	53	43	22	591
MODULO DE ATIVIDADE FÍSICA	24	48	40	49	114	126	93	37	72	84	19	26	732
MOVIMENTE-SE	0	0	0	0	0	17	100	87	38	59	23	30	354
TOTAL DE ACOMPANHANTES	81	62	54	48	107	84	97	81	70	98	104	66	952
MÓDULOS EM SAÚDE	0	41	66	12	93	23	32	39	39	74	36	0	455
AÇÕES DE SAÚDE	0	0	40	667	669	0	179	356	712	229	187	47	3086
CONTATOS DE MONITORAMENTOS	226	223	269	148	284	313	331	274	396	294	467	310	3535
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM PSICÓLOGO	15	19	8	10	21	10	15	10	14	17	9	15	163
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM NUTRICIONISTA	58	116	100	101	122	154	186	93	127	105	135	90	1387
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM ENFERMEIRO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
CONSULTAS INDIVIDUAIS COM PNEUMOLOGISTA	3	2	0	11	5	2	7	1	16	0	11	4	62
BEBÊ UNIMED - Bebês vacinados BCG/HEP B	141	131	158	138	144	160	148	153	155	126	150	156	1760
BEBÊ UNIMED - MÃES vacinados	0	0	0	0	0	0	120	131	89	68	124	66	598
BEBÊ UNIMED - ORIENTAÇÕES MATERNAS	141	130	158	133	141	158	144	150	150	126	149	154	1734
TOTAL	1457	1519	1714	2032	2515	1974	2322	2295	2716	2195	2310	1371	24420

Meta até dezembro de 2015: 18 mil atendimentos
Realizado: 24.420 (superação da meta em 36%)

Programa Mais Saúde nas Empresas

O programa foi reestruturado em três linhas de cuidado: Cardiovascular, Saúde do Homem e Saúde da

Mulher, conforme perfil de saúde da empresa. Inicialmente, foram eleitas 20 empresas, juntamente com o setor comercial, consideradas de alta sinistralidade ou estratégicas.

Em 2015, foram realizados mais de sete mil atendimentos em 73 empresas clientes trabalhadas.

TOTAL DE ATENDIMENTOS - PROGRAMA MAIS SAÚDE NAS EMPRESAS													
AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Palestras diversas	0	0	32	0	0	0	0	44	0	0	11	0	87
Clientes vacinados	114	140	123	42	0	35	756	206	387	280	216	59	2358
Grupo Sobrepeso e Obesidade	0	0	0	50	32	96	70	235	165	317	232	34	1231
MTT Sobrepeso e Obesidade	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	55	66
Grupo Sedentarismo	0	0	0	0	0	33	18	40	17	25	34	42	209
Gurpo Hipertensão	0	0	0	0	0	14	61	0	0	0	0	0	75
Grupo Diabetes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Palestra Saúde da Mulher	0	0	0	0	32	0	0	0	0	192	0	0	224
MTT Saúde da Mulher	0	0	0	0	0	0	0	11	1	0	14	0	26
Palestra Saúde do Homem	0	0	0	0	31	0	0	0	0	0	408	0	439
MTT Saúde do Homem	0		0	0	0	0		0	24	0	28	0	52
Reunião de apresentação- Colaboradores	0	0	0	30	0	90	0	212	40	0	0	0	372
Reunião de Inclusão	0	0	102	114	498	0	102	171	276	0	90	165	1518
Reavaliação de saúde	0	0	0	0	0	0	0	90	0	66	214	0	370
Consulta nutricional	0	0	0	14	7	21	13	69	15	39	89	0	267
TOTAL	114	140	257	250	600	289	1020	1089	925	919	1336	355	7294

Meta até dezembro de 2015: 4 mil atendimentos
Realizado: 7.294 (superação da meta em 80%)

Programa de Desenvolvimento Contínuo do Colaborador

O Programa de Desenvolvimento Contínuo do Colaborador – PDCC – consiste em um acompanhamento dos profissionais através da realização de escutas, feedbacks, avaliação das sessões dos grupos e oficinas e treinamentos internos cujo objetivo é a manutenção da qualidade dos serviços. O programa conta com uma

equipe formada por dois médicos, uma enfermeira e uma psicóloga que realizaram em 2015 sete treinamentos para os colaboradores e 271 escutas para repasse de feedback. Foram avaliados 2.643 prontuários dos beneficiários que participam do telemonitoramento e monitorados 93 beneficiários crônicos instáveis.

Receptivo/Inclusão

A Medicina Preventiva conta com o apoio do Setor Receptivo, que presta serviço para os programas Saber Viver e Saúde Mais. Para o primeiro, em 2015, foram realizadas 63.051 ligações ativas para beneficiários e realizadas 1.412 inscrições para os Grupos Operativos. Para o Programa Saúde Mais, foram aplicados 3.716 questionários.

Unimed Lar

Ações realizadas em 2015

- Implantação da Equipe de Cuidados Paliativos e integração com a equipe do HRU;
- Implantação da Equipe de Intercorrências (médico e enfermeira das 7 às 19 horas de segunda a sábado);
- Implantação da equipe de inclusão;
- Aquisição do Sistema Integrado de Gestão de Home Care (Syscare);
- Contratação de equipe própria de Fonoaudiologia;

- Ampliação do Núcleo de Internação Domiciliar (NID) para aplicação de medicações endovenosas (antibioticoterapia) no Laboratório da Pinto Madeira, de segunda a sábado, das 11 às 17 horas;
- Ampliação do horário da rota para realização das coletas de exames laboratoriais;
- Estruturação do Centro de Reabilitação Pulmonar;
- Elaboração e implantação de um sistema de encaminhamento de

- pacientes pelo JIRA;
- Implantação de auditoria de enfermagem nos prontuários;
- Integração do faturamento Unimed Lar com HRU;
- Aquisição de manequim de simulação de cuidados de enfermagem para treinamento dos cuidadores/familiares;
- Implantação da CAC Unimed Lar.

Projetos

A Unimed Fortaleza possui vários projetos em andamento na área de saúde e segurança do cliente. A seguir, um resumo de todos eles com resultados alcançados em 2015 e metas para 2016:

Atualização do sistema de refrigeração

Principais resultados alcançados em 2015

- Instalação de quatro chillers (resfriadores de água);
- Modificação da central que utilizava gás amônia para uma com gás freon (provendo infraestrutura de refrigeração mais adequada às necessidades do HRU e obtendo economia de energia elétrica);
- Início da solução de um problema crônico do HRU, que é a condensação das tubulações do sistema de refrigeração.

Instalação de 20 leitos no 6º andar – Ala Sul do HRU

Principais resultados alcançados em 2015

- Elevação da disponibilidade de leitos para atendimento da demanda de maternidade;
- Aumento no nível de satisfação de pacientes, familiares e acompanhantes (refletida na pesquisa de satisfação de pacientes internados);
- Redução do tempo de espera por um leito;
- Diminuição do número de transferências por falta de leito;
- Mitigação de riscos à imagem da cooperativa;
- Aumento do potencial administrativo dos recursos do HRU com a reforma da área de manutenção;
- Mais disponibilidade para atendimento de pacientes de intercâmbio, particulares e outros convênios.

Abertura de 30 leitos de internação clínica no 7º Andar – Ala Norte do HRU

Resultado alcançado em 2015

- Elevação em 30 (trinta) leitos clínicos da disponibilidade do HRU, para atender o crescimento da demanda de pacientes.
- Obs.: projeto concluído em 2015.

Aumento da média mensal de partos normais no HRU

Principais resultados alcançados em 2015

- Capacitação de profissionais (enfermeiros, médicos e equipe do projeto) com treinamentos virtual e presencial no Hospital Albert Einstein;
- Reestruturação do modelo de Oficina da Gestante;
- Regulamentação da atividade de

- doula (mulher que dá suporte físico e emocional a outras mulheres antes, durante e após o parto);
- Proposta de remuneração diferenciada para partos normais;
 - Aprovações da Regulamentação Normativa RN 368 da Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, que se trata de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, Modelo do Cartão da Gestante Unimed, Carta de Informações a Gestante e Aprovação e Implantação do Partograma;
 - Criação de site para o Projeto Parto Adequado no Portal Unimed (em fase de aprovação);
 - Início da reforma e melhoria de duas salas dentro do Centro Obstétrico.

Acreditação Qmentum do HRU

Principais resultados alcançados em 2015

- Conclusão do Curso de Avaliador Internacional para o Sistema de Gestão da Qualidade em Organizações de Saúde Hospitalar;
- Três auditorias feitas pela certificadora IQG;
- Contratação de consultoria para a transformação do modelo existente em um voltado para um sistema de excelência em gestão e segurança;
- Conclusão do processo de auto-avaliação feito pelos gestores e coordenadores de áreas;
- Realização da Semana da Qualidade com o foco nas 31 Práticas Organizacionais Exigidas – ROPs;
- Ações de marketing e comunicação integradas com as demandas oriundas dos Times (adesiva-

- ção dos elevadores, placas de identificação de risco, adesivação álcool gel, instalação de móveis, folders informativos, criação da identidade visual, elaboração de filmes sobre a prática de ROPs e peças de merchandising);
- Implantação de diversos processos e indicadores exigidos pela acreditação para pacientes cirúrgicos e críticos, cadeia medicamentosa, gestão de acesso, comunicação, materno infantil e recursos humanos.

Transformação do Processo de Gerenciamento de Leitos

Principais resultados alcançados em 2015

- Entrega da área de gerenciamento, controle e regulação de leitos;
- Definição de um desenho único e otimizado do processo de gerir e controlar leitos;
- Definição de indicadores e metas de desempenho do processo;
- Redução de 26% do tempo de permanência dos pacientes crônicos.

Transformação do Atendimento Administrativo à Autorização

Principais resultados alcançados em 2015

- Mapeamento ponta a ponta dos tempos de atendimento e espera, por meio de novos painéis de BI, indicadores atualizados em tempo real e criação de base histórica para identificação de causas;
- Redução de 30% no atendimento presencial com 4 mil atendimen-

tente da demanda virtual;

- Eliminação de passivo trabalhista por meio de equiparação salarial da equipe de atendimento virtual e presencial e valorização e aumento da satisfação da linha de frente.

Transformação do Processo da Venda ao Cadastro

Principais resultados alcançados em 2015

- Na realização de um “Cliente Piloto” com a empresa M. Dias Branco, houve redução significativa do tempo médio de atendimento, do tempo de movimentação por vida e das pendências ao final da semana. Além disso, foram obtidos benefícios na movimentação de pessoa jurídica, como possibilidade de faturamento pró-rata, envio das movimentações a qualquer momento e redução/eliminação do retrabalho e das pendências de movimentação;
- Saneamento da base de dados para corrigir as divergências de atributos do Sabius x ANS, além de correções das inconsistências no cadastro de beneficiários;
- Atendimento às demandas regulatórias CNS (em preenchimento, 80% da base já com o número do cartão), PTUs e SIB (resolvido com saneamento e IPSS).

Software da Medicina Preventiva

Principais resultados alcançados em 2015

- Início do projeto que visa planejar, desenvolver, testar, treinar e disponibilizar um sistema próprio para utilização na Medicina Preventiva, em substituição ao anterior desenvolvido por terceiros. Ele possibilitou redução de custos e trouxe mais agilidade através de funcionalidades antes inexistentes.

Transformação dos processos do serviço assistencial Unimed Lar

Principais resultados alcançados em 2015

- Transformação do Processo de Inclusão de Pacientes, realizando modelagem, redesenho e ativação do processo com a automação através de uma ferramenta de controle de fluxo de trabalho e disponibilização de tablets para o trabalho em campo;

- Contratação, instalação e parametrização do novo sistema de gestão da Unimed Lar, o Sistema Integrado de Gestão de Home Care (Syscare), em ambientes de homologação e produção;
- Realização dos treinamentos nos módulos do Syscare, formando usuários-chave multiplicadores que repassarão o conhecimento para toda a equipe.

Satisfação do Cliente [G4-PR5]



Mais proximidade com os clientes e busca incessante pela solução rápida de seus problemas para garantir a fidelização. Nas ações da Unimed Fortaleza, voltadas para o atendimento, o destaque ficou por conta de melhorias em vários indicadores.

Canal direto com os clientes

Atendimento em última instância

A Ouvidoria, recurso máximo de mediação no âmbito da cooperativa, atua em cada manifestação levando em consideração não só os normativos

vigentes, mas também o relato dos clientes, identificando oportunidades de melhorias nos serviços da operadora, sendo este um diferencial em relação aos recursos externos. A Ouvidoria funciona em três linhas de atuação:

- Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário, em conformidade RN N.º 323/2013 – ANS;
- Tratativa das demandas de clientes decorrentes de notificações da ANS (RN N.º 388 – NIP) e do programa

“consumidor.gov”, monitoradas pelo PROCON;

- Monitoramento de indicadores internos e da agência reguladora, geração de relatório de demandas da área e demais informações ou atividades da área como as Recomendações da Ouvidoria.

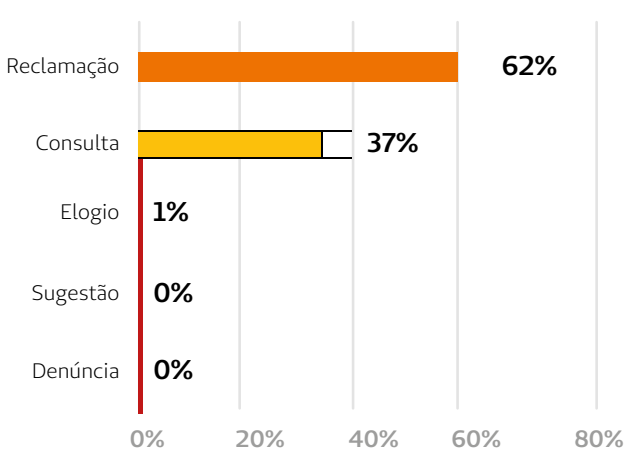
Foram realizados 2.330 atendimentos pela Ouvidoria ao longo do ano, divididos em reclamações, consultas, elogios e sugestões, conforme quadros abaixo.

Demandas da Ouvidoria – 2015

Mês	Ouvidoria
Janeiro	141
Fevereiro	132
Março	204
Abril	186
Mai	168
Junho	177
Julho	193
Agosto	233
Setembro	237
Outubro	267
Novembro	229
Dezembro	163
Total	2.330

Fonte: Banco de dados da ouvidoria Unimed Fortaleza.

Demandas na Ouvidoria por tipo de manifestação



Fonte: Banco de dados da ouvidoria Unimed Fortaleza.

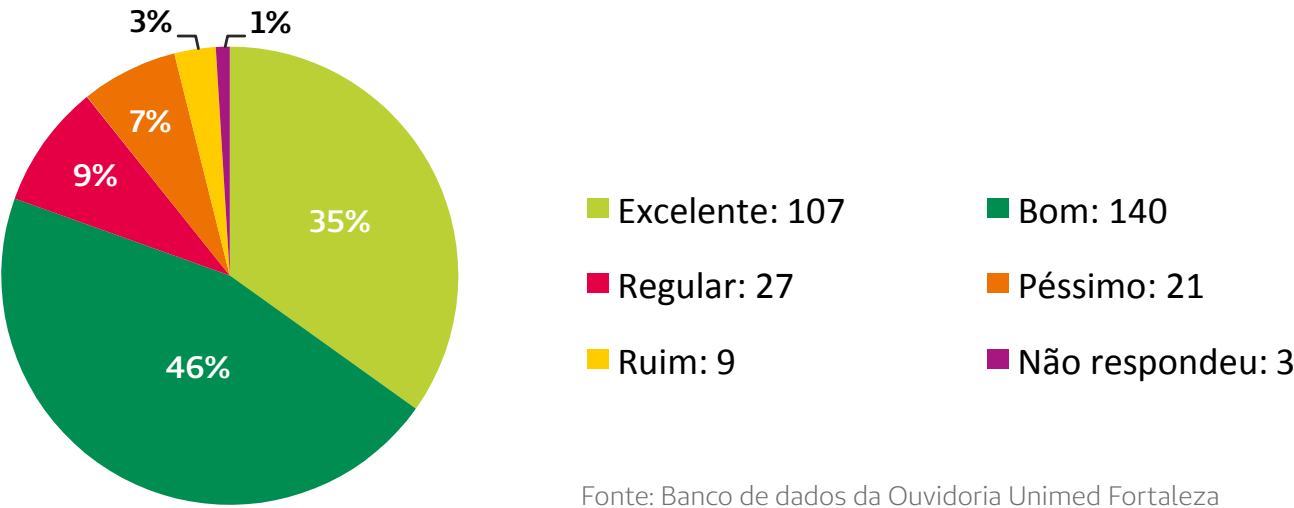
Pesquisa de satisfação dos beneficiários

Com o objetivo de obter feedback dos clientes em relação ao trabalho realizado pela Ouvidoria e atender exigência do Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidoria (REA Ouvidoria 2016) – ANS, no segundo semestre

de 2015 foi realizada uma pesquisa de satisfação com os beneficiários que tiveram suas manifestações intermediadas pela Ouvidoria. A ação teve como resultado geral um índice de 81% de satisfação dos beneficiários. Isso representou a conquista da meta de 35% de excelência

em atendimento estabelecida no Planejamento Estratégico 2015–2018. Destaque para a declaração de 93% dos beneficiários de que “voltaria a acionar a Ouvidoria para resolução do seu conflito, se necessário”.

Pesquisa de satisfação – Avaliação geral da Ouvidoria



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Unimed Fortaleza

Workshop da Ouvidoria Unimed Fortaleza

Foi promovida uma campanha de divulgação da Ouvidoria para os colaboradores e clientes, visando divulgar o conhecimento de sua estrutura, atribuições e acessos. Como parte dessa campanha, ocorreu o 1º Workshop para os colaboradores sobre a instância de recurso às reclamações para mediação de conflitos. O evento foi realizado no dia 15 de setembro, “Dia do Cliente”. A iniciativa teve seguimento com mais cinco novos encontros no Centro Administrativo e no HRU, atingindo 94 colaboradores da cooperativa.

Recomendações da Ouvidoria

Entre as atribuições da Ouvidoria, a principal é a produção de recomendações e oportunidades de melhoria identificadas a partir de

manifestações dos clientes. Durante o ano de 2015, foram registradas 18 recomendações e notificações de melhoria, das quais 56 foram implementadas.

Uma das ações mais importantes foi a recomendação de implantação do atendimento de reclamação em primeira instância no Centro Pediátrico da Unimed (CPU), elaborada a partir da análise das reclamações registradas na Ouvidoria, nas mídias sociais e visitas para observação local. Além disso, foi feita a reestruturação do atendimento às manifestações de clientes em primeira instância no HRU, com a criação do Núcleo de Apoio ao Cliente (NAC). As iniciativas e seus resultados tiveram como objetivo colaborar para a conquista da meta estratégica da operadora de “Atender com excelência as necessidades dos clientes”, que foi estabelecida no Planejamento Estratégico 2015–2018.

Comitê de Ouvidorias do Sistema Unimed

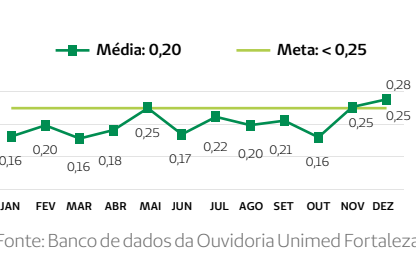
Em 2015 a Unimed Brasil promoveu a criação do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed. Ele objetiva promover a integração, o compartilhamento de informações e melhores práticas sobre o atendimento ao cliente, a uniformização de processos no Sistema Unimed e o fomento da representatividade das ouvidorias do sistema Unimed diante da Ouvidoria da ANS.

Em outubro de 2015, foi realizado o 3º encontro do Comitê de Ouvidorias do Sistema Unimed, no qual a Ouvidora da Unimed Fortaleza participou em dois momentos na qualidade de palestrante, apresentando os temas “Resultado da Pesquisa de Satisfação do cliente com o serviço de Ouvidoria da Unimed Fortaleza” e “Mitigação de conflitos e trabalho junto com a primeira instância”.

Indicadores

Foram desenvolvidos indicadores visando monitorar os resultados das atividades realizadas. Dentre estes, destacam-se o Indicador de Procura de Soluções e o de Indicador de Resolubilidade.

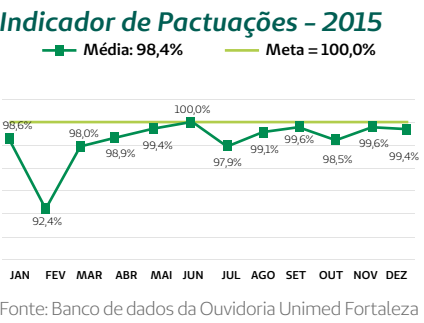
Indicador de Procura de Soluções
Mostra a Ouvidoria como alternativa ao órgão regulador e representa o resultado mensal do número de beneficiários que procuraram a ANS em relação ao total dos que recorreram à Ouvidoria. Em dezembro de 2015, para cada beneficiário que recorreu à Ouvidoria de um grupo de 10 mil, 0,28 acionou a ANS. Este resultado indica o crescimento da demanda da Ouvidoria em detrimento da NIP.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Unimed Fortaleza

Indicador de Resolubilidade
Apresenta o percentual de manifestações registradas e finalizadas dentro do prazo da RN 323. A Ouvidoria alcançou 100% de êxito no cumprimento deste indicador, finalizando todas as demandas dentro do prazo estabelecido pela ANS, de até sete dias úteis (podendo ser pactuado em até 30 dias úteis, em casos excepcionais ou de maior complexidade devidamente justificados).

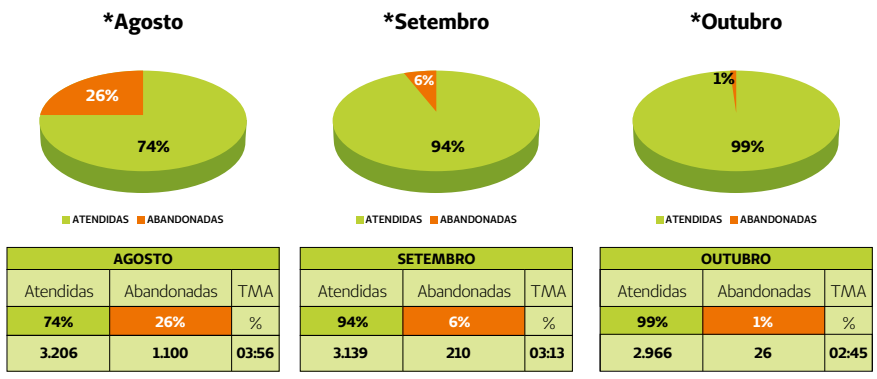
Contudo, tendo em vista a expectativa do cliente quanto à celeridade na resolução de seu conflito, a Ouvidoria também monitora o percentual de pactuação das manifestações e a análise detalhada do motivo que gerou a pactuação. Isso permite verificar ações para melhoria na performance das diversas áreas da cooperativa.



Indicadores ANS – Índice da Operadora (I.O.)

A Ouvidoria acompanha atentamente os indicadores de monitoramento da ANS quanto ao desempenho das operadoras. Esses indicadores, em sua estrutura, apresentam a dimensão “reclamação” ou “satisfação do beneficiário” e estão diretamente ligados à performance da operadora na solução da NIP. A Unimed Fortaleza apresentou bom desempenho no ano de 2015, mantendo na última divulgação (em 18/11/2015) o melhor resultado pela quarta vez consecutiva (faixa 0).

CAC – Central de Atendimento ao Cliente



Atendimento

A busca constante pela melhoria do atendimento aos clientes da Unimed Fortaleza é um dos principais focos da atual gestão. Por isso, no ano de 2015, a cooperativa conseguiu manter o bom padrão de satisfação dos clientes da Central de Atendimento ao Cliente.

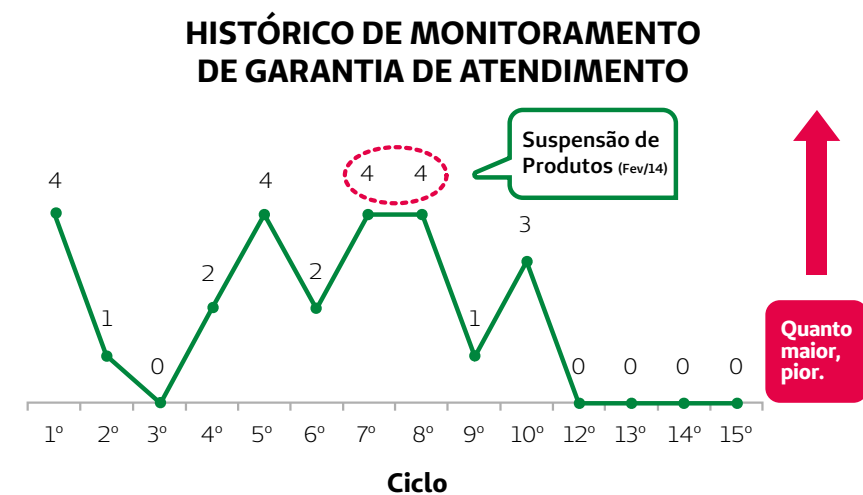
Uma medida importante foi tomada para monitorar melhor o tempo de espera dos clientes: a partir de maio, ocorreu a unificação das áreas de atendimento (Autorizações, Apoio ao Cliente e Intercâmbio). O Moni-

toramento da Espera, em 2014, não contemplava todas as etapas, diferentemente deste ano. A área de supervisão do atendimento presencial também passou por mudanças: agora está voltada para atuar em tempo real junto ao atendente e ao cliente, não gerando demandas posteriores.

Foi iniciado, também em 2015, o processo de monitoramento da caixa da Auditoria, contribuindo assim para diminuir o TME – Tempo Médio de Espera. A Equipe de Acolhimento foi melhor capacitada, o que resultou em colaboradores atuando de forma mais efetiva e com foco no

cliente. No Programa de Monitoramento de Garantia de Atendimento da ANS, que visa o cumprimento dos prazos de consultas, exames, cirurgias e as negativas de cobertura pelas operadoras de planos de saúde, desde setembro de 2014 a Unimed Fortaleza vem se mantendo na Faixa 0 (melhor faixa de avaliação), sem riscos de suspensão da venda de planos de saúde.

O Ranking Unimed Intercâmbio propicia ao Conselho Confederativo da Unimed do Brasil critérios para definição de taxas de administração diferenciadas em função da qualidade



dos serviços prestados no Intercâmbio Eletrônico. Em 2015, a Unimed Fortaleza obteve a melhor classificação (letra A) na maior parte do ano, permanecendo com essa classificação desde junho de 2015 até o presente momento. Em 2015, também foi implantado o serviço de Autorização Virtual para clientes Unimed Fortaleza e clientes de outras Unimeds em trânsito. É mais uma facilidade para garantir a autorização de exames ou procedimentos, sem sair de casa: basta acessar o Portal Unimed enviando a solicitação. Em agosto de 2015, tiveram início as visitas aos consultórios dos cooperados para adesão à ferramenta Agendamento de Consulta On-Line, que visa o cadastramento das agendas dos cooperados para disponibilização no Portal Unimed, facilitando a marcação de consultas pelos clientes. Foram realizadas 152 visitas, com 106 médicos de 23 especialidades já ativos no sistema.

Melhorias nas instalações

A agilidade no atendimento também passa por uma estrutura física moderna e dimensionada para a crescente demanda e por processos otimizados. Por isso, o planejamento estratégico da Unimed Fortaleza tem atuado nessas áreas com várias ações para melhorar o atendimento aos clientes da Unimed Fortaleza. Seguem os principais projetos com resultados:

Alta disponibilidade elétrica (modernização da sub-estação e troca de dois grupos geradores – HRU)

Principais resultados alcançados em 2015

- Automação e energização dos quadros elétricos;
- Restruturação do cabeamento elétrico – Shaft Sul;
- Migração das cargas não prioritárias;

- Aluguel e instalação dos grupos de geradores alugados;
- Início da obra civil para ampliação da sala dos geradores.

Transformação dos processos de emergência e urgência adulta e pediátrica

Principais resultados alcançados em 2015:

- Diminuição do tempo de espera desde o acolhimento até o consultório médico, aproveitando a automação do processo (PEP) e a Classificação por Enfermeiras;
- Agilização no fluxo de exames de raio-X e ecografias. Agora, o paciente não precisa retornar até a recepção após o atendimento médico;
- Implantação do Controle de Sala para os setores de medicação, laboratório, sala de gesso e Centro de Imagem no HRU, proporcionando agilidade na operação e informações para a gestão;
- Redução do uso de papel para guias TISS, receituários e atestados, proporcionada pela implantação do PEP;
- Implantação do BI Operacional que possibilita o monitoramento em tempo real do atendimento por especialidade;
- Início de reforma no Centro Pediátrico Unimed, com a realização dos projetos, contratação da obra civil e encaminhamento das compras necessárias.

Tecnologia

O Portal Unimed, uma das mais importantes ferramentas de atendimento e interação com os clientes, ganhou um design mais moderno e inovador. A nova plataforma agora vem adaptada a todos os dispositivos (smartphones, tablets ou computadores). Um dos seus destaques é a “Minha Unimed”, uma área com mais facilidade de acesso a serviços online, como autorização de exames, 2ª via da fatura e Portal da Transparência, entre outros. Na “Minha Unimed”, existe também uma nova área de notificações para que os usuários do Portal Unimed Fortaleza possam ver mensagens importantes e direcionadas ao seu perfil. Já para o atendimento virtual às empresas clientes, o PJWEB, foi desenvolvido



um sistema para otimização das movimentações dos beneficiários, reduzindo o tempo entre a adesão ao plano e o atendimento médico e garantindo mais satisfação. Em um mercado cada vez mais regulado, as operadoras de planos

de saúde precisam estar atentas à legislação e às exigências da ANS. Por isso, a Unimed Fortaleza investiu em ações como capacitação, automação e integração de processos através da Tecnologia da Informação, entre outras medidas.

Conformidade com Normatizações da ANS – compliance [G4-EN29]

Ações para melhorar os índices de solvência

Em 2015, a Gerência de Informações Estratégicas e Atuariais (GIEAT), responsável pelo Business Intelligence corporativo, pelo relacionamento junto à ANS, pela precificação dos produtos e pelo cálculo das provisões técnicas e estudos demográficos e atuariais da carteira de beneficiários, obteve uma economia de R\$ 11,8

milhões. Esse resultado foi alcançado com o desenvolvimento de uma nova nota técnica para o cálculo da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) e a adoção de melhorias nos controles da base de cálculo da Provisão para Remissão. Outras ações importantes do órgão foram:

- Estudos e apresentação sobre probabilidade de insolvência de operadoras de planos de saúde por

meio de uma metodologia utilizada no âmbito acadêmico, visando mitigar risco de crédito no intercâmbio do sistema Unimed;

- Desenvolvimento de minutas das Políticas de Subscrição, Aplicação de Carências e atualização da Política de Comissionamento;

- Na parte de desenvolvimento e treinamentos, realização de fóruns

de discussões sobre novas normas publicadas pela ANS;

- Participação, com dois palestrantes, no Seminário Internacional e 24º Seminário Jurídico de Regulamentação Contábil, Atuarial e Financeiro da Unimed Brasil.

Sistemas melhores e mais integrados – [G4-EN29]

Durante o ano de 2015, foram realizadas

várias alterações nos sistemas da Unimed Fortaleza para atender as exigências da ANS. Entre elas estão, por exemplo, o Relatório Mensal do Monitoramento das utilizações e despesas detalhadas do beneficiário e as alterações do processo do SIB (Sistema de Informação de Beneficiário), com a exigência do Cartão Nacional de Saúde. Também foi feita mudança no sistema para contabilização diária dos custos

assistenciais, tendo como objetivos a integração contábil e a prevenção contra multas e sanções administrativas por parte da ANS. Outra novidade relevante foi a implantação do processo de melhoria contínua da base de dados cadastral dos beneficiários, evitando negativas de atendimento e, conseqüentemente, obtendo a redução de multas.

Treinamento e Capacitação do Cooperado e do Colaborador -[G4-LA9; G4-LA10]

Em 2015, a Unimed Fortaleza realizou quase 70 mil horas de treinamento para seus colaboradores. Além disso, a cooperativa incentivou a

aproximação entre os profissionais e as instâncias de gerência, com o objetivo de aumentar a troca de informações e fazer com que todos

tenham uma visão mais ampla e integrada do funcionamento de todos os setores.

Oportunidades e treinamentos

Em 2015, foram geradas na Unimed Fortaleza 251 novas vagas de trabalho. Para este quadro de colaboradores recém-admitidos, 527 acompanhamentos funcionais foram realizados. O quadro a seguir mostra a dinâmica do corpo funcional da cooperativa:

Total de vagas	751
Vagas de substituição	500
Novas vagas	251
Acompanhamentos funcionais realizados pelo RH	527
Acompanhamentos funcionais realizados pelo gestor	421

Ações de desenvolvimento humano em 2015

Capacitação

Foram realizadas 68.519 horas de treinamento, sendo 4.714 h/a de investimento dos colaboradores e 63.805 h/a de investimento da Unimed Fortaleza. Entre as ações realizadas, destacam-se as seguintes:

- Cursos On-line (em parceria com Catho Online e Portal Educação): 23.470 h/a;
- Programas de Desenvolvimento: 5.492 h/a;
- Fórum com a Diretoria: 1.977 h/a;
- Fórum de RH com a Gestão: 425 h/a;
- Palestras Educativas: 142 h/a.

Programas de Desenvolvimento

Teve entre as principais iniciativas os cursos Semeando o Saber, que é voltado para o desenvolvimento dos aprendizes e contemplou 70

pessoas com uma formação realizada em seis módulos, Cultivando o Saber, de desenvolvimento dos estagiários, que também teve seis módulos e formou 70 alunos, e Construindo Talentos, este último para o desenvolvimento de líderes em sucessão (60 colaboradores, seis módulos).

Programa de Desenvolvimento de Líderes

Esta iniciativa de capacitação teve como público-alvo diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores. Seus principais objetivos foram direcionar os líderes para uma atuação estratégica e eficaz e capacitar os gestores nos gaps que foram identificados através da aplicação do Questionário DISC.

Fórum com a Diretoria

Tem como objetivo promover a

aproximação dos colaboradores com a diretoria através da realização de debates. Envolveu um total de 1.977 h/a, distribuídas em três edições: maio (Diretoria Comercial), setembro (Diretoria de Provimento de Saúde) e dezembro (Diretoria de Recursos Próprios).

Fórum de RH com a Gestão

Voltado para trabalhar, entre os gestores, temáticas voltadas para a gestão de pessoas. Foram 425 h/a em duas edições: maio (tema: assédio moral) e setembro (tema: resultados da Pesquisa GPTW).

Palestras educativas

Seu principal objetivo foi manter os colaboradores bem informados e orientados visando contribuir para sua saúde e o aumento da qualidade de vida nas diversas esferas de suas vidas.

Universidade Corporativa Unimed Fortaleza

Com o objetivo de ampliar os conhecimentos dos médicos e de colaboradores, 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 2015, 1.528 médicos cooperados e 42 profissionais da área de saúde

participaram de capacitações. Os cursos foram os seguintes:

Pós-graduação (em parceria com Universidade Federal do Ceará e Universidade Estadual do Ceará)

- Lato sensu em Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde;
- Lato sensu em Cuidados Paliativos;
- Lato sensu em Perícia Médica;

- Lato sensu em Urgência, Emergência e Terapia Intensiva.

Curta duração

- Atendentes;
- Coaching financeiro;
- Comunicação;
- Conselheiros fiscais – fevereiro;
- Espanhol;
- Fórum com pediatras;
- Gestão de negócios;
- Gestão estratégica do tempo;

- Informática básica;
- Informática básica aos sábados;
- Inglês conversação avançada;
- Iphone e ipad;
- Mapas mentais;
- Marketing no consultório médico;
- Médicos que lideram;
- Neurolinguística e a felicidade no trabalho;
- Novos cooperados;
- Redes sociais e compras na internet;
- Redes sociais e compras na internet II;
- Tecnologia que nos rodeia – Ricardo Cardoso;
- Inglês regular – Carol Cito.

Happy Hour dos cooperados aniversariantes

Foram oito edições do evento Happy Hour em comemoração aos aniversários de médicos cooperados, contabilizando a participação de 484 profissionais.

Projeto de gestão de pessoas

O Escritório de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Organizacional (EPLAN) mantém, em um dos seus projetos, o foco na política de recursos humanos com o objetivo de melhorar a formação, a saúde física e emocional e a relação dos colaboradores com a Cooperativa. Segue o projeto, com seus resultados e meta para 2016:

Aprimorar e Profissionalizar a Gestão de Pessoas com Foco na Meritocracia

Principais resultados alcançados em 2015

- Momentos de aproximação dos colaboradores com a gestão através de debate sobre assuntos relacionados à Unimed Fortaleza;
- Obtenção de resultados superiores a 85% nas avaliações

de excelência das práticas de gestão de pessoas em 2015;

- Revisão da política de RH, com validação pela DIREX (Diretoria Executiva) e disseminação na Assessoria de Recursos Humanos;
- Programa de Atenção à Saúde Física, Emocional e Financeira do Colaborador;
- Arteterapia;
- Criação de Clubes do Hobby Saudável;
- Campeonatos de Futebol;
- Palestras Educativas;
- Convênios e Parcerias;
- Ações contra o absenteísmo;
- Ações para Avaliação de Desempenho;
- Mapeamento das Competências Técnicas – HRU;
- Realização de cursos de extensão.

Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) - [G4-14; G4-LA6]

A saúde de um colaborador vai muito além da diminuição do risco de acidentes ou de riscos como periculosidade ou condições de trabalho insalubres. Por isso, a Unimed Fortaleza realizou, em 2015, várias ações que proporcionaram momentos de lazer, solidariedade e estímulo ao cuidado com a saúde física e mental de colaboradores e seus familiares.

Mais qualidade de vida para os colaboradores

Campanhas de prevenção e controle de doenças crônicas, redução do absenteísmo e mais agilidade dos processos graças a medidas como a unificação de unidades e o acompanhamento mais efetivo das ocorrências dos colaboradores. Essas foram algumas mudanças realizadas pela

Unimed Fortaleza nas áreas de Medicina do Trabalho e Saúde Ocupacional. A seguir, a descrição das ações:

SESMT Corporativo

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) da Sede e o SESMT do HRU foram unificados, resultando em uma unidade corporativa única para todas as unidades da Unimed Fortaleza.

Ampliação do atendimento médico em prol da saúde do colaborador

A Unimed Fortaleza, através do SESMT, ampliou sua área de atendimento médico, passando a contar com médicos do trabalho por 12 horas no HRU (das 7 às 19 horas) e um médico na unidade Pinto Madeira nas sextas-feiras no horário das 13 às 17 horas para atendimento dos colaboradores. Além disso, o profissional receberá os atestados médicos e realizará o ASO (Atestado de Saúde Ocupacional), avaliando o cuidado a doença e podendo aumentar ou diminuir os dias em que o colaborador se ausentará.

Programa de absenteísmo

Foi reduzido o absenteísmo através de ações conjuntas entre SESMT, ASERH, SEPES, Medicina Preventiva, ASJUR e gestores com investimento em ações motivacionais, saúde e qualidade de vida dos funcionários.

Realização da SIPAT de forma unificada

Durante o mês de agosto e o começo de setembro o SESMT realizou a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) 2015. O intuito da ação é conscientizar os colaboradores sobre a importância da prevenção a acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Foram realizadas palestras, ginástica laboral, sorteio de brindes, aferição de pressão e glicose, show de humor e mágica, além de coffee break. Os encontros reuniram os colaboradores e terceirizados da cooperativa.

Novo fluxo para entrega de atestados

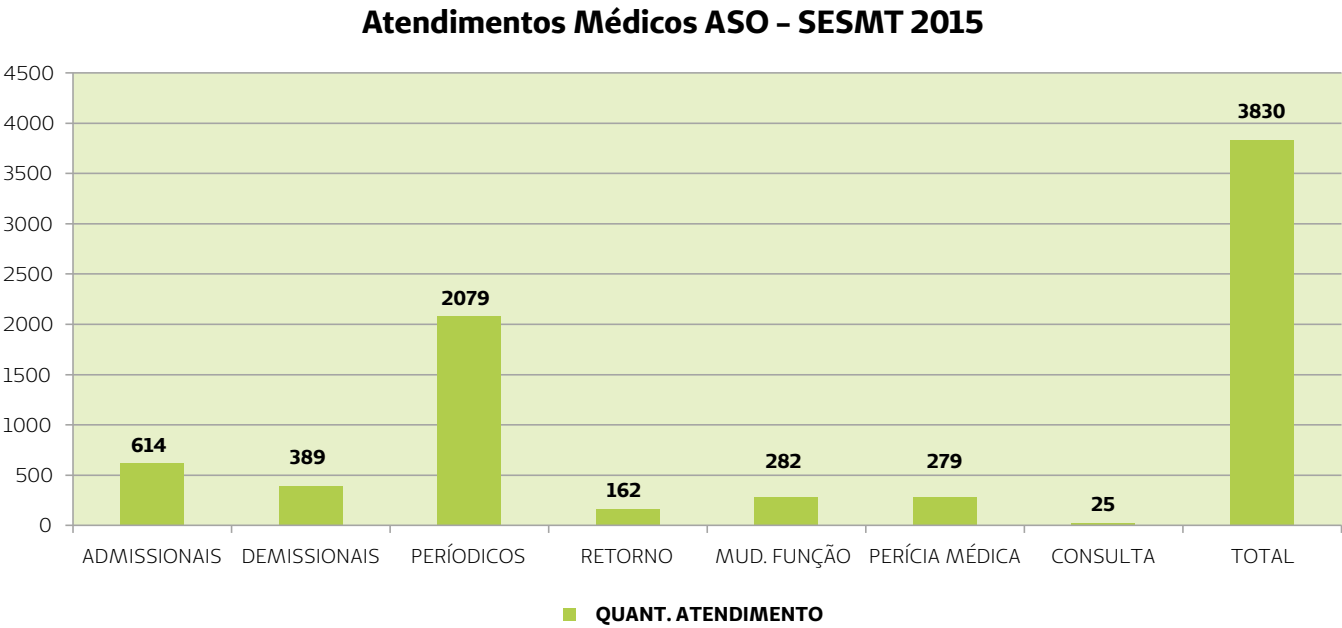
O SESMT da Unimed Fortaleza traçou um novo fluxo para a entrega de atestados. Uma das novidades é o agendamento para entrega dos atestados e dos ASOs (Atestados de Saúde Ocupacional), que pode ser feito através dos ramais 7053 e 7146. Através do agendamento, o atendimento do colaborador será realizado de forma mais prática

e organizada. O novo horário de atendimento da medicina do trabalho no HRU é de 7h às 19h. Além disso, os atestados que justificam o afastamento de até dois dias do colaborador devem ser entregues em locais mais próximos do seu local de trabalho. Já os atestados que declaram justa uma ausência superior a três dias devem ser entregues no HRU.

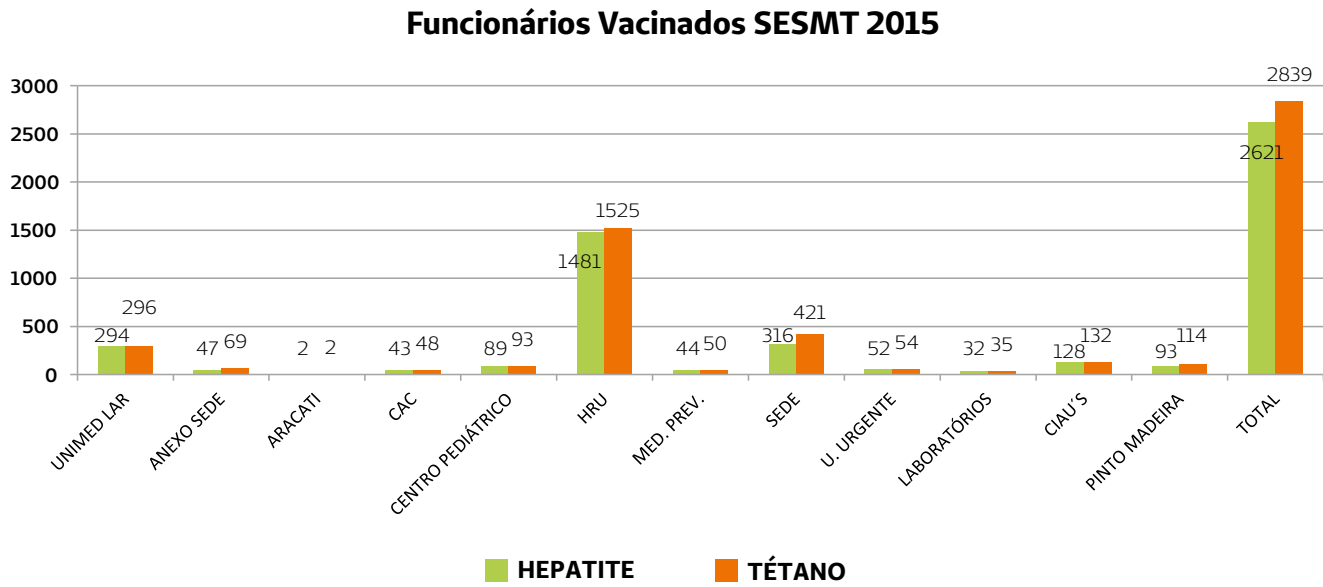
Histórico anual das atividades

SERVIÇOS	2015
PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais	23
PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional	23
PPRAMP – Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes	18
CS – Comunicação de Serviço	19
PT – Permissão para Trabalho	1770
DDS – Diálogo Diário de Segurança	117
MAPA DE RISCO	210
OS – Ordem de Serviço	1674
Laudo insalubridade e periculosidade	1674
Plano de emergência contra incêndio	03
CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	11
SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho	9
Investigação de acidentes – CAT	58
PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário	521
Relatório técnico	175
Brigada de incêndio	7
Treinamento de segurança na admissão	87
Treinamento de segurança dos programas	108
ASO – Atestado de Saúde Ocupacional	3830
Atestados médicos	4412
Registro e perícia de atestados médicos	279
Imunização tétano	2621
Imunização hepatite	2839

Atestado de Saúde Ocupacional



Imunizados



Campanhas e treinamentos em todas as unidades da cooperativa

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO	Período
Campanha de Vacinação contra o Sarampo	23/04 a 04/05/2015
Campanha de Vacinação contra a gripe (H1N1, H3N2 e Influenza)	13/05 a 28/05/2015
Campanha de Higienização das Mãos com treinamentos teóricos e práticos com distribuição de frascos com álcool-gel, sabonete líquido e folderes com a ilustração da técnica para a higienização das mãos.	23/06 a 23/07/2015
Campanha de Prevenção e Controle de Obesidade e Hipertensão com treinamentos teóricos, cálculo Índice de Massa Corporal (IMC), aferição de pressão arterial, distribuição de folders informativos sobre os assuntos e vacinação contra tétano e hepatite B.	08/09 a 29/09/2015
1º grupo do programa Sobrepeso e Obesidade com colaboradores do HRU em parceria com Medicina Preventiva	28/07 a 22/09/2015

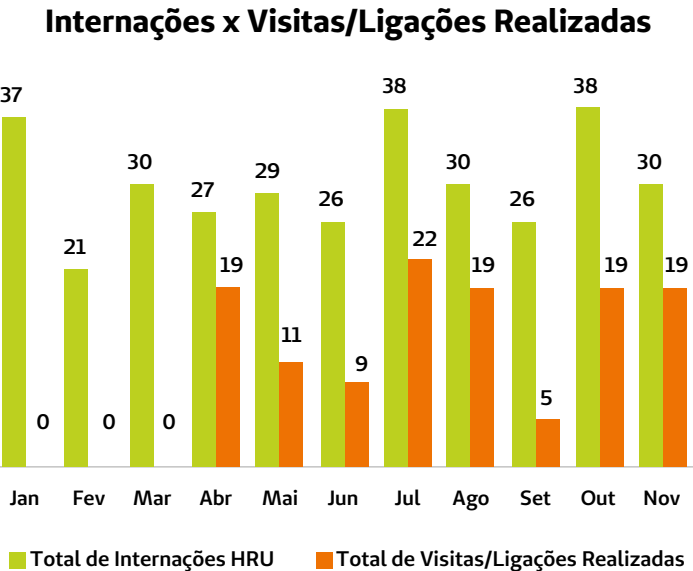
Ações de saúde mental e lazer

Acompanhamento dos afastados

- Das 45 ligações previstas, foram realizadas 43;
- De 70 cartões de retorno da licença maternidade previstos, 57 foram entregues.

Visitas de internação

Quando um colaborador ou parente de primeiro grau é internado no HRU, a equipe de Desenvolvimento Humano é comunicada para visitá-lo. Quando a visita não é possível, é feita uma ligação para o funcionário quando este já se encontra em casa. O objetivo deste projeto é acolher o colaborador no momento delicado que é a internação.



Arte Terapia

Tem como objetivo desenvolver trabalhos manuais com os colaboradores, promovendo um momento de relaxamento e integração. Em 2015, o projeto teve a seguinte programação:

- Cursos realizados: Porta Moedas, Caixa de Cartonagem, Arte com Balões, Porta Óculos e Árvore de Natal de Fitas de Cetim;
- Total: cinco na Sede e cinco no HRU;
- Período de realização: de agosto a dezembro;
- Total de participantes: 150;

Cine Unimed

Propõe um momento de integração no horário do almoço para os

colaboradores; com a exibição de filmes que trabalhem os valores e competências. Em 2015, o Cine Unimed apresentou 12 sessões de filmes escolhidos pelos colaboradores (seis na Sede e seis no HRU) e teve uma média de 56 pessoas por evento no HRU (93,4% da frequência esperada) e 33 na Sede (aproximadamente 83% da frequência esperada).

Clube do Hobby Saudável

Idealizado em 2015, o Projeto Clube do Hobby Saudável visa proporcionar a integração dos colaboradores da Unimed Fortaleza por meio de hobbies saudáveis em comum e construir grupos autônomos de atividades que valorizem a saúde, o bem-estar e a qualidade de

vida. O clube foi idealizado a partir do entendimento de um conceito de saúde abrangente, englobando os estados físico, psíquico e social. O Projeto contou com a criação de quatro clubes:

- Clube da Bicicleta;
- Clube da Corrida;
- Clube da Zumba;
- Clube do Violão.

Campeonato

Em 2015, ocorreu a 8ª edição do Campeonato de Futebol da Unimed Fortaleza. O Projeto tem como objetivo promover a integração sócio-esportiva entre os colaboradores e terceirizados. Participantes: dez equipes com times masculinos.

Ações de endomarketing
Projeto Faço a Diferença

- Reconhecimento de colaboradores que recebem elogios dos clientes;
- Três premiações no ano
- 1º lugar: R\$ 1.500,00
- 2º lugar: R\$ 1.000,00
- 3º lugar: R\$ 500,00.

Cartão Aniversariantes

- Enviado diariamente cartão online para os colaboradores aniversariantes;
- Missas e cultos: o colaborador também pode cuidar da sua espiritualidade através de encontros religiosos. No auditório da

Sede, na primeira sexta-feira do mês e no HRU em todos os dias 13, ocorre a missa católica. Os cultos evangélicos ocorrem no HRU, na 3ª quarta-feira do mês.

Outras iniciativas de endomarketing

- Em parceria entre as áreas de Marketing, ASERH e Assessoria de Comunicação (Ascom) foram realizadas ações (palestras, brindes, jogos, etc.) que envolvem datas comemorativas como Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia da Mulher, Dia do Amigo, Páscoa, etc.

Canal Aberhto

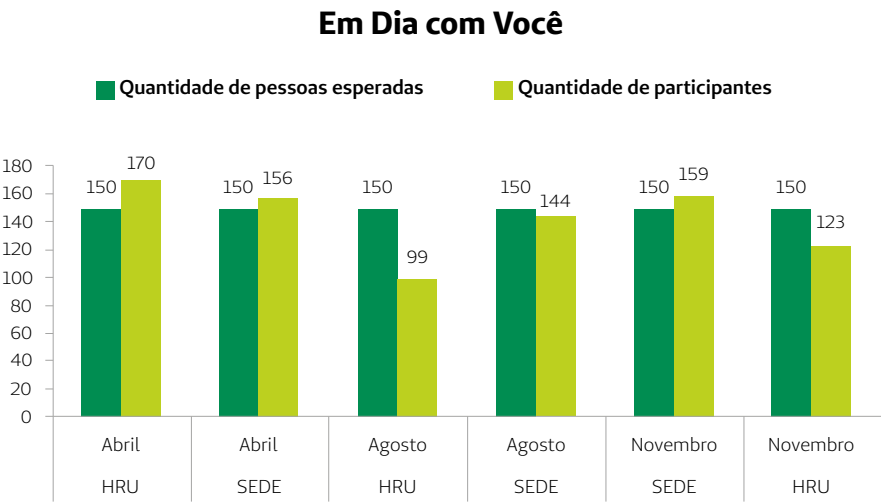
Canal de ouvidoria dentro da Intranet no Portal RH com Você que visa estreitar o relacionamento entre empresa e funcionário minimizando dúvidas existentes, solidificando os princípios éticos e contribuindo para a melhoria do clima organizacional.

Prata da Casa

Visa valorizar os colaboradores que estabeleceram vínculo empregatício com a Cooperativa há 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos. Como reconhecimento pelos serviços prestados, é entregue ao colaborador um certificado pelas mãos de seu gestor.

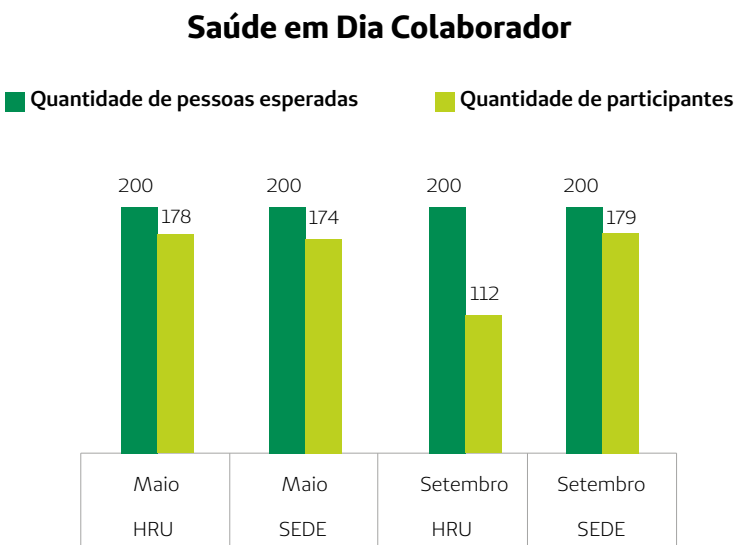
Em Dia com Você

Durante o ano de 2015, o Em Dia com Você comemorou o aniversário dos colaboradores durante o período do quadrimestre. Foram realizados 3 eventos na Sede e 3 no HRU. Os eventos aconteceram nos meses de abril, agosto e novembro.



Saúde em Dia Colaborador
Tem como propósito atuar na promoção de saúde e qualidade de vida, orientando sobre prevenção de doenças cardiovasculares, hipertensão, etc, além de orientar e divulgar práticas e hábitos saudáveis, sensibilizando as pessoas para a importância dos cuidados com a saúde. Em 2015, o projeto teve a seguinte programação:

- Quatro edições (2 na Sede e 2 no HRU);
- Período de realização nos meses de maio e setembro;
- Número total de participantes: 643.



Código de conduta ética – [G4-56]

Mais rigor na conduta com fornecedores e prestadores

Com o objetivo de reforçar a transparência, a imparcialidade, a isenção e a integridade dos processos de aquisição e distribuição no âmbito da Unimed Fortaleza, o Código de Conduta Ética vem sendo adotado pelo setor de Suprimentos.

Ele tem como principal finalidade o disciplinamento da rotina de trabalho de seus colaboradores, no qual estão explícitas as condutas não permitidas aos integrantes da equipe em face

dos diferentes públicos com os quais interage, sobretudo fornecedores, prestadores de serviço e candidatos a fornecedores/prestadores e demais parceiros.

O referido aditivo ao Código de Conduta Ética Geral da Unimed Fortaleza visa esclarecer a postura a ser adotada pelos colaboradores da área de Suprimentos no que tange às ocorrências que envolvam “conflito de interesses”. Além disso, o setor adota em sua rotina de trabalho a plataforma de compras “Bionexo”. A referida plataforma se fundamenta em

uma sistemática de cotação de preços on-line e em tempo real que assegura, entre outros benefícios, que todos os fornecedores cadastrados na base de dados do sistema tenham as mesmas oportunidades de participação nos processos de aquisição de interesse da cooperativa.

Esta sistemática, além de assegurar mais credibilidade perante fornecedores e demais partes interessadas, permite melhor acompanhamento e reduz a possibilidade de interferência manual no resultado dos processos.

Consolidação e crescimento da marca – [G4-PR5]

Nova imagem com foco no bem-estar

As mudanças que têm sido realizadas na Unimed Fortaleza visam um contexto de transparência e sustentabilidade. Paralelamente, foi desenvolvido um trabalho diferenciado de imagem da marca, com

foco estratégico, e que tem como objetivo maior resgatar o valor da cooperativa aos olhos do público.

A revisão orçamentária realizada em 2014 pela atual gestão resultou em uma redução de 26% nos investimentos de marketing em relação ao

realizado em 2013. No ano de 2015, foram mantidos os investimentos reduzidos: ocorrendo apenas ajustes referente à correção do período e renegociação de contratos que permaneceram congelados no último ano.

Criança no Cinema
Realizada para filhos de colaboradores com idade entre 2 e 11 anos e 11 meses, a iniciativa contou com o apoio do Instituto Unimed e teve como local de exibição o UCI Ribeiro Iguatemi. Teve 626 participantes (cerca de 78% do total esperado). Filme exibido: Minions.

Papai Noel na Sua Casa
Em 2015, foi realizada a 3ª edição do projeto, que tem como objetivo promover, entre as famílias dos colaboradores visitados, o verdadeiro sentido cristão do Natal, levando uma mensagem de união, paz, amor e solidariedade e tendo como base a comemoração do nascimento de Jesus. A ação contou com o apoio

do Instituto Unimed e teve como participantes filhos de colaboradores registrados com idade entre 0 e 10 anos e 11 meses. Foram sorteados 50 colaboradores, entre todas as unidades, e 62 crianças beneficiadas com o projeto. O Instituto Unimed Fortaleza é parceiro junto aos projetos Saúde em Dia Colaborador, Criança no Cinema e Papai Noel na sua Casa.

ANO	% Orçamento MKT/ Faturamento Liquido	% Realizado MKT/ Faturamento Liquido
2010	1,23%	1,34%
2011	0,96%	1,20%
2012	0,93%	0,95%
2013	0,89%	1,02%
2014	0,68%	0,67%
2015	0,69%	0,69%

Os investimentos foram adequados com o objetivo de reposicionar a marca e otimizar os resultados, que podem ser vistos a seguir:

Estratégia

Vivemos um momento em que a marca é muito mais do que um símbolo que diferencia sua empresa, produto ou serviço da concorrência. Uma marca precisa ter propósito e relação com as pessoas. Além disso, com o acesso à internet e a democratização das informações, a transparência é indispensável.

Anova estratégia de posicionamento da marca da Unimed Fortaleza tem como desafio transformar uma cultura focada em doenças em uma cultura focada na manutenção do bem-estar. A ideia é convidar os clientes a vivenciar a marca e fazer parte desse novo ambiente não só na hora em que ele precisa da assistência médica. A estratégia teve os seguintes pilares:

• Atividade Física: Unimed Ativa

A assessoria de corrida Unimed Ativa foi desenvolvida especialmente para ser um programa de assessoria especializada para a prática de corridas e caminhadas ao ar livre. O objetivo é proporcionar, através do esporte, hábitos de qualidade de vida saudável para clientes, colaboradores e médicos cooperados por meio da prática de exercícios físicos e do convívio social.

O programa oferece:

- Assessoria em corridas e caminhadas para os participantes;
- Coordenação e orientação de profissionais qualificados;
- Prescrição de treinamentos;
- Avaliação física;
- Orientação das nutricionistas da Medicina Preventiva;
- Infraestrutura diferenciada;
- Materiais e equipamentos educativos para treinamentos;
- Camisetas e uniformes personalizados;
- Apoio técnico e logístico em

eventos e competições;

- Eventos de integração e confraternização para os participantes.

Além de oferecer hábitos de vida saudável por meio da prática de exercícios físicos e do convívio social, o programa divulga a marca Unimed Fortaleza nos principais eventos do gênero e nos pontos privilegiados da Beira Mar de Fortaleza.

O resultado do programa se dá pela procura da assessoria esportiva. Atualmente, mais de 700 interessados solicitaram inscrição via hot-site da Unimed Ativa. Já inscritos no serviço 102 participantes, entre eles, 51 clientes, 31 cooperados e 20 colaboradores. A perspectiva é ampliar o serviço para outro local e outro horário, visando atender a demanda crescente.

• Alimentação: Viver Bem – Food Park Saudável

Seguindo uma estratégia pautada em fomentar práticas saudáveis e aliar a marca à promoção da saúde, a

Unimed Fortaleza realizou o 1º Food Park Saudável do Brasil.

O evento foi pensado para demonstrar que comer de forma equilibrada é uma questão de opção. O objetivo é fomentar e estimular hábitos alimentares saudáveis por meio de uma feira gastronômica, onde empresas, dos mais variados segmentos, comercializarão produtos com composição nutricional balanceada, que garantam uma nutrição

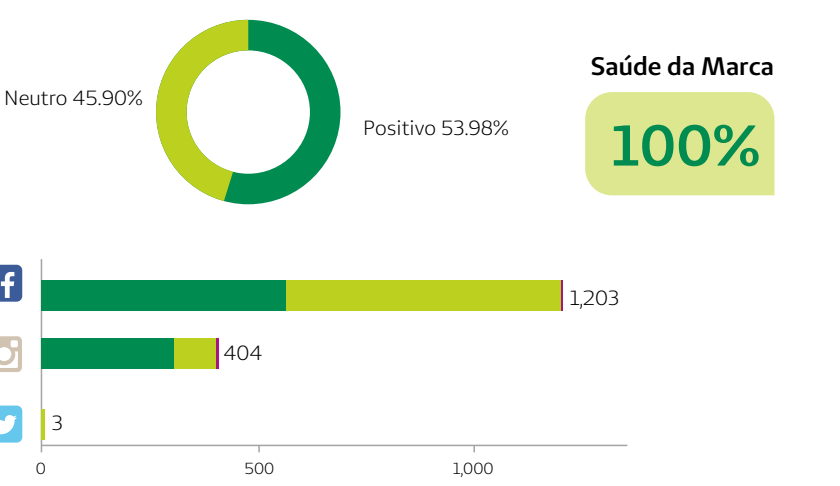
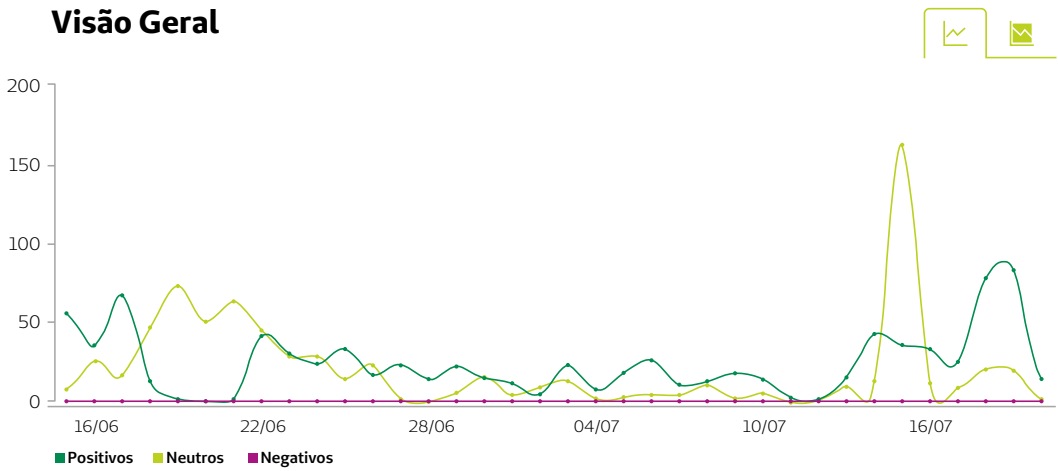
saudável e deliciosa. Tudo isso sem perder o foco de divulgar a marca e o conceito de imagem positiva que a Unimed Fortaleza vem resgatando gradativamente.

O Food Park Saudável foi uma iniciativa inovadora. Com 23 expositores em uma área ao ar livre de 1.800 metros, no estacionamento do Shopping RioMar, denominada “Viver Bem Food & Lounge”, o evento recebeu em um final de semana

mais de 14 mil pessoas. A estrutura, completamente diferenciada, foi um convite à percepção do valor de uma alimentação correta. Seguem seus resultados:

- 1.610 menções nas mídias digitais entre 15/06 e 20/07 nos canais sobre o Food Park, sendo 2 negativas, 739 neutras e 869 positivas;

Visão Geral



• O número de seguidores no perfil da Unimed Fortaleza do Instagram aumentou em mais de 100% após as publicações sobre o Food Park.

• **Relacionamento: Dia de Bicicletar**
Inspirada no “Dia Mundial Sem Carro” e em comemoração ao aniversário de um ano do projeto de bicicletas compartilhadas da cidade, a Unimed Fortaleza realizou, no dia 4 de outubro, o “Dia de Bicicletar”.

O evento, que contou com a participação de aproximadamente 15 mil pessoas, segundo a Polícia Militar, foi um sucesso, tendo sido assunto recorrente tanto nas mídias de massa como nas mídias digitais.

No período de 01/08/15 a 08/10/15, a Unimed Fortaleza teve 2.234 menções relativas ao Dia de Bicicletar em redes sociais, sendo 1.805 positivas, 403 neutras e 26 negativas. A campanha e o evento do Dia de Bicicletar foram responsáveis por 45% das menções à marca Unimed Fortaleza no meio digital e 78% das menções positivas à marca neste período.

A mídia espontânea também foi mensurada no período de 01/08/15 a 08/10/15. Em relação ao programa Bicicletar, houve 125 matérias entre os veículos de TV, rádio, jornal e web, das quais 104 foram positivas, 10 foram neutras e 11 negativas, com uma equivalência publicitária (valor estimado das citações positivas e neutras, levando-se em conta o valor de tabela praticado pelo mercado) de R\$ 954.183,66. Analisando apenas o Dia de Bicicletar, houve, de mídia

espontânea, 53 matérias nos mesmos veículos de comunicação, sendo 49 positivas, três neutras e apenas uma negativa, com equivalência publicitária de R\$ 252.123,35.

Os dados obtidos mostram resultados muito positivos, principalmente, quanto ao retorno do investimento. A divulgação e o fortalecimento da marca foram trabalhados de forma muito satisfatória. Enfim, o objetivo de envolver as pessoas com um conceito de vida mais saudável foi atingido, mais uma vez, pela Unimed Fortaleza.

• **Social: Cuidar do futuro**

A ideia surgiu a partir da coleta de dados do Ministério de Educação e Cultura (MEC) que informam que um dos principais motivos da evasão escolar (23%) está relacionado com problemas de visão.

Dividido em três etapas, o projeto foi conduzido da seguinte forma: na primeira delas todos os alunos da escola passaram por uma triagem realizada por oftalmologistas voluntários da cooperativa. Em seguida, os que apresentaram alguma dificuldade visual foram encaminhados para consultas oftalmológicas para obter um diagnóstico mais preciso e, por fim, foi realizada a entrega dos óculos em confraternização na escola agraciada, proporcionando aos alunos selecionados a capacidade de passar a enxergar com mais qualidade, fator imprescindível para que eles possam continuar seus estudos, com a possibilidade de um melhor aproveitamento.

Foi realizada ação de sensibilização sobre o problema da evasão escolar atrelado a dificuldades na visão. Assim, veículos como o cinema (com interação tela x público); outdoors, mídias indoors (TVs Digitais) e redes sociais ajudaram a disseminar a campanha.

A escolha do colégio agraciado foi através da análise de dados repassados pela Secretaria de Educação do Município, que apontou a Escola Maria Viviane Benevides Gouveia, localizada no bairro Manoel Sátiro, como a que tem maior índice de evasão. Como escola piloto do projeto, seus 622 alunos passaram pela triagem e, destes, 74 foram encaminhados para os consultórios médicos. Ao final das consultas, 42 crianças e adolescentes apresentaram a necessidade real de usar óculos, através dos diagnósticos de miopia e astigmatismo, representando 6,7% do total de alunos da escola e 56,75% dos alunos que participaram da triagem.

A doação dos óculos foi possível graças à parceria com a ONG Renovatio (www.renovatio.org.br). Acessando o hot site do projeto (www.unimedfortaleza.com.br/cuidardofuturo) foi viabilizado o link para fazer a doação de olhares, onde cada óculos custa R\$25,00. Caso o número de doações aumente, através do engajamento da comunidade, o projeto se estenderá para um maior número de escolas.

• **Programa Bicicletar**

Presente nas principais capitais do Brasil e do mundo, o sistema de bicicletas compartilhadas tem se revelado um absoluto sucesso na estratégia de posicionamento e exposição de marca.

A Unimed Fortaleza tem sua marca presente em todas as estações e bicicletas do sistema, além de aplicativos e carros de apoio, gerando grande visibilidade e associação a uma imagem sustentável, promovendo coletividade, compartilha-

mento, qualidade de vida e incentivo à prática de exercícios físicos, além de promover interação com a missão e os valores da cooperativa.

Registrando cada vez mais recordes de utilização na capital, o Bicicletar conquistou a população. Fonte de saúde, socialização e diversão, o projeto trouxe de volta uma antiga ferramenta de transporte e de exercício físico que tem tomado as ruas da cidade e conquistado cada vez mais espaço e simpatia junto à população. A média de viagens por

estação em Fortaleza já supera a de grandes capitais como São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte.

Confirmando a boa adesão dos fortalezenses, foi divulgado o ranking de uso dos sistemas existentes em oito capitais do Brasil. Conforme o levantamento realizado pela Prefeitura, dentre as capitais citadas, Fortaleza é a que tem a maior taxa de utilização: são cerca de 44 deslocamentos por estação, com uma média de 1.722 utilizações diárias.

LOCAL	SISTEMA	Nº DE ESTAÇÕES	VIAGENS DIÁRIAS	VIAGENS/ESTAÇÃO
Fortaleza	Bicicletar	39	1.722	44,2
Rio de Janeiro	Bike Rio	249	6.837	27,6
Brasília	Bike Brasília	40	553	13,8
Pernambuco	Bike PE	80	743	9,3
São Paulo	Bike Sampa	214	1.632	7,6
Salvador	Bike Salvador	40	299	7,5
Aracajú	Caju Bike	20	145	7,3
Belo Horizonte	Bike BH	40	237	5,9

*INTERVALO DE 53 DIAS (19/03/15 ATÉ 10/05/15) | DADOS RETIRADOS DOS SITES DE CADA SISTEMA

Desde a implantação do Bicicletar, a Unimed obteve um retorno de quase R\$ 7 milhões em mídia espontânea, sem falar na aceitação absoluta do público, simpatia e gratidão da população. A exposição de marca neste projeto extrapola os moldes convencionais de mensuração de resultados, e superou todas as

expectativas. Em menos de seis meses o sistema já possui mais de 110 mil, pessoas cadastradas e mais de 600 mil viagens realizadas.

• **Calendário promocional**

Em 2015, a palavra de ordem foi continuar apostando nas ações de impacto que geram empatia

e repercussão não somente junto aos clientes, mas também na comunidade, seja através da “viralização” via redes sociais e/ou, ocasionalmente, como pauta espontânea junto aos veículos de comunicação. Foram elaboradas as seguintes ações:

• **Dia Internacional da Mulher**

A Unimed Fortaleza aliou a ação de homenagem à mulher tendo o Programa Bicicletar como vitrine, reforçando o benefício dos veículos não motorizados. A ação, realizada em 8 de março, consistiu na colocação de arranjos de flores do campo nas cestinhas das bicicletas, logo no início da manhã, e na troca por outros novos até o início da tarde. Aproximadamente, 14 mil flores do campo foram colocadas nas 350 bicicletas distribuídas entre as 35 estações (quantidade instalada na época), juntamente com plaquinhas de PVC com a chamada “Uma surpresa inspirada na mulher: por onde passa deixa tudo mais bonito. Uma

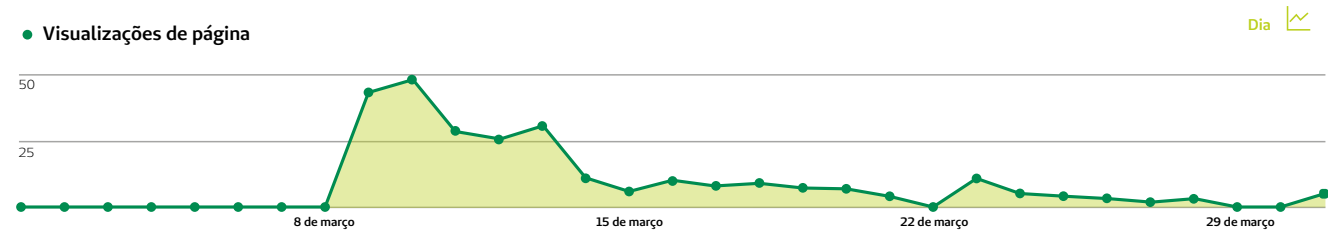
homenagem da UNIMED Fortaleza ao Dia Internacional da Mulher”. Para surpresa dos usuários do Bicicletar e da população, a cidade amanheceu florida. A ação foi inovadora dentro do cunho institucional da Unimed Fortaleza, pois foi algo de grande impacto visual e de abrangência de público.

Toda a ação (incluindo making of) foi registrada por uma produtora contratada. Ao final da ação, um vídeo case foi criado e divulgado nos veículos digitais, o que ajudou a viralizar a homenagem, que também foi replicada por internautas. A divulgação aconteceu da seguinte forma:

- Vídeo e fotos: houve impulsionamento nas mídias digitais como Facebook, além de divulgação no canal do YouTube, no Instagram e em TVs de elevadores e de ambientes de espera. Além disso, foram realizadas divulgações nas mídias internas da cooperativa, como intranet, jornal mural e Para Você (newsletter corporativa).
- Pauta na Imprensa: releases foram repassados para que a imprensa cobrisse o evento surpresa. Assim, entrevistas foram coletadas pelos veículos e pautas foram geradas em rádios, TVs e jornais.

No Portal Unimed Fortaleza, os resultados foram mensurados do dia 8 ao dia 19 de março com boom de acessos a partir do dia 8. A quantidade de acessos ao longo desse período foi 276 acessos, resultando em um total de permanência de 1 minuto e 54 segundos por acesso.

Portal | Navegação

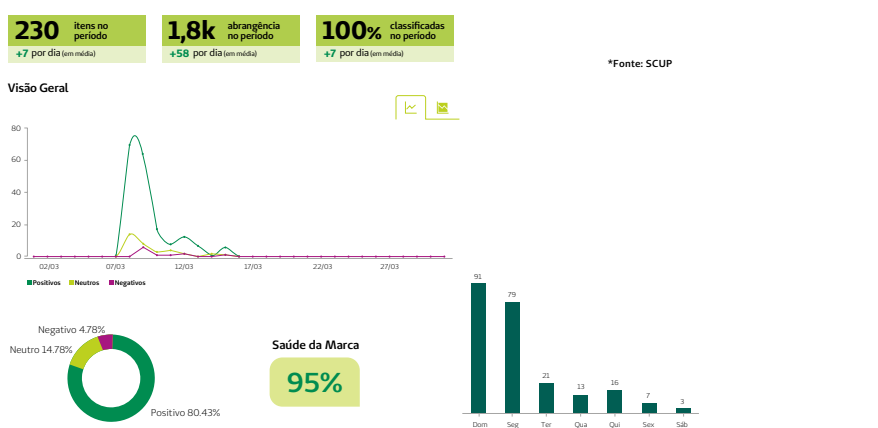


O email marketing foi enviado para 14.498 mulheres cadastradas no Bicicletar. Foram visualizados 6.524 emails, com uma taxa de abertura de mensagens de 35%, que mostra um grande engajamento pelas usuárias do sistema.



No Facebook, foram mais de 35 mil envolvimento (curtidas, visualizações, comentários e compartilhamentos) com o vídeo e as fotos da ação. No canal do Youtube, houve 3.846 visualizações do vídeo da ação.

Após a análise geral dos resultados, de acordo com a medição do Scup (ferramenta de monitoramento de redes sociais), a saúde da marca estava em 95%:



A ação de homenagem às mulheres atingiu objetivos que foram além do esperado. As flores ganharam a cidade e a simpatia do público, gerando sorrisos e compartilhamentos positivos nas redes sociais, obtendo um enorme sucesso. A homenagem atingiu o público em geral, de usuários ou não do Bicicletar, emocionando mulheres, homens e crianças de todas as idades. A imagem da marca foi fortalecida e o conceito do cuidado que vai além dos consultórios médicos e das unidades de atendimento, através de um olhar delicado para a cidade e para a população, foi reforçado.

• **Dia Internacional da Saúde & Aniversário de Fortaleza**
Em abril, mês em que se comemora essa data, foi realizada a entrega

da 1ª etapa do Sistema Bicicletar, totalizando as 40 estações iniciais patrocinadas pela Unimed Fortaleza. A ação foi realizada na Praça Luiza Távora, ocasião que coincidiu com um passeio ciclístico também patrocinado pela Cooperativa.

No local, foram realizadas atividades de promoção da saúde como aula de yoga e de ritmos, circuito funcional, verificação de pressão arterial e de índice de massa corpórea, além de dicas de nutrição, vacinação, massagem relaxante e distribuição de água e de frutas. A população foi convidada através de uma ação realizada na Av. Beira Mar, na qual também foram entregues cartilhas sobre dicas de trânsito (boa convivência do motorista, do ciclista e do pedestre).

• **Dia das Mães – O Caminho do Bem**
Em 2015, ao invés de realizar homenagens tradicionais às mães, em que a maioria das marcas fazem ações celebrando aquelas que têm uma família completa e a sua relação com maridos e filhos, a Unimed Fortaleza inovou. A opção foi por prestar um serviço de utilidade pública ao aproveitar a data para realizar uma campanha para mães encontrarem seus filhos desaparecidos.

Durante a logística da ação, a cooperativa constatou que além do drama de perderem os filhos, as mães sofrem com empecilhos como a falta de delegacias especializadas e de um sistema nacional de busca, obrigando-as a buscar soluções por conta própria.

Desse modo, foi desenvolvida a mecânica para a ação social, mais uma vez aliando o Bicicletar com a causa abraçada no Dia das Mães. As bicicletas foram aproveitadas como mídias ambulantes, nas quais foram afixadas placas com fotos de crianças desaparecidas e contatos do órgão para repasse de informações e a chamada: “Ajude a encontrar o melhor presente que a mãe do(a) _____ pode receber”. A divulgação, vale ressaltar, foi além do Dia das Mães. Durante várias semanas 400 bicicletas circularam pela cidade com as imagens. Além disso, panfletos com fotos de todas as crianças e adolescentes que estavam sendo divulgados na ação foram distribuídos nas unidades de atendimento da Unimed Fortaleza.

Mais uma vez, a ação diferenciada da cooperativa gerou mídia espontânea na imprensa (inclusive com pauta no telejornal da afiliada local da Rede Globo), expandindo a percepção da marca e transformando o que era para ser uma ação comum de Dia das Mães em uma iniciativa com forte engajamento social alinhada ao conceito da marca: “cuidar das pessoas”.

• Dia dos Pais
Também com o conceito de “cuidar” como referência, a Unimed Fortaleza

desenvolveu a celebração dessa data. A ideia foi identificar pais que aos domingos estivessem passeando com seus filhos, em situação de hábitos saudáveis através da utilização das bicicletas, e propor uma ação interativa que possibilitasse ganhar um brinde: jogar dados cujas faces tinham frases incentivando a promoção de saúde, uma homenagem do Dia dos Pais ou indicação para o brinde (o objeto escolhido foi um capacete, para reforçar os conceitos de cuidado e proteção).

• Corrida Unimed (Dia do Médico)
Evento já consagrado no calendário comemorativo da Unimed Fortaleza, a corrida foi realizada pela 9ª vez consecutiva em alusão ao Dia do Médico. Como na edição anterior, que foi formatada seguindo as reformulações de identidade visual e posicionamento da marca, a corrida continuou com a proposta de explorar novos ambientes da cidade e, em 2015, veio casada com a 2ª edição do Food Park Saudável – Viver Bem, com pontos de partida e chegada ao Shopping Rio Mar e trajeto no bairro Dunas.

Participaram 2.500 corredores, e também estiveram presentes familiares e outros interessados no Food Park, abrilhantando ainda mais o evento. O índice de satisfação geral alcançou o percentual de 84,8%.

• Ações de relacionamento
Durante o ano a Unimed Fortaleza realizou várias ações de relacionamento com seu público. Dentre estes eventos, destaca-se a 7ª edição do Café com RH. A ação visa promover a aproximação e a troca de informações e experiências entre os profissionais de RH, reunindo os gestores de recursos humanos dos seus clientes empresariais para debater sobre as melhores práticas de gestão e desenvolvimento de pessoas.

O evento contou com a participação de representantes das principais empresas clientes. O tema da edição foi “O papel do RH nos tempos de crise”. Ela teve como palestrantes convidados o professor Eugênio Mussak, médico e fundador da Fundação Dom Cabral, e o diretor comercial da Unimed Fortaleza, Dr. Elias Leite, que proferiu a palestra com tema “Liderando pessoas na busca de resultados”.

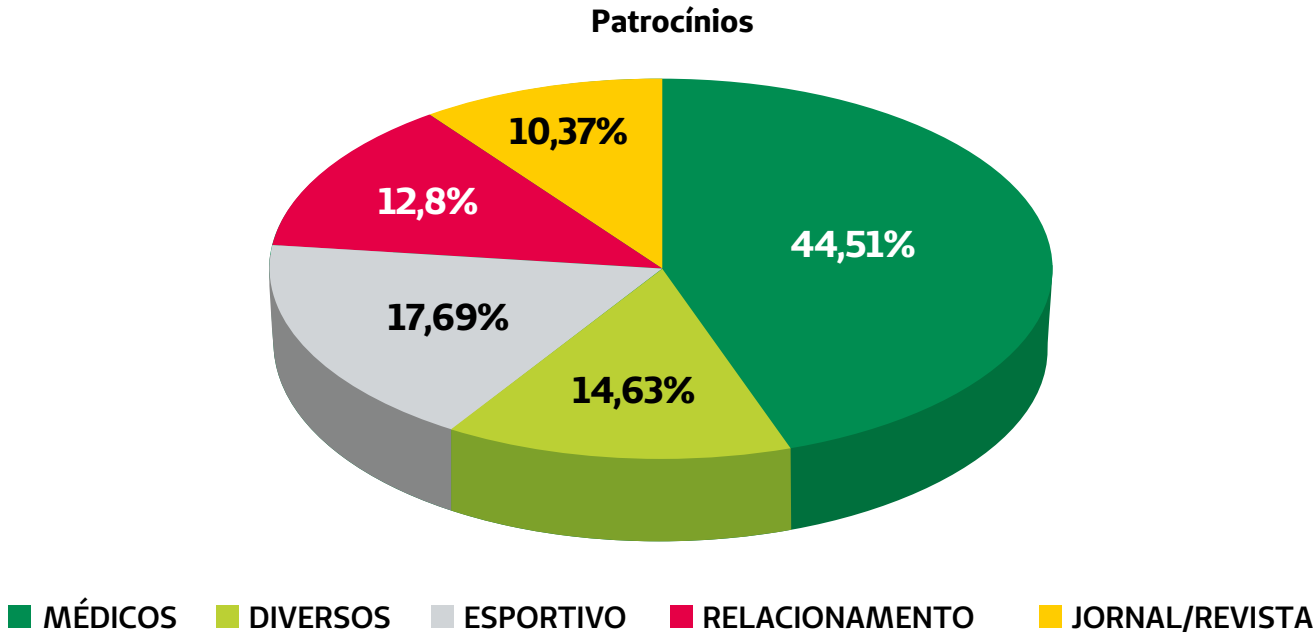
Em pesquisa aplicada no evento, foi detectada a crescente satisfação do público alvo com o Café com RH em comparação com as edições anteriores. O índice de satisfação geral foi de 97%.

Patrocínios

Eventos médicos e diversos
Em 2015, apesar de ter ocorrido au-

mento na quantidade de ações realizadas, houve uma redução de 8,66% do investimento em relação ao ano anterior. A seguir, gráfico identi-

cando a divisão do investimento por tipo de patrocínio e tabela com valores da redução.



	2015		2014	
TIPO DE PATROCÍNIO	QTDE	PROPORÇÃO	QTDE	PROPORÇÃO
MÉDICOS	73	44,51%	81	55%
DIVERSOS	24	14,63%	5	3%
ESPORTIVO	29	17,69%	16	11%
RELACIONAMENTO	21	12,80%	31	21%
JORNAL/REVISTA	17	10,37%	14	10%
TOTAL	164	100%	147	100%

Em cada patrocínio foi evidenciada a presença da marca Unimed Fortaleza conforme o perfil de cada evento. As áreas médica e promoção de saúde são as que recebem mais apoio.

Eventos esportivos

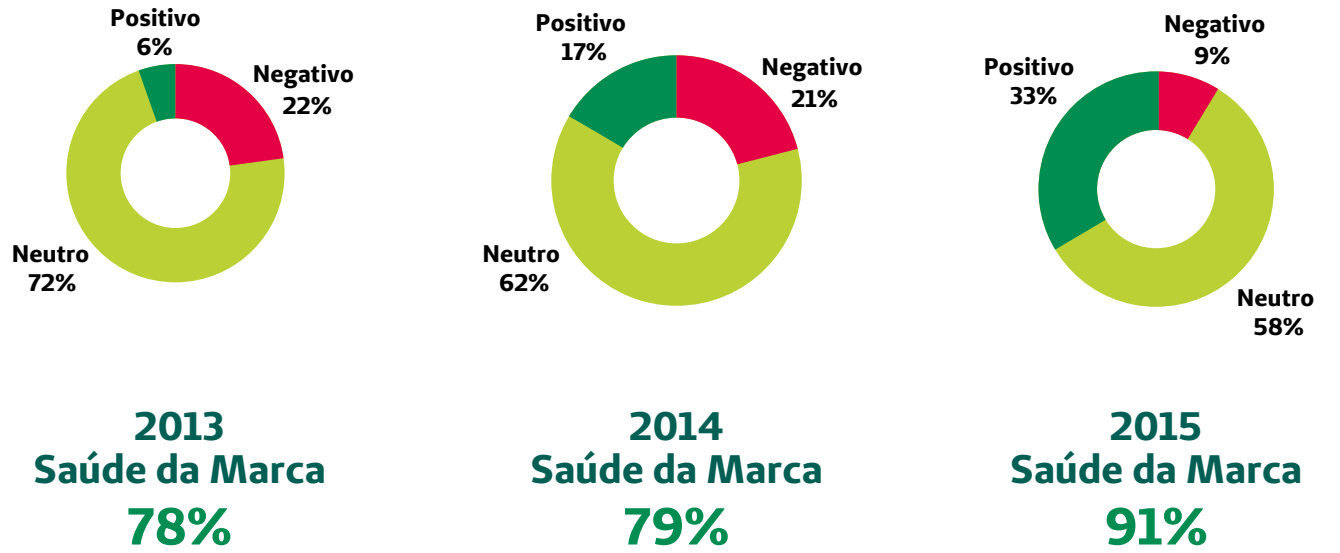
Há quatro anos, a Unimed Fortaleza é patrocinadora oficial dos times Ceará e Fortaleza e, mais recentemente, do Basquete Solar Cearense. O retorno da marca nas mídias é incontestável, principalmente no veículo TV. A presença do patrocínio da Unimed é evidenciada nas transmissões dos jogos, em matérias em jornais

impressos, em sites, em programas esportivos televisionados, blogs, entre outros.

Arelado à exposição da marca, o marketing realiza ações através do Facebook, gerando interação entre a Unimed Fortaleza e a torcida do time. Além disso, as camisetas dos times são vitrines para a marca, além dos backdrops (painéis) que servem como pano de fundo nas entrevistas oficiais e da imprensa e da logomarca exposta na placa do campo na sede de cada time.

Como parte da estratégia, foram realizadas ações de ativação em alguns jogos do Clássico-Rei. Nelas, clientes Unimed Fortaleza e torcedores sócios do Ceará e do Fortaleza podiam ser agraciados, através da fan page da Unimed, para assistir os jogos nos camarotes dos seus respectivos times do coração. Camisas personalizadas para a ação foram confeccionadas e os vencedores foram ciceroneados por representantes da Unimed Fortaleza. E no intervalo dos jogos, participavam da ação “Chute a Gol”.

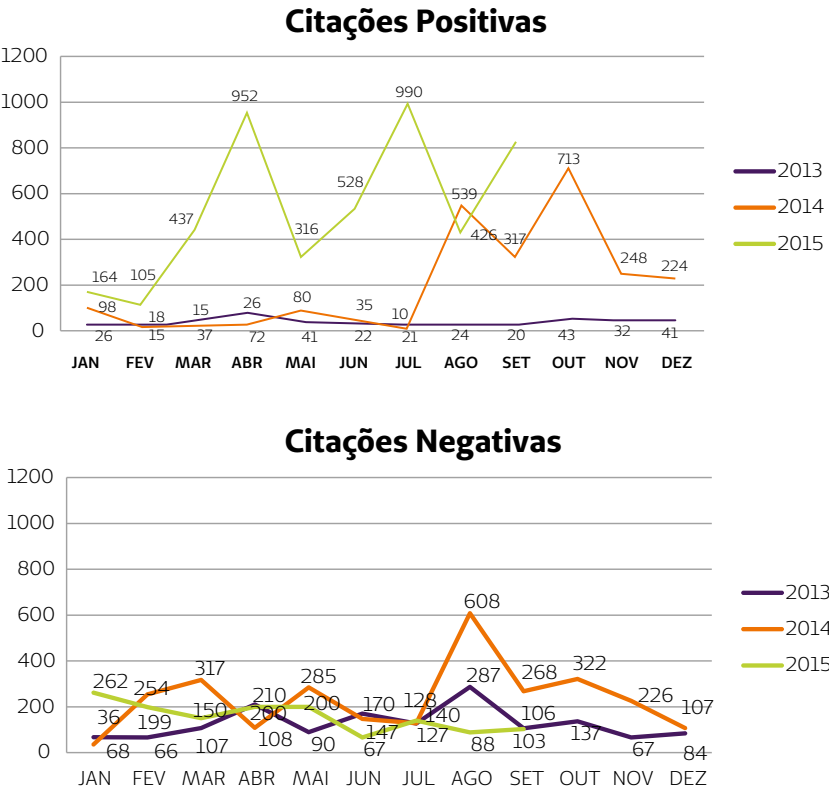
Em 2015, houve um aumento de 84% das interações, comparando com o mesmo período do ano de 2014. Isso reforça que os usuários estão cada vez mais conectados e usando os canais digitais para se relacionar com a marca.



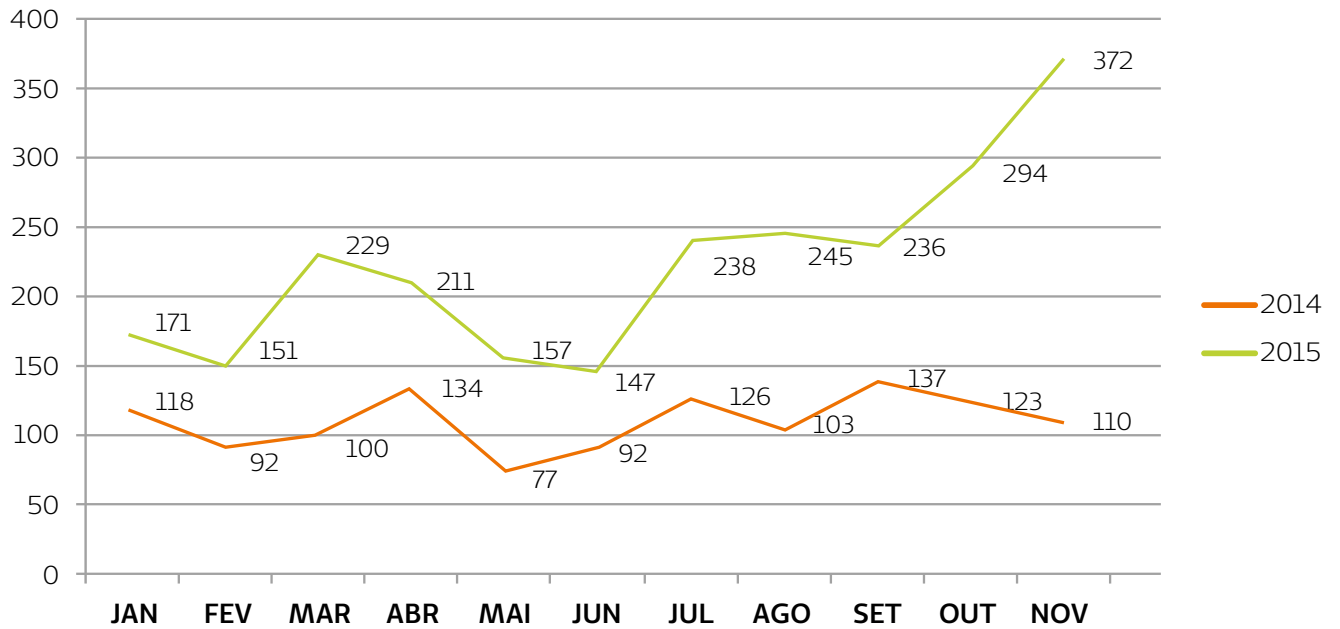
Monitoramento nas mídias digitais

De janeiro a novembro de 2015, a Unimed Fortaleza foi mencionada 19.262 vezes (11.555 neutras, 1.573 negativas, 6.134 positivas) nas mídias sociais Facebook, Twitter, e Instagram e no site ReclameAqui. O número foi 61% maior se comparado com o mesmo período do ano de 2014.

Mantendo o mesmo comportamento de 2014, as citações têm predominância de clima neutro. Entretanto, em 2015, a menções positivas aumentaram em comparação com 2014 e as menções negativas diminuíram, como resultado de ações de marketing e de relacionamento desenvolvidas ao longo do ano.



Interações com usuários nas mídias sociais



Nova estrutura de comunicação

Em 2015, com o objetivo de aprimorar o conjunto articulado de esforços, ações, estratégias e produtos planejados e desenvolvidos para agregar valor à marca Unimed e consolidar a sua imagem, houve uma reestruturação na área de Assessoria de Comunicação da Unimed Fortaleza, que passou a compor a

Gerência de Marketing. Também houve readequação no quadro de colaboradores. Isso resultou em uma economia de aproximadamente R\$ 8 mil por mês - redução de 39% nas despesas de pessoal.

Pesquisas de satisfação

A Unimed Fortaleza manteve em 2015 o foco no monitoramento da satisfação dos clientes atendidos

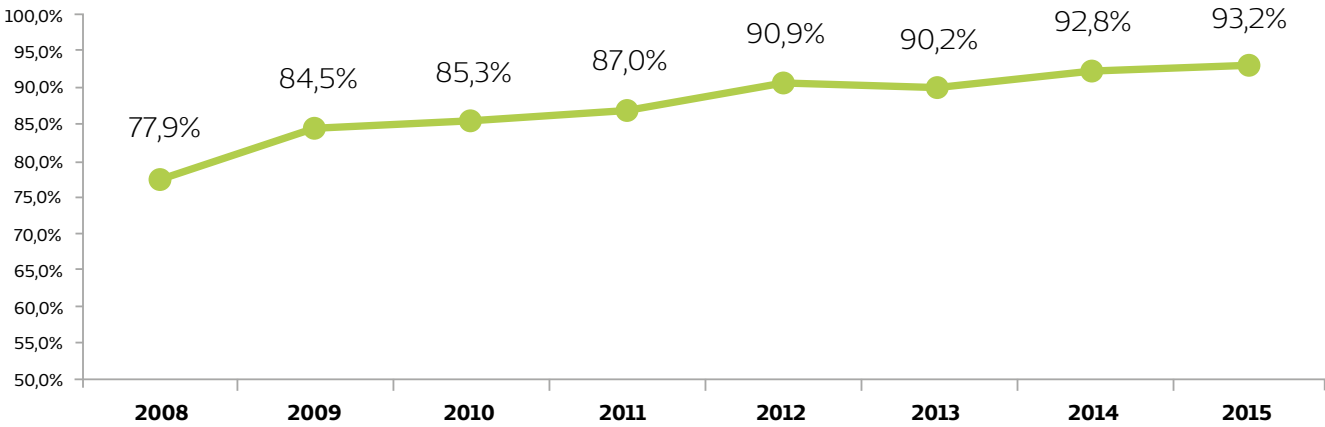
na rede assistencial própria, desenvolvendo ações de aperfeiçoamento dos serviços e buscando sua melhoria constante. Essa estratégia ficou visivelmente refletida na evolução dos resultados obtidos:

O Book de Resultados de Pesquisa de Satisfação também foi aprimorado. Agora, além dos percentuais e gráficos relativos a perguntas objetivas feitas aos clientes, ele con-

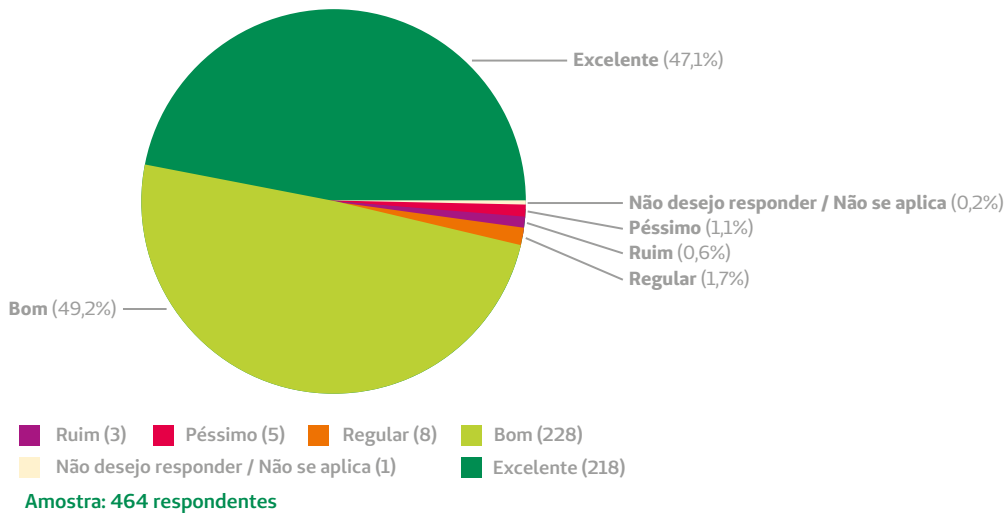
ta com as informações qualitativas quantificadas e com a apuração do percentual de insatisfação. Essas informações ajudam no diagnóstico das causas de insatisfação e possi-

bilitam a definição de ações corretivas mais adequadas às necessidades.

EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO (2008 - 2015)



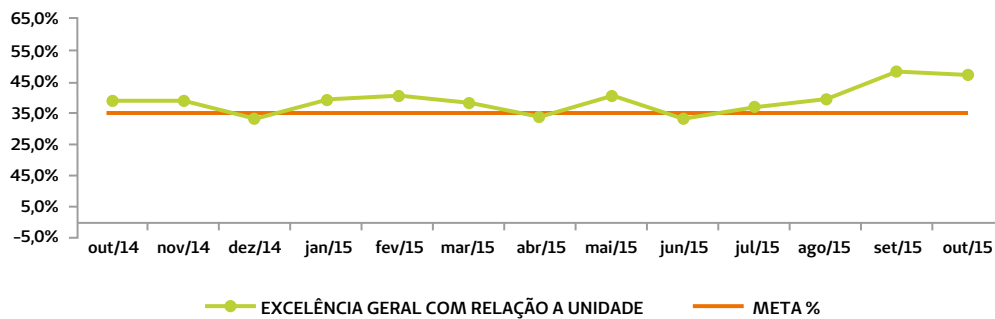
Indicador Geral



Excelência: 47,1%

Insatisfação: 3,4%
(Regular+Ruim+Péssimo)

Comparativo de excelência ao longo do ano



Foi realizada, pela primeira vez, a pesquisa de satisfação de clientes que passaram por atendimento da Ouvidoria. Os resultados tornaram-se um case na conferência do Sistema Unimed em São Paulo. E a metodologia enviada pela Unimed Fortaleza passou a ser adotada como padrão pela ANS.

Prêmios

21º Prêmio de Marketing Unimed

A Unimed Fortaleza foi a grande vencedora do Prêmio Anual de Marketing do Sistema Unimed, promovido pela Unimed Brasil. Das seis categorias premiadas, o Marketing da Unimed Fortaleza recebeu quatro primeiros lugares. Foi um resultado nunca antes ocorrido nas 21 edições do prêmio: uma única operadora conquistar tantas categorias em um mesmo ano. Com isso, a Unimed Fortaleza entrou para a história do marketing da Unimed Brasil como um case de sucesso nacional por sua capacidade de rejuvenescer e reposicionar a marca com qualidade e confiabilidade. As categorias Premiadas foram as seguintes:



Estratégia de Ativação de Patrocínio

Venceu o case Bicicletar. Seu impacto social e os benefícios mútuos para a marca, a sustentabilidade e a população foram os diferenciais mais ressaltados.

Ações/Programas de Relacionamento com o Cooperado

O Portal da Transparência, instituído pela atual gestão, é um canal direto da presidência da empresa com o médico cooperado. Nele, as principais informações econômico-financeiras são divulgadas para tornar o médico ainda mais próximo e participativo da gestão de sua Cooperativa.

Campanha Publicitária

Tendo com uma de suas metas de gestão o estímulo à prevenção da saúde, a campanha da Medicina Preventiva, que foi ao ar no final de 2014 e veiculada nos principais

veículos de comunicação de Fortaleza, foi destaque nacional.

Ações no Meio Digital

Com o vídeo-case “Cuidar com carinho faz a diferença”, criado para dar maior amplitude a um viral que repercutia positivamente sobre o atendimento infantil de coleta de sangue (no qual um dos colaboradores do Centro Pediátrico Unimed, de forma carinhosa e divertida, coletava sangue de um garoto de dois anos, que sorria descontraidamente apesar de ser um momento tão delicado para uma criança), a Unimed Fortaleza conquistou seu 4º prêmio. Além de repercutir fortemente nas redes sociais, o vídeo foi destaque na Rede Globo, em matéria nacional, e em vários veículos locais de comunicação.

Grandes Marcas

Em sua 7ª edição, a pesquisa realizada pelo instituto Vox Poppulli, em parceria

com o jornal Diário do Nordeste, indicou a Unimed Fortaleza (com 30,6%) como o plano de saúde preferido do Fortalezense. A premiação é referência no cenário econômico e colabora para repercutir o desempenho da marca.

Reclame Aqui

O site Reclame Aqui é o espaço do consumidor na Internet, onde ele pode exercer a cidadania expressando sua reclamação quanto a atendimentos, compras, vendas, produtos e serviços. A Unimed Fortaleza está, atualmente, com reputação positiva (BOM), com 98% das solicitações atendidas e 85,6% das solicitações solucionadas. A Cooperativa manteve seus esforços para solucionar com mais rapidez os problemas declarados por seus clientes, e recebeu indicação para o prêmio Melhores Empresas para o consumidor em 2015.

Foco na fidelização dos clientes

O ano de 2015 foi crucial para a Unimed Fortaleza em função da necessidade de melhora na rentabilidade dos contratos já existentes, em especial dos contratos coletivos empresariais.

A mais importante fonte de resultados da cooperativa – a carteira do coletivo por adesão – carecia de um trabalho focado em fidelização e, principalmente, de um projeto

que viabilizasse a “oxigenação” dos contratos “congelados”. Seguem as ações de destaque realizadas ao longo do ano.

Variação: 2015 – 2014

	Carteira	Grupos	
		Positivos	Deficitários
Quantidade de Grupos:	271	284	(13)
Receita:	79.481.288	109.307.408	(29.826.120)
Resultado:	54.969.721	40.882.993	14.086.728
Receita %	16,82%	33,63%	-20,21%
Resultado %	215,84%	63,84%	36,52%

Negociações de reajuste

A equipe foi capacitada para aplicação de reajustes acima do orçado em 2014. O reajuste médio aplicado nos planos coletivos de janeiro a agosto de 2015 foi de 15,2%, maior que o crescimento de custos de 9,99% para o orçamento de 2015 e maior que o reajuste médio orçado de 12,9%. As Administradoras de Benefícios participaram ativamente na elevação, com negociações de um reajuste de 15% nas diversas carteiras.

Busca por mais rentabilidade

O maior objetivo foi a melhoria da rentabilidade dos contratos finan-

ceiramente saudáveis e a redução dos prejuízos causados por contratos deficitários de todos os segmentos. A busca de alternativas para a saúde financeira dos contratos foi feita através das seguintes ferramentas:

- Acompanhamento de resultados;
- Acompanhamento dos reajustes por executivo/coordenação;
- Matriz BCG.

Com estas informações e reuniões periódicas e individuais com cada executivo de conta, foi definido um plano de ação para cada carteira/cliente, buscando melhoria da rentabilidade. Em 2015, foram cancelados cerca de 28 contratos com resulta-

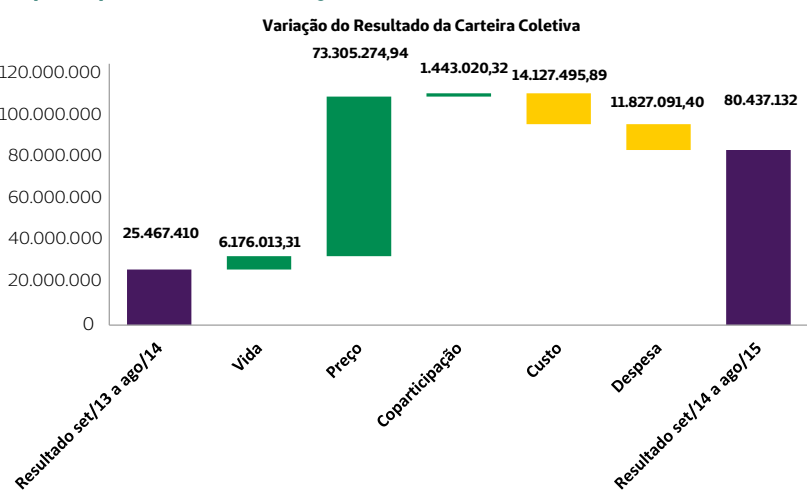
dos muito negativos, totalizando 1,1 milhão de reais de prejuízo para a Unimed Fortaleza em 2014/15 e com pouca representatividade em quantidade de vidas. O dista-to destes contratos levou em consideração a perspectiva atuarial de novo prejuízo em 2016.

As súmulas de negociação foram aprimoradas, visando a busca de diversas alternativas para a rentabilização dos contratos. O Comitê de Negociação foi fortalecido e ampliado, objetivando preparar os executivos de relacionamento com informações que facilitassem a argumentação junto aos clientes.

Nova equipe de promotores de vendas

O ano de 2015 foi um marco para a Unimed Fortaleza, com a criação de uma coordenação focada para a venda de novas vidas nos contratos já existentes. Foram contratados e capacitados dez promotores de qualidade que, em conjunto com os executivos de relacionamento e as ações de marketing/vendas, permitiram o incremento de 3.350 vidas.

O que influenciou na variação do Resultado?



Vendas: superação de metas

Com o intuito de fazer com que as vendas atingissem seus resultados, foi definida uma gestão moderna, prática, dinâmica e rentável, como nas grandes empresas de varejo. Foram necessárias mudanças de pessoas e na estrutura.

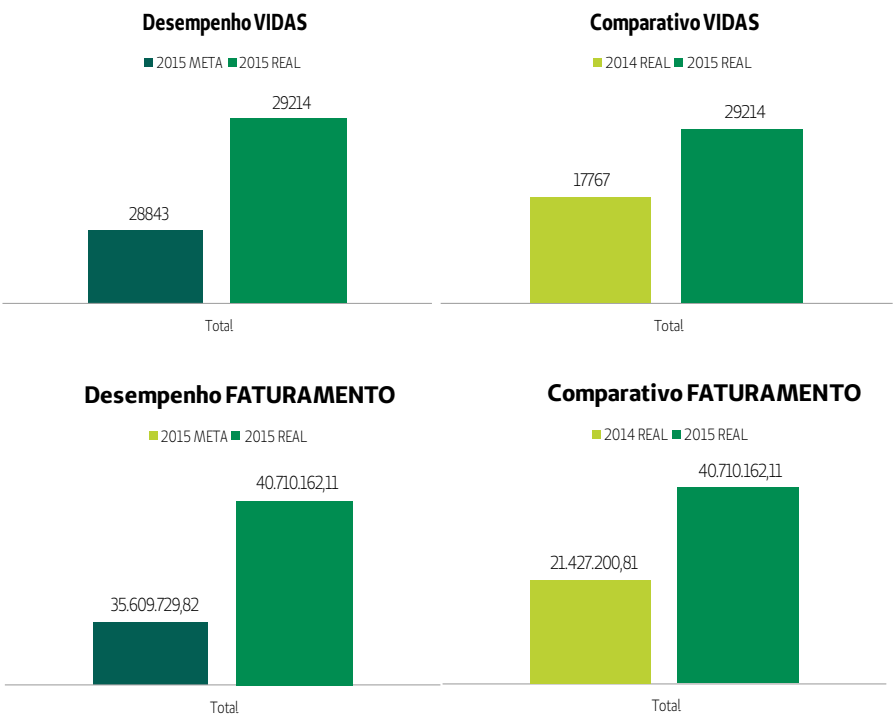
Na gestão de pessoas, por meio de análise de resultados, feedbacks e acompanhamentos do mercado, foi possível avaliar quem são os colaboradores excelentes, os medianos e os que estão com dificuldades. A partir desses resultados, foi definido um plano de ação adequado para cada colaborador. Em alguns casos, o desligamento foi necessário, seja por divergência de perfil comportamental do indivíduo com o necessário para o momento atual da cooperativa ou mesmo por conduta inadequada.

As metas foram definidas e comunicadas claramente, com acompanhamento dos indicadores de maneira constante e cobrança de resultado. Foi implementada a meritocracia, reconhecendo os melhores colaboradores e recompensando-os por meio de incentivos, como o “Sprint de Vendas” (prêmios de motocicletas e vale compras), por exemplo.

Na estrutura, a gerência de vendas, que originalmente contemplava os segmentos de Pessoa Jurídica – PJ (empresas acima de 30 vidas), Micro e Pequenas Empresas – MPE (empresas de 3 a 29 vidas), Pessoa Física e Lojas Parceiras, incorporou também as áreas de Programas Especiais (Odontologia, Remoção – Unimed Urgente, Reconquista de

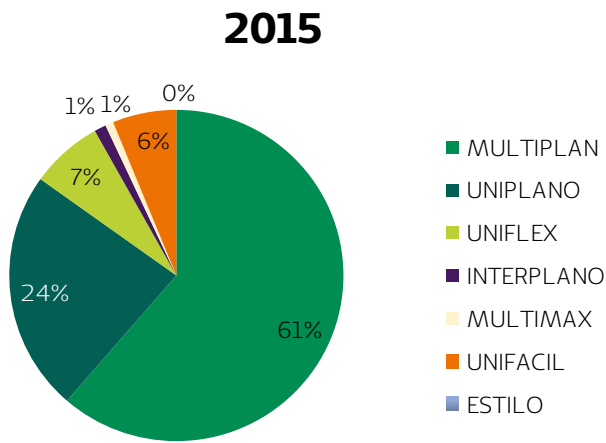
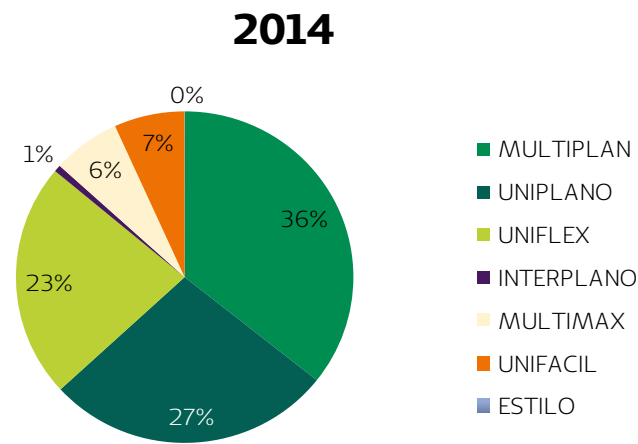
Clientes, Venda para Bebês) e Venda de Administradoras de Benefícios e Licitações.

Foi definido um novo Processo de Vendas, que dita a rotina da equipe, direcionando tempo para o planejamento, análises, prospecção e relacionamento e, principalmente, fazendo com que os gestores estejam no mercado para identificar movimentações de clientes e concorrentes para capturar oportunidades e promover treinamentos. Os novos colaboradores passaram a visitar os CIAUs, o Centro Pediátrico, o HRU e a Medicina Preventiva para melhorar seus conhecimentos sobre a Unimed Fortaleza e ter mais poder de persuasão nas negociações.



MIX DE PRODUTOS:

MIX DE PRODUTOS:



A seguir, um detalhamento do desempenho de todos os setores da Gerência de Vendas:

Pessoa jurídica

O grupo de empresas acima de 30 vidas apresentou em 2015 um faturamento de R\$ 10.477.844,28. Foram 38 empresas, com 10.273 vidas neste ano, o que significa um resultado 19% acima da meta e 513% de crescimento em relação a 2014.

O resultado foi construído graças ao redirecionamento da equipe para fazer prospecção em empresas de médio porte e, ao mesmo tempo, investir em relacionamento com empresas de grande porte. Como marco deste canal de vendas, um exemplo foi a negociação com o grupo Edson Queiroz. Ela durou dez meses e demandou o envolvimento direto da Diretoria Comercial e forte colaboração e análise da Diretoria Financeira. Certamente, sem este senso de equipe, a Cooperativa não teria acrescentado à sua carteira um total de 7.564 vidas e faturamento mensal de R\$ 1.663.065,04 (agosto/15).

Micro e pequenas empresas

Neste segmento, observou-se forte tendência de crescimento dentro do mercado, com análises apontando elevada rentabilidade. Entretanto, as práticas da área de vendas eram bastante defasadas. Para aproveitar melhor a oportunidade, foram realizadas as seguintes mudanças:

- Contratação e capacitação de três novos Lojistas Parceiros; (P2, Hello e Health);
- Mudança no formato de remuneração das Lojas Parceiras;

- inserção, no contrato, de parentes de segundo grau (irmão, sobrinho, cunhado, genro e nora – até 38 anos);
- Desburocratização no processo de vendas (documentação e aditivos ao contrato);
- Emissão de boleto no fechamento da venda;
- Aumento de quadro da equipe de seis para nove vendedores e definição de Supervisor de Vendas exclusivo para o canal;
- Elaboração de campanha (mídia) específica para MPE;
- Criação de plantão de vendas na sede.

Com resultado dos esforços, em 2015, foram inseridas 1.678 vidas na Unimed Fortaleza via MPE, superando em 13% o total alcançado no ano anterior.

Pessoa física

Por se tratar de um canal bastante regulado pela ANS no que se refere a reajustes, a preocupação maior se deu em relação à rentabilidade. Foi priorizada a venda do produto Multiplan para perfil de idade abaixo de 43 anos. Esta decisão fez com que a meta do ano em relação à quantidade de clientes não fosse atingida, mas no faturamento a meta de 2015 foi superada em 9%, com o valor total ficando acima do de 2014 em R\$ 5.257.912,10.

A produtividade da equipe, que antes era de 18 vidas por vendedor, aumentou para 21 vidas por vendedor. Com isso, houve redução do quadro de vendedores, de 21 para

18, com consequente redução de despesas.

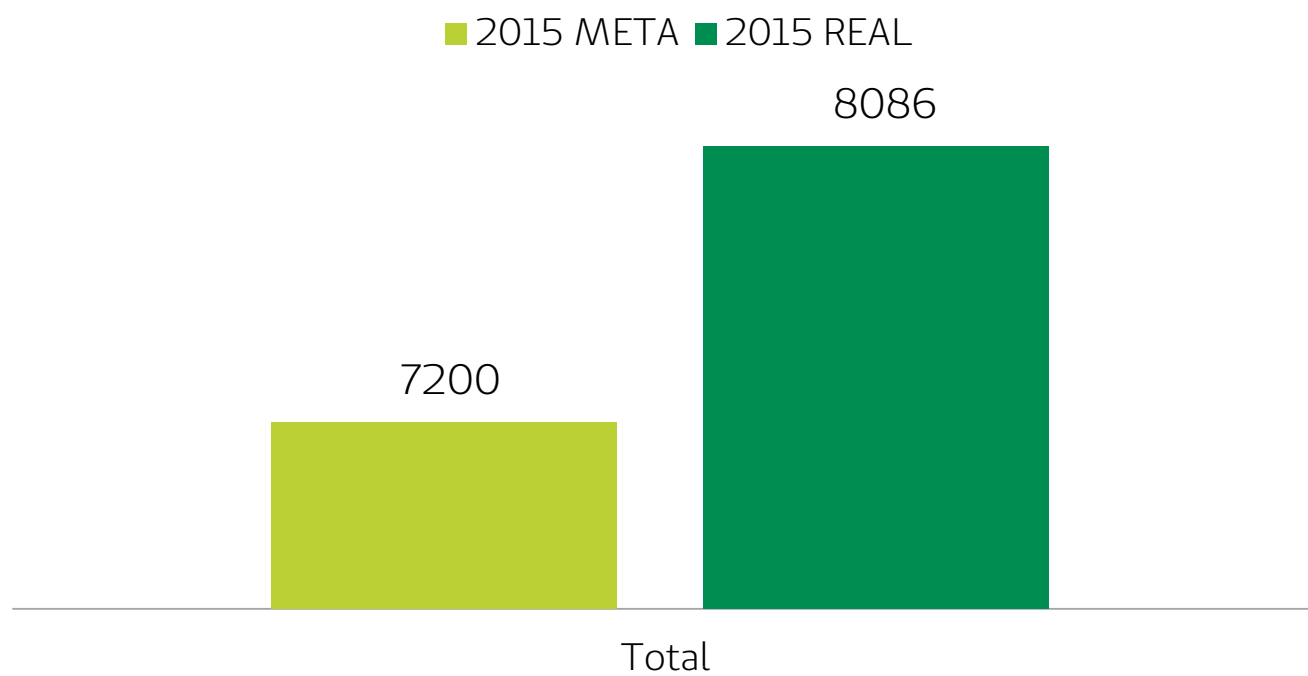
Lojas parceiras

Em 2015, este canal apresentou excelente resultados para a cooperativa. Os parceiros foram orientados para o controle de suas comissões e uma prestação de contas clara para que não haja futuros questionamentos, já que existem descontos em relação aos clientes que ficaram inadimplentes, por exemplo. Houve grande evolução no processo burocrático e no controle, mas principalmente na qualidade das vendas, seja na satisfação do cliente ou mesmo nos dados e documentos inseridos na proposta de vendas, gerando impacto positivo em outras áreas, como o cadastro.

Os lojistas foram incentivados a buscar inovação quanto à tecnologia de vendas, não só no controle das negociações, mas principalmente na prospecção de clientes. A prospecção de clientes foi feita via ferramentas como Facebook, Land Page, Google Adwords, entre outros.

A Loja Conceito implantou um setor de Call Center próprio, com uma supervisora e oito atendentes (PA ativos) para prospectar e agendar visitas. As consequências de todas estas ações sustentáveis estão descritas no quadro a seguir:

Desempenho VIDAS



Programas especiais

Em julho de 2015, ocorreu uma importante mudança na estrutura. A Gerência de Programas Especiais migrou para a Gerência de Vendas. O objetivo foi trazer agilidade nos processos, efetivar maior controle e ter uma atuação mais focada em resultados.

Após um período de análises e estruturação, foi possível acertar as bases de clientes de odontologia com as operadoras odontológicas,

permitindo controlar as comissões (agenciamento e vitalício) recebidas pela Unimed Fortaleza e garantir a satisfação do cliente.

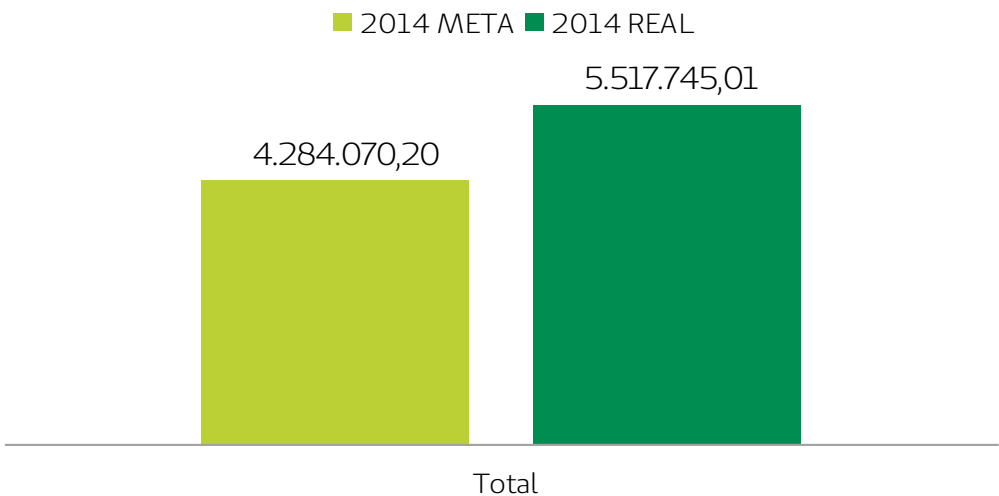
Administradoras de benefícios

As Administradoras de Benefícios apresentaram um resultado bastante positivo, não somente em faturamento (vide gráfico abaixo), mas em sinistralidade: Qualicorp com 71,97% e Affix,76,14%.

Apartir de agosto de 2015, a Gerência

de Vendas absorveu este segmento e implementou novos controles e processos, priorizando aumento nas vendas e garantindo bons índices de sinistralidade, além de definir reajustes e tabelas de preço para que este canal não “canibalize” os demais. Hoje a atuação é feita de maneira mais presente no mercado, podendo haver visitas às corretoras de vendas para treinar a equipe e definir incentivos para superar as metas, pois o analista responsável está mais direcionado para tal.

Desempenho FATURAMENTO



Melhores Práticas em Governança Corporativa - [G4-EN13; G4-EN15; G4-EN22; G4-EN23; G4-S01]

Melhores práticas de gestão nos processos de auditoria

Em 2015, a Auditoria Interna da Unimed Fortaleza teve, por definição conceitual, “o objetivo de adicionar valor à organização, através da avaliação dos processos de gerenciamento de riscos, controles internos e da governança corporativa”. Em vista disso, o setor, em consonância com as melhores práticas profissionais e levando em consideração o planejamento estratégico da cooperativa, realizou as seguintes principais ações:

- Auditoria em todos os processos

mapeados, com foco em processos, riscos e controles, das seguintes áreas: Auditoria Analítica de Informações Assistenciais, Núcleo OPME, Produção Médica, Gestão da Rede Credenciada, Auditoria Preventiva, Relacionamento com o Cooperado, Intercâmbio, Pré-admissional, Fiscal-Tributária, Controle de Pessoal, Auditoria de Enfermagem, Auditoria Social, Orçamento e Informações Estratégicas;

- Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações: OPME, Produção Médica – Contratos Prestadores de Serviços Pessoa

Jurídica, Almoxarifado de Estoques (operadora e HRU), Escritório de Planejamento (normatização interna), Recursos Humanos (HRU), Universidade Corporativa Unimed, HRU (gastos em obras de reforma/ampliação) e Segurança da Informação;

- Coordenação de três processos administrativos internos;
- Condução das contagens físicas de todos os estoques da cooperativa;
- Realização de contagem física do caixa/fundo fixo da Operadora e do HRU;
- Revisão técnica das normas

de controle interno e demais documentos normativos da cooperativa;

- Apoio técnico na atualização e revisão do Estatuto Social, do Regulamento da Junta Médica e das normas reguladoras das eleições.

Redução de demandas judiciais

Além de passar por reestruturação, adotando um novo modelo de funcionamento, a Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza teve como uma de suas principais metas o foco na diminuição de processos judiciais e administrativos recebidos pela Unimed Fortaleza na busca por acordos em demandas já existentes. Seguem as principais ações na área:

- Criação do Comitê de Liminares, com o objetivo de reduzir o número de processos judiciais e administrativos recebidos pela cooperativa;

- Elaboração do novo modelo da Assessoria Jurídica para 2016;

- Elaboração de cláusulas para os contratos dos escritórios externos, que tragam mais segurança jurídica para a Unimed Fortaleza;

- Semana Nacional da Conciliação, realizada em novembro de 2015

- Foram realizados 56 acordos, com economia total para a Unimed Fortaleza de R\$ 805.986,95;

- Redução das liminares de 2014 para 2015 até o dia 18/12/2015 em 23,2%;

- Deliberação administrativa com a gestão da Unimed Lar, com o intuito de evitar o recebimento de novas demandas judiciais;

- Participação semanal nas reuniões da Comissão de Avaliação;

- Participação na criação de diretrizes para desospitalização de pacientes de longa permanência do HRU;

- Modificações de fluxos internos na Assessoria Jurídica;

- Digitalização dos processos arquivados na Assessoria Jurídica;

- Implantação do sistema Nexus;

- Contratação de sistema de publicação nacional.

Projetos para melhorias na governança

No ano de 2015, o planejamento estratégico da Unimed Fortaleza desempenhou papel essencial na formulação e implementação das ações corporativas. Seguem os principais projetos:

Projeto Oracle EBS, Mastersaf e Gesplan Principais resultados alcançados em 2015

- Mapeamento da Solução Técnica entre Gesplan x EBS para

pleno funcionamento, aderência e integração do empenho;

- Atualização da versão do Oracle EBS.

Transformação do processo de compra à gestão de estoques Principais resultados alcançados em 2015

- Aquisição e implantação da máquina fracionadora na Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF);

- Aquisição e implantação de carros de apoio no 6º Andar Norte do HRU;

- Aquisição e implantação de SmartCart / Contentores;

- Aquisição de container para estocagem de grandes volumes na CAF.

Implantação PEP e RES Principais resultados alcançados em 2015

- Mapeamento, classificação e codificação de formulários do prontuário para controle pelo Escritório da Qualidade;
- Extinção de formulários duplicados;
- Otimização de formulários multidisciplinares;
- Revisão de formulários para substituição por protocolos médicos.

Análise de Custo de Oportunidade da Rede Própria da Unimed Fortaleza Principais resultados alcançados em 2015

- Otimização do resultado das Unidades de Recursos Próprios da Unimed Fortaleza;
- Criação de Metodologias de Análise de Custo de Oportunidade do HRU (Prestadores: Hospital / Imaginologia / Unimed Córdio / Unipronto) criadas e validadas pela alta gestão da Unimed Fortaleza.

Projeto Maximizar Resultados Principais resultados alcançados em 2015

- Criação do BI do mapa estratégico de 2015 – 2018, com objetivos e indicadores estratégicos;

- Disponibilização de indicadores relacionados ao indicador estratégico “margem Sobras Líquidas”: maiores gastadores, maiores produções médicas, tempo médio de internação, representatividade da co-participação no custo, percentual de abatimento no faturamento e percentual de descontos no recebimento.

Otimização de processos

O uso da metodologia BPM (Business Process Management, em português Gerenciamento de Processos de Negócio) é uma tendência mundial entre empresas que buscam agilidade na gestão e mais rapidez

nas tomadas de decisões. Em seu processo de modernização, a Unimed Fortaleza registrou grandes avanços nessa área, com investimento em capacitação e mudanças estruturais nos processos de todos os departamentos. Seguem algumas das ações:

Análise da estrutura organizacional
Revisão e atualização do organograma da cooperativa contemplando os Centros de Custos.

Gerenciamento das solicitações de aumento de quadro

Acompanhamento de todo o processo, desde a solicitação pelo gestor da área para compor orçamento, passando pela aprovação da superintendência/diretoria, até o momento da efetivação da contratação, objetivando garantir o orçamento de aumento de quadro do ano.

Revisão da Cadeia Integrada de Processos

A medida se deu com a institucionalização dos Donos de Processo e do Comitê de Processo da cooperativa, que passarão a ser responsáveis pelo alcance das metas de desempenho do processo, a priorização e alocação de recursos, o alinhamento dos objetivos de desempenho com os objetivos estratégicos e a validação de mudanças de processos em alinhamento com a estratégia.

Transformação de processos através do BPM

Trabalhos de transformação de processos seguindo a disciplina BPM, em mais 30% dos processos da Cadeia Integrada de Processos e

automatização do Monitoramento da Aderência à Metodologia dos trabalhos de BPM com o objetivo de aumentar os resultados alcançados.

Automatização de processos e rotinas

Mais de 30 processos e rotinas de gestão automatizados e gerenciados pela ferramenta JIRA, gerando 13.900 demandas por mês acompanhadas pelo software. Dentre os processos automatizados estão Alterações de Centro de Custos, Processo de Inclusão na Unimed Lar, Notificações de Melhoria, Serviços de Marketing, Controle de Auditoria Interna, Conselho Técnico, Controle de Empréstimo de MAT/MED.

Capacitação e profissionalização da equipe

Conquista da Certificação Internacional pela ABPMP (Associação de Profissionais de Gerenciamento de Processos de Negócio), sendo três CBPPs Golden (Certified Business Process Professional, em português Profissional Certificado em Processos de Negócio) e um CBPP Blue Seal (Certified Business Process Professional, em português Profissional Certificado em Processos de Negócio).

Participação em eventos nacionais de BPM

A saber, Congresso Nacional de Escritórios de Processo (CONEP) e BPM Brazil Summit.

Visitas de outras empresas

Em 2015, o Escritório de Processos da Unimed Fortaleza recebeu equipes

de empresas do estado e do ramo de saúde, dentre elas: Companhia Siderúrgica do Pecém, M. Dias Branco, La Maison Buffet, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), hospitais universitários federais, Casa Magalhães, Unimed João Pessoa, Betânia, Grupo Edson Queiroz e Grupo Geppos.

Referência em qualidade

Um dos principais objetivos da Unimed Fortaleza é, além de garantir as melhores práticas de gestão em seus processos internos, se tornar uma referência nacional na área. O Escritório da Qualidade (EQ) passou a ser corporativo desde 2014, e essa mudança foi a grande responsável pelas iniciativas nesse sentido. Seguem as principais realizações em 2015:

Manutenção da Certificação PALC

Em novembro de 2015, o Laboratório recebeu auditoria da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPAC) para a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, conseguindo a recertificação.

Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia (GRD)

O GRD passou a ser uma responsabilidade da política de qualidade da Unimed Fortaleza no ano de 2015. O objetivo é manter o padrão estabelecido pelo Escritório de Processos e buscar a melhoria contínua dos resultados até que a transformação esteja consolidada e o dono do processo possa dar continuidade sem acompanhamento. Os seguintes processos estão em GRD no momento: Requisição

Eletrônica, Unificação do Faturamento, Emergência, Ouvidoria, Liminares Judiciais e Ressarcimento do SUS.

Suporte a indicadores de processos finalísticos

Com a participação do Escritório da Qualidade no Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia, a área passou a ser responsável pela compilação e confecção dos indicadores de suporte às decisões dos processos.

Automação do Processo de Notificação de Melhoria

O Processo de Notificação de Melhoria passou a ser realizado pelo JIRA. Esta ação possibilitou uma maior rastreabilidade, otimização e acompanhamento das notificações, proporcionando um melhor gerenciamento.

Auditorias Internas no CPU e Reformulação no HRU

Foram realizadas auditorias internas no HRU baseadas no Manual Qmentum (Acreditação Canadense). O Laboratório recebeu auditorias baseadas no PALC e o CPU (Centro Pediátrico Unimed) passou a receber auditoria já com o intuito de prepará-lo para as normas do Manual Brasileiro da Acreditação.

Controle de documentação e normas

Em 2015, esta atividade passou a ser assumida pelo Escritório da Qualidade, que hoje, além de ser responsável pelos documentos do Sistema da Gestão da Qualidade dos Recursos Próprios, cuida do gerenciamento das Normas da Unimed.

Capacitação dos gestores do HRU

Os gestores do HRU, em especial os que nunca participaram de um processo de Acreditação, participaram de treinamentos voltados para a Segurança do Paciente e Gestão da Qualidade.

Semana da Qualidade

Foi realizada em novembro, a 3ª semana da Qualidade com palestras voltadas para os colaboradores, terceiros, gestores e médicos assistentes. Participaram em torno de 800 colaboradores e terceiros, aproximadamente 70 médicos e 60 gestores. As palestras tiveram como tema as ROPS, e a abordagem e o conteúdo foram ajustados de acordo com o público.

Treinamento para as supervisoras dos CIAUs

Com o objetivo de começar a implantar o Sistema da Gestão da Qualidade no CIAU, as supervisoras passaram por treinamentos voltados para as Ferramentas da Qualidade e Análise de Causa. Além disso, a parte documental do Sistema da Gestão da Qualidade do CIAU foi revista.

Treinamento para novos colaboradores

Semanalmente os novos colaboradores do HRU passam por Treinamento de Integração com um Módulo específico sobre Gestão da Qualidade ministrado por representantes do Escritório. Esta ação também é desenvolvida para os colaboradores do Laboratório de forma mais espaçada. Está prevista para 2016 a reformulação

deste trabalho, possibilitando a inclusão de colaboradores de outros Recursos Próprios.

Suporte ao processo de implantação do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente)

A equipe da qualidade deu suporte ao processo de implantação do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) na emergência do HRU, por meio de escalas de plantões para suporte e acompanhamento da utilização da plataforma pelos médicos e equipe assistencial. Desde novembro de 2015, a equipe está dando suporte à estruturação do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) para o restante das unidades do HRU.

Certificação canadense no HRU

Em janeiro de 2015 foi assinado o contrato com a empresa IQG – Health Services Accreditation para a busca da Certificação Canadense Qmentum. O objetivo é que em agosto de 2016 a Instituição passe pela auditoria final para a obtenção do certificado. Durante o ano, o HRU recebeu visitas do IQG para auditoria e consultoria para orientação. Além disso, os Times de Excelência (compostos por equipe multiprofissional e membros do Escritório da Qualidade) foram reformulados com o intuito de desenvolver as ROPS (Práticas Obrigatórias Exigidas) que passaram de 18 para 31. Foram realizadas auditorias internas e construção e acompanhamento dos Planos de Ação dos Processos Prioritários para atendimento às normas do Manual.

Certificação Internacional de Avaliadores Qmentum

Dando continuidade ao processo de capacitação formal das equipes ligadas à política de qualidade para as metodologias da Acreditação, três colaboradores foram certificados como avaliadores internacionais Qmentum no ano de 2015.

Referência técnica

O Escritório da Qualidade recebeu em 2015 a visita de outras instituições do Brasil para conhecer as práticas realizadas pela Unimed Fortaleza. Também foi realizado um Encontro dos Escritórios da Qualidade do Ceará com o intuito de trocar informações e fortalecer a cultura da Gestão da Qualidade no Estado com a promoção de ações coletivas e concomitantes.

Melhorias na infraestrutura de sistemas e equipamentos

Em 2015, foram feitas várias melhorias na área de Tecnologia da Informação com o objetivo de facilitar o controle e a execução dos processos, reduzir custos e aumentar a agilidade. Seguem as principais medidas:

EBS

Foi implantada uma nova versão do sistema de gestão financeira e contábil (EBS) potencializando a governança corporativa através da revisão de processos de várias áreas e da implantação de novas funcionalidades, que visam otimizar recursos, maior controle contra fraudes e reduzir as intervenções

manuals em diversos setores. Além disso, com a atualização, também nos alinhamos com todas as demandas tributárias e fiscais, sejam a nível Estadual ou Federal.

Área de sistemas hospitalares

Em 2015, o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) avançou nas emergências da rede própria e teve o funcionamento integrado com o Laboratório. Isso proporcionou agilidade no processo de coleta e acesso ao resultado de exame pelo médico, dispensando a impressão de papel, já que a consulta passou a ser feita no próprio sistema hospitalar.

Dispositivos móveis

Disponibilidade de mobilidade aos sistemas utilizados pela equipe de Auditoria Médica e Farmacêutica através da utilização de tablets.

Novos servidores

Investimento na renovação do parque de servidores utilizados no site backup responsável pela replicação dos dados dos sistemas corporativos da cooperativa, visando garantir a segurança, continuidade e disponibilidade dos negócios, servindo como contingência em caso de falhas no datacenter ou nos meios de comunicação.

Sustentabilidade empresarial – [G4-16]

As ações em sustentabilidade estão descritas a seguir:



Gestão social

Programa Memória Viva

Promove práticas de terapia ocupacional, resgata a memória por meio de contações de histórias e contribui para o desenvolvimento da saúde, do bem-estar e da cidadania de idosos. Em 2015, foram atendidos 80 idosos. Além das atividades do programa, em 2015, foi possível levar as contações de histórias do livro “A Tardinha” para o Shopping Rio Mar Fortaleza. A obra é uma produção literária das próprias memórias dos integrantes do programa, reconhecidas e premiadas em anos anteriores. O parceiro executor é o Lar Francisco de Assis.

Programa Saúde Ambiental

Contribui para o desenvolvimento sustentável de comunidades em situação de vulnerabilidade social por meio de três vertentes de atuação: consumo consciente, empreendedorismo social e economia solidária. Em 2015, o programa se concentrou em exposições da coleção Ecos do Mangue nos seguintes locais: roda de negócios da produção Ecos do Mangue no SEBRAE/CE, Fórum do IEP de Sustentabilidade e quiosque solidário no Rio Mar Fortaleza. O Instituto de Desenvolvimento Sustentável é o parceiro executor.



Programa Inclusão Digital e Cidadania

Capacita crianças e adolescentes de 11 a 14 anos nas áreas de formação humana, cidadania, inclusão digital e produção textual por meio de atividades desenvolvidas exclusivamente para o programa. Foram beneficiados 20 alunos entre familiares de funcionários efetivados e terceirizados. O Instituto Unimed Fortaleza é quem executa o programa.

Programa de Voluntariado

Incentiva e desenvolve ações sociais voluntárias junto aos seus cooperados, colaboradores e parceiros, além de disseminar as instituições beneficentes envolvidas. O ano de 2015 foi marcado pelo fortalecimento de ações junto ao público interno e às comunidades. Foram elas:

- Dia de Cooperar Unimed Fortaleza: ação voluntária realizada em julho na Casa de Oração Romeiros do Bem. Foram realizados 700 atendimentos e 50 voluntários em serviços de saúde e assistência social. A parceria contou com o SESCOOP, Corpo de Bombeiros, Instituto de Apoio ao Queimado, Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza, CRAS – Centro de Referência de Assistência Social e Instituto Leiria de Andrade;
- Semana do Idoso: realizada em outubro no Lar Francisco de Assis com 500 atendimentos e 39 voluntários, e no Shopping Rio Mar com 100 atendimentos e exposições posições, palestras e oficinas.

Fortalecimento institucional e apoio a atletas

Investe no fortalecimento institucional nas seguintes instituições: Associação Maria Mãe da Vida (AMMV), Fundação Mata Atlântica Cearense (FMAC), Associação Elos da Vida, Iprede, Instituto de Apoio ao Queimado (IAQ), Fundação Abrinq, Agência da Boa Notícia, Lar Francisco de Assis, Instituto para o Desenvolvimento Sustentável (INDS). Também investe na para-atleta Maria Joselita da Silva Moreira e no colaborador triatleta Elizeu Ubaldino de Oliveira Júnior.

Campanhas sociais

A Unimed Fortaleza também apoia e realiza ações de caráter emergenciais, de promoção da saúde, qualidade de vida e em favor dos direitos humanos, como as campanhas:

- Campanha Eu Ajudo na Lata: com 141 kg de lacres arrecadados foi permitido comprar uma cadeira de rodas e duas bengalas. As unidades que mais arrecadaram foram, em ordem de classificação Laboratório Bezerra de Menezes, Central de Atendimento ao Cliente (CAC) e Laboratório Gomes de Matos;
- 1ª Campanha de Coleta de Resíduos Eletrônicos: na ação, realizada em junho, foram arrecadados 89 kg de resíduos destinados corretamente. Contou com a parceria da empresa Ecoletas;
- Coleta de sangue e medula óssea: realizada na Sede e no HRU, contou com 116 atendimentos, sendo 67 doações de sangue e 31

cadastros de medula. Os parceiros foram Hemoce e Fujisan;

- Doação de alimentos: ação alinhada ao Dia Nacional do Cooperativismo. Em novembro foram doados 100 kg de alimentos à Fundação Projeto Diferente, instituição que trabalha com crianças autistas em Fortaleza;
- Dia de Combate à Aids: campanha divulgada nas redes sociais em dezembro de 2015.

Instituto Unimed Fortaleza

Em 2015, o Instituto Unimed Fortaleza executou o programa de Inclusão Digital e Cidadania e atuou na destinação responsável dos inservíveis da Unimed Fortaleza. Em termos de financiamento, atuou nas seguintes ações socioculturais: Projeto Criança no Cinema e Papai Noel vai à sua Casa. Em ações educativas ligadas ao setor da Universidade Corporativa, foi parceiro de cursos e ações educativas internas na Unimed Fortaleza.

Gestão ambiental

Programa Consumo Consciente sensibiliza e conscientiza os colaboradores e gestores sobre os impactos do consumo no meio ambiente. O programa visa diminuir e administrar melhor o consumo na vida diária e na cooperativa. Seguem suas principais ações:

- Em 2015, foram promovidos 11 treinamentos de Educação Ambiental Continuidas nas seguintes unidades: Laboratórios 13 de

Maio, Henriqueta Galeno, Dom Luis, Bezerra de Meneses I e II, Gomes de Matos, CIAUs Maracanaú, Parangaba, Aldeota, Complexo Pinto Madeira e Medicina Preventiva;

- Realização de oficinas de Ecopuff no Centro Administrativo/HRU em outubro de 2015 e Dia C de Cooperar/SESCOOP/CE realizado na Praça do Ferreira, onde a Unimed Fortaleza também ofereceu a oficina de Ecopuff à sociedade;
- Semana do Meio Ambiente: 118 adoções de mudas nativas e frutíferas, 65 participantes nas oficinas e 189 sachês de sementes doados. Contou com a parceria da Fundação Mata Atlântica Cearense;
- Doação de 56 cestas básicas para os colaboradores terceirizados da Zeladoria da Unimed Fortaleza como incentivo às boas práticas de acompanhamento de resíduos. A ação contou com a parceria do Instituto Unimed Fortaleza.

Programa Carbono Zero
Objetiva neutralizar e compensar a emissão de gases de efeito estufa (CO2) liberados pela cooperativa, por meio de reflorestamento e recuperação de áreas degradadas. Em 2015 foi realizado o Inventário de Carbono das unidades Sede e Centro Administrativo e a compensação das emissões contou com a quantificação de mudas através da regeneração natural da Fundação Mata Atlântica Cearense, proporcionada por meio do incentivo do programa Carbono Zero da Unimed Fortaleza.

Gerenciamento de resíduos
Focada na preservação do meio ambiente, a cooperativa gerencia em cada unidade o desenvolvimento dos planos de gerenciamento de resíduos sólidos e de saúde através de treinamentos e sistematização dos processos. O objetivo é minimizar impactos ambientais através da redução do consumo, o descarte adequado e o atendimento à legislação vigente. Em 2015 foram realizadas as seguintes ações:

- Visita técnica em todas as unidades, exceto o HRU, para realização de diagnóstico e relatórios técnico situacional do Gerenciamento de Resíduos das Unidades, nos parâmetros da legislação ambiental e sanitária vigente;
- Intensificação das ações de gerenciamento de resíduos, através de orientações, acompanhamento e, no mínimo, uma visita mensal a todas as unidades;
- Elaboração, implementação e operacionalização de dez Planos de Gerenciamentos de Resíduos do Serviço de Saúde- PGRSS, das unidades: Laboratórios 13 de Maio, Henriqueta Galeno, Dom Luis, Bezerra de Meneses I e II, Gomes de Matos, CIAUs Maracanaú, Parangaba, Aldeota e Complexo Pinto Madeira;
- Diagnóstico e coleta de dados para elaboração dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS, das unidades: CAC, Centro Administrativo e Sede;

- Elaboração de documentos técnicos para Licença ambiental, Alvará de funcionamento e Registro Sanitário;
- Promoção de Treinamento de Consumo Consciente nas Unidades: Sede, HRU e Medicina Preventiva.

Gestão estratégica no negócio

Avanços estratégicos alcançados na gestão empresarial sustentável da cooperativa:

- Criação da área de Sustentabilidade e Governança Corporativa atrelada à Responsabilidade Socio ambiental;
- Benchmarking junto à Unimed Santa Catarina – Apresentação à diretoria do case do Instituto SC sobre captação de recursos no Terceiro Setor;
- Ampliação, para todos os contratos da cooperativa, de cláusulas contratuais referentes ao combate ao trabalho escravo, às responsabilidades socioambientais, de integridade e anticorrupção;
- Implantação do programa de integridade e anticorrupção do Instituto Ethos para realização de diagnóstico de gestão junto à cooperativa;
- Consultoria da Unimed Brasil que oportunizou, pela primeira vez, a declaração do relatório de gestão por meio da ferramenta GRI (Global Reporting Initiative);

- Realização do 1º Fórum de Governança Corporativa – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;
- Criação da Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde com a participação de todas as unidades, exceto HRU);
- Contratação da Consultoria SAMEAC para oferecer suporte à gestão junto ao Instituto Unimed Fortaleza.

Ações globais participativas, selos e premiações
Atualmente, a Unimed Fortaleza é signatária do Pacto Global e do Movimento Nós Podemos Ceará (ODM/ ODS Brasil). Ambas as iniciativas são

Criação da Área de Riscos Corporativos

A Unimed Fortaleza atua em um mercado que passa por constantes alterações regulatórias e é cada vez mais complexo. Por isso, está exposta a diversos riscos que podem afetar suas estratégias e seu desempenho.

Visando aprimorar o monitoramento desses riscos, a Operadora criou a Área de Riscos Corporativos, que tem como principais atribuições o mapeamento e avaliação dos seguintes riscos: Operacional, Compliance e Institucional. Além disso, realiza monitoramento dos riscos de Projetos, alinhados com os objetivos estratégicos da cooperativa. Suas atividades são realizadas com base em metodologias definidas pela ISO 31.000 (Norma Internacional

internacionais, lideradas pela ONU e pelo PNUD, e têm o objetivo de mobilizar a sociedade e a comunidade empresarial para a adoção de valores fundamentais e mundialmente aceitos nas áreas de saúde, educação, direitos humanos, relações de trabalho e meio ambiente. Entre as ações no ano de 2015 ligadas a essa área estão:

- Em março, encontro ODM que contou com 11 instituições presentes: as prefeituras de Ibiapina, Groaíras, Canindé, Eusébio e General Sampaio e Correios, Três Corações, Colégio São Tomaz de Aquino, Aprece, Amorbase, ADEL e PNUD;
- Em maio, encontro ODM – Indi-

para Gestão de Riscos) e framework (Estrutura de Controle Interno) do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

As análises qualitativas dos fatores de riscos permitem avaliar a probabilidade de materialização e potenciais impactos dos riscos. Com base no mapeamento, as áreas e unidades de negócio são responsáveis pela implantação dos planos de ação para os riscos mais críticos, visando mitigá-los ou reduzi-los a níveis aceitáveis, evitando assim impactos significativos.

Em 2015, as principais ações ocorreram nas seguintes áreas:

- Análise dos riscos dos processos dos projetos;
- Atendimento à demanda ao

cador 5 (mortalidade infantil) que contou com a presença da coordenação do PNUD no Brasil. Como resultado das ações aqui demonstradas, a Unimed Fortaleza foi certificada nacionalmente pelas seguintes instituições: Sistema Unimed, OCB/SESCOOP, Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios, Fundação Abrinq, Prêmio Delmiro Gouveia, Secretaria da Cultura do Estado do Ceará, Jornal O Povo e Iprede.

relacionamento com órgãos reguladores;

- Atendimento à gestão das demandas jurídicas;
- Da compra à gestão de estoques;
- Unimed Lar;
- Customização da ferramenta de análise de riscos de processos no JIRA;
- Monitoramento dos riscos de Projetos e Processos via ferramenta JIRA;
- Aplicação de oficinas sobre Gestão de Riscos treinando facilitadores, em parceria com a ASERH;
- Apresentações técnicas do modelo de gestão de riscos às empresas da Fiec e às Unimeds João Pessoa, Manaus e Londrina.

Valorização do médico Cooperado

A Cooperativa vem retomando a valorização do médico Cooperado, este fato pode ser visto com o aumento do número de Cooperados e do número de consultas globais (4,37%) em relação ao ano de 2014. Foi o ano em que mais pagamos consultas para cooperados em toda a história

da Cooperativa e pela segunda vez consecutiva temos elevação acima de 10% na Remuneração Média dos Cooperados. Na distribuição da Rede Credenciada, a rubrica de Cooperados permanece como a mais significativa, representando 41% do volume total de pagamento.

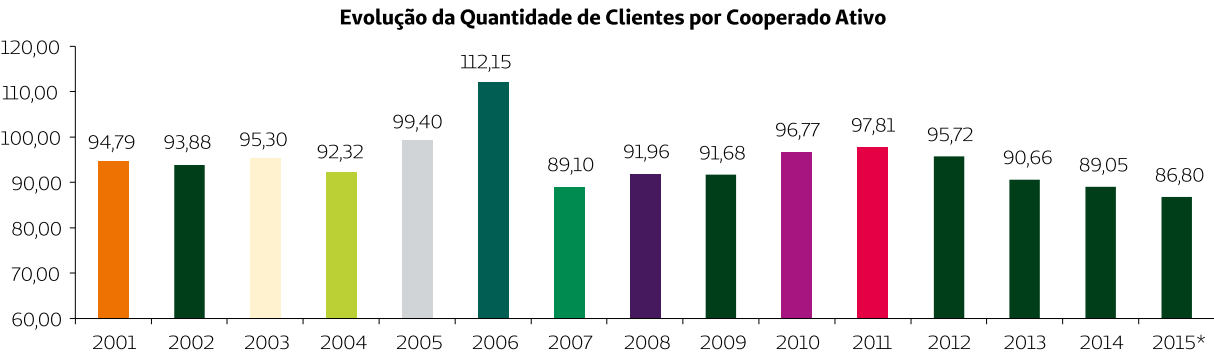
A despeito disso, a Cooperativa vem mantendo o Custo Assistencial sob controle, tendo redução do número de exames por consulta e uma elevação dentro do esperado do custo de exames por consulta.

Clientes por cooperado ativo

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	89,10
2008	91,96
2009	91,68
2010	96,77
2011	97,81
2012	95,72
2013	90,66
2014	89,05
2015*	86,80

* jan a dez/2015

A conjuntura atual do país, bem como a opção da Cooperativa por buscar vidas mais rentáveis, vem determinando uma diminuição na relação de Clientes por Cooperados Ativos nos últimos anos.

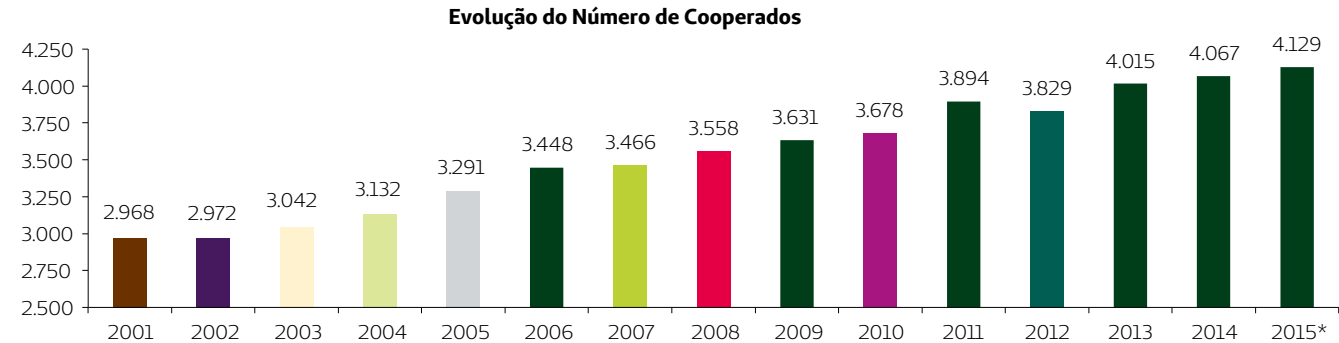


Quantidade de Cooperados

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
2015*	4.129

* jan a dez/2015

Mantendo a contínua renovação de Cooperados, chegamos a 4.129 Médicos Cooperados ao fim de 2015, representando aumento de 1,52% em relação a 2014.

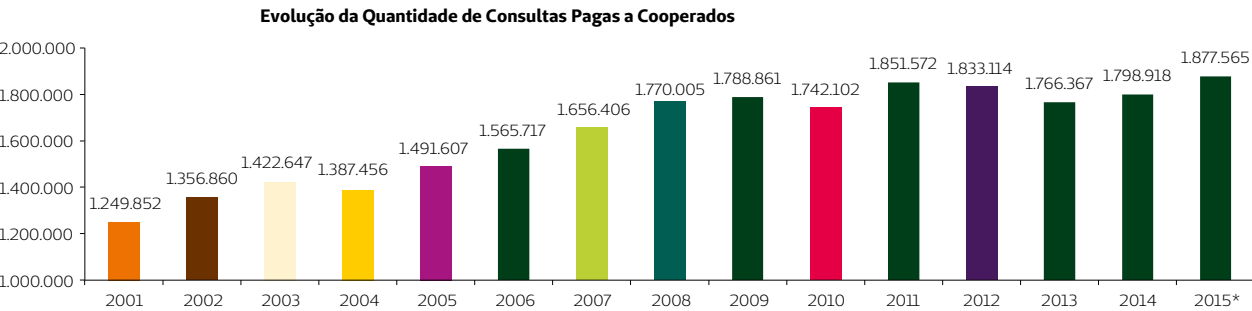


Quantidade de consultas pagas a cooperados

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
2015*	1.877.565

* jan a dez/2015

Nesse ano de 2015 chegamos ao maior número de consultas já pagas a Cooperados, observando um considerável acréscimo de 4,37% em relação ao ano de 2014.

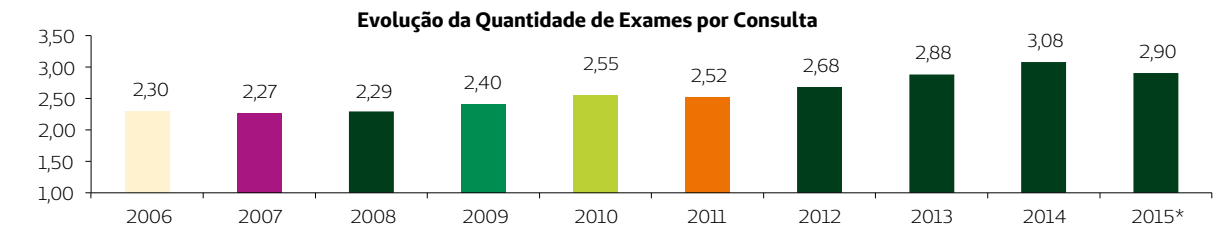


Quantidade de exames por consulta

Ano	Quantidade de Exames por Consulta
2006	2,30
2007	2,27
2008	2,29
2009	2,40
2010	2,55
2011	2,52
2012	2,68
2013	2,88
2014	3,08
2015*	2,90

* jan a dez/2015

A frequência de exames por consultas em 2015 apresentou uma redução de 5,7% em relação ao ano anterior. Essa tendência de racionalização nos pedidos de exames, ajuda na gestão dos custos assistenciais da Cooperativa.

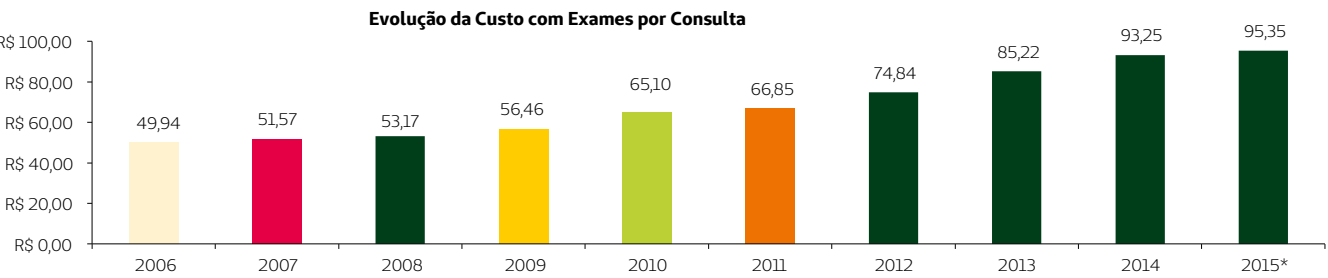


Custo com exames por consulta

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
2015*	R\$ 95,35

* jan a dez/2015

Apesar do aumento de 2,2% em relação ao ano anterior no Custo com Exames por Consulta, a redução observada na quantidade de exames por consultas permitiu que nosso custo com exames não saísse do controle.



Produção global por grupo de prestador - ano 2015*

PRODUÇÃO DE COOPERADOS	364.964.703,01
SERVIÇOS HOSPITALARES	245.262.045,12
SERVIÇOS CLÍNICOS	195.239.638,87
SERVIÇOS LABORATORIAIS	66.531.873,01

* jan a dez/2015

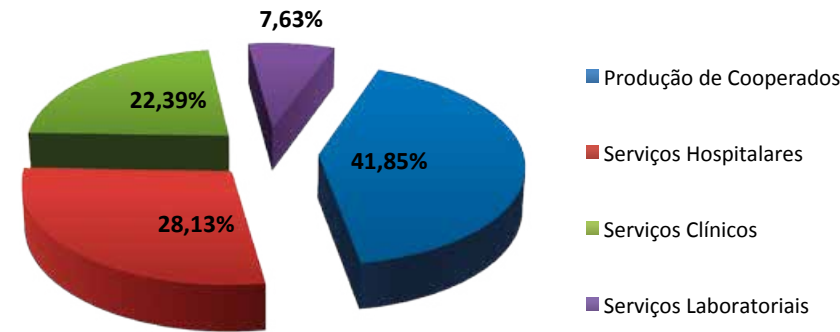
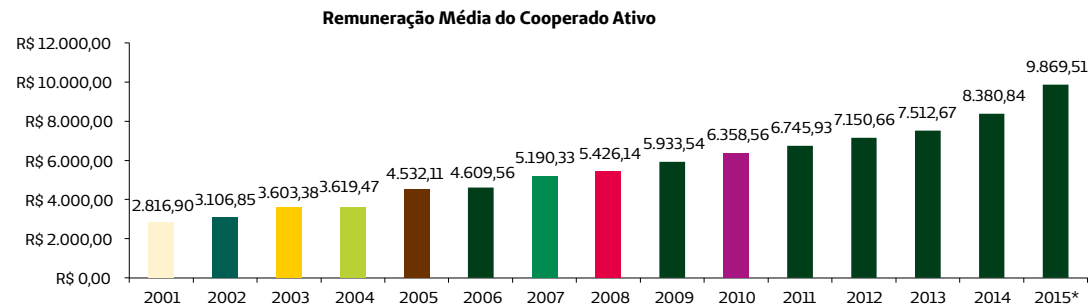


Gráfico Ilustrativo da participação dos itens considerados na Rede Credenciada de Serviços da Cooperativa

Remuneração média do cooperado com produção

Ano	Remuneração Média	Variação %
2001	R\$ 2.816,90	
2002	R\$ 3.106,85	10,3%
2003	R\$ 3.603,38	16,0%
2004	R\$ 3.619,47	0,4%
2005	R\$ 4.532,11	25,2%
2006	R\$ 4.609,56	1,7%
2007	R\$ 5.190,33	12,6%
2008	R\$ 5.426,14	4,5%
2009	R\$ 5.933,54	9,4%
2010	R\$ 6.358,56	7,2%
2011	R\$ 6.745,93	6,1%
2012	R\$ 7.150,66	6,0%
2013	R\$ 7.512,67	5,1%
2014	R\$ 8.380,84	11,6%
2015*	R\$ 9.869,51	17,8%

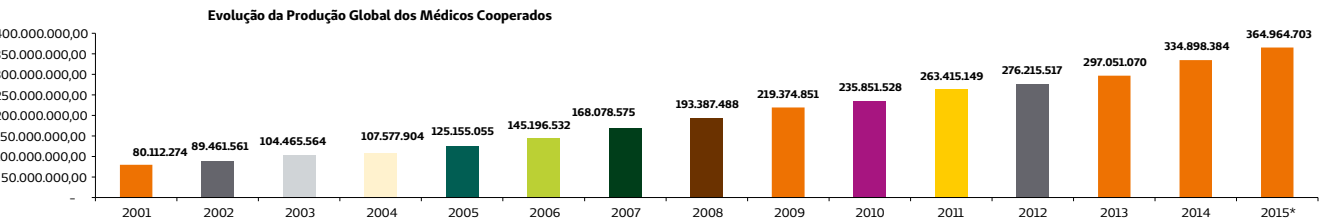
* jan a dez/2015



Produção global dos médicos cooperados

Ano	Produção dos Médicos Cooperados	Variação %
2001	80.112.274,30	-
2002	89.461.560,64	11,7%
2003	104.465.564,08	16,8%
2004	107.577.903,92	3,0%
2005	125.155.055,49	16,3%
2006	145.196.532,44	16,0%
2007	168.078.575,46	15,8%
2008	193.387.488,17	15,1%
2009	219.374.850,57	13,4%
2010	235.851.527,85	7,5%
2011	263.415.149,44	11,7%
2012	276.215.517,17	4,9%
2013	297.051.069,88	7,5%
2014	334.898.383,59	12,7%
2015*	364.964.703,01	9,0%

* jan a dez/2015



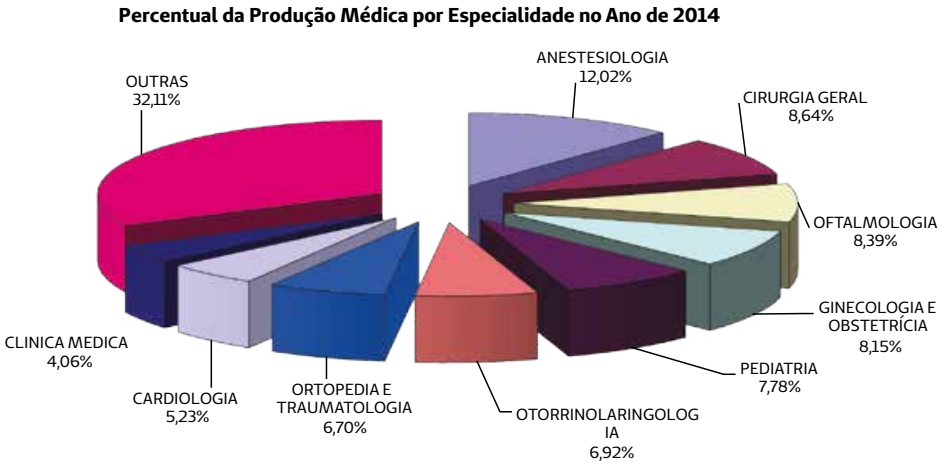
Uma das prioridades da atual gestão, a valorização do Cooperado se reflete claramente nesse gráfico de Remuneração Média, que mostra aumento de 17,8% na remuneração em relação ao ano anterior, que já mostrava dois dígitos de aumento (11,6%), superando novamente a inflação oficial do período.

Percentual da produção médica por especialidade no ano de 2015*

ESPECIALIDADE	Percentual
ANESTESIOLOGIA	12,02%
CIRURGIA GERAL	8,64%
OFTALMOLOGIA	8,39%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	8,15%
PEDIATRIA	7,78%
OTORRINOLARINGOLOGIA	6,92%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6,70%
CARDIOLOGIA	5,23%
CLINICA MEDICA	4,06%
OUTRAS	32,11%

* jan a dez/2015

Gráfico mostra a participação das Especialidades na Produção Global de Cooperados no ano de 2015.



Relacionamento com Fornecedores/ Prestadores de Serviços Locais - [G4-12; G4-EC9]

A organização conta com os médicos cooperados e uma rede de 358 prestadores, contando com a rede própria. A cooperativa movimenta ainda alguns fornecedores, medicamentos, materiais e equipamentos médicos, além de contar com um Manual para fornecedores que tem a finalidade de orientá-los de como deverão trabalhar em parceria com a Unimed Fortaleza, atendendo as exigências de nossa política interna de compras e suprimentos, área da qualidade e dos órgãos de certificação. Ver também o Capítulo “Código de conduta ética”.

Partes Interessadas

[G4-18; G4-19; G4-24; G4-25; G4-26; G4-27]

Assuntos relevantes

Matriz de materialidade

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015 da Unimed Fortaleza foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, onde foi elaborada uma pesquisa com os stakeholders da organização.

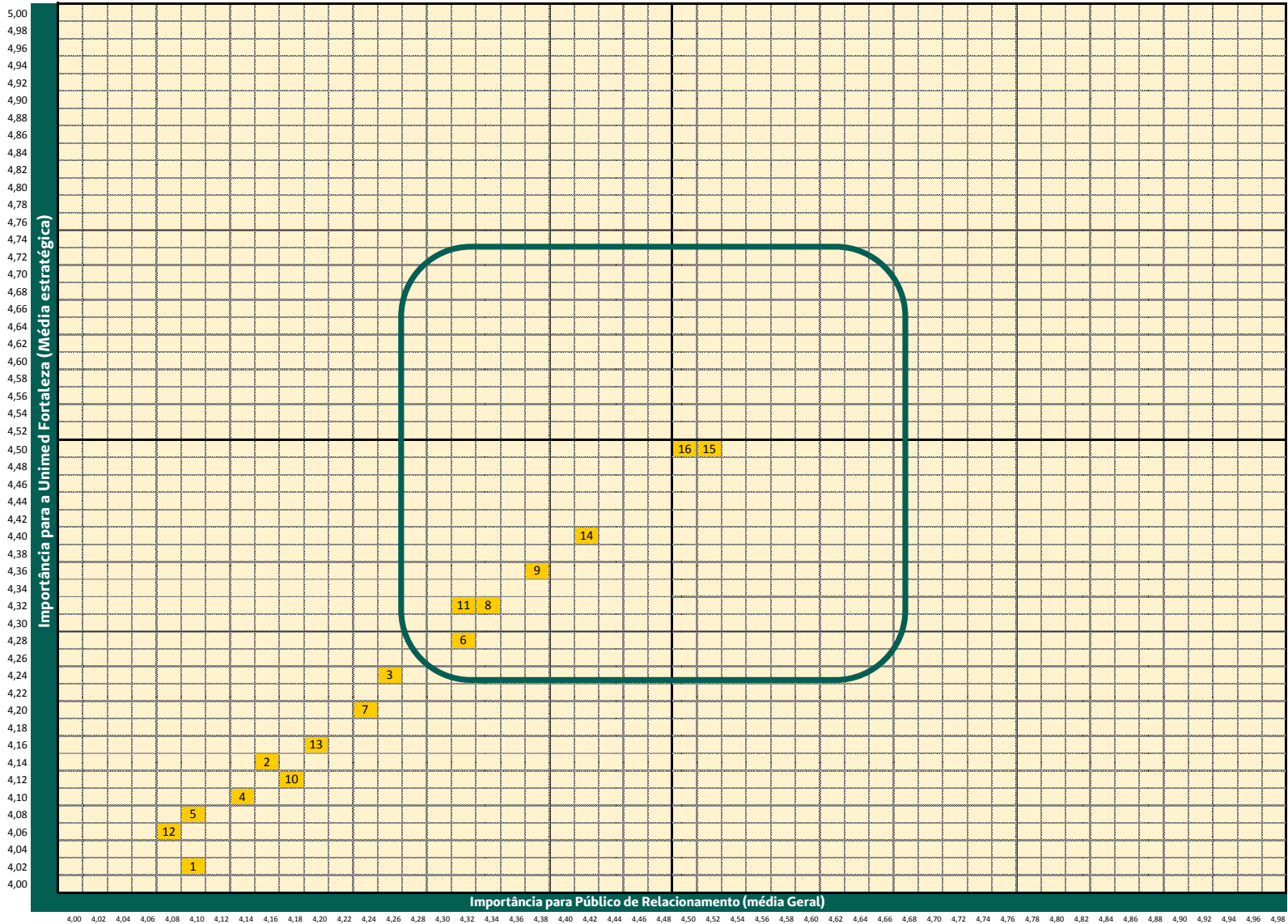
A pesquisa realizada com os cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores resultou em temas que devem ser abordados com maior importância pela cooperativa. A matriz gerada identificou sete assuntos relevantes definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros nove temas também foram considerados valiosos para os stakeholders, mas destes, quatro foram incorporados no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015 da Unimed Fortaleza.

A seguir a matriz de materialidade que embasou a definição dos capítulos deste Relatório.

Temas apresentados para votação	
1. Resultado Contábil-Financeiro	
2. Relacionamento com Fornecedores/Prestadores de Serviços Locais	
3. Consumo Consciente de Energia, Água e Insumos	
4. Investimento em Meio Ambiente	
5. Controle de Emissões de Gases de Efeito Estufa	
6. Segregação, Reciclagem e Destinação Correta de Resíduos	
7. Geração de Emprego e Renda	
8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)	
9. Treinamento e Capacitação do Cooperado e Colaborador	
10. Diversidade e Igualdade de Oportunidades	
11. Código de Conduta Ética	
12. Investimentos em Projetos Sociais	
13. Melhores Práticas em Governança Cooperativa	
14. Conformidade com Normatizações da ANS	
15. Saúde e Segurança do Cliente	
16. Satisfação do Cliente	

Tema Material	Média Votação
15. Saúde e Segurança do Cliente	4,51
16. Satisfação do Cliente	4,50
14. Conformidade com Normatizações da ANS	4,42
9. Treinamento e Capacitação do Cooperado e Colaborador	4,38
8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)	4,34
11. Código de Conduta Ética	4,31
6. Segregação, Reciclagem e Destinação Correta de Resíduos	4,31

Matriz de Materialidade



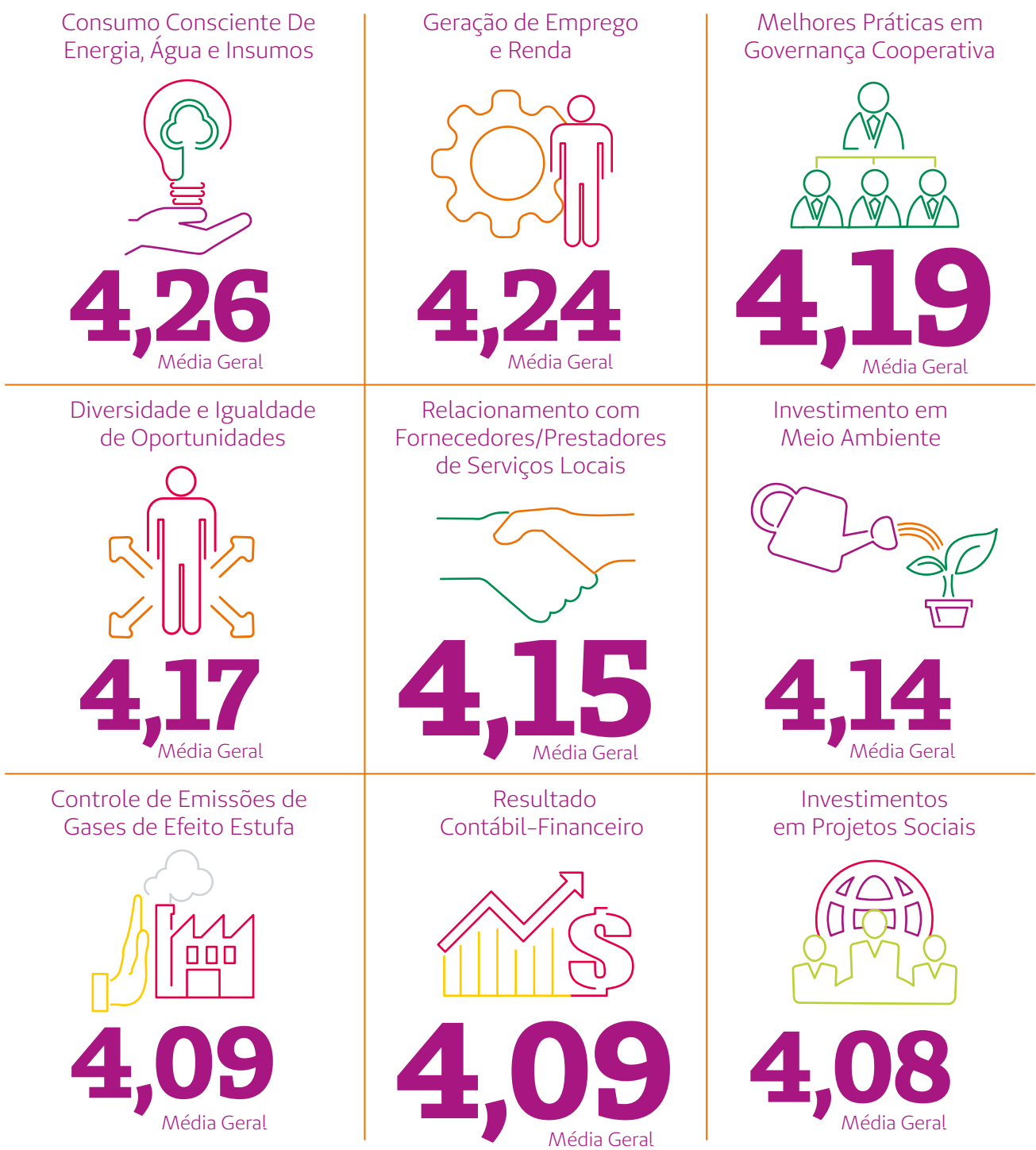
Os assuntos considerados materiais por colaboradores, dirigentes e cooperados: [G4-20]

Temas Materiais - Média Público Interno (GRI G4-20)	Média Público Interno
1º. Saúde e Segurança do Cliente	4,57
2º. Satisfação do Cliente	4,56
3º. Conformidade com Normatizações da ANS	4,52
4º. Treinamento e Capacitação do Cooperado e Colaborador	4,43
5º. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)	4,40
7º. Código de Conduta Ética	4,33
8º. Segregação, Reciclagem e Destinação Correta de Resíduos	4,30

Para os públicos externos clientes, fornecedores e sociedade, os aspectos considerados materiais foram: [G4-21]

Temas Materiais - Média Público externo (GRI G4-21)	Média Público Externo
1º. Saúde e Segurança do Cliente	4,46
2º. Satisfação do Cliente	4,43
3º. Conformidade com Normatizações da ANS	4,34
4º. Treinamento e Capacitação do Cooperado e Colaborador	4,31
5º. Segregação, Reciclagem e Destinação Correta De Resíduos	4,29
6º. Saúde,Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)	4,27
7º. Código de Conduta Ética	4,27

Temas Relevantes



Sumário de Conteúdo da GRI para a opção “de acordo-essencial”

Perfil e governança		
Estratégia e análise		Págs. RA
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Pág.12 – “Mensagem dos Diretores da Unimed Fortaleza”.
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág.12 – “Mensagem dos Diretores da Unimed Fortaleza”.
Perfil organizacional		Págs. RA
G4-3	Nome da organização.	Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.
G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	Pág.18
G4-5	Localização da sede da organização.	A Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., ou Unimed Fortaleza, é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro de Aldeota Fortaleza.
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais o perações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabili- dade abordados no relatório.	A totalidade de operações ocorre no Brasil.
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Pág. 18
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Pág. 18
G4-9	Relate o porte da organização.	A Unimed Fortaleza é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte.
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	Pág.104 – Balanço Social
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Seguindo o regime de contratação CLT 100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Pág. 96
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Pág. 96
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Pág. 54
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pág.61
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	Pág. 86

Aspectos materiais identificados e limites		Págs. RA
G4 - 17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório.	Este Relatório cobre todas as unidades da Unimed Fortaleza.
G4 - 18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	Págs.96
G4 - 19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Pág. 96
G4 - 20	Para cada aspecto material, relate o limite do Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. • Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência. • Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.	Pág. 98
G4 - 21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. • Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas. • Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	Pág. 98
G4 - 22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Os capítulos dos relatórios anteriores que eram feitos por diretoria e a partir deste Relatório passará a ser feito por assunto.
G4 - 23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Este é o primeiro Relatório da Unimed Fortaleza feito seguindo as diretrizes GRI-G4.
Engajamento de stakeholders		Págs. RA
G4 - 24	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Pág. 96
G4 - 25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	Pág. 96
G4 - 26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	Pág. 96
G4 - 27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Pág. 96
Perfil do relatório		Págs. RA
G4 - 28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Pág. 14
G4 - 28v	Data do relatório mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão 2014 da Unimed Fortaleza é de 31 de março de 2015.

	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	A publicação é feita anualmente.
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Pág. 14
G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	A opção escolhida pela cooperativa foi a opção “de acordo –essencial” das diretrizes da GRI na versão G4.
G4-33	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Apenas parte deste Relatório foi verificado externamente, o demonstrativo contábil.
Governança		Págs. RA
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	Pág. 26
Ética e integridade		Págs. RA
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Págs. 61
Econômico		Sustentabilidade
Forma de gestão		
Aspecto: Desempenho econômico		Págs. RA
G4- EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Pág. 120
Forma de gestão		
Aspecto: Práticas de compra		Págs. RA
G4- EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 96
Forma de gestão		
Aspecto: Biodiversidade		Págs. RA
G4- EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Pág. 81
Forma de gestão		
Aspecto: Emissões		Págs. RA
G4- EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Pág. 81

Forma de gestão		
Aspecto: Efluentes e resíduos		Págs. RA
G4-EN22	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Pág. 81
G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	Pág. 81
Práticas trabalhistas e trabalho decente		
Forma de gestão		
Aspecto: Emprego		Págs. RA
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Pág. 104
Forma de gestão		
Aspecto: Saúde e segurança no trabalho		Págs. RA
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Pág. 54
Forma de gestão		
Aspecto: Treinamento e educação		Págs. RA
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Pág. 52
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	Pág. 52
Forma de gestão		
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		Págs. RA
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	A Unimed Fortaleza possui um Comitê de Governança Corporativa e dele fazem parte a Superintendência de Gestão e Planejamento Empresarial, Responsabilidade Socioambiental, Auditoria Interna, Ouvidoria e Marketing e Comunicação.
Sociedade		
Forma de gestão		
Aspecto: Comunidades locais		Págs. RA
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág. 81
Responsabilidade pelo produto		
Forma de gestão		

Balanço Social dos Exercícios de 2015 e 2014

[G4-LA1; G4-10]



1 - Indicadores de corpo funcional

Indicadores	2015		2014	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na cooperativa em 31/12	4129	2940	4067	2815
Nº de admissões durante o período	109	528	58	528
Nº de saídas e demissões durante o período	47	403	33	491
Faixa etária dos empregados menos de 18 anos	0	0	0	2
De 18 a 35 anos	0	1554	0	1516
De 36 a 60 anos	0	1365	0	1279
Maiores de 61 anos	0	21	0	18
Nº de trabalhadores (as) terceirizados	6	656	5	405
Nº de pessoas com funções administrativas	72	1.624	65	1614
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	40	2190	30	1226
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	0	0	0
Escolaridade dos empregados não alfabetizados	0	0	0	0
Com ensino fundamental	0	78	0	108
Com ensino médio	0	1136	0	1070
Com ensino técnico	0	902	0	894
Com nível superior	0	599	0	553
Pós-graduados	0	225	0	182
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	40	2.190	32	2079
% de mulheres em cargos de chefia	0	3,98%	0	59%
Remuneração média das mulheres	0	1.785,84	0	2.102,45
Remuneração média dos homens	0	2.191,11	0	2.347,72
Nº de negros que trabalham na cooperativa	0	2919	0	2207
% de negros em cargos de chefia	0	99,30%	0	100%
Remuneração média dos(as) negros (as)	0	996,3	0	2.102,45
Remuneração média dos(as) brancos (as)	0	2.196,59	0	2.102,45
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	0	146	0	134

2- Indicadores de organização

Indicadores	2015	2014
Procedimento para integração das quotas-partes	(x) Pagto à vista	(x) Pagto à vista
	() Desconto de débitos trabalhistas	() Desconto de débitos trabalhistas
	() Desconto de parcelas das retiradas	() Desconto de parcelas das retiradas
	() Sem capital social	() Sem capital social
	(x) Outro, valor parcelado	(x) Outro, valor parcelado
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	18.411,53	17.047,71
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	425,64	425,13
Destino das sobras	() Distribuição entre os(as) cooperados(as)	() Distribuição entre os(as) cooperados(as)
	() Fundos	() Fundos
	(x) Aumento de capital	(x) Aumento de capital
	(x) Fundo para educação (RATES)	(x) Fundo para educação (RATES)
Fundos existentes	(x) Resera legal	(x) Resera legal
	(x) Outros	(x) Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	4	3
% Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as):	7,18%	8,26%
Decisões submetidas à assembleia:	() Investimentos	() Investimentos
	(x) Destino das sobras ou perdas	(x) Destino das sobras ou perdas
	() Pagto de credores	() Pagto de credores
	() Liquidação	() Liquidação
	(x) Reforma Estatuto	(x) Reforma Estatuto
	() Admissão,eliminaçãoe exclusão de sócio	() Admissão,eliminaçãoe exclusão de sócio
	() Novos produtos	() Novos produtos
	(x) Outros	(x) Outros
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	(x) Conselho técnico	(x) Conselho técnico
	(x) Conselho de especialidade	(x) Conselho de especialidade
	(x) Comitê educativo	(x) Comitê educativo
	(x) Medicina Preventiva	(x) Medicina Preventiva
	(x) Outros	(x) Outros

Principais parcerias e apoio	(x) Sindicato	(x) Sindicato
	(x) ONGs	(x) ONGs
	(x) SESCOOP/OCB	(x) SESCOOP/OCB
	(x) Inst. Religiosa	(x) Inst. Religiosa
	(x) Governo Federal	(x) Governo Federal
	(x) Estadual	(x) Estadual
	(x) Municipal	(x) Municipal
	(x) outros	(x) outros
Principal fonte de crédito	(x) Bancos	(x) Bancos
	(x) BNDES	(x) BNDES
	() Empregados	() Empregados
	() rede credenciada	() rede credenciada
	() Governo	() Governo
	() Intercâmbio	() Intercâmbio
	(x) Unicred	(x) Unicred
	() Fornecedores diversos	() Fornecedores diversos
	(x) Cooperados/cooperativas (sócios)	(x) Cooperados/cooperativas (sócios)
	() Outros	() Outros

No. Total de Acidentes de Trabalho (Sede e demais unidades)	15	14
No. Total de Acidentes de Trabalho (HRU)	47	42
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança do ambiente de trabalho?	() Não	() Não
	(x) Sim, fornecemos equipamentos	(x) Sim, fornecemos equipamentos
	(x) Sim, realizando campanhas e capacitações	(x) Sim, realizando campanhas e capacitações
	(x) Organização de comissões	(x) Organização de comissões
	(x) Outras	(x) Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	() Não ocorre	() Não ocorre
	(x) Ocorre em nível diretoria e conselhos	(x) Ocorre em nível diretoria e conselhos
	() Ocorre em todos os níveis	() Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	() Não	() Não
	() Sim, sem data definida	() Sim, sem data definida
	(x) Sim, periodicamente com data definida	(x) Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores:	() Não	() Não
	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)
	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)

Renovação dos cargos diretivos (conselho):	() 1/ 3	() 1/ 3
	() 2/ 3	() 2/ 3
	() Total	(x) Total
	(x) Sem renovação	() Sem renovação
	() Outros	() Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	() Diário	() Diário
	() Semanal	() Semanal
	() Quinzenal	() Quinzenal
	(x) Mensal	(x) Mensal
	() Outra	() Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:	(x) Experiência	(x) Experiência
	() Idade	() Idade
	() Parentesco	() Parentesco
	() Conhecimento sobre cooperativismo	() Conhecimento sobre cooperativismo
	(x) Critério Técnico	(x) Critério Técnico
	() Participação na comunidade	() Participação na comunidade
	() Outro	() Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	(x) Comportamento cooperativo	(x) Comportamento cooperativo
	() Outros	() Outros
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	(x) OCB	(x) OCB
	() Anteag	() Anteag
	() ADS/CUT	() ADS/CUT
	() Concrab/MST	() Concrab/MST
	(x) OCES	(x) OCES
	(x) Federação / centrais	(x) Federação / centrais
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	3.352	3.243
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	(x) Sim, oferecendo assessoria	(x) Sim, oferecendo assessoria
	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	() Não	() Não
	() Outros apoios	() Outros apoios

3 – Indicadores econômicos

4 – Indicadores Econômicos	2015	2014
4.1 Ingressos e Receitas Brutas	1.386.227,39	1.203.259,76
4.2 Ingressos/Receitas Repassadas	8.205,74	13.856,49
4.3 Receitas sobre aplicações financeiras	(25.178,67)	(12.333,46)
4.4 Total das dívidas	(582.136,83)	(540.407,74)
4.5 Patrimônio da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	767.487,10	670.278,90
4.6 Patrimônio de terceiros	(4.964,29)	(10.442,18)
4.7 Impostos e contribuições	30.914,68	19.028,07
4.8 Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s – não inclui benefícios	215.882,74	263.359,36
4.9 Sobras ou perdas do exercício	8.336,33	846,05
4.10 Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	45,00	45,00
4.11 Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	121.787,07	100.954,01
4.11.1 – Diretores e Conselheiros	2.998,37	2.709,49
4.11.2 – Empregados	118.302,74	97.720,14
4.11.3 – Jovens Aprendizizes		
4.11.4 – Estagiários	485,95	524,37
4.11.5 – Trabalhadores terceirizados	19.884,54	12.921,45
4.11.6 – Trabalhadores com contrato temporário		
4.12 INSS retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	15.402,66	11.338,37
4.13 IR retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	71.904,66	63.153,81
4.14 Fundos	31.714,21	18.129,27
4.15 Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	138.355,02	121.367,65
4.16 Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.882,04	2.183,24
4.17 Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?		
	No website da unimed	No website da unimed
	Publicado no jornal da área de atuação	Publicado no jornal da área de atuação
	Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

Em Milhares R\$

4 – Indicadores sociais internos

Indicadores	2015		2014	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Alimentação	47.150,00	12.171.201,32	28.455,22	9.358.316,16
Saúde	11.791.767,75	6.425.493,52	12.606.300,11	7.564.201,62
Transporte	0	1.844.779,90	0	2.004.957,40
Segurança no Trabalho	0	8.121.295,20	0	7.262.194,95
Investimento em cultura ou lazer	532.346,97	450.031,80	558.265,65	500.611,91
Nº de beneficiados	2.077	2.860	2.058	1.684
Educação/Alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0	0	0	0
Nº de beneficiados	0	0	0	0
Capacitação Profissional	225.880,49	526.630,92	237.207,71	376.986,50
Nº de beneficiados	1.798	1.387	1110	2.245
Capacitação em Gestão Cooperativa	28.156,23	2.646	7.946,36	8.574,42
Nº de beneficiados	131	32	84	40
Estagiários	0	820.935,50	0	816.354,47
Nº de Estagiários em 31/12	0	72	0	84
Nº de Estagiários efetivados no período	0	45	0	53
Jovem Aprendiz	0	442.522,35	0	375.608,74
Nº de aprendizes em 31/12	0	76	0	79
Creche ou auxílio creche	0	505.318,47	0	396.629,21
Ações ambientais relativas a produção/operação	0	4.343.791,33	0	4.263.755,32
Seguro de Vida	405.431,76	0	0	0
Previdência Privada	0	0	0	0
Bonificações	0	1.248.114,69	0	852.357,69
Outros custos	0	0	0	0
Total de beneficiários	4.006	4.427	3.252	4.132
Total dos investimentos sociais internos	13.030.733,20	36.902.761,00	13.438.175,05	33.780.548,39

5 – Indicadores sociais externos

Indicadores Externos	2015	2014
Compras de outras cooperativas		
Venda de bens e outros serviços terceirizados		
Investimento sem programas e/ou projetos ambientais externos	1.884.146,50	1.164.755,04
Investimento em Saúde	724.732,89	669.055,58
Nº de pessoas beneficiadas	4.881	3.515
Nº de entidades beneficiadas	43	36
Investimentos em programas de alimentação	0	0
Nº de pessoas beneficiadas	0	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em educação/alfabetização	0	0
Nº de pessoas beneficiadas	0	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em capacitação profissional	384.270,33	516.080,16
Nº de pessoas beneficiadas	2.012	1.972
Nº de entidades beneficiadas	46	37
Investimentos em esportes	800.780,08	474.154,40
Nº de pessoas beneficiadas	3.725	3.582
Nº de entidades beneficiadas	16	32
Investimento em cultura/lazer	764.462,65	620.658,48
Nº de pessoas beneficiadas	11.181	5.471
Nº de entidades beneficiadas	42	38
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	58.823,68	107.714,40
Nº de pessoas beneficiadas	14.225	10.144
Nº de entidades beneficiadas	46	43
Outros	1.035.692,29	2.555.185,51
Total de entidades beneficiadas	193	156
Total de beneficiários	36.024	23.362
Total dos investimentos sociais externos	5.652.908,42	6.107.603,57

6 – Outras informações

Indicadores	2015	2014
Atendimentos de intercâmbio prestado por outras cooperativas	R\$ 71.733.342,94	R\$ 121.367.652,71
Vendas a outras cooperativas	R\$ 1.882.040,72	R\$ 2.183.247,73
Número total de reclamações e críticas de consumidores		
a) Na cooperativa	17.319	24.911
b) ANS	526	507
c) No Procon	110	124
d) Na justiça	871	867
Número de reclamações e críticas solucionadas		
a) Na cooperativa	17.319	24.911
b) ANS	460	507
c) No Procon	20	
d) Na justiça	349	
Valor total de indenização pagas nos períodos por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	R\$ 2.383.583,58	0
Número total de ações trabalhista movidas por empregados	57	47
a) Processos julgados procedentes	5	0
b) Processos julgados improcedentes	1	2
Valor total de indenização trabalhistas pagas no período por determinação	R\$ 117.654,08	R\$ 155.000,00

NOTAS EXPLICATIVAS

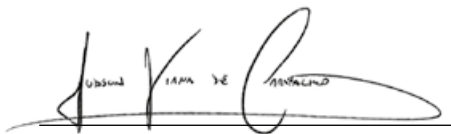
1. Referente ao indicador outras informações: em 2014 não apareceu a informação do número de reclamações e críticas solucionadas no procon e na justiça por não cumprimento de prazo máximo para entregas das informações pela terceirizada.

Outras Informações	2015	2014
A previdência privada contempla:	(x) direção	(x) direção
	(x) cooperados	(x) cooperados
	() direção e empregados	() direção e empregados
	() empregados	() empregados
	() direção, cooperados e empregados	() direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	() direção	() direção
	(x) cooperados	(x) cooperados
	() cooperados e empregados	() cooperados e empregados
	() empregados	() empregados
	() direção, cooperados e empregados	() direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	() direção	() direção
	(x) direção e gerencia	(x) direção e gerencia
	() todos os empregados	() todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção e gerencia	(x) direção e gerencia
	(x) todos+CIPA	(x) todos+CIPA
	() todos os empregados	() todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	() Não se envolve	() Não se envolve
	(x) Segue as normas da OIT	(x) Segue as normas da OIT
	() Incentiva e Segue a OIT	() Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	() Não são considerados	() Não são considerados
	(x) São sugeridos	(x) São sugeridos
	() São exigidos	() São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntario, a cooperativa:	() Não se envolve	() Não se envolve
	() Apoia	() Apoia
	(x) Organiza e Incentiva	(x) Organiza e Incentiva

Fortaleza, 31 de Dezembro de 2015



Verbena Medeiros
Coordenadora
Responsabilidade Socioambiental



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

7 – Demonstração do valor adicionado

DVA – GERAÇÃO DE RIQUEZAS

Indicadores	2015	2014
A) Ingressos e receitas	R\$ 1.386.227	R\$ 1.203.260
A1. Contraprestações emitidas líquidas	R\$ 1.199.397	R\$ 1.047.331
A2. Outros Ingressos e Receitas não operacionais	R\$ 195.249	R\$ 162.306
A4.Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(R\$ 8.419)	(R\$ 6.377)
B. Variações da provisões técnicas	(R\$ 530)	R\$ 492
B1. Provisão de remissão	R\$ 530	(R\$ 492)
B2. Outras	R\$ 0	R\$ 0
C. Receita Líquida Operacional	R\$ 1.386.757	R\$ 1.202.768
D) Eventos/ dispêndios e despesas	R\$ 854.079	R\$ 713.500
D1. Eventos indenizáveis líquidos	R\$ 692.738	R\$ 549.968
D2. Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	(R\$ 5.353)	R\$ 12.411
D3. Outros dispêndios/ despesas operacionais	R\$ 166.694	R\$ 151.121
E) Insumos adquiridos de Terceiros	R\$ 80.925	R\$ 47.405
E1.Despesas de comercialização	R\$ 5.327	R\$ 1.818
E2.Variação das despenas comercialização diferidas	R\$ 0	0
E3 Despesas com serviços de terceiros	R\$ 29.077	R\$ 26.319
E4 Materiais, energia e outras despesas Administrativas	R\$ 43.205	R\$ 12.608
E5 Despesas financeiras	R\$ 3.270	R\$ 4.366
E6 Despesas patrimoniais	R\$ 0	R\$ 0
E8 Perda barra/ recuperação de valores ativos	R\$ 46	R\$ 2.294
F) Valor Adicionado Bruto	R\$ 451.753	R\$ 441.862
G) Depreciação e amortização	R\$ 27.981	R\$ 25.501
H) Valor adicionado Líquido produzido pela entidade	R\$ 423.772	R\$ 416.362
I) Valor adicionado recebido/ cedido em transferência	R\$ 36.420	R\$ 23.546
I1. Receitas Financeiras	R\$ 32.410	R\$ 19.082
I2. Resultado de equivalência patrimonial	R\$ 16	(R\$ 5)
I3. Outras	R\$ 3.994	R\$ 4.469
Valor Adicionado Total a distribuir (h+i)	R\$ 460.192	R\$ 439.908

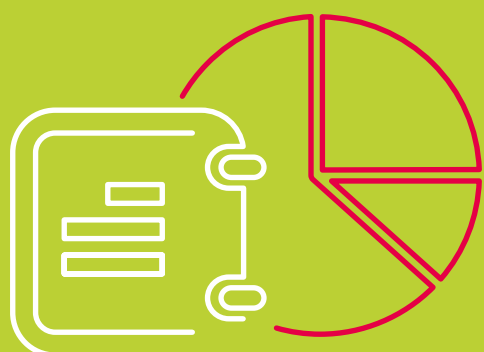
Em Milhares R\$

DVA – DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZAS

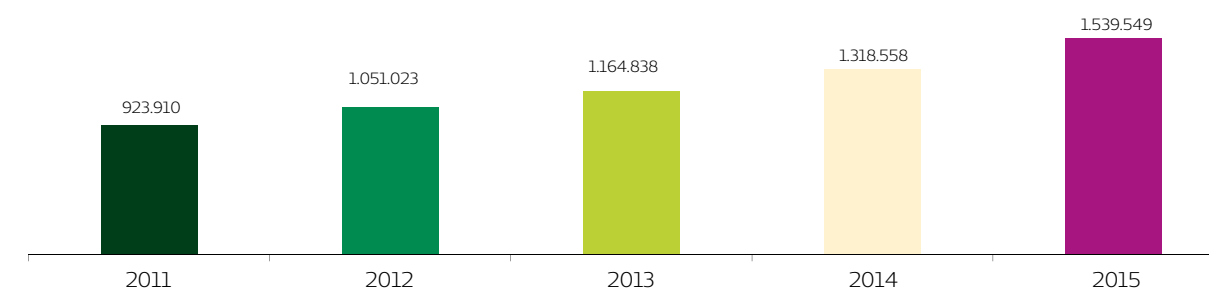
Indicadores	2015	2014
A) Remuneração do Trabalho	R\$ 338.325	R\$ 364.917
A1. Cooperados	R\$ 216.538	R\$ 263.963
A1.1) Produção (consultas e honorários)	R\$ 215.884	R\$ 263.359
A1.2) Benefícios	R\$ 654	R\$ 604
A2. Dirigentes, Conselheiros e Empregados	R\$ 121.787	R\$ 100.954
A2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	R\$ 88.204	R\$ 76.794
A2.2) Benefícios	R\$ 25.610	R\$ 17.222
A2.3) FGTS	R\$ 7.973	R\$ 6.938
A2.4) Bônus/Participação nos lucros e resultados	-	-
B) Remuneração do Governo – Impostos, Taxas e Contribuições	R\$ 56.261	R\$ 39.859
B1. Federais	R\$ 23.650	R\$ 13.152
B1.1) Previdência Social	R\$ 25.347	R\$ 20.831
B2. Estaduais	R\$ 20	R\$ 647
B3. Municipais	R\$ 7.244	R\$ 5.229
C) Contribuição para a Sociedade	R\$ 5.653	R\$ 6.108
D) Remuneração de Capitais de Terceiros	R\$ 11.854	R\$ 10.048
D1) Juros	R\$ 5.662	R\$ 8.257
D2) Aluguéis	R\$ 6.192	R\$ 1.791
D3) Outros (royalties, direitos autorais)	-	-
E) Remuneração de Capitais Próprios	R\$ 48.099	R\$ 18.976
E1) Juros sobre capital próprio	R\$ 8.048	R\$ 0
E2) Constituição de reservas e fundos	R\$ 31.715	R\$ 18.130
E3) Sobras/Perdas líquidas à disposição de AGO	R\$ 8.336	R\$ 846
II) Valor Distribuído (A+B+C+D+E)	R\$ 460.192	R\$ 439.908

Em Milhares R\$

Indicadores econômicos

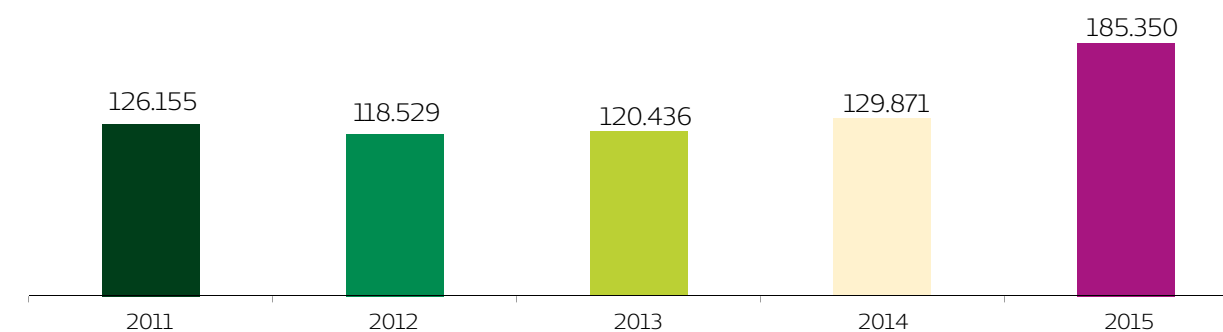


Evolução da receita total líquida (em mil reais)



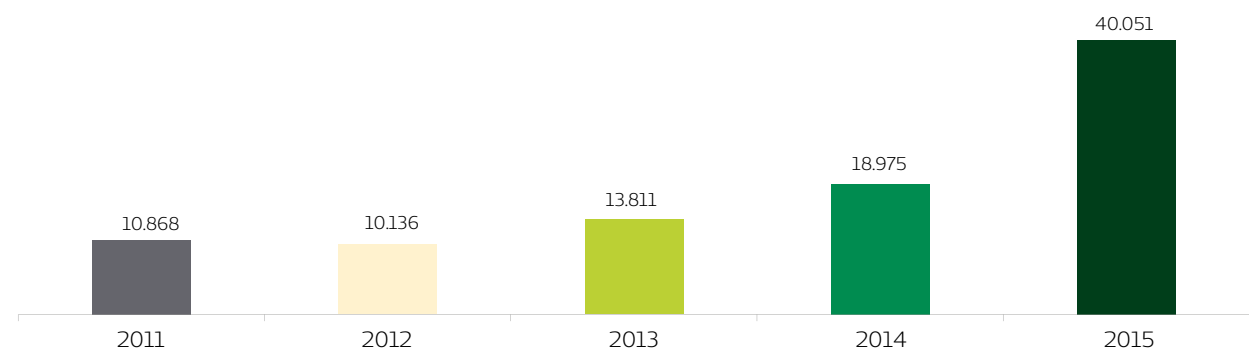
A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DA COOPERATIVA EM 2015 CRESCERAM 16,76% EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DE 2014.

Patrimônio líquido (em mil reais)



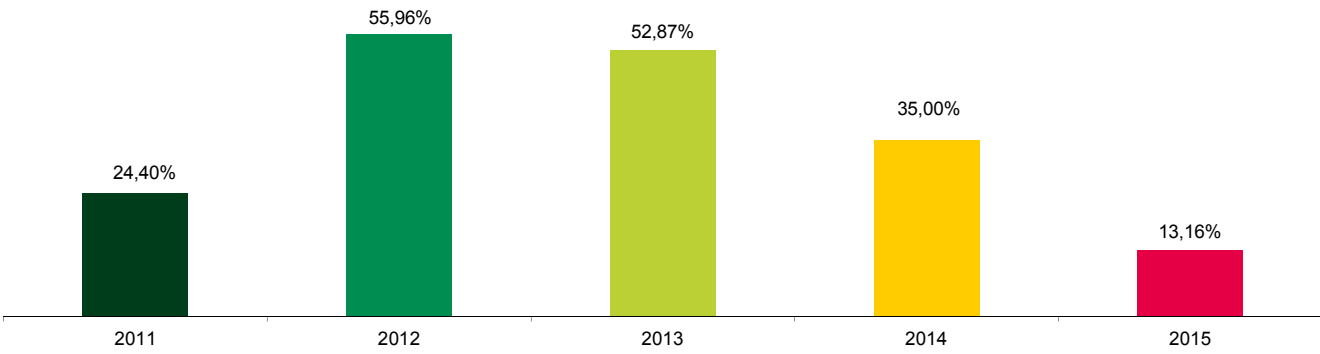
A COOPERATIVA APRESENTOU SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO NO MONTANTE DE R\$ 185 MILHÕES E CRESCIMENTO DE 42,72% EM RELAÇÃO A 2014. ESTE CRESCIMENTO CONTRIBUI PARA O CUMPRIMENTO DA META ESTABELECIDADA PELA ANS NA FORMAÇÃO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA.

Resultado do exercício (Em mil reais)



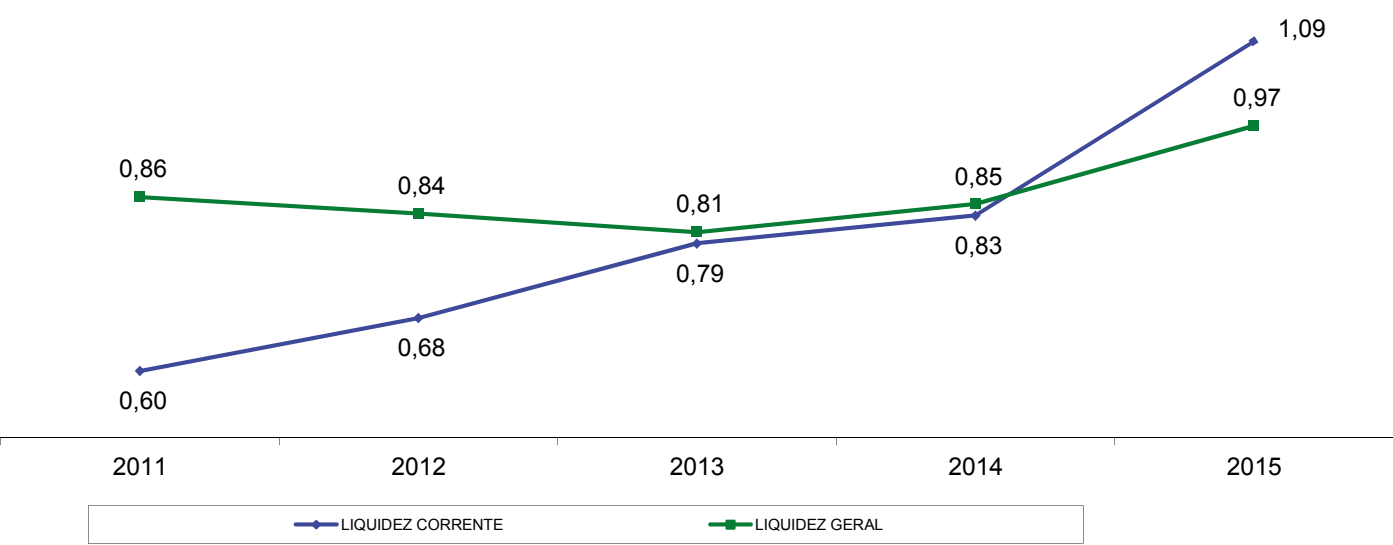
COM AS NEGOCIAÇÕES COM DIVERSAS ESPECIALIDADES MÉDICAS E COM A REDE DE PRESTADORES DE SERVIÇOS, COM A EVOLUÇÃO SIGNIFICATIVA DAS RECEITAS A COOPERATIVA APRESENTOU RESULTADO DE EXERCÍCIO ACIMA DE R\$ 40 MILHÕES.

Evolução percentual do endividamento (empréstimos e financiamentos) em relação ao patrimônio líquido.



REPRESENTANDO APENAS 13,16 % DO SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO, O VALOR TOTAL DO ENDIVIDAMENTO DA COOPERATIVA COM EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS NO CIRCULANTE E NÃO CIRCULANTE É DE R\$ 24.387 MIL. VALE DESTACAR QUE 65,60% DESSE MONTANTE FOI CONTABILIZADO NO CIRCULANTE, CURTO PRAZO.

Índices de liquidez



A COOPERATIVA APRESENTA INDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE SATISFATÓRIO DE 1,09, ACIMA DO EXIGIDO PELO MERCADO, RESULTADO PRINCIPALMENTE PELAS RESERVAS FINANCEIRAS NECESSÁRIAS PARA COBRIR AS PROVISÕES TÉCNICAS.

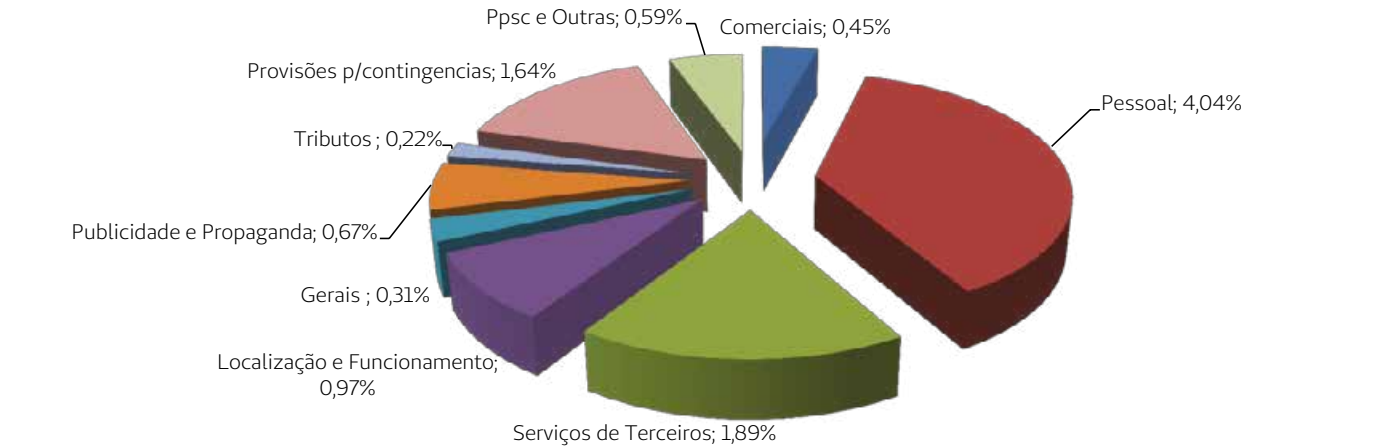
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RATEIO ANTECIPADO

2015		
RECEITA TOTAL LIQUIDA	1.539.549.251,25	100,00%
(-) Serviços Hospitalares	251.253.644,93	16,32%
(-) Ressarcimento ao SUS	7.579.053,97	0,49%
(-) Recursos Próprios	277.588.102,27	18,03%
(-) Serviços Clínicos	197.618.106,47	12,84%
(-) Serviços Laboratoriais	67.411.085,63	4,38%
(-) Intercâmbios	74.593.475,53	4,85%
(-) OPME Rede credenciada + Gastos Assist Operadora	108.375.846,19	7,04%
(+) Outros Custos + Co-Participação *	(35.323.493,00)	-2,29%
(-) Despesas Comercialização	6.976.101,56	0,45%
(-) Despesas Administrativas	149.810.372,57	9,73%
(-) Outras Despesas Não Assistenciais	9.102.575,27	0,59%
(-) Peona	(5.352.542,82)	-0,35%
(-) Despesas Financeiras e Patrimoniais	17.029.630,17	1,11%
(+) Utilização do FATES	-	0,00%
(=) Resultado Parcial	412.887.292,51	26,82%
(-) Antecipação aos Cooperados	361.619.876,68	23,49%
(=) Resultado do Exercício antes do IRPJ e CSLL	51.267.415,83	3,33%
(-) IRPJ e CSLL	(11.216.867,18)	-0,73%
(=) Resultado do Exercício após do IRPJ e CSLL	40.050.548,65	2,60%
(+) Realização de Reservas	594.145,20	0,04%
(+) Ajustes ao Patrimônio Líquido de Exercícios Anteriores	692.966,40	0,05%
(-) Destinação FATES	30.222.552,46	1,96%
(-) Reserva legal	2.223.021,56	0,14%
(-) Fates	555.755,39	0,04%
(=) Sobras a disposição da Assembléia	8.336.330,84	0,54%

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

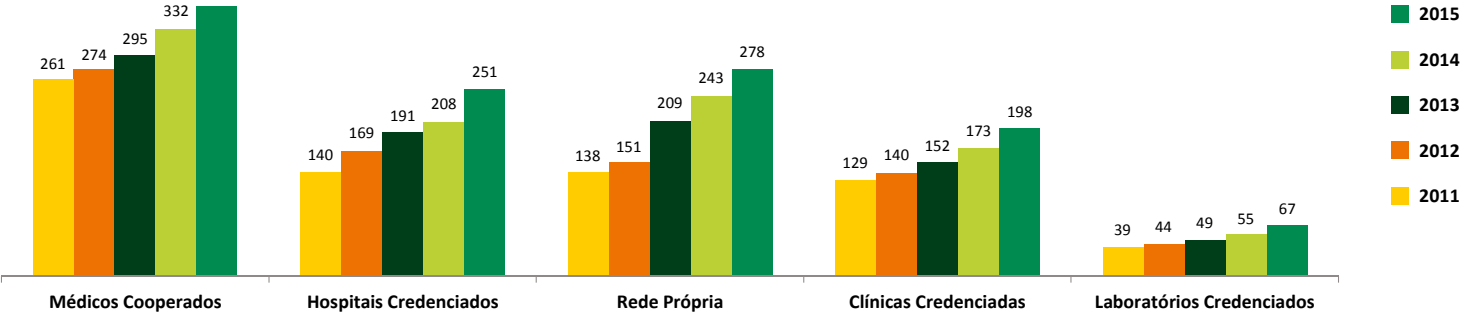
COM RESULTADO NO EXERCÍCIO ACIMA R\$ 40 MILHÕES, SUPERÁVIT DE 2,60% EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA, A COOPERATIVA COLOCA A DISPOSIÇÃO DOS COOPERADOS SOBRAS DE R\$ 8.336.330,84 APÓS A REALIZAÇÃO DAS RESERVAS, UTILIZAÇÃO DO FATES E DEDUÇÃO DOS FUNDOS LEGAIS.

Percentual das despesas não assistenciais sobre a receita total líquida



AS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS DA COOPERATIVA APRESENTAM UM PERCENTUAL TOTAL DE 10,78% EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA, SENDO AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS 9,73% (PESSOAL, GERAIS, PROPAGANDA E PUBLICIDADE, PROVISÕES PARA CONTINGENCIAS E TRIBUTOS), ESTE ANO IMPACTADAS POR 1,64% DE PROVISÃO DE CONTINGÊNCIAS NA ORDEM DE R\$ 25.258 MIL.

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 MAIS RELEVANTE NOS GRUPO DE MÉDICOS E NOS CUSTOS DA REDE PRÓPRIA, COM DESTAQUE PARA O CRESCIMENTO EM 2015 DA PRODUÇÃO DOS MÉDICOS COOPERADOS DE 8,90%.

Demonstrações Financeiras dos Exercícios de 2015 e 2014 – [G4 – EC1]



Relatório da Administração

Prezados Senhores e Senhoras, em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas. o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Resultado (DRE), de Fluxo de Caixa (DFC), das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL), bem como as Notas Explicativas correspondentes aos Exercícios Sociais de 31 de dezembro de 2015 e de 2014. Destacamos que a Unimed Fortaleza planejou e vem realizando ações administrativas que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus mais de 4 mil cooperados e mais de 372 mil clientes (considerando os 14 mil clientes de outros convênios), dentro da perspectiva da sustentabilidade. Foi dada a continuidade ao planejamento e gerenciamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados, com orçamento cuidadosamente elaborado e projetos de investimentos concebidos dentro das melhores práticas da gestão de projetos. Além disso, a Unimed Fortaleza tem como valores organizacionais, entre outros, a Sustentabilidade e a Governança Corporativa e, por isso, tem investido na transparência organizacional, na equidade de tratamento com os públicos de interesse, na prestação de contas (accountability), na responsabilidade corporativa e no reforço aos sistemas internos de controle. Na área assistencial, particularmente nos Recursos Próprios, destacamos a manutenção contínua das Unidades, a qualificação dos profissionais e a ampliação dos leitos e dos serviços disponíveis aos clientes. No que concerne ao atendimento e ao relacionamento com seus públicos de interesse, a Cooperativa vem realizando ações com vista à descentralização e à desburocratização do atendimento a seus clientes e cooperados. Ressaltamos, ainda, o atendimento de todas as exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, ao destinarmos recursos para compor integralmente os ativos garantidores, terminando o ano com R\$ 98.742 mil de cobertura, liquidez corrente de 1,09, reservas constituídas e baixo endividamento, alcançando assim, a meta financeira traçada e dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, empregados, fornecedores e prestadores.

A Administração

ATIVO	Nota Explicativa	2015	2014
ATIVO CIRCULANTE		348.315	232.471
Disponível	3	13.840	16.336
Realizável		334.475	216.135
Aplicações	3	218.662	122.832
Créditos de Operações com Planos de Assistência a Saúde Contraprestações Pecuniárias a Receber	4.1	19.687	16.635
Créd. Oper. Ass. à Saúde não Rel.c/ Planos de Saúde da Oper.		50.255	41.497
Atendimento Particular	4.1	571	924
Intercâmbio a receber	4.2	49.684	40.573
Despesas Diferidas		4.948	2.480
Créditos Tributários e Previdenciários	5	9.255	3.827
Bens e Títulos a receber	6	25.207	24.054
Despesas Antecipadas	6	575	455
Conta Corrente com Cooperados	6	5.886	4.355
ATIVO NÃO CIRCULANTE		419.173	437.808
Realizável a Longo Prazo		214.409	226.601
Créditos Tributários e Previdenciários	5	574	574
Títulos e Créditos a Receber	6	149	149
Despesas de Comercialização Diferidas	6	-	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	6	13.265	19.653
Conta Corrente com Cooperados	6	200.421	206.225
Investimentos	7	4.177	3.871
Participações Societárias – Avaliadas pelo MEP		883	867
Outros Investimentos		3.294	3.004
Imobilizado	8	112.575	104.807
Imóveis de Uso Próprio – Hospitalares		64.392	62.971
Imóveis de Uso Próprio – Não Hospitalares		7.048	7.294
Bens Móveis – Hospitalares		25.613	19.723
Bens Móveis – Não Hospitalares		8.235	6.798
Outras Imobilizações – Hospitalares		-	-
Outras Imobilizações – Não Hospitalares		7.287	8.021
Intangível	9	88.012	102.529
TOTAL DO ATIVO		767.487	670.279

PASSIVO

	Nota Explicativa	2015	2014
PASSIVO CIRCULANTE		318.661	279.229
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	196.319	161.961
Provisão de Contraprestações não Ganhas		31.051	27.492
Provisão de Remissão		938	1.122
Provisão de Eventos a Liquidar		113.452	77.604
Provisão de Eventos a Liquidar		487	-
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados		50.391	55.743
Outros Débitos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		1	-
Déb. de Oper. de Assist. Saúde Não Rel. c/ Planos de Saúde da Oper.	11	30.831	23.105
Tributos e encargos sociais a recolher	12	24.203	20.369
Outros Tributos e Contribuições a Recolher		24.203	19.923
Parcelamentos de Tributos IN 20		-	446
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	15.997	24.698
Débitos Diversos	14	51.310	49.096
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		263.476	261.179
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	16.696	1.925
Provisão de Contraprestações		1.579	1.925
Provisão de Eventos a Liquidar		10.768	-
Provisão de Eventos a Liquidar		4.349	-
Outras Provisões		40.567	20.081
Provisões para Tributos Diferidos	15	10.173	10.375
Provisões judiciais	16.1	30.394	9.706
Tributos e encargos sociais a recolher	12	195.585	214.568
Outros Tributos e Contribuições a Recolher		-	5.860
Parcelamentos de Tributos IN 20		195.585	208.708
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	8.390	22.531
Débitos Diversos	14	2.238	2.074
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		185.350	129.871
Capital social	17.1	82.982	67.624
Reservas	17.2	94.032	61.401
Reserva de Capital		1	-
Reservas de Reavaliação		20.595	20.986
Reservas de Sobras		73.436	40.415
Sobras do Exercício	22	8.336	846
TOTAL DO PASSIVO		767.487	670.279

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO
(Valores Expressos em milhares de Reais)

	Nota Explicativa	2015	2014
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	19	1.185.491	1.035.436
Contraprestações Líquidas		1.199.397	1.047.330
Variações das Provisões Técnicas		531	(492)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora		(14.437)	(11.402)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(986.553)	(892.300)
Eventos Conhecidos e Avisados		(991.905)	(879.888)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		5.352	(12.412)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		198.938	143.136
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	19	116	116
Receitas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora	19	195.134	162.190
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		175.282	147.216
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual – Assist. Médico-Hospitalar		18.695	13.860
Outras Receitas Operacionais		1.157	1.114
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	19	(823)	(1.028)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistencia a Saúde		(52.530)	(51.903)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência a Saúde		(32)	(1.659)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(44.079)	(43.867)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos		(8.419)	(6.377)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac.Com Planos de Saúde da Operadora		(152.171)	(132.900)
RESULTADO BRUTO		188.664	119.611
Despesas de Comercialização		(6.977)	(3.401)
Despesas Administrativas	20	(149.810)	(102.520)
Resultado Financeiro Líquido	21	15.426	6.397
Receitas Financeiras		32.410	19.082
Despesas Financeiras		(16.984)	(12.685)
Resultado Patrimonial		3.965	2.172
Receitas Patrimoniais		4.010	4.489
Despesas Patrimoniais		(45)	(2.317)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	23	51.268	22.259
Imposto de Renda	23	(8.133)	(2.408)
Contribuição Social	23	(3.084)	(876)
RESULTADO DEPOIS DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		40.051	18.975

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA
(Valores Expressos em milhares de Reais)

	2015	2014
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimento de Plano de Saúde	1.516.006	1.315.384
Outros Recebimentos Operacionais	11.249	16.824
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde	(970.898)	(890.391)
Pagamento de Comissões	(6.527)	(4.180)
Pagamento de Pessoal	(71.983)	(62.808)
Pagamento de Pró-Labore	(2.038)	(2.212)
Pagamento de Serviços de Terceiros	(117.918)	(107.003)
Pagamento de Tributos	(217.943)	(185.608)
Pagamento de Contingências	(6.491)	(14.114)
Pagamento de Aluguel	(7.090)	(6.283)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(8.883)	(8.201)
Outros Pagamentos Operacionais	(4.429)	(5.047)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	113.055	46.361
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	6	25
Recebimento de Dividendos	10	125
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(16.561)	(9.240)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(44)	(36)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	(16.589)	(9.126)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Resgate de Aplicações Financeiras	721.760	641.250
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	23.131	7.656
Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	670	15.428
Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(6.460)	(5.801)
Pagamento da Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(22.132)	(41.101)
Aplicações Financeiras	(815.931)	(649.195)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	-
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(98.962)	(31.763)
Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa	(2.496)	5.472
Caixa e Ativos Livres		
No início do Período	16.336	10.864
No fim do Período	13.840	16.336
Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa	(2.496)	5.472

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 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/Patrimônias:			(2.052)				(2.052)
<i>Fundo de Reserva</i>							
<i>Fundo para Contingências Tributárias</i>			(1.990)				(1.990)
<i>FATES</i>			(62)				(62)
Reserva de Reavaliação:				(392)	594		202
<i>Realização</i>				(594)	594		
<i>Baixa</i>							
<i>IRPJ – Diferido</i>				149			149
<i>CSLL –Diferido</i>				53			53
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício					18.975		18.975
Proposta de destinação do lucro/superávit:					(18.723)		(18.574)
<i>Reserva Legal</i>			99		(99)		
<i>Reservas de Reavaliação</i>							
<i>FATES</i>			50		(18.624)		(18.574)
<i>Ajustes ao Exercício</i>							
<i>Dividendos/Juros s/Capital</i>							
<i>Próprio/Lucros/Sobras a Distribuir:</i>							
<i>Sobras a disposição da AGO</i>					(846)	846	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014	67.624	-	40.414	20.987	(0)	846	129.871
Aumentos de Capital/Patrimônio social com lucros e reservas e em espécie	8.922					(846)	8.076
Reversões de Reservas							
Reservas de Capital/Patrimônias:		1	30.243				30.244
<i>Fundo de Reserva</i>		1	2				3
<i>Fundo para Contingências Tributárias</i>			18				18
<i>FATES</i>			30.223				30.223
Reserva de Reavaliação:				(392)	594		202
<i>Realização</i>				(594)	594		
<i>Baixa</i>							
<i>IRPJ – Diferido</i>				149			149
<i>CSLL –Diferido</i>				53			53
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício					40.051		40.051
Proposta de destinação do lucro/superávit:					(33.003)		(30.225)
<i>Reserva Legal</i>			2.223		(2.223)		
<i>Reservas de Reavaliação</i>							
<i>FATES</i>			556		(30.780)		(30.224)
<i>Ajustes ao Exercício</i>					694		694
<i>Dividendos/Juros s/Capital</i>							
<i>Próprio/Lucros/Sobras a Distribuir:</i>							
<i>Sobras a disposição da AGO</i>	6.436				(8.336)	8.336	6.436
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015	82.982	1	73.436	20.595	(0)	8.336	185.350

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
(Valores Expressos em milhares de Reais)

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 4.142 médicos associados, 388 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 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 as quais 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

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.

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 2015 foram autorizadas para emissão pela administração em 31 de março de 2016.

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 à 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. Perdas estimadas sobre créditos são apresentada como redução das contas a receber de clientes são 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.

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 de comercialização diferidas

Registra os gastos com despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais referentes às 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, Intangível ou Propriedades para Investimento) 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 ABI – 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. Em 2015, a Lei nº 12.973/14 deixou de ser opcional. Para a UNIMED FORTALEZA, não houve impactos

significativos com a entrada de sua vigência.

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 nº 6.404/76 atualizada pela Lei nº 11.638/07 e 11.941/09) e a Legislação Fiscal (Lei nº 12.973/14 e 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 e que haja histórico de lucros ou receitas tributáveis em, pelo menos, 3 (três) dos últimos 5 (cinco) exercícios sociais, 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

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.

II. Passivos contingentes

Os passivos contingentes são avaliados como perda possível, sendo apenas divulgados e não provisionados. Já os passivos avaliados como de perdas remotas não são reconhecidos e nem divulgados.

III. 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.

IV. 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 a 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. A consolidação dos respectivos passivos tributários incorporados ao REFIS de 2011 e o advento da Lei nº 12.873/13 que propiciou mudança da base de cálculo do PIS e da COFINS com efeito retroativo alteraram significativamente o saldo remanescente dos passivos em questão.

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 ativados 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

A UNIMED FORTALEZA elabora e publica a Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) pelo método direto de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e alterações, embora seja facultativo conforme a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa. A conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais está de acordo com a com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e alterações e 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 societário 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 1.501/15, publicada em 10/12/2015, é facultada manter a sua classificação no patrimônio líquido até 2016. Dessa forma, a cooperativa deve realizar a sua reclassificação a partir de 1 de janeiro de 2017, 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

	Sem vencimento	Vencimento Até 12 meses	2015 Vencimento Acima de 12 meses	Valor contábil	Valor de mercado	2014 Valor contábil
Caixa e equivalentes de caixa						
Caixa e bancos	13.840	-	-	13.840	13.840	16.336
Títulos de renda fixa						
Certificado de Depósito Bancário – CDB	-	25.697	129.039	154.736	154.736	79.745
Debentures – Operações Compromissadas	-	3.612	40.409	44.021	44.021	30.229
Título de Capitalização		-	94	94	94	104
Fundo – SANTANDER MASTER	1.136	-	-	1.136	1.136	
Fundo – SANT SAUDE ANS RF	18.675	-	-	18.675	18.675	12.754
Total	33.651	29.309	169.542	232.502	232.502	139.168

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								
	2015				2014			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Títulos para negociação								
Certificado de Depósito Bancário – CDB	-	74.669	-	74.669	-	19.844	-	19.844
Debentures - Operações Compromissadas	-	44.021	-	44.021	-	30.228	-	30.228
Fundo		1.136		1.136		-		-
Título de Capitalização	-	94	-	94	-	104	-	104
Ativos garantidores								
Certificado de Depósito Bancário – CDB	-	80.067	-	80.067	-	59.902	-	59.902
Fundo – SANT SAUDE ANS RF	-	18.675	-	18.675	-	12.754	-	12.754
Total	-	218.662	-	218.662	-	122.832	-	122.832

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

As aplicações financeiras estão compostas por:

Aplicações financeiras		
	2015	2014
Aplicações Não Vinculadas	119.920	50.176
Banco Santander	26.651	31.288
Banco CCB	9.003	18.124
Banco HSBC	37.235	40
Banco Itaú	19.450	-
Banco Caixa Economica	18.358	-
Outras aplicações	9.223	724
Aplicações Vinculadas	98.742	72.656
Banco HSBC	13.169	2.997
Banco Itaú	4.651	-
Banco Santander	32.800	25.109
Banco Safra	16.448	8.428
Banco CCB	11.246	5.991
Banco Panamericano	-	11.474
Banco Bradesco	5.029	7.735
Banco Caixa Economica	15.399	10.922
Total	218.662	122.832

De acordo com a Resolução Normativa nº 278/11, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 98.742 mil em 2015 e R\$ 72.656 mil em 2014) para cobertura 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 à 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 à 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.

A) 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	2015	2014
Lucro/Prejuízos do exercício	40.051	18.975
Ajustes para a reconciliação do resultado	119.156	38.724
Provisão para perdas sobre créditos	8.419	6.377
Depreciação e Amortização	27.981	25.735
Juros Passivos Provisionados	5.518	7.845
Resultado da Equivalência Patrimonial	(16)	(5)
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	77.254	(1.228)
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	(98.130)	(20.663)
Aplicações	(95.830)	(13.782)
Crédito de Operações com Planos de Assistência a Saúde	(3.052)	(190)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência a Saúde	(8.758)	(322)
Títulos e Créditos a Receber	6.545	(2.924)
Outros Valores e Bens	(7.697)	1.601
Conta Corrente com Cooperados	4.274	1.628
Outros Créditos a Receber Longo Prazo	6.388	(6.674)
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	51.978	9.325
Débitos de Operações de Assistência a Saúde	7.726	904
Tributos e Encargos Sociais	(15.149)	(65)
Débitos Diversos	2.215	8.793
Receitas Diferidas	164	(889)
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	36.334	257
Provisões Contingencias Passivas	20.688	325
Caixa líquido das atividades operacionais	113.055	46.361
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	6	25
Recebimento de Dividendos	10	125
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(16.561)	(9.240)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(44)	(36)
Caixa líquido das atividades de investimento	(16.589)	(9.126)
Resgate de Aplicações Financeiras	721.760	641.250
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	23.131	7.656
Recebimento – Empréstimo/Financiamentos	670	15.428
Outros Recebimentos da atividade de Financiamento	-	-
Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(6.460)	(5.801)
Pagamento da Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(22.132)	(41.101)
Aplicações Financeiras	(815.931)	(649.195)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(98.962)	(31.763)
Variação Líquida do Caixa	- 2.496	5.472
Saldo Inicial de Caixa	16.336	10.864
Saldo Final de Caixa	13.840	16.336
Variação Líquida do Caixa	- 2.496	5.472

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 a Receber

	2015	2014
Créditos de Operações com Assistência a Saúde	19.687	16.635
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	(I) 25.669	72.235
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(II) (5.982)	(55.600)
Outros Créditos Operacionais	571	924
(+) Outros Créditos Operacionais	1.186	1.446
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(615)	(522)
TOTAL	20.258	17.559

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

		2015	2014
Intercâmbio a receber	(I)	52.506	43.173
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(II)	(2.822)	(2.600)
Total		49.684	40.573

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 Eventual	Operacional	Assistência a Saúde
Saldo em 31 de dezembro de 2014	2.600	522	55.600
Adições	2.243	528	10.907
Baixas	(2.021)	(435)	(60.510)
Saldo em 31 de dezembro de 2015	2.822	615	5.997

NOTA 5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

Créditos tributários e previdenciários

	2015	2014
Circulante	9.255	3.827
Imposto de Renda Retido na Fonte	1.215	1.299
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	50	84
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	1.493	64
Imposto de Renda Pessoa Juridica a Compensar Estimativa	4.647	623
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Juridica	-	1.022
PIS Retido na Fonte	79	80
COFINS Retido na Fonte	283	287
ISS a Recuperar	339	332
PIS a recuperar	157	-
COFINS a recuperar	965	-
Provisão IRRF sobre Aplicação Financeira	-	-
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	27	36
Não circulante	574	574
Imposto de Renda Retido na Fonte	-	-
ISS a Recuperar	530	530
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
Total	9.829	4.401

No ano de 2015 houve uma elevação no saldo dos créditos tributários. A maior parte desses créditos refere-se a Saldo Negativo de IRPJ e CSLL do ano de 2015 e serão compensados no decorrer do exercício de 2016. Os créditos oriundos de retenções efetuadas no ano corrente, são acompanhados pela equipe interna e compensados dentro do mesmo período.

NOTA 6 – OUTROS BENS E TÍTULOS A RECEBER

Outros Bens e Títulos a Receber

		2015	2014
Circulante		31.668	28.864
Estoques	(I)	12.889	19.400
Despesas Antecipadas	(II)	575	455
Conta Corrente Cooperados	(III)	5.886	4.355
Adiantamentos a Fornecedores	(IV)	1.758	1.328
Adiantamentos a Funcionários	(V)	750	627
Outros Créditos ou Bens a Receber	(VI)	9.810	2.699
Não circulante		213.835	226.027
Depósitos Judiciais e Fiscais	(VII)	13.265	19.653
Conta Corrente Cooperados	(VIII)	200.421	206.225
Outros Títulos a Receber	(IX)	149	149
Total		245.503	254.891

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.

Depositos judiciais e fiscais

	2015	2014
Depósitos Judiciais Tributários – Pis e Cofins atos cooperados	4.254	9.045
Depósitos Judiciais Civeis	174	6.700
Outros depósitos Judiciais	7.773	2.782
Bloqueios judiciais	1.064	1.126
Total	13.265	19.653

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 dos débitos tributários segregados por tributo e competência estão apresentados abaixo conforme o item 8.6.1, do Anexo I, do Capítulo I – normas gerais da RN nº 290/12 – e suas alterações.

Tributos IN20

	2015	2014
Imposto de Renda Pessoa Juridica – IRPJ	23.204	23.902
Contribuição social s/Lucro Líquido – CSLL	6.581	6.779
Contribuição p/Financiamento da Seguridade Social – COFINS	96.910	99.826
COFINS (Não consolidado no REFIS)	20.781	19.605
Programa de Integração Social – PIS	24.110	24.836
PIS (Não consolidado no REFIS)	4.560	4.303
Instituto Nacional do Seguro Social – INSS	4.682	4.823
Imposto de Renda retido na fonte – IRRF	40	41
Contribuições Sociais retidas na fonte – CSRF	1	1
Imposto s/Serviços – ISS	9.931	12.411
Ressarcimento ao SUS	4.836	4.884
Taxa de Saúde Suplementar – TSS	4.785	4.814
TOTAL	200.421	206.225

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 2015 foi de R\$ 112 mil.

NOTA 7 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS

As participações societárias no país para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014 estão demonstradas como segue:

Investimentos

	2015	2014
Contraladas	883	867
Unimed Corretora de Seguros	539	525
Uniserv Serviços S/C Ltda	344	342
Outros invetimentos	3.294	3.004
Unicred de Fortaleza	1.461	1.454
Central Nacional Unimed	1.537	1.270
Unimed Participações	188	175
Federação Ceará	67	67
Unimed Seguradora	31	28
Federação Equatorial	10	10
Total	4.177	3.871

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 2015 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:

	Taxas anuais de depreciação	Saldo líquido em 31/12/2014	Adições	Baixas Líquidas	Depreciação / Amortização	Baixa Reavaliações	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2015	Vida útil (anos)
NÃO HOSPITALAR		22.113	3.861	(135)	(3.339)	(16)	86	22.570	
9 Terrenos	-	1.982						1.982	-
10 Edificações	1,5%	3.599	60		(60)	(15)		3.584	68
11 Edificações de Terceiros (I)	10,0%	1.713			(231)			1.482	10
11 Benfeitoria em imóveis de terceiros	10,0%	8.021	627		(1.367)		6	7.287	10
12 Instalações	1,5%	955	38		(26)	(1)	(6)	960	68
14 Máquinas e Equipamentos	10,0%	1.748	2.700	(68)	(411)		49	4.018	10
16 Móveis e Utensílios	10,0%	2.281	104	(52)	(424)		46	1.955	10
17 Veículos	20,0%	28	84		(32)			80	5
15 Equip. de Informática	20,0%	1.786	248	(15)	(788)		(9)	1.222	5
HOSPITALAR		82.694	11.759	-	(3.791)	(579)	(78)	90.005	
1 Terrenos	-	1.799			-			1.799	-
2 Edificações	1,7%	61.172	2.976		(1.031)	(564)	40	62.593	60
4 Instalações	1,7%	1.280	1.695		(22)	(4)	(3)	2.946	60
5 Máquinas e Equipamentos	10,0%	14.191	4.866		(1.718)	(11)	(55)	17.273	10
7 Móveis e Utensílios	10,0%	3.507	2.075		(638)		(16)	4.928	10
8 Veículos	20,0%	380	-		(188)		-	192	5
6 Equip. de Informática	20,0%	365	147		(194)		(44)	274	5
Total		104.807	15.620	(135)	(7.130)	(595)	8	112.575	

I. Contratos de Arrendamento Mercantil.

Os Contratos de Aluguéis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade com a NBC TG 06 – Operações de Arrendamento Mercantil – totalizam R\$ 1.482 mil em 31 de dezembro de 2015.

Durante o exercício de 2015, a cooperativa não verificou a existência de indicadores de que determinados ativos imobilizados poderiam estar acima do valor recuperável.

NOTA 9 – INTANGÍVEL

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

Intangível

	Taxas anuais de amortização	Saldo líquido em31/12/2014	Adições	Baixas Líquidas	Amortização	Transferências	Saldo líquido em31/12/2015	Vida útil (anos)
HOSPITALAR		47.905	829	-	(16.001)	(8)	32.725	
Carteira de Plano de Assistência à Saúde (I)	Vida útil	446			(173)		273	-
Sistemas de Computação (II)	20,0%	62	829		(27)	(8)	856	5
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (III)	20,0%	47.318			(15.773)		31.545	5
Outros Ativos Intangíveis (IV)	10 a 20%	79			(28)		51	10
NÃO HOSPITALAR		54.624	4.919	-	(4.256)	-	55.287	
Sistemas de Computação	20,0%	52.861	4.919		(3.687)		54.093	5
Outros Ativos Intangíveis	10 a 20%	1.763			(569)		1.194	10
Total		102.529	5.748	-	(20.257)	(8)	88.012	

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/GGEOP/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 2015	(590)
Saldo do intangível no exercício	31/12/2015	273
Número de Beneficiários		
Carteira adquirida (b)	31/12/2009	1.344
Baixa na carteira (c)	De 2009 a 2015	(463)
Saldo da carteira no exercício	31/12/2015	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 estebelece 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 estebelece a Instrução Normativa nº 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la.

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 e 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 2015 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 asseguaração limitada pela CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S.S. – EPP, 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 2014. 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 2015 deverá ser desenvolvido até Abril de 2016.

Quadro analítico da Amortização do Promoprev

	Data	Valor
Custo		
Investimento (a)	31/12/2012	78.863
Amortização (b)	De 2013 a 2015	(47.318)
Saldo do intangível no exercício	31/12/2015	31.545

- a. Valor resultante dos Inv estimentos classificados no Intangivel até 31/12/2012;
- b. Amortização acumulada realizada a partir de 2013 e classificada no grupo 4415, conforme estebelece a Resolução Normativa n.º 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

	2015	2014
Circulante	196.319	161.961
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde	82.380	84.357
Provisão de Contraprestações não Ganhas (I)	31.051	27.492
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão (II)	938	1.122
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)	50.391	55.743
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (IV)	113.939	77.604
Produções Médicas	97.418	68.510
Intercâmbio a Pagar	6.757	4.425
Ressarcimento ao SUS (V)	9.277	4.669
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN20 (V)	487	-
Não circulante	16.696	1.925
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde	16.696	1.925
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão	1.579	1.925
Ressarcimento ao SUS (V)	10.768	-
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN20 (V)	4.349	-
Total	213.015	163.886

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

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 22/10/2015, objeto do Ofício ANS nº 1859/2015/ GGAME(COATU)/DIOPE/ANS.

A nova metodologia aprovada considera com maior precisão o tempo médio de reconhecimento contábil dos eventos assistenciais, refletindo melhor a realidade da operadora. Esse fato contribuiu para uma reversão de R\$ 11.158 mil em outubro de 2015, juntamente com algumas ações estratégicas que viabilizam uma maior celeridade no reconhecimento, como o maior uso dos recursos próprios em relação aos atendimentos assistenciais.

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 e os saldos dos débitos já parcelados. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações. Para o caso dos débitos parcelados do ressarcimento ao SUS estes são excluídos das exigências de vinculação e constituição de lastro financeiro.

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

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

	2015	2014
Débitos a prestadores de serviço de assistência a saúde	30.831	23.105
Total	30.831	23.105

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 CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

O saldo de Tributos e Contribuições a Recolher está assim composto:

Tributos e encargos sociais a recolher

Circulante	24.203	20.369
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	5.389	5.173
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	7.351	3.063
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	479	2.840
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	1.528	1.186
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	-	635
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	-	229
Cofins e PIS/ PASEP	970	981
Contribuições Previdenciárias	3.217	2.254
FGTS a Recolher	841	744
Imposto Sobre Serviços - ISS	512	477
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	13	412
Outras Cont. Retidas na Fonte	3.903	-
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN04/10	-	1.720
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN20/08	-	446
Débitos Parcelados ANS - lei 12.966 - IN04/10	-	209
Não circulante	195.585	214.568
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN04/10	-	5.860
Débitos Parcelados ANS - SUS - IN20/08	-	4.438
Cont. Fed. IR/C SLL/PIS/C OFINS/INSS/TSS - IN 20/08	185.654	188.930
Contingências municipais - ISS - IN 20/08	9.931	12.411
Débitos Parcelados ANS - lei 12.966 - IN04/10	-	2.929
TOTAL	219.788	234.937

As obrigações legais contempladas na Instrução normativa n.º 20/08 são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos cooperados. Os saldos da conta corrente de cooperados – passivo tributário a receber de

cooperados no ativo realizável à longo prazo, segregados por tributo e competência – estão apresentados conforme RN 290/12 e alterações em quadro da Nota Explicativa n.º 6.

Em 2015, os débitos parcelados do ressarcimento ao SUS antes

classificados como tributos e contribuições a recolher foram reclassificados para o grupo de provisões de eventos e sinistros a liquidar – PESL, conforme demonstrado nos saldos da Nota explicativa n.º 10.

NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

Empréstimos e Financiamentos

Instituição	Modalidade	2015	2014	Vencimento	Encargos
China Construction Bank	Capital de Giro	2.968	5.426	abr/17	3,50 % a.a
China Construction Bank	Capital de Giro	2.968	5.188	abr/17	CDI + 0,35% a.m
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	7.483	9.168	jul/18	8,70 % a.a (PSI)
China Construction Bank	Capital de Giro	1.668	6.423	mar/16	CDI + 0,17 % a.m
China Construction Bank	Capital de Giro	1.897	4.013	ago/16	CDI + 0,40 % a.m
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	780	1.605	set/16	CDI + 0,3302% a.m
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	520	1.070	set/16	6% a.a
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	-	2.234	dez/15	CDI + 0,35 % a.m
Bco. Cooperativo Sicredi S.A.	Capital de Giro	758	1.766	set/16	CDI + 4,20% a.a.
Bco. Cooperativo Sicredi S.A.	Capital de Giro	1.001	1.629	jul/17	CDI +0,40% a.m
Bco. do Brasil S.A.	Capital de Giro	-	1.510	dez/15	CDI +0,40% a.m
Bco. Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	718	1.325	nov/16	CDI + 0,35 % a.m
Bco Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	-	-	nov/14	11,88 % a.a.
Bco. Santander Brasil S.A.	BNDES Automatico	-	-	nov/14	TJLP + 5,60% a.a.
Outros	-	3.626	4.103	-	-
Instituições Financeiras		24.387	45.460		
Alugueis (I)	Leasing	-	1.769	até 10 anos	IGPM
Arrendamento Mercantil		-	1.769		
Passivo Circulante		15.997	24.698		
Passivo Não Circulante		8.390	22.531		
TOTAL GERAL		24.387	47.229		

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza sofreu redução significativa, encerrando 2015 com R\$ 24.387 mil (R\$ 45.460 mil em 2014). Essa redução deve-se pela grande maioria de nossos Investimentos utilizarem atualmente recursos próprios, não necessárias captações de recursos em grande volume junto às instituições financeiras.

NOTA 14 – DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme:

Débitos diversos

	2015	2014
Circulante	51.310	49.096
Obrigações com Pessoal (I)	18.867	12.295
Fornecedores (II)	19.964	28.145
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual (III)	2.469	974
Outros Débitos (IV)	9.121	6.793
Receita Antecipada (V)	889	889
Não circulante	2.238	2.074
Receita Antecipada (V)	1.185	2.074
Leasing Financeiro – Alugueis	1.053	-
Total	53.548	51.170

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

	2015	2014
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	7.404	7.552
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.769	2.823
Total	10.173	10.375

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 E PASSIVOS CONTINGENTES

16.1 PROVISÕES

A UNIMED FORTALEZA é parte integrante em processos judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista surgidos no curso normal dos seus negócios. A provisão para processos judiciais, registrada em relação àquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda. Após reformulação na Assessoria Jurídica Interna e Externa da Unimed Fortaleza, em 2015 foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre os prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento de R\$ 25.258 mil em ações de naturezas cíveis, trabalhistas e regulatórias.

Provisões Judiciais

	2015	2014
Provisão para ações tributárias federal	4.143	8.934
Ação Pis e Cofins ato cooperado	4.143	8.934
Provisão para ações tributárias estadual	180	180
Ação Multas Decon	180	180
Provisão para ações tributárias municipal	409	388
Iss	409	388
Provisão Contingência Regulatória	18.262	-
Contingência Regulatória	18.262	-
Provisão para ações cíveis	6.942	198
Provisão para ações trabalhistas	458	6
Total	30.394	9.706

16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais, representam R\$ 183.055 mil distribuídas em ações de naturezas cíveis, trabalhistas e regulatórias.

NOTA 17 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

17.1 CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2015 é de 4.142 (4.069 em 2014). 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. A quantidade

mínima de subscrição inicial de cada cooperado é de R\$ 45 mil. Com base em entendimento jurídico, os saldos de capital a integralizar, composto por cheques entregues pelos cooperados para integralização de suas quotas partes, são 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. Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23 de junho de 2015 foi aprovado que após o cumprimento da subscrição e integralização inicial o cooperado passará obrigatoriamente a realizar a subscrição e integralização mensal contínua de R\$ 100,00 correspondentes a cem quotas partes.

Capital social

	2015	2014
Capital social subscrito	83.177	67.683
Capital a integralizar (I)	(195)	(59)
Total	82.982	67.624

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

	2015	2014
Reservas de Reavaliação (I)	20.595	20.986
Fundo para Contingências Tributárias (II)	38.306	38.288
Fundo de Reserva (III)	4.303	2.077
FATES (IV)	30.828	50
Total	94.032	61.401

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 2015, o saldo dos efeitos tributários é de R\$ 10.173. 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 2015 o saldo ficou praticamente constante.

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 20% das sobras líquidas do exercício, percentual esse aprovado em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23 de junho de 2015.

Sua movimentação se deu através da constituição da reserva sobre as sobras do exercício no valor de R\$ 2.222 mil.

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 2015 compreendem: adições de R\$ 30.224 mil referentes a constituição mensal com base nos atos não cooperativos e R\$ 556 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 2015 de R\$ 289

mil correspondente a aplicação do fator K de 3,98% para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS – SPS região 5. A cooperativa encerrou o exercício de 2015 com R\$ 144.253 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 2015, o patrimônio líquido ajustado representa 49,39%

da margem de solvência total (R\$ 292.089 mil) com suficiência de R\$ 17.072 mil da margem de solvência exigida (R\$ 127.181 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 2015, 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 2015, no valor de R\$ 2.622 mil, a qual foi considerada como

benefício de curto 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 – RECEITAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As receitas líquidas de assistência à saúde no exercício de 2015 são compostas como segue:

Receitas	2015	2014
Receitas de planos de assistência à saúde	1.185.607	1.035.552
Contraprestações Líquidas	1.199.397	1.047.330
Variações das Provisões Técnicas – Remissão	531	(492)
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	116	116
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(14.437)	(11.402)
Receitas de operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	194.311	161.162
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	175.282	147.216
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual – Assist. Médico-Hospitalar	18.695	13.860
Outras Receitas Operacionais	1.157	1.114
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(823)	(1.028)
TOTAL	1.379.918	1.196.714

A UNIMED FORTALEZA obteve crescimento médio de 15% nas receitas líquidas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2015 com R\$ 1.379.918 mil (R\$ 1.196.714 mil em 2014). Crescimento este alcançado principalmente nas receitas de mensalidades de planos de saúde e nas receitas de intercâmbio eventual correspondentes aos atendimentos de beneficiários de outras operadoras.

NOTA 20 – DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas no exercício de 2015 são compostas como segue:

Despesas administrativas	2015	2014
Despesas com Pessoal Próprio	62.232	50.205
Honorários da Administração	2.622	2.676
Despesas com Empregados	34.307	29.349
Despesas com Encargos Sociais	14.256	12.240
Outras Despesas com Pessoal Próprio	11.047	5.940
Despesas com Serviços de Terceiros	29.077	26.349
Honorários Advocatícios	4.408	3.301
Honorários de Auditoria	535	2.405
Honorários de Consultoria	3.848	4.370
Honorários de Serviços Técnicos	3.634	4.955
Mão de Obra Terceirizada	15.051	9.160
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	1.601	2.158
Despesas com Localização e funcionamento	14.973	11.341
Despesas com Localização e Manutenção	3.101	2.635
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	1.478	1.341
Depreciações e Amortizações	5.633	3.393
Outras despesas com localização e funcionamento	4.761	3.972
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	10.369	8.185
Despesas com Tributos	3.086	2.629
Despesas Administrativas Diversas	30.073	3.810
Total	149.810	102.520

A variação principal em 2015 nas despesas administrativas encontra-se principalmente no grupo de despesas administrativas diversas onde foi realizado o provisionamento das ações de naturezas cíveis, trabalhistas e regulatórias em destaque na Nota Explicativa n.º 16.

NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

O Resultado Financeiro se apresentou da seguinte forma:

Resultados financeiros

	2015	2014
Receitas Financeiras	32.410	19.082
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	25.179	12.333
Receitas por Recebimentos em Atraso	6.197	4.997
Outras Receitas Financeiras	1.034	1.752
Despesas Financeiras	16.984	12.685
Descontos Concedidos	511	820
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamento	5.652	8.257
Outras Despesas Financeiras	10.821	3.608
Total	15.426	6.397

NOTA 22 – SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no exercício de 2015 é de R\$ 8.336 mil demonstrada no quadro abaixo:

Sobra a disposição da AGO

	2015	2014
Resultado do exercício	40.051	18.975
(-) FATES atos não cooperativos	(30.224)	(18.574)
Fundo de Reserva (20%)	(1.965)	(40)
FATES (5%)	(491)	(20)
(=) Sobras líquidas do exercício	7.371	341
Reversao de Reservas	594	594
Ajustes ao Exercício (I)	693	-
Fundo de Reserva (20%)	(257)	(59)
FATES (5%)	(65)	(30)
Total	8.336	846

I. Ajustes ao Exercício

A UNIMED FORTALEZA realizou ajuste ao patrimônio líquido, diretamente no resultado do exercício referente à reversão das provisões de PIS e COFINS das competências de 2007 e 2008, inclusos na IN20 na ordem de R\$ 4.791 mil e ajuste de natureza complementar das Provisões de Férias e encargos das competências de 2012 e 2013 na ordem de R\$ 4.098 mil.

NOTA 23 – 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		
	2015	2014
Sobras antes do IRPJ e CSLL	51.268	22.259
Imposto Nominal	17.431	7.568
Adições Permanentes	3.923	1.234
Multas	487	605
Doações	-	-
Patrocínio	1.473	269
Brindes e donativos	89	77
Eventos	328	283
Perda de Inventário	1.546	-
Adições Temporárias	18.980	4.136
Reserva de reavaliação	594	594
Contingências cíveis	3.302	127
Contingências tributárias	11	198
Contingências trabalhistas	222	-
Contingências regulatórias	8.940	-
Resultado Equivalencia Patrimonial Negativa		23
Provisão para Perdas sobre Crédito	5.911	3.194
Exclusões Permanentes	25.222	13.730
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	22.207	13.712
Estorno de Provisão para Perdas sobre Crédito	3.000	-
Resultado positivo em equivalência patrimonial	15	18
Base de cálculo do lucro real	48.949	13.899
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)	14.684	4.170
Base de cálculo IRPJ e CSLL	34.265	9.729
Incentivo Fiscal IRPJ – Lei Rouanet	206	-
Incentivo Fiscal IRPJ – PAT	203	-
IRPJ Despesa	8.133	2.408
CSLL Despesa	3.084	876
IRPJ Diferido no resultado	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-
Imposto Real	11.217	3.284
Resultado depois do IRPJ e CSLL	40.051	18.975
Diferença entre a alíquota nominal e real	6.214	4.284

Compensação do IRPJ e CSLL – Saldo de Prejuízos fiscais de anos anteriores. A legislação do Imposto de Renda permite que os prejuízos fiscais (lucro real negativo) apurados em períodos anteriores sejam compensados com os lucros apurados posteriormente da pessoa jurídica tributada pelo Lucro

Real. A Unimed Fortaleza apresentou prejuízo fiscal até o ano de 2013 e com base na permissão legal acima, efetuou o levantamento do saldo desse prejuízo fiscal com o objetivo de realizar a devida compensação no exercício de 2015. O total apurado de base de cálculo negativa foi de

R\$ 15.672. A compensação realizada em 2015 foi de R\$ 14.684 mil, por estar limitada a 30% da base de cálculo do período, restando um saldo de R\$ 987 mil para compensação nos exercícios seguintes. Essa medida reduziu em aproximadamente R\$ 4.900 mil o valor apurado de IRPJ e CSLL no exercício

NOTA 24 – 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
27232459	MAPFRE SEGUROS	17.696	Compreensiva	05/2015 A 05/2016
2481000012318	MAPFRE SEGUROS	410	Compreensiva	05/2015 A 05/2016
2481000011618	MAPFRE SEGUROS	700	Compreensiva	04/2015 A 04/2016
2481000013918	MAPFRE SEGUROS	979	Compreensiva	11/2015 A 11/2016
2481000012618	MAPFRE SEGUROS	1.012	Compreensiva	05/2015 A 05/2016
2481000013518	MAPFRE SEGUROS	1.766	Compreensiva	11/2015 A 11/2016
24810000013718	MAPFRE SEGUROS	100	Compreensiva	11/2015 A 11/2016
2481000014618	MAPFRE SEGUROS	2.402	Compreensiva	12/2014 a 12/2015
2481000014018	MAPFRE SEGUROS	250	Compreensiva	11/2015 A 11/2016
2481000012918	MAPFRE SEGUROS	100	Compreensiva	09/2015 A 09/2016
2481000011518	MAPFRE SEGUROS	100	Compreensiva	04/2015 A 04/2016
2481000014318	MAPFRE SEGUROS	980	Compreensiva	01/2015 A 01/2016
Diversas	Diversas	877	Compreensiva	01/2014 A 12/2014
Total da Cobertura		27.372		

NOTA 25 – 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 2015 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” 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 2015, 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 26 – EVENTOS SUBSEQUENTES

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

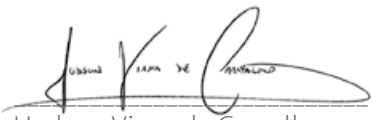
NOTA 27 – EVENTOS MÉDICO-HOSPITALARES / ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

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 pos Lei 9.656./1998							
	Consulta médica	Exame	Terapia	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede Própria	7.307	622	1.104	12.890	3.790	84.282	109.995
Rede Contratada	62.406	118.698	3.242	29.687	3.331	9.101	226.465
Reembolso	-	-					
Intercâmbio Eventual	17.458	-					17.458
Total	87.171	119.320	4.346	42.577	7.121	93.383	353.918

Fortaleza, 31 de dezembro de 2015.


Dr. João Cândido de Souza Borges
Presidente


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



www.unimedfortaleza.com.br
Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE
(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 registrados nas Demonstrações Contábeis da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., referente ao exercício findo em 31/12/2015.

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 aos pagamentos aos 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 31/12/2015, importando no valor de **R\$ 50.391.419,38**, 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 na nova Nota Técnica Atuarial aprovada em 22/10/2015, objeto do Ofício ANS nº 1859/2015/GGAME(COATU)/DIOPE/ANS.

A Provisão para Remissão (PRem) contabilizada até 31/12/2015, importando no valor de **R\$ 2.516.443,61**, sendo **R\$ 937.952,76**, classificado como passivo circulante (curto prazo) e **R\$ 1.578.490,85**, classificado como passivo não circulante (longo prazo), foi calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários remidos vinculados ao PEA, por meio do regime financeiro de Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

Diante do 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, 16 de fevereiro de 2016.


José Nazareno Maciel Júnior
Atuário – MIBA 1286



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues

ANS – nº 31.714-4

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 2015 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.

**Opinião**

Em nossa opinião, 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 2015, 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).

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 2015, 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 2014, apresentadas para fins de comparação, foram examinadas por nós, que emitimos relatório datado em 9 de janeiro de 2015, com modificação em relação a limitação pela não geração de uma posição atualizada e consistente sobre as ações judiciais para dimensionar os valores de contingências ativas e passivas da Unimed Fortaleza, assim como também enfatizamos o assunto no que diz respeito ao baixo nível de liquidez apresentado no fechamento das demonstrações contábeis de 2014. A ressalva e ênfase mencionadas no relatório de auditoria das demonstrações contábeis do exercício de 2014 deixaram de ser relevantes para emissão de nossa opinião sobre as demonstrações contábeis do exercício de 2015.

Fortaleza [CE], 19 de fevereiro de 2016.

CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S/S - EPP

CRC (CE) 232-J

CVM: 6335

CNPJ (MF) 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

Gerência de Marketing e
Comunicação
Mariana Matos, Raquel Lima,
Karol Andrade Sampaio, Roberta
Freire, Thayza Vieira, Larissa Freire,
Zarhi El Malek, Sarah Sousa, Brena
Gomes e Vitória Batista.

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.



www.unimedfortaleza.com.br

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