



Relatório de Gestão
e Sustentabilidade.
Unimed Fortaleza



Sumário

06	<i>Identidade Organizacional da Unimed Fortaleza</i>
10	<i>Diretorias</i>
12	<i>Conselhos</i>
14	<i>Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza</i>
16	<i>Sobre este relatório</i>
18	<i>Processo adotado</i>
20	<i>Sobre a Unimed Fortaleza</i>

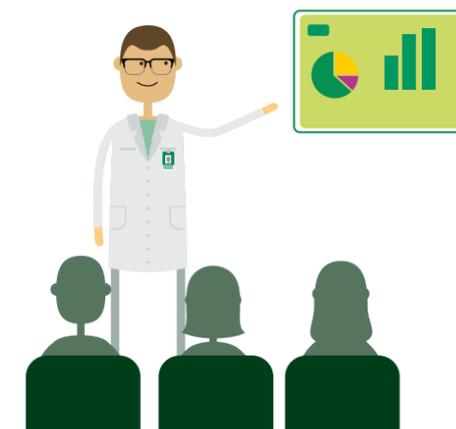
22	<i>Unidades próprias</i>
30	<i>Organograma Geral</i>
32	<i>Saúde e Segurança do Cliente</i>
70	<i>Satisfação do Cliente</i>
153	<i>Balanco Social</i>
169	<i>Indicadores Econômicos</i>
175	<i>Demonstrações financeiras</i>
226	<i>Expediente</i>

Identidade Organizacional

[G4-15; G4-56]



O Planejamento Estratégico da Unimed Fortaleza foi revisto, sendo considerado o período de 2016 a 2022. Manteve o mesmo slogan: renovar para transformar. O objetivo do projeto é elaborar o planejamento da cooperativa de forma participativa e corporativa, desde a formulação (mapa estratégico, indicadores e metas) até a implementação (portfólio de projetos estratégicos e orçamento).



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 2022 como uma operadora de planos de saúde de excelência, orientada para a satisfação e valorização dos clientes e cooperados.

Valores Organizacionais

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 compõe 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.

Chaves da Excelência



Segurança

Garantir a integridade e a confiança das pessoas



Respeito

Assegurar os direitos de todos



Cortesia

Tratar as pessoas com gentileza



Agilidade

Agir com rapidez, de forma simples, focado na solução e não no problema

Diretoria da Unimed Fortaleza

João Borges
Presidente



Marcos Aragão
Diretor Administrativo
Financeiro



Elias Leite
Diretor
Comercial



Ernani Ximenes
Diretor de
Provimentos e Saúde



Stella Furlani
Diretora de
Recursos Próprios



Conselhos



Conselho Administrativo

Helvécio Neves Feitosa
João Aragão Ximenes Filho
Jurandir Vieira Marques Junior

Conselho Fiscal

Gilson Assunção de Figueiredo
Francisco Assis dos Santos Filho
Marcos Antonio da Silva Girão
Carlos Eduardo Fonteles de Queiroz
Francisco Eron Mendes Moreira
Jovanni Gomes Alves

Conselho Técnico

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

Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza

[G4-1; G4-2]

Caro Cooperado,

Chegamos a mais um Relatório de Gestão, produzido com muita atenção e formatado para levar até você, de forma clara e simples, as principais informações sobre a nossa Cooperativa. Nas próximas páginas procuramos compartilhar dados econômicos, investimentos, índices e considerações fundamentais para que você, médico cooperado e sócio desta empresa, possa melhor compreender a Unimed Fortaleza e sua evolução no último ano.

Ressaltamos que a Unimed Fortaleza vem conseguindo firmar gradualmente o seu lugar de destaque no cenário nacional. Desde 2014 temos trabalhado com intensa dedicação, levando a Cooperativa a um patamar de mais confiabilidade administrativa-financeira, que repercute positivamente no mercado de saúde.

Com base em uma gestão sólida e transparente, temos continuado a oferecer melhorias na infraestrutura da rede própria, na qualidade dos nossos serviços e em todas as frentes de atendimento da cooperativa. Como resultado, deixamos de ser uma operadora de risco, assim definida em 2014 pela Agência Nacional de Saúde (ANS), para sermos reconhecidos em 2016 pela ANS, no Índice de Desempenho em Saúde Suplementar (IDSS), como uma das melhores operadoras do Brasil, cumprindo desta forma todas as exigências legais impostas pela agência governamental.

Outra boa notícia é que, mesmo diante de um mercado em crise, mantivemos nosso crescimento em 2016, de acordo com o previsto, através de ações de rentabilização das carteiras de clientes, com a exclusão de contratos deficitários e o aumento do controle de custos e despesas administrativas. Isso permitiu que o resultado operacional da empresa se mantivesse positivo e superior ao de 2015.

No presente relatório, estes números e outros importantes índices, ações, investimentos e resultados também são apresentados de forma minuciosa e compromissada com a transparência que é característica desta gestão.

Atenciosamente

João Borges
Presidente da Unimed Fortaleza

Sobre este relatório

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



Transparência. Este é um dos pilares que norteiam a Unimed Fortaleza na forma como a cooperativa dialoga com todos os públicos (clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e sociedade), de forma clara e verdadeira. Por isso, a cada ano a Unimed Fortaleza elabora o Relatório de Gestão, consolidando as ações desenvolvidas e seus resultados. Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Fortaleza passou a adotar a

ferramenta de gestão internacional Global Reporting Initiative (GRI). A mudança visa aperfeiçoar as boas práticas de governança corporativa (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa). Assim, este anuário receberá a nomenclatura de "Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016". Por elaborar o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016, 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 expressar suas opiniões sobre os temas mais relevantes para a composição deste Relatório.

Em caso de dúvidas ou sugestões, envie e-mail para:
comunicacao@unimedfortaleza.com.br

Processo adotado

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



O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016 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 receberem um e-mail explicando o que era o GRI e direcionando 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 ao lado o passo a passo do processo:



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 no esforço de 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 39 anos de existência, a cooperativa, hoje uma empresa de grande porte, evidencia a experiência e o comprometimento com a excelência. A sua história 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 que tem 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, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades que venham adquirir outras carteiras de clientes. Os principais produtos da Unimed Fortaleza são os planos: Multiplan, Uniplano, Uniflex, Interplano Leste e 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 e o maior do sistema Unimed no Brasil. Em 2016, o HRU foi certificado como Acreditado Internacionalmente pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), empresa líder do processo e responsável pelo processo de certificação canadense no

Brasil. A certificação confirma o HRU como um hospital onde se realizam as melhores práticas organizacionais, pensando sempre na segurança do paciente internado. O HRU 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.



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.



Centro Pediátrico

O Centro Pediátrico é o núcleo de atendimento exclusivo de urgência e emergência pediátrica, que recebe pacientes de 0 a 17 anos. Oferece uma estrutura completa, com o carinho e atenção que toda criança merece receber. Com quase 1.000 metros quadrados, a unidade 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.

Unidades próprias



Laboratório Unimed Fortaleza

As unidades estão localizadas nos melhores pontos de Fortaleza e Região Metropolitana e possuem uma equipe de profissionais capacitados, em conformidade com os padrões da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica. Equipados com a mais alta tecnologia e

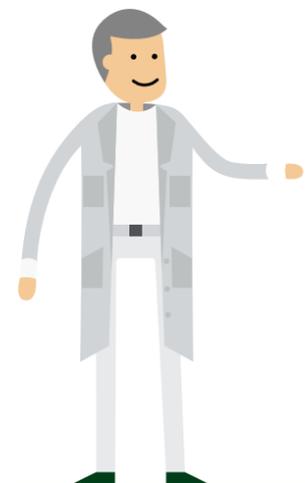
segurança, oferecem mais de 550 modalidades de exames de patologia clínica, com uma média de 200 mil exames/mês. Contamos também com um atendimento personalizado em todas as unidades e um sistema de coleta domiciliar, com a melhor taxa do mercado.



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 os clientes realizarem 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

O Unimed Urgente é o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, sendo referência em Fortaleza, na sua área de atuação. Com mais de 18 anos de experiência, conta com modernas UTIs móveis equipadas

com recursos tecnológicos de última geração, além de uma equipe de plantão composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores. Todos os profissionais são especializados em atendimento de urgência e emergência. Atuando de forma integrada com as unidades de atendimento da Unimed Fortaleza, o Unimed Urgente transformou-se em um dos diferenciais da cooperativa. Oferece assistência pré-hospitalar 24 horas por dia em toda a área urbana da cidade e está presente em grandes eventos nacionais e internacionais, principalmente pela confiança que conquistou entre seus usuários.

Sustentabilidade na Unimed Fortaleza

A Política de sustentabilidade e governança corporativa da Unimed Fortaleza tem como objetivo principal disseminar e fortalecer uma política de gestão empresarial sustentável por meio dos princípios do cooperativismo e de forma íntegra e responsável junto aos seus públicos internos e externos.



Estratégia e governança [G4-18]

Gestão estratégica

O modelo de gestão estratégica utilizado em 2016 foi baseado no Balanced Scorecard – BSC. O mapa estratégico, ferramenta principal dessa metodologia, traduz a estratégia formulada num conjunto de objetivos, indicadores e metas; ele é distribuído em

quatro perspectivas (financeira, mercado, processos internos e recursos), medindo e avaliando o desempenho da cooperativa. Para 2016, ocorreu a revisão do mapa estratégico corporativo, planejado para o período de 2016 - 2022. Dentre as principais

melhorias realizadas no processo de revisão, destacam-se: I. Revisão da lista de SWOT (Fortalezas, Fraquezas, Oportunidade e Ameaças); II. Revisão da visão organizacional (Valores Organizacionais para Chaves da Excelência)

A seguir apresentam-se as melhorias mencionadas:

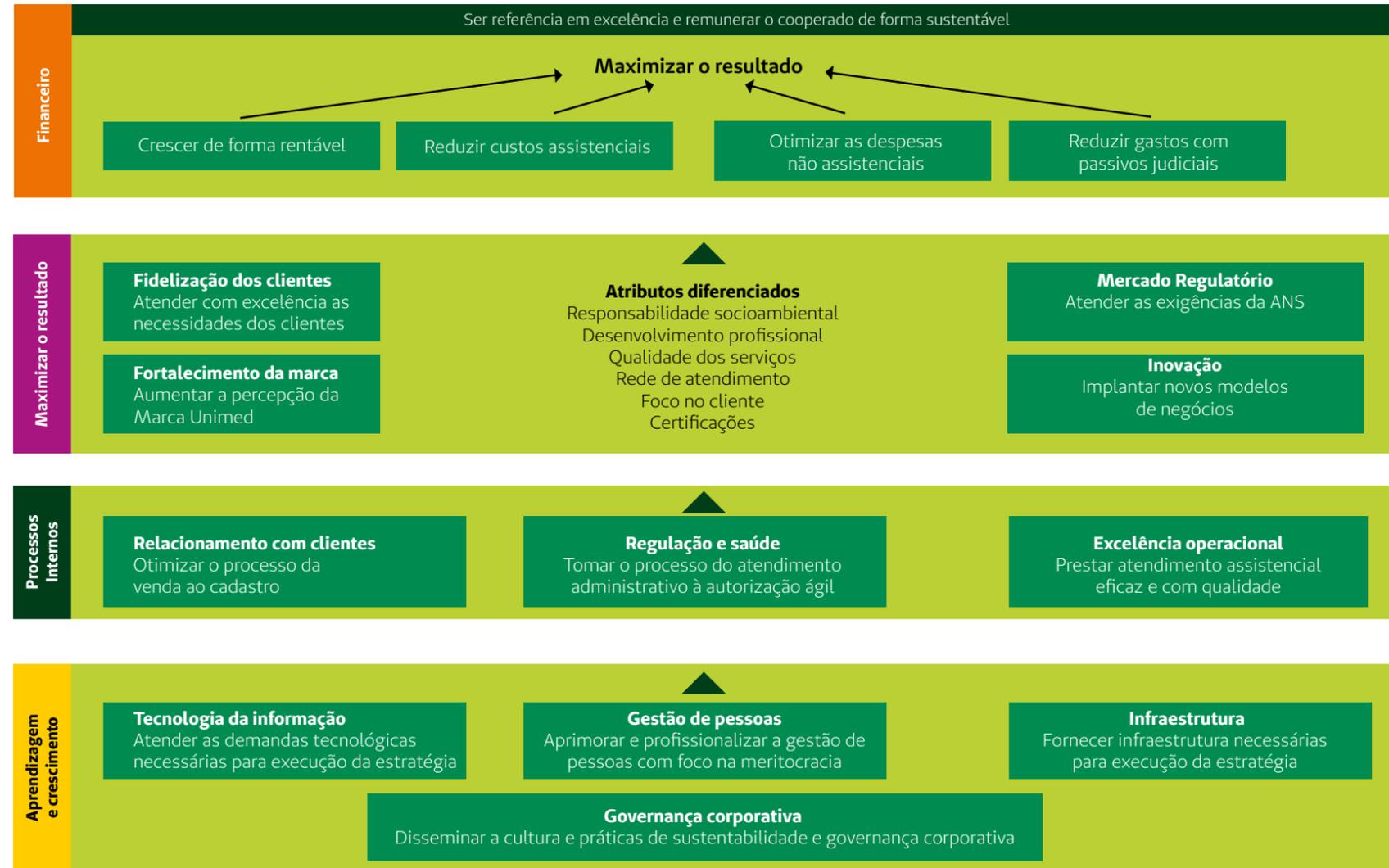
2.1 Revisão da lista de SWOT (Fortalezas, Fraquezas, Oportunidade e Ameaças)

Forças	Fraquezas
<p>FOR1. Existência de áreas específicas de apoio ao cooperado e portal da transparência.</p> <p>FOR2. Utilização de metodologias e ferramentas de gestão estratégica modernas (BSC/PMBOK/BPM).</p> <p>FOR3. Marca Unimed.</p> <p>FOR4. Ampla rede de atendimento (capilaridade).</p> <p>FOR5. Existência de sistemas de informações gerenciais (BI/ERP-EBS/Big Data/GED) para substituir o processo decisório.</p> <p>FOR6. Profissionais técnicos com alto nível de qualificação.</p> <p>FOR7. Maior envolvimento, apoio e disposição da diretoria na gestão e na mudança organizacional.</p> <p>FOR8. Recursos próprios com certificação de qualidade, sendo balizadores de mercado e custos.</p> <p>FOR9. Maior hospital da rede privada estadual e o único com acreditação internacional.</p>	<p>FRA1. Pouco conhecimento e envolvimento dos cooperados na cooperativa.</p> <p>FRA2. Gestores mais envolvidos em questões operacionais do que estratégicas e de inovação.</p> <p>FRA3. Falha e até falta de comunicação com os principais públicos interessados.</p> <p>FRA4. Grande dificuldade no gerenciamento de leitos e custos assistenciais.</p> <p>FRA5. Ausência de remuneração por performance (Meritocracia).</p> <p>FRA6. Necessidade de aprimoramento da cultura de gestão por processos e resultados, incluindo uma maior utilização dos softwares de gestão (BI, JIRA, EBS).</p>
Oportunidades	Ameaças
<p>O1. Busca da população por melhor qualidade de vida.</p> <p>O2. Carência de assistência pediátrica em outros planos.</p> <p>O3. Carência de unidades de atendimento públicas e privadas.</p> <p>O4. Demanda por serviços de assistência à saúde cada vez mais especializados e personalizados.</p> <p>O5. Carência de trabalho médico no mercado de saúde.</p> <p>O6. Evolução da tecnologia.</p> <p>O7. Aproximação ao judiciário em parceria com o sistema Unimed, contra as condutas arbitrárias e contraditórias.</p>	<p>A1. Envelhecimento da população.</p> <p>A2. Aumento da participação do Hapvida, Unimed Ceará e outros concorrentes no segmento de negócio da Unimed Fortaleza.</p> <p>A3. Aumento da dependência assistencial da Unimed Fortaleza em relação à rede credenciada.</p> <p>A4. Aumento das exigências regulatórias por parte da ANS.</p> <p>A5. Recessão econômica.</p> <p>A6. Aumento da dificuldade de se negociar os reajustes dos contratos coletivos.</p> <p>A7. Insolvência e dificuldades financeiras de outras Singulares Unimed.</p> <p>A8. Aumento dos custos assistenciais e operacionais em decorrência das liminares e decisões desfavoráveis (Judicialização da saúde).</p>

2.2 Revisão da visão organizacional

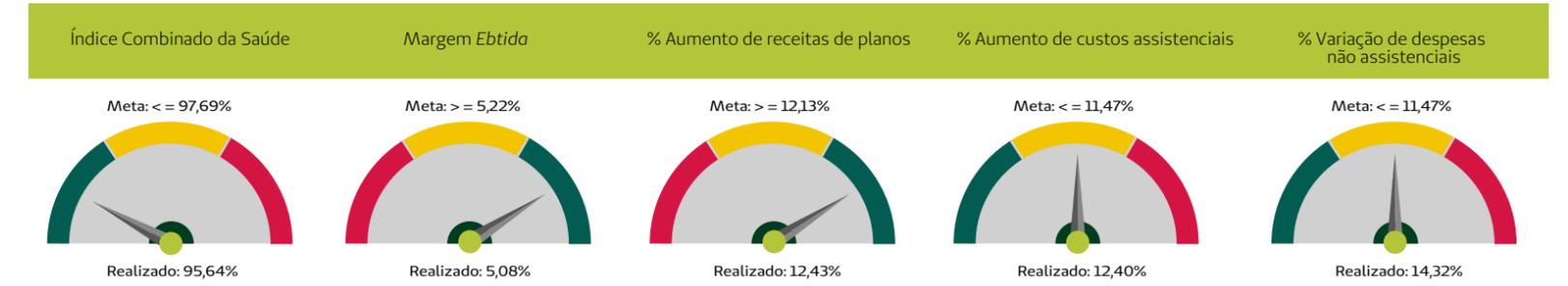
DE	PARA
<p>R </p> <p>E </p> <p>N </p> <p>O </p> <p>V </p> <p>A </p> <p>R </p>	<p>Segurança – Garantir a integridade e a confiança das pessoas.</p> <p>Respeito – Assegurar o direito de todos.</p> <p>Cortesia – Tratar as pessoas com gentileza.</p> <p>Agilidade – Agir com rapidez, de forma simples, focado na solução e não no problema.</p>
<p>Resultado sustentável.</p> <p>Estímulo às boas práticas de governança corporativa.</p> <p>Negócio orientado por meio de lideranças inspiradoras.</p> <p>Oportunidade de crescer e evoluir juntos.</p> <p>Valorização dos clientes, cooperados e funcionários.</p> <p>Atenção ao compromisso com a vida e com as pessoas.</p> <p>Respeito aos princípios do cooperativismo.</p>	

Mapa Estratégico Corporativo | 2016-2022



Resultado das Metas do Mapa Estratégico Corporativo de 2016

A seguir ilustram-se os principais resultados dos indicadores da perspectiva financeira do mapa estratégico.



*o índice combinado de saúde é um indicador acompanhado pela ANS que contempla o somatório

dos índices de sinistralidade, índice de despesas de comercialização e índice de despesas administrativas.

Governança

Baseada em uma gestão com foco no aperfeiçoamento das 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 impactados pelas inovações tecnológicas.

Com o acesso fácil à internet e a democratização do conhecimento, há transparência na informação. Então, é necessário construir valores bem claros para a sociedade, assumindo o

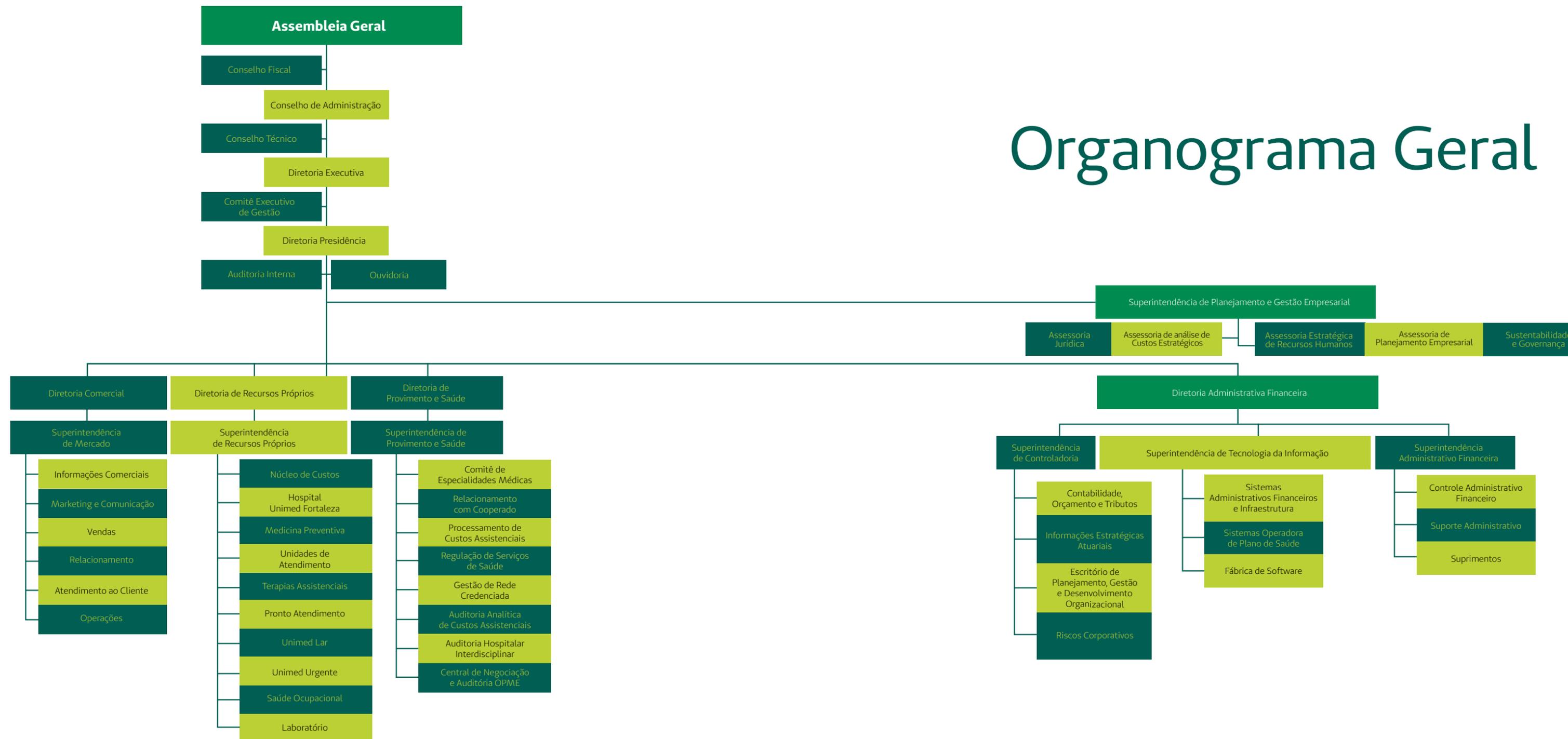
papel das organizações na construção de um futuro desejável.

Em 2016, foi dada continuidade à estratégia de posicionamento da Unimed Fortaleza de transformar uma cultura focada em doenças em uma cultura focada na manutenção do bem-estar.

O planejamento realizado para o ano de 2016 foi realizado de forma a construir um relacionamento de valor com os clientes e a sociedade como um todo. O principal objetivo foi transformar discursos em ações, relevância, experiência integrada e entrega efetiva, por meio de ações que promovam o bem-estar. Desta forma, 4 pilares principais nortearam as ações:



O organograma geral da cooperativa segue um modelo voltado para a gestão e com o propósito de integrar os negócios. Confira na página seguinte:



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 2016, que serão expostas a seguir.

Hospital Regional Unimed (HRU)

O ano de 2016, no HRU, foi marcado por diversas mudanças que propiciaram melhorias como

redução de custos, aumento do nível de satisfação dos clientes, segurança e qualidade na assistência. As ações também permitiram que fossem colocadas em prática as quatro chaves da excelência da Unimed Fortaleza: segurança, respeito, cortesia e agilidade. Seguem as principais medidas implementadas.

Acreditação

Em 2016, o HRU foi certificado internacionalmente na metodologia de acreditação canadense Qmentum. Essa metodologia orienta e monitora os padrões de alta performance em qualidade e segurança, além de utilizar critérios com validação reconhecida mundialmente. Com essa conquista, o HRU segue incluso em um grupo de elite formado por apenas 46 hospitais no Brasil. Para a obtenção do selo, foi feito acompanhamento ao longo do ano, por equipe externa do

IQG (empresa de certificação e implementação de programas de gestão de qualidade do setor de saúde). Além disso, o hospital foi avaliado durante três dias por uma equipe de avaliadores independentes e uma canadense. Entre as ações implementadas para receber a certificação destacam-se as seguintes:

- Implantação e atualização de protocolos como o de Sepsis e Dor Torácica.
- Realização da Semana e Gincana da Qualidade com mobilização de mais de 900 colaboradores.
- Implantação do Planejamento Estratégico com monitoramento por um novo sistema.
- Preparação de um Plano de Desastres para Catástrofes Internas e Externas.
- Revisão interna de todos os procedimentos para deixá-los em consonância com as melhores práticas aplicadas no mundo.

Comitê de Humanização

A implantação deste comitê, que conta com uma equipe multiprofissional, obteve até destaque na mídia, com a terapia de pets no hospital (que começou no Dia das Crianças e hoje é uma atividade semanal). Outras iniciativas para tornar o hospital mais acolhedor são: o baile dos super-heróis para os pacientes da Oncologia Pediátrica, os batizados na UTI neonatal e a leitura para as crianças.

Comitê de Dilemas Éticos

Multiprofissional, ele tem como objetivo orientar e definir, levando em consideração os valores da Unimed Fortaleza, a conduta seguida pela instituição em novas necessidades que envolvem a assistência.

Hotelaria e Higienização

Focando o gerenciamento de custos, as despesas com lavagem e locação de roupas foram reduzidas, em média, de 6 mil kg mês/por unidade, em 2015, para 5.850 kg em 2016. Isto foi obtido, vale ressaltar, mesmo com o acréscimo do fornecimento de enxoval (lençol, cobertor e toalha) para a sala de medicação da emergência, com o objetivo de melhorar o acolhimento para os pacientes do setor. Também houve ampliação da rouparia (uma área crítica).

Em relação à higienização, foram observadas, de forma criteriosa, as

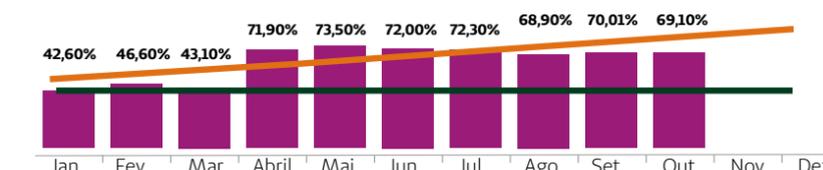
normas de limpeza e desinfecção dos leitos de pacientes crônicos e de UTIs, tendo como resultado o melhor controle de infecções

hospitais. Foi identificado um crescimento substancial no nível de satisfação dos clientes em consequência dos melhores

serviços prestados pela equipe da Hotelaria: em um período de 7 meses, o índice passou de 42,6% para 72%.

Médias 2015	47,50%
Meta 2016	40,00%
MÊS	Realizado
Jan	42,60%
Fev	46,60%
Mar	43,10%
Abril	71,90%
Mai	73,50%
Jun	72,00%
Jul	72,30%
Ago	68,90%
Set	70,01%
Out	69,10%
Nov	
Dez	
Média	70,08%

Pesquisa do nível de excelência do cliente para atendimento das camareiras



Segurança Patrimonial

Como ponto importante no controle de acesso às dependências internas do HRU, foi iniciada a instalação do controle biométrico de entrada e saída através de catracas de última geração. A medida garante a segurança de pacientes, colaboradores e clientes que circulam na unidade de saúde. Foi realizada, também, a revisão de todos os fluxos de acesso. Houve ampliação do sistema de monitoramento de câmeras nos andares, no almoxarifado geral e no setor de imagens e instalação de cerca elétrica e sensor de barreira no estacionamento. Por fim, as UTIs, o setor de hemodinâmica e o centro

cirúrgico passaram a contar com porteiro eletrônico.

Serviço de Nutrição e Dietética

Houve um investimento de R\$ 431.310,67 na cozinha do Hospital Regional Unimed, sendo R\$ 189.032,39 custeados pela Unimed Fortaleza e os outros R\$ 242.278,28, pela empresa terceirizada Sodexo. As principais mudanças foram: todo o revestimento de paredes e pisos por porcelanato, iluminação de centelhas com LED's e conversores, cinco portas de inox com sistema vai-e-vem, para substituir as portas antigas, e a determinação de que a mesma qualidade da alimentação fosse garantida para os médicos e para os colaboradores.

A Sodexo também realizou outros investimentos com aquisição de equipamentos, utensílios, balcões térmicos, lava-louça, bandejas, forno combinado e batedeira industrial.

Desde a implementação da nova modalidade de fornecimento de refeições (específicas para colaboradores, restaurante dos médicos, maternidade etc) o acompanhamento dos custos onerados pela alimentação motivou a inclusão de um plano de controle de refeições servidas que incluiu a padronização qualitativa e quantitativa de abastecimento de alimentos nos refeitórios e confortos médicos, exclusão de itens alimentícios extras de alto custo, revisão de

preços contratuais, planejamento de distribuição, consumo e previsão de gastos.

Manutenção Predial

A gestão mais efetiva desta atividade resultou em bons percentuais de atendimento. Considerando a média de 2.245 ordens de serviço recebidas por mês, 2.174 (96,86%) foram atendidas (concluídas). Apenas uma média de 42 (1,88%) ficaram pendentes em detrimento de aquisições externas. A melhor integração entre as equipes de manutenção e as de gerenciamento de leitos também possibilitou redução expressiva do tempo de liberação dos leitos.

Observa-se a redução gradativa do quantitativo de manutenções corretivas em equipamentos médicos. Na prática este declínio significa redução do tempo de máquina parada, colaborando para o aumento da satisfação do uso dos equipamentos pela assistência médica e redução de custo no reparo das máquinas. A estratégia de modernização planejada do parque de equipamentos impacta diretamente na redução das manutenções corretivas e no custo destas, dado a redução de manutenções paliativas em equipamentos no fim da vida útil.

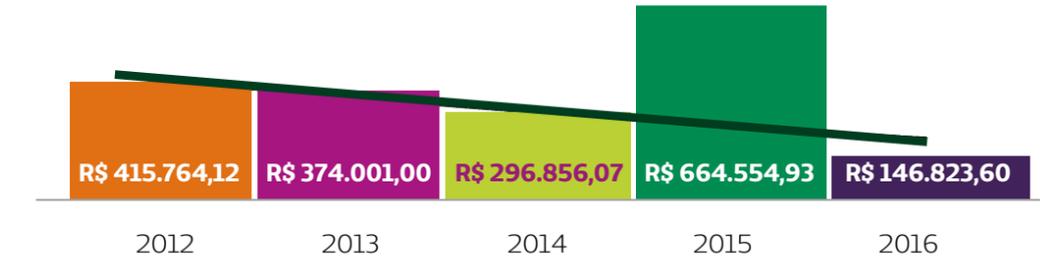
Considerando a redução do quantitativo de manutenções corretivas, verifica-se a significativa redução dos custos destas. Salientamos que em 2015

houve a substituição do tubo de raios-X do equipamento de hemodinâmica no valor de R\$ 446.055,56. Este componente, dado a sua aplicação, possui

vida útil reduzida, estimada em 5 anos. Para 2016, finalizamos o custo de manutenção corretiva em R\$ 146.823,60 – ou seja, 49% a menos do que o custo de

2014, ano em que não houve substituição de peças de alto custo, como em 2016.

Custo de Manutenção Corretiva em equipamentos médicos

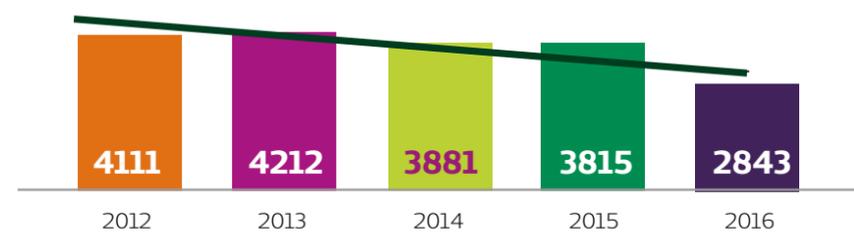


Engenharia Clínica

Houve o investimento de R\$ 4.167.646,57 para equipamentos médicos nas diversas áreas do HRU, na qual destacamos a aquisição do novo equipamento de Hemodinâmica, com previsão de instalação para até o final do primeiro trimestre de 2017, 1 Raio-x digital telecomandado para o centro de imagens e 1 set de vídeo completo com resolução de imagens em FULL HD para o centro cirúrgico. O eixo materno infantil também foi contemplado por novas incubadoras, equipamentos de fototerapia e cardiocógrafos.

Alinhado ao planejamento estratégico da cooperativa, em 2016 vários processos internos da Engenharia Clínica foram redesenhados, objetivando a redução de custos e manutenção preventiva dos equipamentos médicos, processo que agrega segurança ao uso, aumenta a vida útil dos equipamentos e reduz a possibilidade de parada inesperada, evitando prejuízos à assistência médica por indisponibilidade de equipamento médico. Os gráficos a seguir refletem o resultado da gestão.

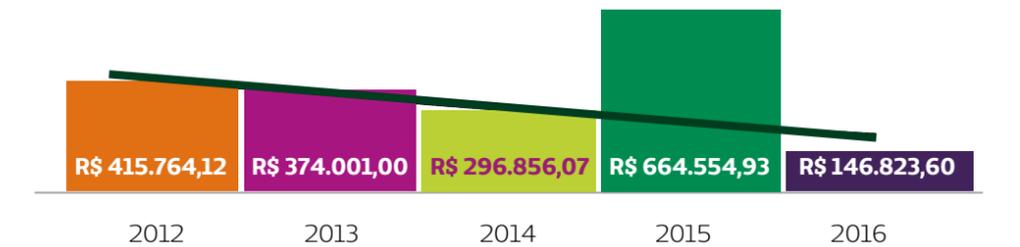
Quantidade de manutenções corretivas realizadas em equipamentos médicos



1.1 Quantidade de manutenções preventivas realizadas

Considerando a redução do quantitativo de manutenções corretivas, verifica-se a significativa redução dos custos destas. Salientamos que em 2015 houve a substituição do tubo de raios-X do equipamento de hemodinâmica no valor de R\$ 446.055,56. Este componente, dado a sua aplicação, possui

Custo de Manutenção Corretiva em equipamentos médicos



Observa-se o resultado na mudança da prioridade na gestão dos equipamentos médicos no HRU, no sentido de aumentar a realização das manutenções preventivas no parque tecnológico do HRU. O acréscimo de intervenções preventivas implica em maior segurança para uso, redução de eventos sentinela por falha em equipamento médico e aumento no tempo de vida útil dos equipamentos.

A redução dos custos de manutenção também se verifica no custo de manutenção preventiva, apesar do aumento de 40% na realização destas manutenções. Estes valores ressaltam o compromisso da Unimed Fortaleza com a sustentabilidade da cooperativa.

Endoscopia

A sala de Endoscopia do HRU foi reformada. O ambiente foi modernizado e sua estrutura recebeu melhorias com o objetivo de garantir mais comodidade a pacientes e médicos. O local agora conta com uma sala de recuperação pós-sedação.

Velório

A sala reservada para velórios passou por completa reforma, para proporcionar mais conforto aos familiares dos pacientes, com ambiente humanizado.

Reforma 2º andar

A sala de Psicologia do HRU também foi reformada, ganhando ambiente mais moderno e com estrutura melhor. Além disso, foi criada uma nova área de Admissão/Internação no 2º andar, pensada para promover a humanização do ambiente desde a espera infantil, com brinquedoteca, até a área da capela ecumênica.

Centro cirúrgico

Ampliação da Sala de Recuperação do Centro Cirúrgico, com aumento no número de leitos, renovação e padronização de acabamentos e adequação de instalações em obediência ao novo modelo e às normas vigentes.

Padronização 5º Sul

Encontra-se em fase de conclusão a reforma no 5º Pavimento Sul, que seguirá a padronização dos demais pavimentos já reformados e também atenderá a normas vigentes, como a de acessibilidade.

Centro de Imagem

Foi iniciada a reforma do Centro de Imagem, com ampliação do número de salas de exames, redesenho do fluxo interno e padronização de material e instalações.

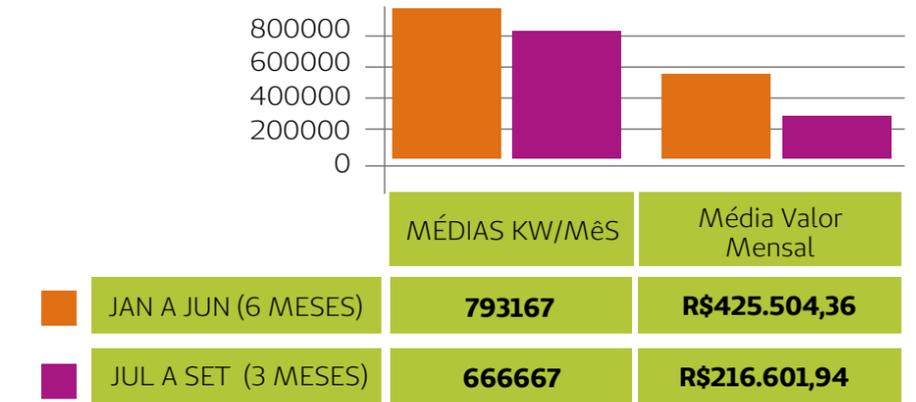
Custo de Manutenção Corretiva em equipamentos médicos



Economia de energia

Em 2016 foi iniciado o processo de redução do custo de energia do HRU com a migração do mercado cativo (Coelce) para o mercado livre (Kroma). A medida possibilitou o recebimento de energia mais barata e limpa. Também foi implantado o projeto de substituição de lâmpadas convencionais por LEDs. As duas ações, já no primeiro trimestre após a implementação, permitiram uma economia de aproximadamente 50% no valor mensal da conta de energia.

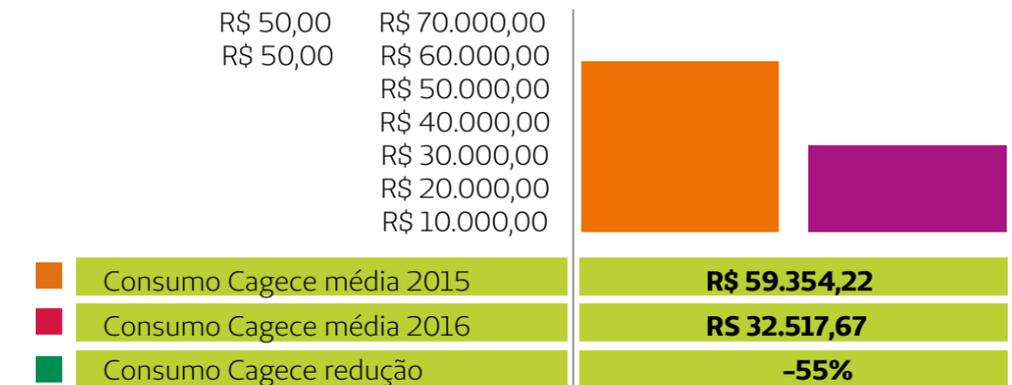
Médias de Consumo Energia - 2016



Redução no consumo de água

Foram instalados redutores de água nas torneiras. Com isso, a economia mensal obtida chegou a 55% em relação a 2015.

Consumo cagece 2015/2016



Modernização dos geradores de energia elétrica

Após reforma dos equipamentos, o HRU passou a ser atendido em 100% da sua necessidade e com uma margem de segurança

de 10%. Antes da reforma, apenas 40% da demanda (UTI e elevadores) contavam com a cobertura dos geradores, sendo o único hospital de grande porte do Estado com esta capacidade.

Adaptação de apartamento para paciente com risco de suicídio

Com o objetivo de promover mais segurança, foram realizadas

adaptações e instalações de novas fechaduras, grades metálicas e suportes.

descartável, cama adequada para parto e cavalinho. Além destas duas salas, o hospital dispõe ainda de mais duas salas operatórias.

Fonoaudiologia

O setor de fonoaudiologia do HRU deu um grande passo em 2016 com relação ao aumento do número de pacientes assistidos. Grande parte desse aumento se deve à implantação do protocolo de prevenção da broncoaspiração. O número de pareceres/mês saltou de 19 para 129.

Enfermagem

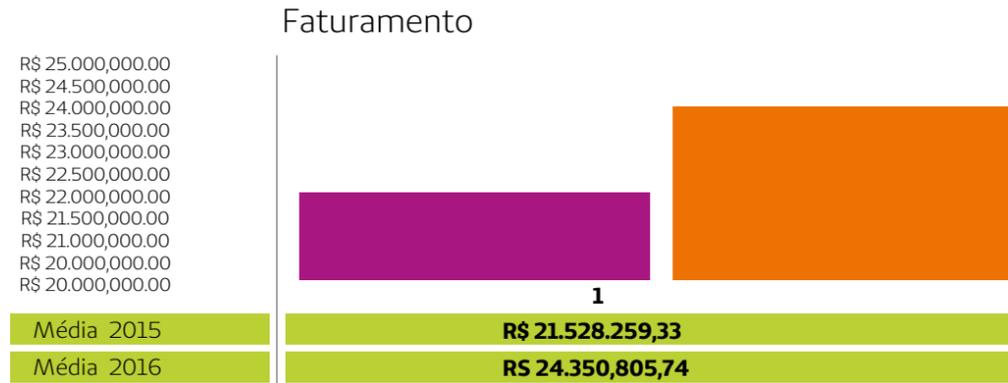
No ano de 2016, a Unimed Fortaleza contratou uma enfermeira estomaterapeuta para realizar o acompanhamento dos pacientes com lesões de pele, fistulas cirúrgicas, ostomias e incontinências. Ela promove também educação continuada para a equipe de enfermagem. Foram atualizados os protocolos de prevenção de queda e prevenção de lesão por pressão. O agendamento eletrônico dos atendimentos da Oncologia (adulta e pediátrica) pela enfermagem proporcionou melhoria no processo do preparo à dispensação dos quimioterápicos, com mais controle sobre os desperdícios. Foi instituído o protocolo de implantação de Cateter Venoso Central de Inserção Periférica de Longa Permanência (PICC) por enfermeiros nas unidades do eixo materno-infantil, promovendo redução do risco de infecção e de complicações mecânicas, evitando múltiplas punções (com preservação da rede venosa) e gerando menos desconforto e dor para os pacientes.

O Centro Obstétrico passou a ser composto por uma equipe contendo enfermeiras obstétricas nas 24 horas. A implantação da passagem de plantão coletiva proporcionou envolvimento e participação da equipe de enfermagem, momentos de reflexão no processo de trabalho e contribuiu para a melhora da assistência prestada.

Eventos importantes foram a Semana de Enfermagem e as ações educativas ligadas à prevenção de lesão por pressão, realizadas nos postos de trabalho dos colaboradores.

Faturamento

A média mensal do valor faturado em 2015 no Hospital Regional Unimed foi R\$ 21.528.259,33, e em 2016 está em 24.350.805,74* (até outubro), configurando um crescimento de 13% em relação ao ano anterior.



Setor de Patrimônio

Foram normatizados os procedimentos referentes às aquisições, movimentações físicas, doações, inventários e baixas dos bens do ativo imobilizado e de pequeno valor controlados pela área de Controle Patrimonial. Outra medida importante foi o processo de inventário através do controle patrimonial via EBS com a estrutura física, para que o primeiro represente a realidade dos bens patrimoniais do HRU.

Estacionamento

Houve crescimento da receita anual obtida com o estacionamento, considerando

o período compreendido entre o ano de 2014, a partir de janeiro, no valor de R\$ 12.935,99, a junho de 2016 (R\$ 44.473,95). Esse resultado foi obtido por meio de várias ações: recadastramento de todos os médicos e concessões para utilização do estacionamento, redimensionamento dos espaços para aumentar o número de vagas e diminuição do cilindro de gás (que ocupava 30 vagas e passou ocupar 10 vagas) ganhamos assim 20 vagas no estacionamento. No total, houve um aumento de 67 vagas para clientes. A Estafor e a Unimed Fortaleza, com parte da receita, cobriram

220 vagas no estacionamento. Além disso, as cobertas de telha e amianto foram substituídas por outras mais modernas, de fibra com estrutura em aço.

Estacionamento colaborador HRU

Também foi inaugurado um novo estacionamento, mais moderno e amplo, para acomodar os carros dos colaboradores do HRU, da Unimed Lar e da Unimed Urgente. O local trouxe um total de 54 vagas para automóveis (chegando a 74, incluindo as vagas com manobrista) e 22 vagas para motocicletas. O local conta com cobertura de seguro

pela Estafor para roubo, furto e incêndio do veículo, e sistema de monitoramento eletrônico via CSN. Além do benefício de um estacionamento exclusivo para os colaboradores, foi disponibilizado transporte para o trajeto estacionamento-HRU e HRU-estacionamento.

Novas salas para parto

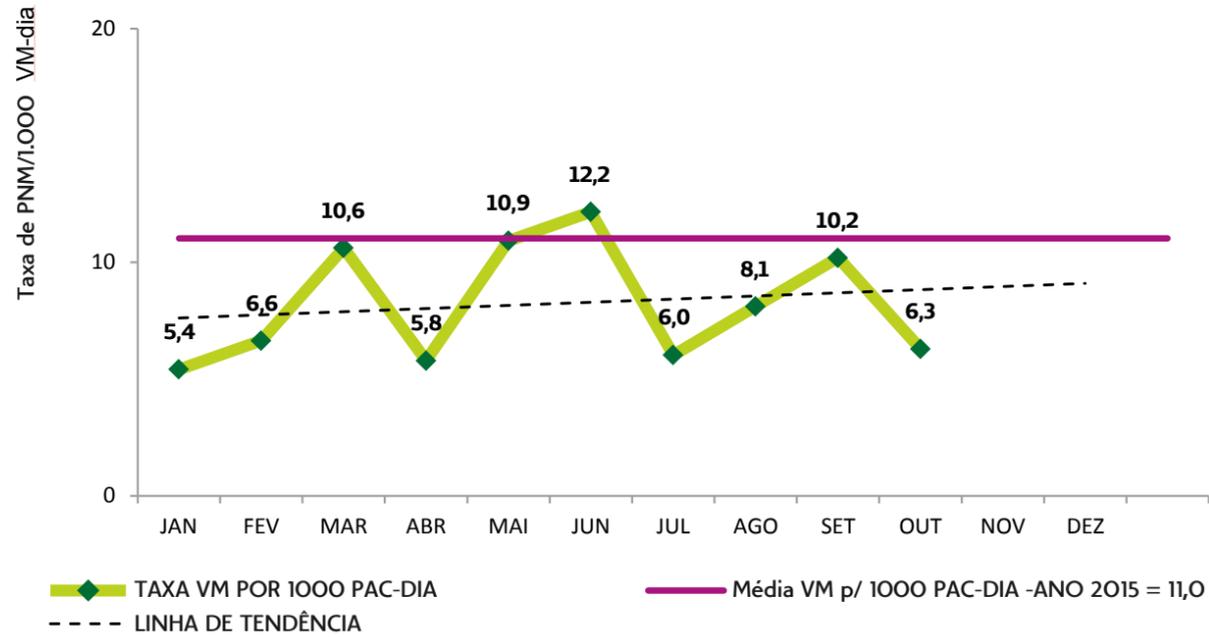
O HRU inaugurou, em março de 2016, duas novas salas para parto natural que contam com estrutura mais moderna e estão equipadas com diversos métodos não farmacológicos para alívio da dor, como iluminação ambiente, caixas de som, banheira



CCIH

Foram implementadas várias estratégias que resultaram na redução significativa das infecções hospitalares, em relação à média histórica do hospital. Foi observada redução de 50% das taxas de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV), nos últimos meses (queda de 12,2 PNM/1.000 VM- dia em junho de 2016 para 6,3 PNM/1.000 VM- dia em outubro).

Gráfico 1. Taxas de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV)



Também foi obtida redução nas taxas de infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central (ICS/CVC), com tendência de queda expressiva ao longo do ano, e redução nas taxas de infecção do trato urinário associada à sonda vesical de demora (ITU/SVD).

Gráfico 2. Taxas de infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central (ICS/CVC)

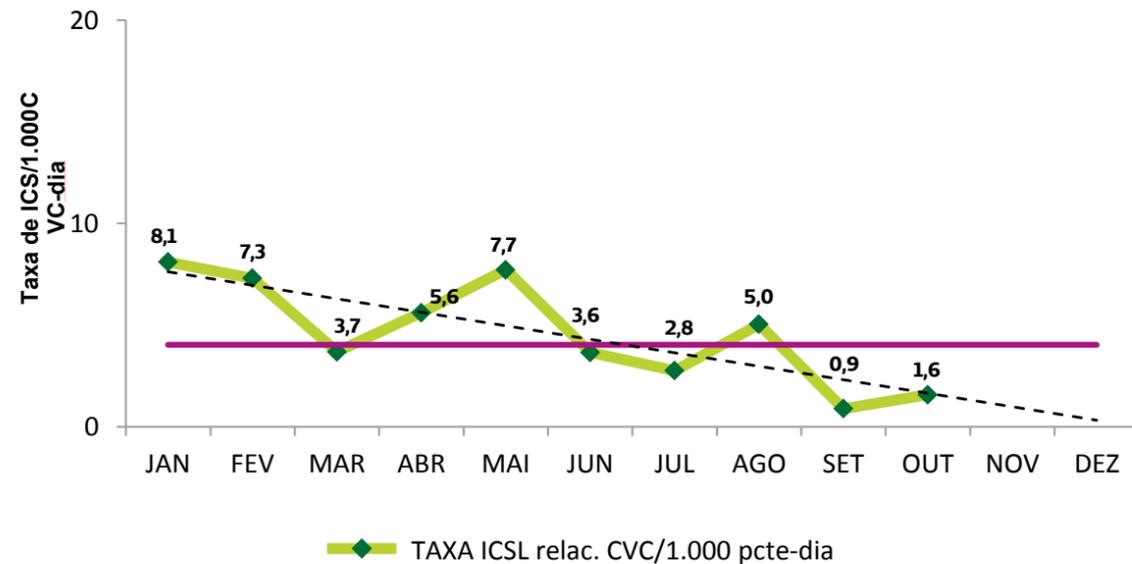
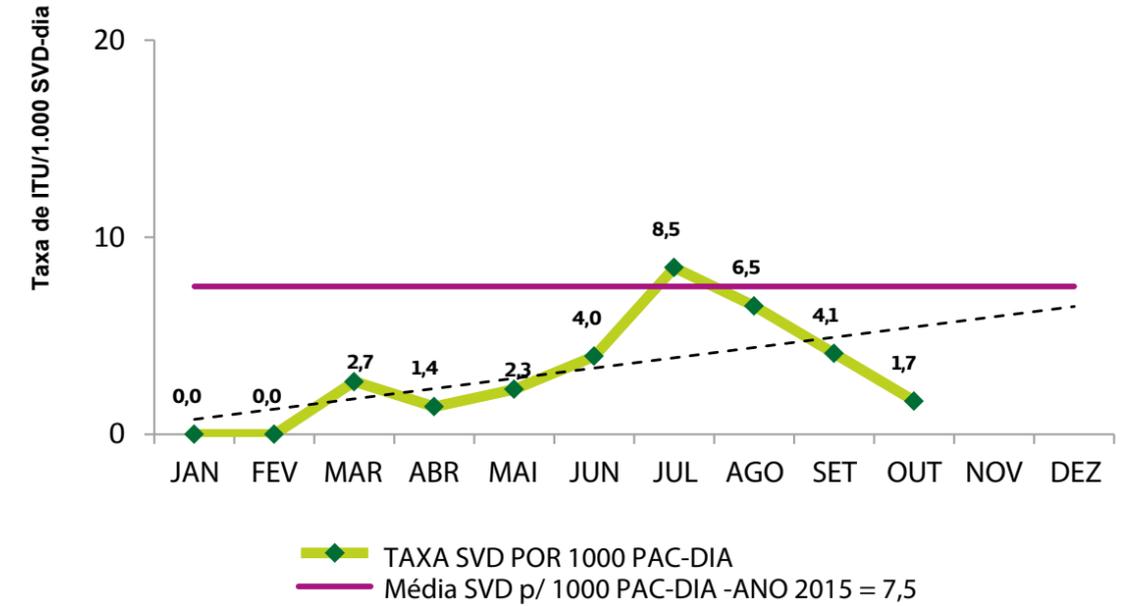


Gráfico 3. Taxas de Infecção do trato urinário associada à sonda vesical de demora (ITU/SVD)



A CCIH analisou as taxas de higienização das mãos e elaborou um plano de ação para sua melhoria. Foram realizadas campanhas educativas, treinamentos teóricos, práticos e inúmeras atividades de educação continuada para todos os colaboradores do HRU. Foram treinados mais de 1.400 colaboradores.

Gráfico 4. Adesão à higienização das mãos por categoria profissional nas UTI

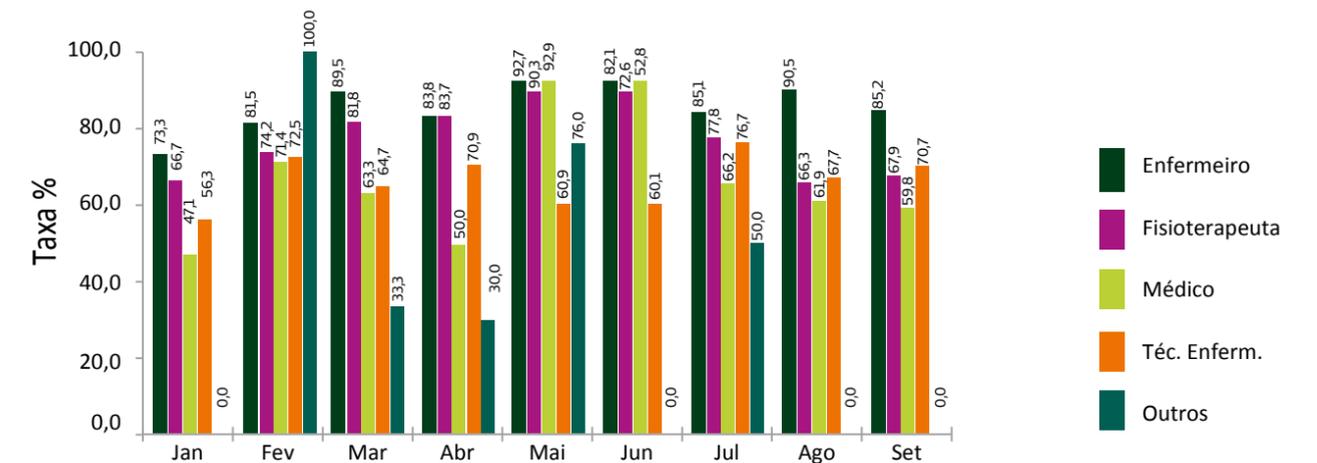


Gráfico 5. Adesão à Higienização das Mãos por UTI- HRU 2016

Através do programa de uso racional e controle de antimicrobianos da CCIH, a Unimed Fortaleza conseguiu obter a redução do consumo dos antimicrobianos de alto custo, que fazem parte da Curva A (gráfico 6), com redução objetiva de custos mensais (em reais) e menor impacto na seleção de cepas bacterianas resistentes aos antimicrobianos.

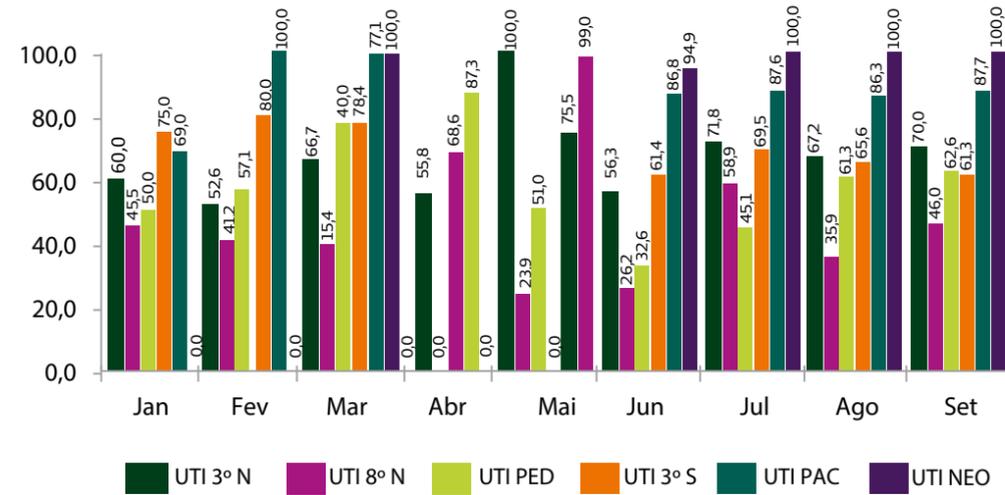
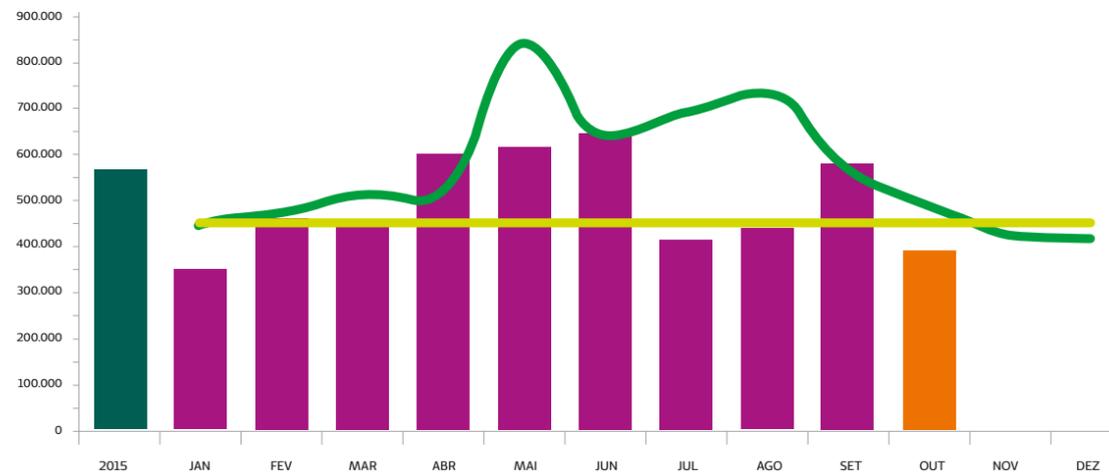


Gráfico 6. Consumo (em reais) com antibiótico da curva A



Imagem

Em junho de 2016 foi implantado no HRU o sistema PACS (Picture Acquisition Communication System), que visa agilizar os processos logísticos de armazenagem e distribuição de imagens de exames radiológicos. Como benefícios, ele traz redução do custo com películas, otimização de resultados em tempo e registro de informações. Além disso, possibilita, no término da implementação, a visualização dos exames e laudos à distância por médicos e clientes.

Serviço de Atendimento ao Cliente

Foi criada, no início de 2016, uma Gerência de Atendimento no HRU com a finalidade de garantir padronização e excelência no atendimento mediante a implantação do projeto de unificação de todas as recepções do hospital. Também foi feita reestruturação do Núcleo de Atenção ao Cliente. Um dos destaques foi a reestruturação da recepção de internação. Localizada no segundo andar do hospital e toda climatizada, ela passou a contar com um espaço infantil destinado ao acolhimento das crianças que vêm para internação cirúrgica eletiva. Além disso, os familiares dos pacientes cirúrgicos também contam com novos diferenciais: uma sala para acompanhar o andamento cirúrgico através de um painel eletrônico, respeitando o sigilo do paciente, e uma sala ecumênica para orações.

Gerenciamento de leitos

Através do projeto da internação à alta foram implementadas ações relativas à melhoria do gerenciamento de leitos do hospital. Mudanças no processo de marcação de cirurgias proporcionaram queda no tempo médio de agendamento de 20,9 dias, em janeiro, para 9,26, em outubro, contribuindo para o cumprimento de resoluções normativas estabelecidas pela ANS.

Educação Continuada

Os principais treinamentos realizados no HRU foram os seguintes:

- Integração Institucional
- Integração Assistencial de Enfermagem
- Integração Assistencial de Fisioterapia
- Florescer Talentos
- Brigada de Incêndio
- Semana da Qualidade
- Treinamento de Bombas de Infusão
- Atualização Profissional em Terapia Respiratória de Alto Fluxo
- Treinamento Introdutório para Terceirizados
- Protocolo de queda
- Eletrocardiograma (dor torácica)
- Prevenção de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica
- Sepsis
- Transferência de informação
- Psicologia/ Oncologia Pediátrica
- Prevenção do Tromboembolismo Venoso
- Prevenção de Infecção de

Corrente Sanguínea

- Prevenção de Infecção do Trato Urinário (ITU)
- Prevenção de Queda
- Cirurgia Segura
- Psicopatologia e espiritualidade
- Cursos de informática
- Treinamento lavagem das mãos
- Treinamento prontuário eletrônico – MV PEP 2.0
- 18 Sessões Clínicas de diversos temas
- III Jornada de Cuidados Paliativos do HRU
- I Simpósio de Fisioterapia do HRU

Além destas atividades, o Centro de Estudos Dr. Pontes Neto (CEPN) recebe dezenas de trabalhos científicos para serem desenvolvidos no HRU. Eles são submetidos à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa Externa, dos coordenadores das áreas onde serão desenvolvidas as pesquisas, da coordenação do CEPN e da direção geral, para então serem executados. Também foram realizados no HRU estágios opcionais de residência médica na Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), que recebeu três residentes em 2016.

Tecnologia da Informação

Muitas ações tecnológicas foram implantadas no hospital. Entre elas, destacam-se a implantação do PACS – Microdata, a implantação do PEP 2 em todas as unidades, o gerenciamento de leitos, o faturamento e o painel de indicadores.

30 novos leitos focados no atendimento obstétrico e ginecológico

No dia 13 de maio, o HRU anunciou a ampliação e a modernização de sua área ginecológica e obstétrica. O 6º andar, na ala sul, conta com 30 novos leitos que completam a capacidade total do hospital. Foram construídos quartos dotados de alto padrão de qualidade para a extensão dos serviços de atendimento com foco na segurança dos pacientes – critério obrigatório da cooperativa. Agora, o hospital passa a contar com um total de 330 leitos, ampliando seu objetivo de potencializar o perfil de hospital de alta complexidade e melhorando ainda mais a assistência aos clientes.

A obstetrícia da Unimed Fortaleza oferece atendimento diferenciado, no qual estão disponíveis desde serviços de internação a outros como cirurgias ginecológicas (da mais simples a mais complexa), partos cesáreos e partos normais. Para a estrutura se tornar ainda mais completa, o hospital traz para as gestantes o novo quarto PPP, chamado desta forma por dispor de estrutura completa às mães que desejam permanecer no mesmo quarto no pré-parto, durante o parto e após o parto sem precisar de deslocamento.

Fisioterapia

O serviço de Fisioterapia do HRU, que contava com 32 profissionais em fevereiro de 2015, atualmente tem um quadro de 65 profissionais, sendo 63 atuando na assistência, um na coordenação e um fisioterapeuta para a Educação Continuada. Em 2016 o serviço iniciou, nos diversos setores onde atua, a compilação dos indicadores e a instituição de protocolos para nortear suas práticas através destes e, dessa forma, realizar procedimentos mais seguros para os pacientes.

Um diferencial que o HRU apresenta através do seu serviço de Fisioterapia é a presença de um profissional na emergência. A medida vem contribuindo para o trabalho da equipe na obtenção de melhorias como a redução do número de internamentos e de intubações. Estas informações foram compiladas através de um trabalho que foi apresentado no I Simpósio de Fisioterapia do HRU. Ele mostrou que com a instalação de VNI, 20 pacientes não precisaram ser submetidos à intubação e foram direcionados para a clínica médica, ao invés das UTIs, e tiveram seu quadro revertido.

O I Simpósio de Fisioterapia do HRU aconteceu nos dias 11 e 12 de novembro, na Universidade Christus. O evento foi pioneiro no que se refere à abertura para participação do público externo e contou com grandes nomes da Fisioterapia de Fortaleza, além de convidados de outros estados.

Ná área de projetos internos, seguem as principais ações de 2016:

- Inserção do fisioterapeuta, como integrante da equipe multidisciplinar, na oficina de gestante, em todos os protocolos institucionais do HRU (PAV, IAM, SEPSE) e nas auditorias que a instituição determina - como as de lesão por pressão, para identificar as possíveis lesões que a imobilização venha a acarretar
- Aquisições importantes de material fisioterápico, como bolas de Bobath para uso dentro da UTI neonatal, ciclo ergômetro (para estimulação precoce a deambulação dentro das UTIs), andadores, prancha de equilíbrio, halteres, theraband, ultrassom e compressas de gelo.
- Disponibilização, para demonstração durante o ano, do elevador de pacientes. O equipamento, um meio de transporte que fica sob a responsabilidade do fisioterapeuta, permite transferir o paciente - mesmo com via aérea artificial - da cama para a poltrona e em condições clínicas estáveis até deambular.

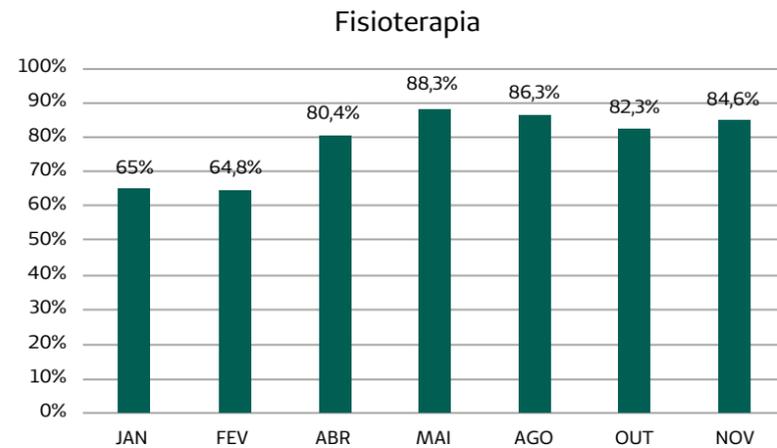
- Aquisição de um equipamento denominado alto fluxo, que favorece conforto respiratório ao paciente e otimiza de tal forma seu padrão que evita que ele receba um tubo para respirar.
- Criação do parecer fisioterápico, dando autonomia aos fisioterapeutas, dentro de sua competência, para avaliar a real necessidade do número de

vezes definido para a assistência fisioterápica. Até setembro de 2016, era o médico que prescrevia a quantidade de atendimentos. A partir de então, o fisioterapeuta passou a avaliar e preencher o parecer, determinando este número.

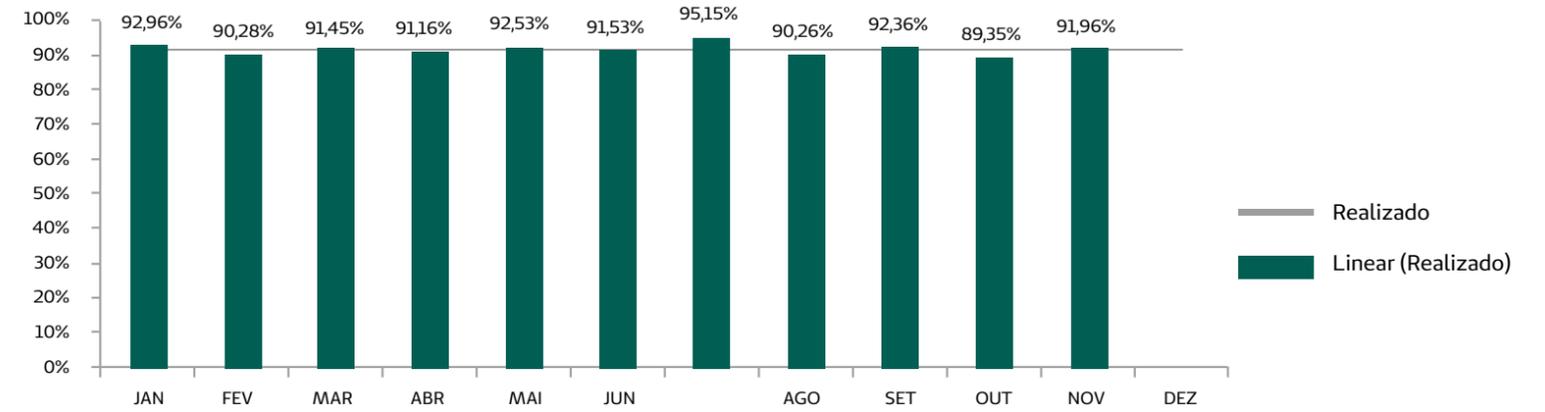
- Alteração da nomenclatura de prescrição "Fisioterapia Respiratória e Motora" para "Assistência Fisioterápica".
- Participação dos fisioterapeutas nas equipes do HRU como o Time do Paciente Crítico e a Comissão de Humanização,

além da inclusão do profissional nos treinamentos introdutórios que o HRU promove para os colaboradores recém admitidos.

- Parcerias com os fornecedores para promover educação continuada, trazendo palestrantes de fora para as sessões clínicas realizadas no auditório do HRU e fomentando a atualização contínua.
- Inclusão do serviço de Fisioterapia na pesquisa de satisfação do cliente. A medida obteve o seguinte resultado em 2016:



A seguir, o indicador do serviço de Fisioterapia (nº de pacientes prescritos X nº de pacientes atendidos). A meta era 90%



Centro Pediátrico Unimed

Depois do HRU, o Centro Pediátrico é a unidade com maior demanda da Unimed Fortaleza, com cerca de 7.885 atendimentos por mês. Em 2016, ele passou por importantes mudanças. A principal melhoria foi uma reforma na estrutura que resultou em ampliação do número de consultórios de seis para dez e transferência da sala de observação do térreo para o primeiro andar, com aumento de 17 para 23 leitos.

Outra medida de grande impacto foi a implantação do Atendimento Smart, estruturado da seguinte forma:

- Primeiro atendimento Composto por oito consultórios utilizados por quatro médicos, ficando um médico responsável

pelo atendimento de dois consultórios.

- Retorno/reavaliação São dois consultórios, com um médico em cada para segundo atendimento ou consultas de retorno.

- UTU Composta por dois leitos equipados individualmente e separados por divisórias

- Observação Composta por vinte leitos e um adicional de isolamento.

A seguir, outras medidas implantadas para melhorar o atendimento do Centro Pediátrico:

- Instalação de gerador.
- Instalação de elevador tipo monta carga.
- Instalação do CR, com redução

dos funcionários auxiliares de radiologia.

- Ativação de bomba de vácuo após instalação apropriada da rede elétrica.
- Conclusão de sinalização interna e de projeto de combate a incêndios.

- Organização das escalas médicas de acordo com sistema de atendimento Smart (quatro médicos no primeiro atendimento, dois médicos no retorno e um médico na chefia de equipe).

- Redução do tempo médio de espera do paciente, com meta de 25 minutos.

- Implantação da escala semanal de médicos fixos.

- Aumento do número de médicos especialistas em Pediatria através de convênio com a Cooped.

A medida trouxe redução de profissionais com vínculos de pessoa jurídica. São 49

cooperados da Unimed, quinze cooperados da Cooped e cinco em regime de pessoa jurídica sem escala fixa.

- Realização de reuniões semanais com criação do comitê da qualidade do Centro Pediátrico

- Realização de acordo relativo à transferência segura de pacientes ao HRU para internamentos, realização de exames (tomografia e ultrassom) e parecer de especialistas tendo com suporte a Unimed Urgente. Ressalte-se a colocação de toldos para o deslocamento dos pacientes resguardando-os de variações ambientais.

- Acordo para os pacientes da Unimed Lar serem transportados diretamente para o HRU.

- Início do protocolo de classificação de risco em Pediatria.

- Início de atividades de enfermeiro exclusivo para classificação de risco nas duas salas de acolhimento, onde os pacientes entram depois da retirada de senha para efetuar o cadastro.
- Aquisição e instalação do controle de sala integrado ao MVPEP2.
- Implantação de sala para diluição de saneantes, primando pela organização e segurança, pois a referida sala era na área interna.
- Contratação de farmacêutico por 24 horas e redução no quadro de auxiliares de farmácia
- Contratação de um colaborador jovem aprendiz para suporte administrativo.
- Implantação de rotinas de segurança e portaria, realizada pela CSN.
- Execução de coleta de exames laboratoriais pela equipe de Enfermagem após treinamento realizado com supervisão do Laboratório Unimed Fortaleza.

Laboratório Unimed

O Laboratório Unimed chegou ao fim de 2016 com um trabalho exitoso, mesmo em um ano que apresentou grandes desafios para todas as organizações do Brasil. Apesar dos indicadores nacionais apontarem mais um ano de recessão econômica, foi registrado um crescimento significativo nos volumes produzidos pelo Laboratório

Unimed, com representativa participação dos clientes Multiplan neste montante: 18% do total de exames.

Em todo o ano foram aproximadamente 2,5 milhão de exames, com uma média de 25 mil clientes atendidos a cada mês nas onze unidades de atendimento espalhadas pela grande Fortaleza. Com obtenção de índices de satisfação elevados de clientes e médicos cooperados, o Laboratório Unimed encerrou o ano com a certeza de que, após 12 anos de atividades, está consolidado como um recurso próprio que atende com excelência seu propósito de unidade própria sustentável e que agrega valor à Unimed Fortaleza.

O período também foi marcado por uma série de investimentos

em melhorias de processo e da segurança dos clientes, além do reforço da atuação em parceria com os demais recursos próprios da cooperativa. Seguem as principais ações:

- Renovação do certificado de acreditação laboratorial através do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), através da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial.

- Aprovação dos processos laboratoriais do HRU após auditoria na metodologia QMENTUN e consequente acreditação do hospital.

- Implantação da coleta sanguínea compartilhada com a enfermagem no setor de emergência do HRU e do Centro Pediátrico, trazendo mais

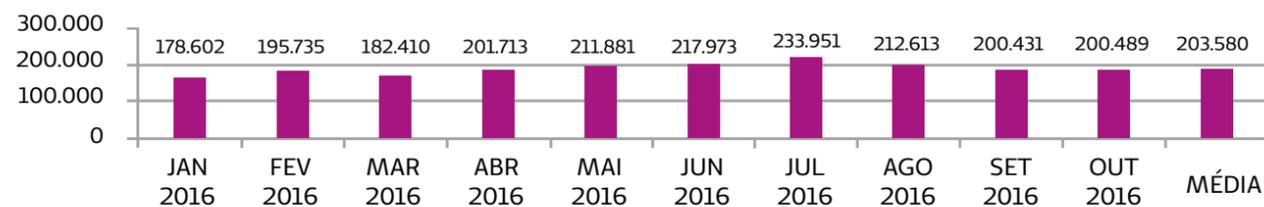
comodidade aos pacientes.

- Redução dos prazos de liberação de exames no Centro Pediátrico com melhorias na logística de transporte de amostras e priorização na liberação dos exames.

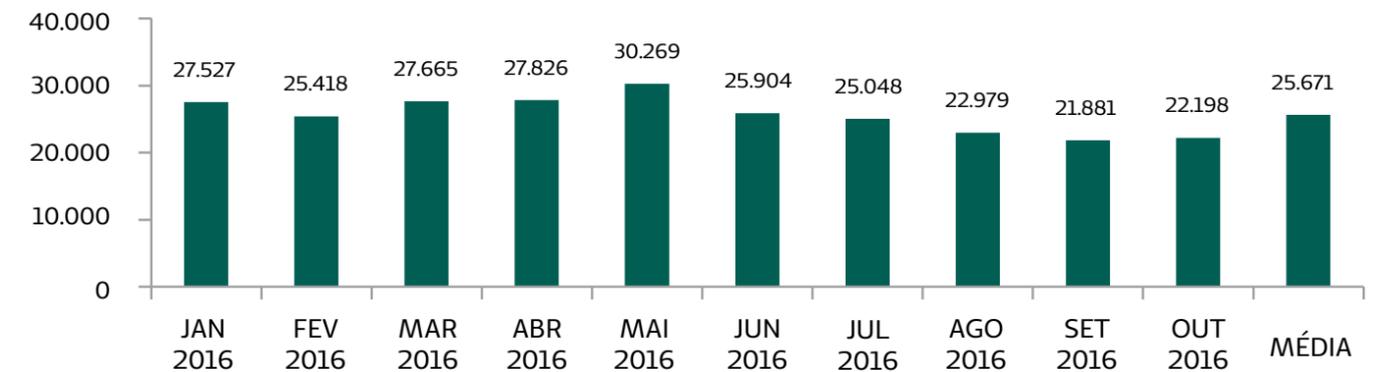
- Integração do sistema do laboratório com o sistema do HRU para solicitação dos exames laboratoriais e devolução do laudo para o sistema hospitalar.

- Renegociação do contrato de prestação de serviços laboratoriais garantindo a manutenção da qualidade técnica e da rentabilidade das operações e captando investimento de R\$ 2 milhões – aportados pelo fornecedor contratado para a melhoria da rede de postos de coleta do Laboratório Unimed.

Quantidade de exames



Pacientes atendidos



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 o bem-estar dos pacientes. As unidades estão buscando melhorar continuamente seus processos com a finalidade de reduzir custos e tornar o atendimento assistencial cada vez mais eficiente. Com a implantação do atendimento pediátrico de livre

demanda na Unidade Bezerra de Menezes, a Unimed Fortaleza passou a disponibilizar um serviço de administração de medicamentos em crianças, não havendo mais a necessidade de deslocamento até o Centro Pediátrico para resolubilidade do seu problema. Durante o ano, foram realizados em média 771 atendimentos pediátricos por mês. Em 2016 também houve intenso esforço direcionado a medidas de redução de despesas e de custos das unidades. A iniciativa demandou bastante empenho da gestão, devido às dificuldades e à concorrência do mercado. Era preciso obter as reduções assegurando a continuidade de oferta de serviços de excelência. Houve um forte trabalho na otimização de agendas médicas. Estas foram incorporadas a

outras agendas existentes, proporcionando os seguintes benefícios: atendimento mais eficaz aos pacientes, bonificação por quantidade de atendimento aos médicos e redução de gastos de aproximadamente R\$ 25 mil por mês para a cooperativa. Além dessa ação, foi feita uma modificação no horário de atendimento. As unidades, que antes fechavam às 20 horas, passaram a fechar às 18. Foi observado, pela gestão, que apenas 5% do público utilizavam esse horário, o que dava aproximadamente 35 pacientes por dia para as cinco unidades. Ou seja, havia muitos especialistas e complexas estruturas funcionando para realizar uma baixa quantidade de atendimentos. A mudança resultou em uma economia de

aproximadamente R\$ 10 mil reais/mês.

Também foram implantadas ações para controle do estoque, do material de limpeza e de escritório. Como resultado, foi obtida melhor rastreabilidade do consumo realizado e, conseqüentemente, mais economia dos itens dispensados. A reforma das estruturas dos Ciaus Aldeota e Oliveira Paiva também foi uma medida considerada prioritária para 2016. Na primeira unidade foi feita a revitalização do prédio, proporcionando aos pacientes e médicos um ambiente agradável e confortável. Já no Ciaú Oliveira Paiva houve a reforma do estacionamento e a mudança no layout da recepção. Ainda nesta unidade,

foi implantado mais um consultório, permitindo aumentar a quantidade de atendimentos. Para o atendimento eletivo, os Ciaus lançaram novo edital de convocação com a finalidade de proporcionar oportunidade de emprego para médicos cooperados e oferecer agendas de especialistas que saíram de seus plantões. Na gestão de pessoas, foi

realizada uma ação com a finalidade de reduzir o banco de horas dos colaboradores (tanto saldo positivo quanto negativo), equilibrando melhor a carga horária de todos. Para 2017, existe a proposta de estabelecer parceria com a Medicina Preventiva e a Unimed Lar. Para a primeira, os Ciaus contribuirão com a captação de pacientes, fazendo triagem de

hipertensos, diabéticos e obesos e encaminhando para as devidas tratativas. Já com a Unimed Lar, a ajuda será através da gestão do serviço de administração de medicamentos em pacientes temporários que deambulam. Com esse apoio, a Unimed Lar ficará mais livre para tratar exclusivamente de pacientes homecare.

A redução do absenteísmo dos clientes através da confirmação das consultas, que tinha meta proposta de 20%, não foi alcançada em 2016. Entretanto, ela será perseguida em 2017. A nova estratégia será confirmar todas as agendas, independentemente da especialidade, e não somente as consideradas críticas.

Medicina Preventiva

A Unimed Fortaleza tem um serviço específico para acessar e convidar clientes para os programas da Medicina Preventiva, o setor Receptivo/Inclusão. Ele está com novo formato e conta com uma equipe de nove operadores de telemarketing e um assistente administrativo.

O setor apoia todos os programas oferecidos pela Medicina Preventiva e a Assessoria de Análise de Custos Estratégicos da cooperativa, além de realizar ligações de retorno para os clientes de todos os programas e os receber presencialmente em sua sede. A seguir as ações de cada programa e os números do Receptivo/Inclusão para cada um:

Em 2016, no setor Receptivo/Inclusão foram realizadas 146.281 ligações ativas para beneficiários dos programas Saber Viver e Saúde Mais e 1.717 inscrições para os Grupos Operativos. Também foram enviadas 35.030 mensagens via SMS.

Para o Programa Saúde Mais foram aplicados 3.332 QPS (Questionário Perfil de Saúde). O serviço foi otimizado através do Sistema Medicina Preventiva, aplicativo próprio de prontuário eletrônico que foi desenvolvido pela TI da Unimed Fortaleza, com a contribuição das equipes do Programa Saúde Mais e Receptivo.

SISTEMA X-LITE	LIGAÇÕES RECEPTIVO
JANEIRO	5.664
FEVEREIRO	9.042
MARÇO	10.693
ABRIL	11.579
MAIO	12.306
JUNHO	11.776
JULHO	12.044
AGOSTO	15.959
SETEMBRO	14.463
OUTUBRO	14.635
NOVEMBRO	15.953
DEZEMBRO	12.167
TOTAL	146.281

RELATÓRIO - ATENDIMENTO RECEPTIVO	
Inscrições Saber Viver	1.717
Retornos Saúde Mais	18
Retornos Saber viver	36
Visitas	20
Total	1.791

SMS enviados para os celulares dos clientes: ativo

RELATÓRIO SMS ANUAL 2016

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Qtde	2.531	2.850	3.556	3.000	3.389	2.619	2.712	3.607	3.076	3.116	3.213	1.361	34.030

Programa Saber Viver

O programa consiste em serviços presenciais estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Respiratória, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil.

Seu objetivo é fornecer orientações psicoeducativas para a adoção de hábitos saudáveis e melhoria da qualidade de vida dos clientes

da Unimed Fortaleza. O trabalho é feito através de sessões semanais em grupos e oficinas, conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, assistente social, educador físico, fonoaudiólogo e fisioterapeuta.

Em 2016, foi implantado um novo grupo para clientes com quadro de dislipidemia (elevadas taxas nos níveis de colesterol

e triglicerídeos), o DLP, e foi retomado o Grupo Respirar, voltado para clientes com diagnóstico de DPOC: enfisema pulmonar, asma e bronquite crônica. Também foi ampliada a abrangência do grupo Movimento-se, com a realização de exercícios aeróbicos de baixo impacto, no horário da tarde, na Praça Luíza Távora. Entre as ações de saúde de destaque realizadas pelo programa estão as do Outubro Rosa, do Novembro Azul, do

Dia Mundial da Mulher, do Dia Mundial da Saúde, do Dia Mundial do Coração, do Dia Mundial do Diabetes e do Dia Mundial sem Tabaco, o Evento Nacional contra o Tabagismo e a Semana da Amamentação. Foram realizados mais de 28 mil atendimentos, ultrapassando, antes do previsto, a meta definida pelo setor.

PROGRAMA SABER VIVER

TOTAL DE ATENDIMENTOS TOTAL	JAN 1451	FEV 1650	MAR 2033	ABR 2352	MAI 2480	JUN 2326	JUL 1955	AGO 2830	SET 2914	OUT 3149	NOV 3318	DEZ 1585	TOTAL 28043
PENSE BEM	185	171	185	184	239	181	150	228	192	320	248	175	2458
CRESCA BEM	34	42	29	26	34	23	51	29	44	39	28	0	379
SUPERVIDA	61	42	83	71	60	69	62	119	56	56	72	45	796
ARES	27	4	39	9	21	0	11	21	9	18	22	12	193
DEZ	51	35	6	28	32	47	27	22	63	47	75	0	433
DIABETES	26	19	68	50	46	67	54	31	69	67	41	11	549
REPENSAR	54	84	101	54	35	66	51	89	90	57	76	23	780
OB. NA MAT.	29	60	57	75	80	125	54	99	122	89	80	46	916
OF. GESTANTES	55	48	59	77	48	91	77	49	82	83	48	46	763
OF. EDUCAÇÃO ALIMENTAR	11	16	13	17	15	10	18	12	19	16	9	0	156
OF. ESTRESSE	56	97	159	96	119	180	175	141	121	106	159	24	1433
OF. IDOSO	16	58	22	42	45	65	44	58	74	103	52	0	579
MODULO DE ATIVIDADE FÍSICA	44	36	37	78	60	68	0	50	58	36	56	33	556
MOVIMENTE-SE	41	35	118	108	130	162	157	73	71	69	65	84	1113
MOVIMENTE-SE (PRAÇA)	0	0	0	0	0	0	0	253	354	436	443	243	1729
DISLIPIDEMIA	0	0	0	0	38	0	43	30	22	20	10	14	177
RESPIRAR	0	0	0	0	0	28	24	16	27	34	32	26	187
MÓDULO MELHORANDO A MASTIGAÇÃO	37	28	41	15	38	21	21	20	43	27	56	13	360
TOTAL DE ACOMPANHANTES	89	112	93	119	111	114	168	105	166	124	158	30	1389
MÓDULOS EM SAÚDE							10	52	102	40	177		381
AÇÕES DE SAÚDE	0	0	108	555	504	74	0	430	190	533	660	0	3054
CONTATOS DE MONITORAMENTOS	313	369	360	294	350	442	324	412	500	511	418	424	4717
ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS COM PSICÓLOGO	4	9	18	16	18	5	17	5	7	20	7	7	133
ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS COM NUTRICIONISTA	68	94	120	100	105	111	113	113	110	89	108	52	1183
ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS COM ENFERMEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4
ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS COM PNEUMOLOGISTA	5	3	8	5	4	2	1	9	1	4	2	5	49
ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS COM EDUCADOR FÍSICO	3	1	18	7	12	19	0	14	10	10	16	15	125
OFICINA DE GESTANTE - MÃES VACINADAS	3	8	7	16	5	14	8	6	15	14	18	3	117
BEBÊ UNIMED - Bebês vacinados BCG/HEP B	118	141	146	157	159	160	143	165	144	88	91	127	1639
BEBÊ UNIMED - MÃES vacinados	3	0	0	0	11	21	11	15	10	5	0	0	76
BEBÊ UNIMED - ORIENTAÇÕES MATERNAS	118	138	138	153	161	161	141	164	143	86	90	126	1619
TOTAL	1451	1650	2033	2352	2480	2326	1955	2830	2914	3149	3318	1585	28043

Meta até Dezembro de 2016:

26.000 Atendimentos
Realizado em 2016: **28.043**
Atendimentos (Meta batida em novembro/2016)

Programa Saúde Mais

Em 2016, a ação passou a englobar três programas de telemonitoramento sob a supervisão de uma enfermeira-supervisora. O primeiro (o maior existente desde 2008)

é o Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC), que consiste em um serviço de telemonitoramento de pacientes portadores de doenças crônicas, no qual uma enfermeira ou acadêmica de Enfermagem realiza orientações preventivas de saúde por meio de ligações telefônicas mensais. Tem o objetivo de conscientizar

o cliente sob sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida mais saudável. Em 2016, a Unimed Fortaleza, através do Programa Saúde Mais, iniciou o segundo Programa de telemonitoramento: Prevenção de Câncer. A ação consiste em ligações de sensibilização sobre

a importância de atualização dos exames preventivos para o câncer de mama, o câncer de colo uterino e o câncer de próstata. Tem como público-alvo mulheres a partir de 45 anos que não realizaram mamografia e exame papanicolau no último ano e homens a partir de 50 anos que não realizaram PSA

(exame utilizado para identificar alterações na próstata) e/ou consulta com urologista no último ano. Esses dois programas contam com uma equipe formada por 28 enfermeiras, duas acadêmicas de Enfermagem e um nutricionista, que monitoraram 8.345 pacientes crônicos e 2.166 beneficiários.

O terceiro programa de telemonitoramento, também iniciado em 2016, é o Programa de Gerenciamento de Doentes Crônicos Dependentes (GDCCD). Ele consiste em um serviço de telemonitoramento de pacientes dependentes portadores de doenças crônicas que são encaminhados pela Unimed Lar (Chronic Care). Nesse programa, uma enfermeira realiza orientações de saúde direcionadas para cuidados de pacientes acamados ou semi-acamados, por meio de ligações telefônicas mensais, complementando as visitas médicas e de Enfermagem realizadas pela Unimed Lar. O objetivo é fazer a prevenção de complicações agudas e obter diminuição das internações e passagens por pronto-socorro. O GDCCD conta com uma equipe de três enfermeiras e uma médica da Medicina Preventiva que, em parceria com os dois médicos e as duas enfermeiras das equipes visitadoras da Unimed Lar, monitoraram 389 pacientes do Chronic Care.

Para realizar tais serviços, a Unimed Fortaleza criou um sistema de informática em meados de 2015 para substituir o programa terceirizado que tinha elevado custo, limitação na colocação da quantidade de clientes e não supria as necessidades reais da operadora. No ano de 2016, foi inserida inteligência a esse sistema.

O MED PREV proporciona a realização do telemonitoramento assertivo, o acompanhamento diário por parte da gestão e análise de utilização e custos no decorrer do ano, devido à sua integração ao SABIUS.

A consequência do acompanhamento dia a dia e o cancelamento do contrato

do sistema com a empresa terceirizada impactaram nitidamente no aumento do ROI deste ano que passou de 2,65 em 2015 para 3,62 em 2016, isso é, a cada R\$ 1,00 gasto no programa, o retorno do investimento é de R\$ 3,62.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Custo Pré (Custo Médio)	420,92	382,23	478,10		556,80	471,36
Custo Pós (Custo Médio)	305,05	303,29	379,84		453,90	372,66
= Economia Bruta R\$	115,87	78,94	98,26		102,90	98,70
= Economia Bruta %	27,5%	20,7%	20,6%		18,5%	20,9%
Despesa Indireta (Investimento no Programa)	33,97	30,33	38,64	40,48	38,87	27,28
= Economia Líquida R\$	81,90	48,61	59,62		64,03	71,42
= Economia Líquida %	19,5%	12,7%	12,5%		11,5%	15,2%
ROI (economia Bruta/ Despesa)	3,41	2,60	2,54		2,65	3,62

TOTAL DE MONITORADOS GDC 2016	
Janeiro	5.311
Fevereiro	5.632
Março	5.738
Abril	6.385
Mai	6.707
Junho	6.999
Julho	7.077
Agosto	7.363
Setembro	7.590
Outubro	7.838
Novembro	8.211
Dezembro	8.345

- Meta até dezembro de 2016: 8 mil clientes monitorados
- Realizado em 2016: 8.345 clientes monitorados

Programa Mais Saúde nas Empresas

O programa trabalha com a linha de cuidado Cardiovascular: Sobrepeso e Obesidade, Sedentarismo, Hipertensão Arterial e Diabetes, conforme perfil de saúde da empresa. Os grupos são desenvolvidos em sessões presenciais na própria empresa, conduzidos por uma equipe interdisciplinar formada por médico, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos e educador físico. As empresas são eleitas juntamente com o

setor comercial. São escolhidas as consideradas de alta sinistralidade ou que são estratégicas para a cooperativa para a implantação deste programa.

O Mais Saúde nas Empresas ainda contempla as campanhas:

– Imunização contra a Hepatite B, Difteria e Tétano (DT- dupla adulto), Sarampo, Caxumba e Rubéola (Tríplice Viral), Influenza A, Influenza B e H1N1 (Gripe) para as empresas que possuem mais de 60% de titulares Unimed Fortaleza.

– Calendário de Saúde com os temas Dengue, Zika e Chikungunya, Tabagismo, Exercícios Físicos na Prevenção de Doenças Cardiovasculares, Alimentação Saudável, Alterações do Colesterol, Estresse e Transtornos Decorrentes, Câncer de Mama e Câncer de Próstata.

Em 2016, foram mais de 11 mil atendimentos em 75 empresas trabalhadas.

No setor Receptivo/Inclusão, foi iniciada parceria com a Assessoria

de Análise de Custos Estratégicos, através da qual esta última encaminha clientes que estão com altos custos para participar dos programas da Medicina Preventiva. A ação foi realizada nas seguintes empresas: Grupo Edson Queiroz, Coelce (atual Enel) e Moinho Dias Branco. Foram realizadas 2.465 ligações com convites para os clientes.

Programa de Desenvolvimento Contínuo do Colaborador (PDCC - Qualidade)

O PDCC consiste em uma equipe multiprofissional que planeja e executa ações de avaliação da qualidade e aperfeiçoamento dos profissionais da Medicina Preventiva. Em 2016, realizou as seguintes ações:

– 19 treinamentos introdutórios para novos colaboradores.

– Seis treinamentos específicos para cada setor da Medicina Preventiva.

– 41 feedbacks de treinamento para os novos colaboradores com um total de 121 escutas.

– Oito feedbacks periódicos para todos os colaboradores, incluindo 260 escutas de ligações e acompanhamento de sessões e palestras que aconteceram na própria sede da Medicina Preventiva e nas empresas e outras 23 escutas extras realizadas por solicitação dos supervisores ou dos colaboradores com autorização dos seus supervisores imediatos.

– O médico da equipe do PDCC avaliou 3.391 beneficiários, através de prontuários e escutas, para definição de condução e encaminhou 1.828 beneficiários, após avaliação dos seus perfis de saúde, para os grupos e oficinas ofertados aos clientes pela Medicina Preventiva através do Programa Saber Viver.

– Foram criados dois instrumentos para a avaliação das ligações do novo portfólio de monitoramento: o GDCD e a padronização do Treinamento Introdutório para novos colaboradores de acordo com a necessidade e o tipo de serviço prestado pelo setor onde eles serão alocados.

Unimed Lar

Principais ações realizadas em 2016

CCID (Comissão de Controle de Infecção Domiciliar)

Buscando o aperfeiçoamento das práticas e a reestruturação dos protocolos assistenciais, o Unimed Lar reformulou sua CCID. Hoje a unidade conta com médica infectologista e enfermeiro próprios que atuam diretamente com as equipes assistenciais nas notificações e no escalonamento de terapias de forma assertiva, visando sempre o bem estar do paciente, a racionalização de recursos e a otimização dos custos. Nesta etapa estão sendo revistos os fluxos e protocolos de segurança do paciente.

Faturamento

No mês de julho foi finalizada a unificação do faturamento Unimed Lar, tornando-o corporativo. Esta transição proporcionou ao serviço qualificação e melhorias dos processos de análise e fechamento de contas, garantindo a realização

de auditorias, o envio de remessas e a emissão de relatórios de acordo com o padrão da Unimed Fortaleza.

Em setembro, o setor validou as novas tabelas referentes às cobranças de intercâmbio de outras Unimed e Unimed Fortaleza (atualização das tabelas de cobrança da prestação de serviço) para a Unimed Lar. Os novos valores passaram a ser utilizados a partir de outubro.

Leitos de retaguarda Uniclínica

Através de parceria firmada com a diretoria do Hospital Uniclínica que compõe a rede credenciada da Unimed Fortaleza, desde o dia 17 de maio o serviço dispõe de retaguarda composta por 20 leitos clínicos utilizados para realização de procedimentos eletivos rápidos e/ou de urgência como troca de sonda, TQT, colocação de catéter PICC, limpeza cirúrgica e transfusão sanguínea, entre outros. Esta medida minimizou a sobrecarga na emergência do HRU, reduziu os custos com os procedimentos e assegurou retorno breve dos pacientes ao domicílio.

Logística

Criado para unificar as ações de armazenamento, distribuição e manutenção do Unimed Lar, o setor desponta como uma unidade imprescindível para os novos rumos do serviço e prima sempre pela qualidade e a pontualidade no cumprimento dos prazos estipulados. Alinha a redução de custos à

satisfação do cliente através das revisões controladas de prevenção e manutenção de equipamentos, da racionalização e otimização das rotas de entrega de farmácia, medicações injetáveis e equipes assistenciais e do planejamento e controle estratégicos das ações futuras.

Mudança física da Farmácia

Em junho, a Farmácia Unimed Lar foi incorporada ao HRU. A alteração ocorreu, entre outros motivos, com o propósito de tornar a unidade corporativa. Trouxe melhorias no fluxo de materiais nas dependências da unidade, mais controle de acesso a clientes e facilidade no reabastecimento de itens.

Qualidade e processos

Através do acompanhamento direto da equipe do EPLAN, o Unimed Lar realizou diversas ações de melhoria e qualificação no funcionamento. Seguem as principais:

• *Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade visando à qualificação para a certificação.*

• *Aplicação da metodologia CANVAS (modelo de gestão) em todas as linhas de atendimento*

• *Atualização e reclassificação dos indicadores de controle e resultado padronizados, conforme orientação do EPLAN.*

• *Construção da visão de futuro através da análise da metodologia aplicada e das*

TOTAL DE ATENDIMENTOS - PROGRAMA MAIS SAÚDE NAS EMPRESAS 2016

AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Palestras	0	0	0	363	77	122	203	199	332	268	456	0	2020
Vacinas	421	16	0	0	261	440	283	101	306	141	98	25	2092
PA	0	76	142	115	61	102	36	63	44	89	41	124	893
IMC	0	76	142	115	94	102	36	63	43	89	41	124	925
CA	0	76	142	115	94	102	36	38	43	89	41	124	900
Glicemia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sobrepeso e Obesidade	0	69	323	234	298	266	153	172	126	75	20	0	1736
Sedentarismo	50	56	48	80	216	43	0	221	99	102	13	0	928
Hipertensão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diabetes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Palestra Saúde da Mulher	0	0	18	20	24	0	0	0	0	0	0	0	62
MTT Saúde da Mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Palestra Saúde do Homem	0	0	20	0	13	0	0	0	0	0	0	0	33
MTT Saúde do Homem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Combate à ansiedade e ao estresse	0	0	0	91	15	0	0	0	0	0	0	0	106
Reunião de apresentação- Gestores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reunião de apresentação- Colaboradores	141	327	30	180	0	0	0	0	258	0	58	0	994
Avaliação Física	0	0	0	0	11	35	0	0	24	30	22	0	122
Consulta nutricional	59	0	101	22	82	58	40	69	22	114	0	29	596
Outros	0	0	0	0	0	0	0	137	0	0	0	0	137
TOTAL	671	696	966	1335	1246	1270	787	1063	1297	997	790	426	11544

– Meta até dezembro de 2016: 10 mil atendimentos
 – Realizado em 2016: 11.544 atendimentos (meta batida em outubro)

sugestões de melhoria para todas as linhas de cuidado.

- *Elaboração da identidade de negócio.*

- *Elaboração de ferramentas de comunicação com o cliente/paciente (em curso).*

- *Revisão e/ou elaboração de POP's e instruções de trabalho (em curso).*

- *Revisão do manual da qualidade*

- *Suporte técnico na estruturação da comissão de revisão de prontuários.*

SAME

O setor, que anteriormente possuía características de arquivamento, ganhou vida com o desenho de um novo formato. Na mudança, recebeu nova estrutura física e passou por readequação de profissionais e atividades. Na atual etapa do projeto, o SAME está realizando a digitalização das evoluções para sistema próprio, a

recatologação das documentações e a implantação da comissão de revisão de prontuários.

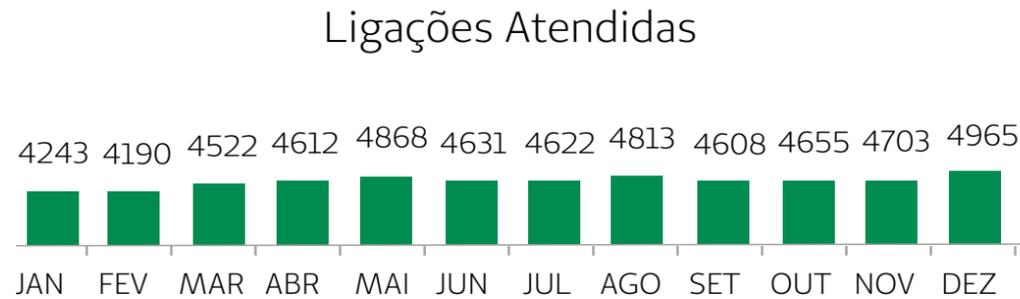
Terapias

O setor de Terapias do Unimed Lar foi totalmente reestruturado. As mudanças ocorreram desde a estrutura física, passando pela contratação de 21 fisioterapeutas, a absorção da Psicologia, o redesenho de fluxos e processos, de atividades da equipe administrativa e de contratos com as empresas credenciadas.

Com este novo formato o setor ganhou mais dinamicidade, qualificação, controle e segurança em seus processos e contato direto com os prestadores - uma vez que todas as etapas, desde a solicitação até o pagamento, são realizadas por ele.

CAC

A Central de Atendimento ao Cliente do Unimed Lar, em sua reformulação, inovou com a proposta de central de regulação. Além das características anteriores de centralização e resolução de demandas, atuando como elo entre a família e a equipe assistencial, o setor atua como observatório dinâmico da população assistida, realizando ações corretivas imediatas visando à satisfação e a excelência no atendimento aos clientes da Unimed Fortaleza. A Central realizou, em 2016, 50.467 atendimentos, conforme gráfico a seguir:



Fonte: Sistema G4 Flex

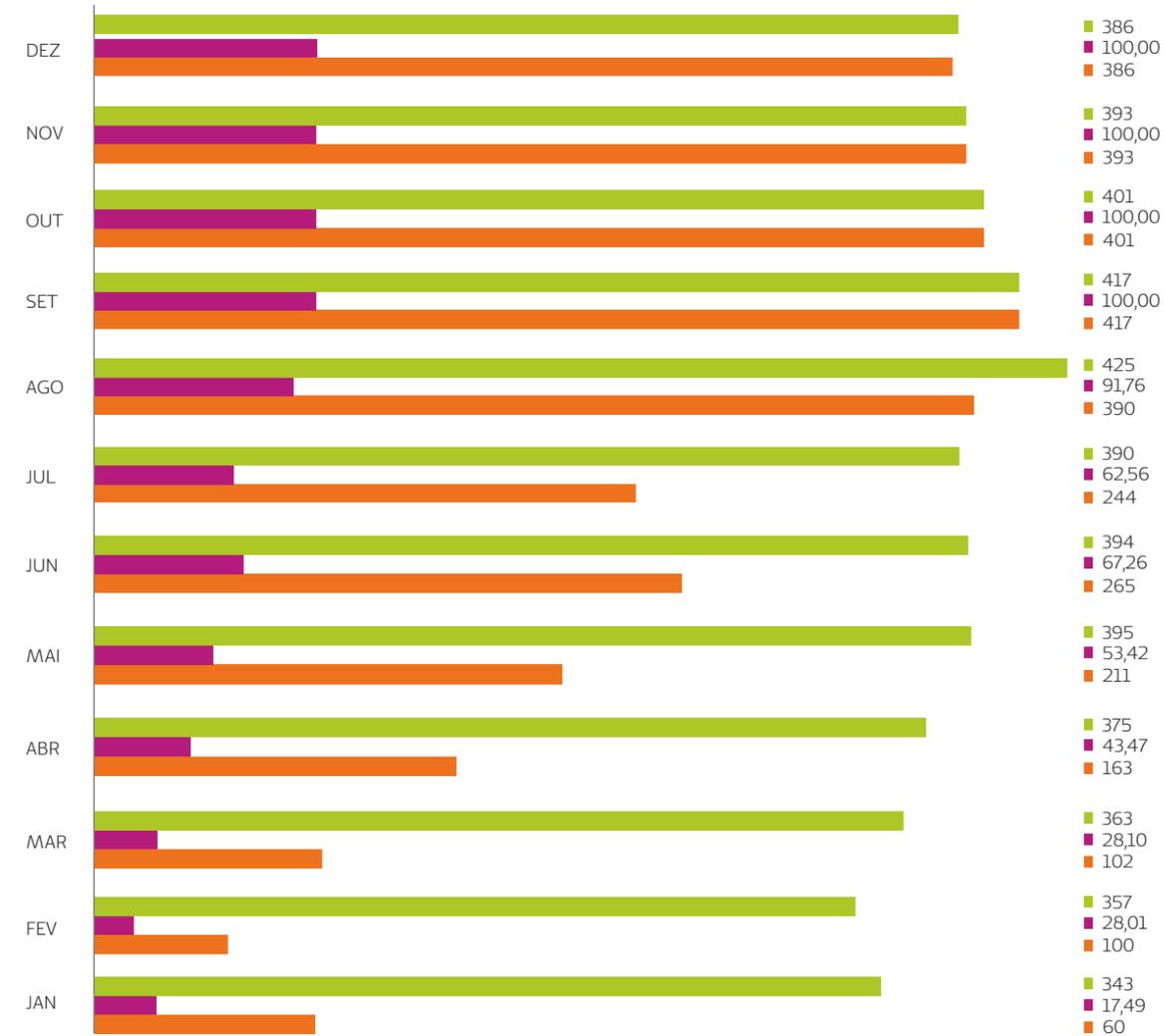
Chronic Care X Medicina Preventiva

Através de parceria firmada em janeiro, o Unimed Lar, juntamente com a Medicina Preventiva, vem atuando de forma continuada na carteira de clientes gerenciada

atualmente pelo Chronic Care, unidade do serviço voltada para pacientes crônicos restritos ao domicílio. Esta ação visa cobrir uma parcela da carteira da Unimed Fortaleza que ainda não possui perfil de Home Care mas necessita

de acompanhamento na evolução de suas doenças crônicas. O serviço realiza telemonitoramento destes pacientes, o que garante o acompanhamento, a racionalização de utilização da rede assistencial e a transição dos mesmos nos casos

de agudização. O Unimed Lar, juntamente com a Medicina Preventiva, atingiu o índice de 100% de monitorização do perfil de pacientes selecionados para o acompanhamento telefônico.



TOTAL PERFIL | % DE ACOMP. | PACIENTES GDCD

Fonte: Chronic Care Unimed Lar

Educação permanente

A educação permanente do Unimed Lar surgiu como um diferencial no planejamento de ações que contribuem para a transposição dos obstáculos observados junto aos familiares no momento da admissão dos pacientes. Através de orientações para o cuidador, o serviço

proporciona o conhecimento e a segurança na realização de cuidados domiciliares relacionados à saúde com o intuito de prevenir riscos e garantir bem estar e qualidade de vida aos envolvidos neste processo. Em 2016, a educação permanente realizou 407 treinamentos, atingindo 813 cuidadores e 101 colaboradores.

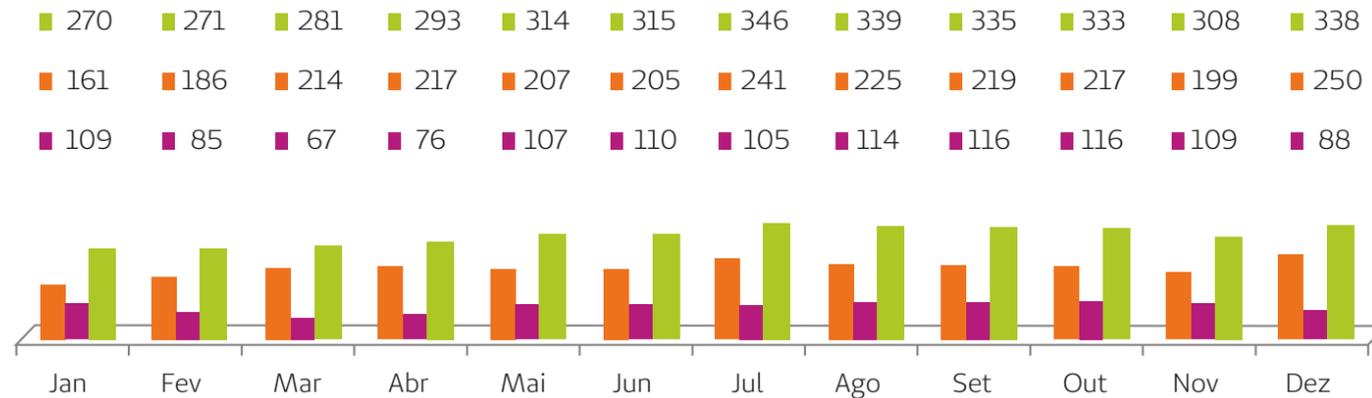
Além disso, foram elaborados e/ou revidados 11 protocolos de condutas assistenciais, dos quais sete já foram implementados e quatro estão em fase de conclusão.

Equipe de intercorrências

Criada para possibilitar a realização das visitas programadas pelas equipes assistenciais com foco

na redução das reospitalizações. A equipe de intercorrências do Unimed Lar realizou em 2016, 3.405 atendimentos, sendo 2.291 urgências e 1.114 inclusões/avaliações. A seguir, dados referentes aos atendimentos realizados pela equipe, que obteve uma média diária de 12 atendimentos a cada 12 horas de funcionamento:

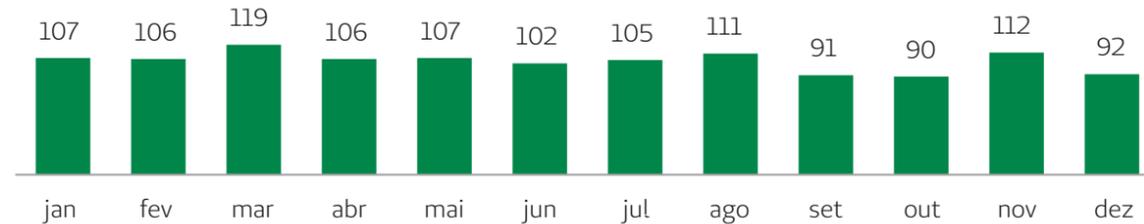
Total de Atendimentos Equipe de Intercorrências



Atendimentos Pinto Madeira – Hospital Dia

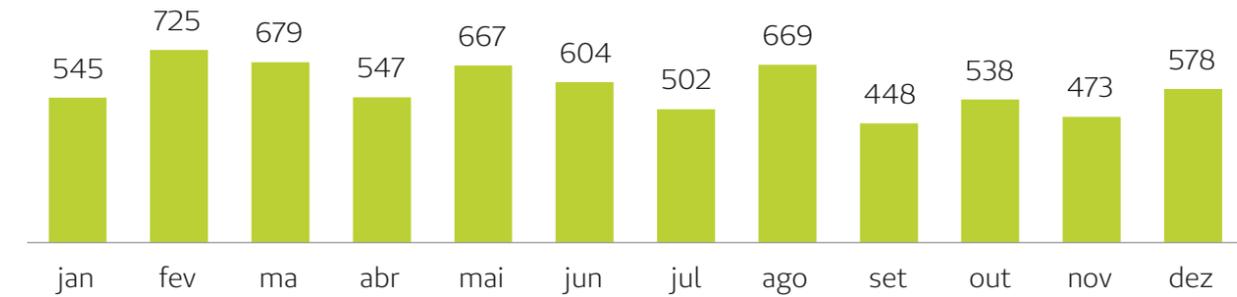
Criado para realizar os atendimentos a pacientes que deambulam e que estariam em internação hospitalar para realização de seus tratamentos, o Hospital Dia Unimed Lar teve 1.156 pacientes, alcançando a marca de 6.397 atendimentos.

Total de pacientes temporários atendidos na unidade da Pinto Madeira – 2016



Fonte: Setor de Enfermagem Unimed Lar

Total de atendimentos realizados na unidade da Pinto Madeira – 2016



Fonte: Setor de Enfermagem Unimed Lar

CUSTO EVITADO UNIMED LAR

Custo Evitado Pacientes Temporários

Através do atendimento à pacientes temporários para antibioticoterapia em substituição à internação hospitalar, o Unimed Lar atendeu 617 pacientes no ano de 2016 gerando um custo evitado de aproximadamente:

UNIDADE DE REFERENCIA	QUANTIDADE DE PACIENTES	QUANTIDADE DIAS/TRATAMENTO	VALOR DIÁRIO (R\$)	TOTAL
HRU*			757,16	R\$ 2.335.838,60
UNIMED LAR* (1VISITA)	617	5	80,00	R\$ 246.800,00
UNIMED LAR* (2VISITAS)			150	R\$ 462,750,00

CUSTO EVITADO	TOTAL
UNIMED LAR* (1VISITA)	R\$ 2.089.038,60
UNIMED LAR* (2VISITAS)	R\$ 1.873.088,60

*Para este comparativo foram consideradas 05 diárias/média de enfermaria no HRU e os valores referentes a uma e duas visitas Unimed Lar.

CUSTO EVITADO UNIMED LAR

Custo Evitado Pacientes Crônicos

Internações Domiciliares Temporárias

No ano de 2016, o setor realizou 1094 internações domiciliares temporárias para pacientes crônicos, o que gerou uma economia estimada para a cooperativa;

UNIDADE DE REFERENCIA	QUANTIDADE DE PACIENTES	QUANTIDADE DIAS/TRATAMENTO	VALOR DIÁRIO (R\$)	TOTAL
HRU*			757,16	R\$ 5.798.331,28
UNIMED LAR* (1VISITA)	1094	7	80,00	R\$ 612.640,00
UNIMED LAR* (2VISITAS)			150	R\$ 1.148.700,00

CUSTO EVITADO	TOTAL
UNIMED LAR* (1VISITA)	R\$ 5.185.691,28
UNIMED LAR* (2VISITAS)	R\$ 4.649.631,28

Para este comparativo foram consideradas 07 diárias/média de enfermaria no HRU e os valores referentes a uma e duas visitas Unimed Lar.

Receita: intercâmbio

Buscando a melhoria de seus processos de atendimento e acompanhamento, o Unimed Lar implantou atendimento exclusivo para pacientes de intercâmbio através de equipe própria composta por médico e enfermeiro qualificados. A alteração trouxe mais assertividade no cumprimento de prazos, processos de atendimento e normas de intercâmbio – que requerem olhar

diferenciado, uma vez que estes atendimentos compõem a receita anual da cooperativa. O serviço registrou faturamento de R\$ 3.003.964,38.

Nutrição

O Unimed Lar atendeu 406 pacientes que possuem algum tipo de dieta por via alternativa de alimentação, além de 589 por via oral.

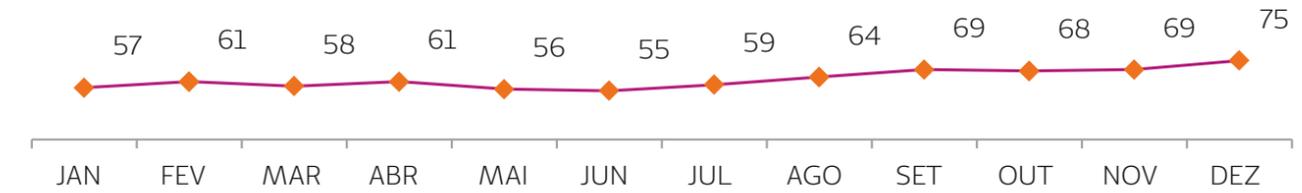


Indicadores de desempenho

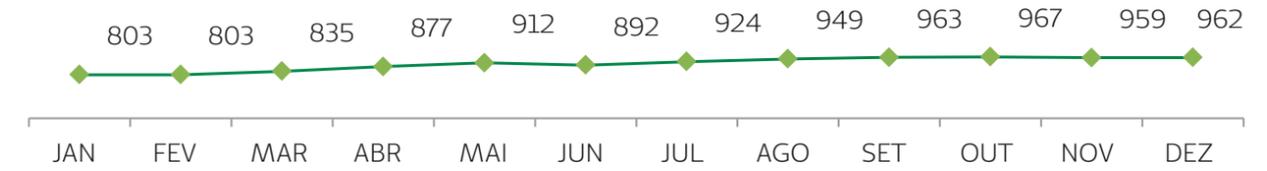
Complexidade	JAN/16	FEV/16	MAR/16	ABR/16	MAI/16	JUN/16	JUL/16	AGO/16	SET/16	OUT/16	NOV/16	DEZ/16
Chronic Care	424	408	428	439	456	455	466	488	480	468	455	437
Baixa Complexidade	311	286	283	306	326	306	323	313	319	334	305	331
Média Complexidade	38	29	32	28	21	23	17	20	27	29	27	29
Alta Complexidade	12	9	11	21	16	12	17	14	16	16	13	12
Cuidados Paliativos	33	27	25	29	21	22	24	29	36	31	36	39
Pediatria	42	41	43	42	44	43	47	48	48	48	44	47
Neurologia	0	64	71	73	84	86	89	101	106	109	92	84
Intercambio											56	58
Total	860	864	893	938	968	947	983	1013	1032	1035	1028	1037

Fonte: Sistema MV – Nov/16

Pacientes em Internação

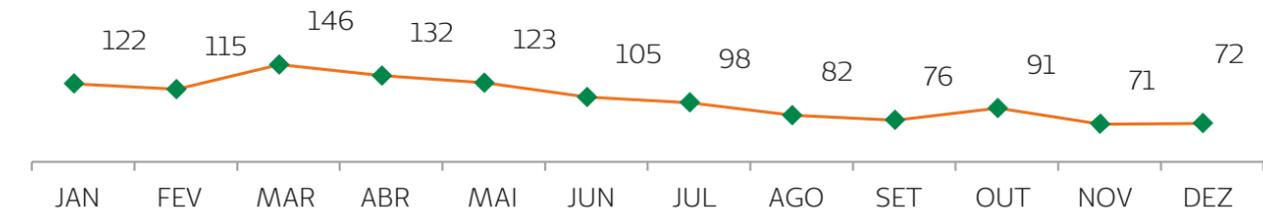


Pacientes em Assistência



Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2016

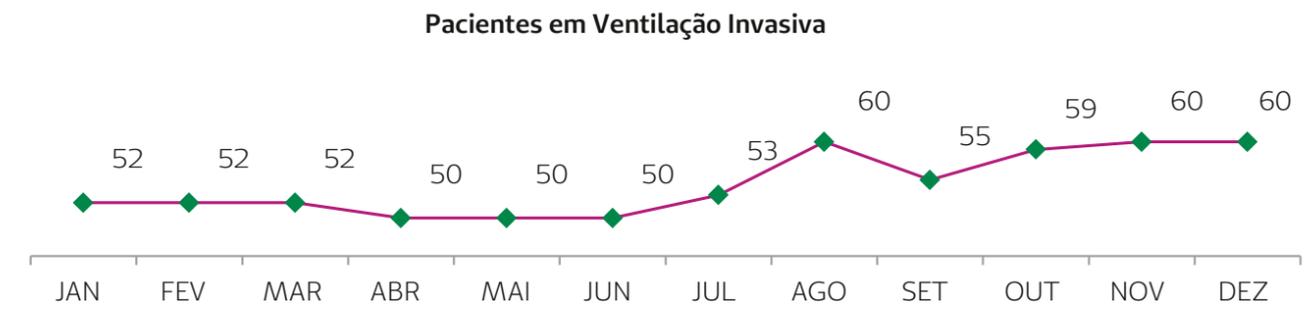
Pacientes em Medicação Injetável



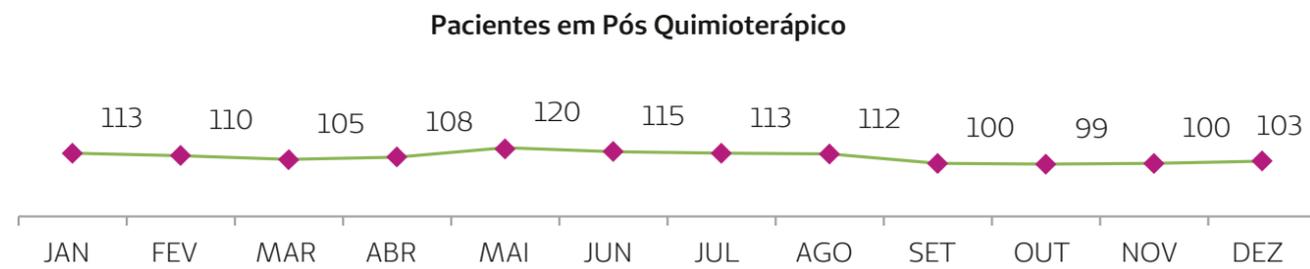
Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2016



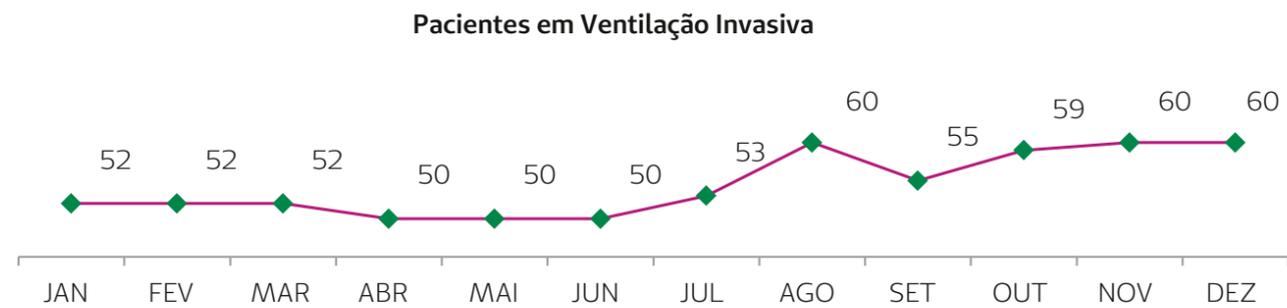
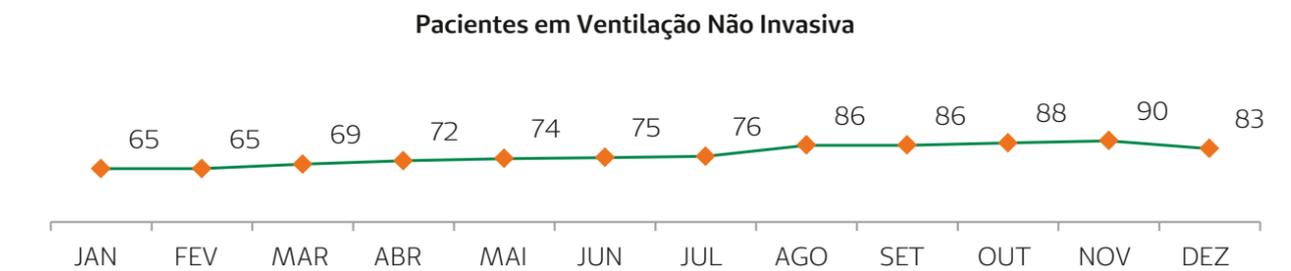
Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2016



Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2016

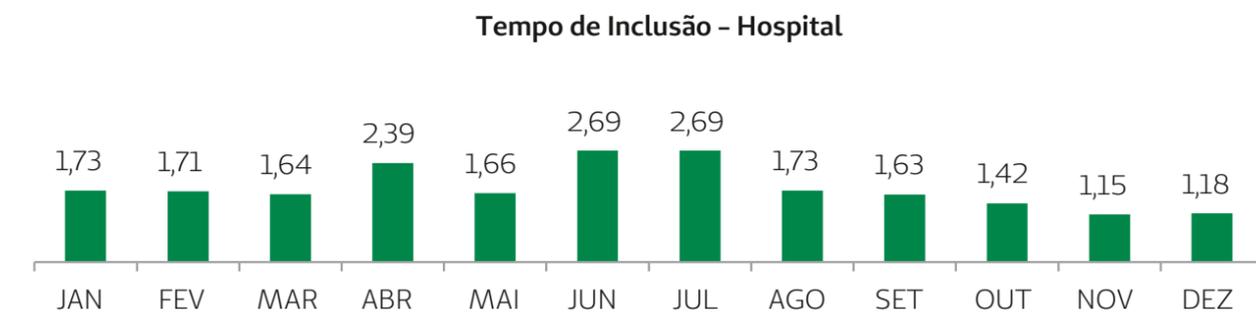


Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2016



Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2016

Inclusão de pacientes



Unimed Urgente

O Unimed Urgente é o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, sendo referência na cidade em sua área de atuação. Com mais de 18 anos de experiência, conta com modernas UTIs móveis equipadas com recursos tecnológicos de última geração, além de uma equipe de plantão composta por médicos, enfermeiros, técnicos de

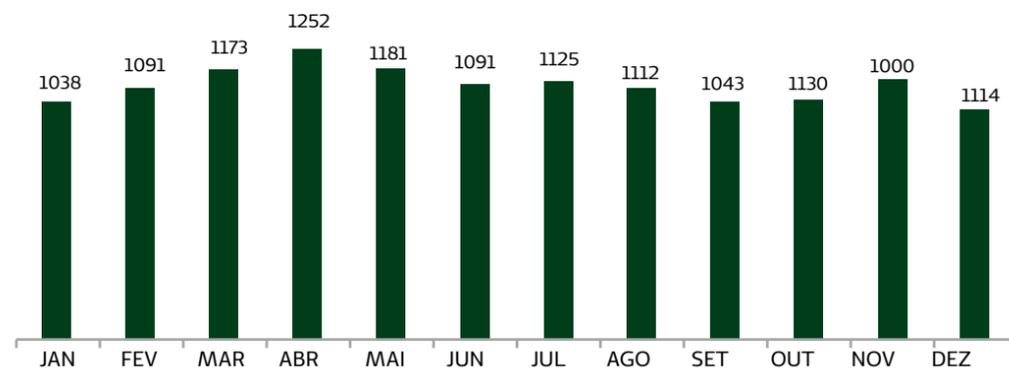
enfermagem e condutores. Todos os profissionais são especializados em atendimento de urgência e emergência.

Atuando de forma integrada com as unidades de atendimento da Unimed Fortaleza, o Unimed Urgente transformou-se em um dos diferenciais da cooperativa. Oferece assistência pré-hospitalar 24 horas por dia em toda a área urbana da cidade e está presente

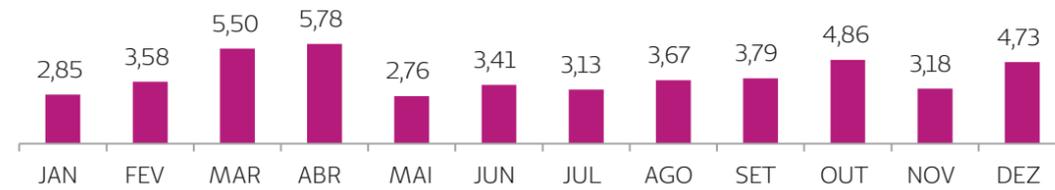
em grandes eventos nacionais e internacionais, principalmente pela confiança que conquistou entre seus usuários.

Em 2016, apesar da crise financeira no Brasil, o Unimed Urgente manteve desempenho financeiro satisfatório, alcançando um resultado de R\$ 2,5 milhões e lucratividade de 27%, mantendo uma carteira de 80.690 clientes.

Atendimentos Unimed Urgente - 2016



Tempo de Inclusão - Domicílio



Fonte: Sistema Jira - Nov/16

Unimed Urgente em números

Em 2016, o serviço pré-hospitalar da Unimed Fortaleza recebeu mais de 39 mil ligações telefônicas através do seu 0800 e realizou mais de 13.400 atendimentos aos seus usuários, entre orientações telefônicas, atendimentos de urgência máxima, atendimentos domiciliares de urgência, transferências inter-hospitalares e remoções para exames.

O Unimed Urgente realizou ainda 5.040 atendimentos para a rede própria em 2016, incluindo remoções para a Unimed Lar, o Centro Pediátrico e o HRU. Isso representou uma economia, para a cooperativa, de mais de R\$ 1,5 milhão, considerando o custo se estes serviços fossem prestados por uma empresa terceirizada.

Integrado com a estratégia do marketing de participação em eventos importantes para a cooperativa, o serviço realizou a cobertura de 100 eventos em 2016. Na programação, eventos que valorizam a saúde e o bem estar, como jogos de futebol, corridas, passeios ciclísticos, congressos voltados para a área de saúde e outros grandes eventos direcionados para o Centro de Eventos do Ceará, para a rede hoteleira de Fortaleza e em espaços turísticos e culturais. A participação da Unimed Urgente nestes eventos trouxe uma economia, para a cooperativa, em torno de R\$ 210 mil, mais uma vez considerando os custos se estes serviços tivessem sido prestados por uma empresa terceirizada.

Ações realizadas em 2016

A Unimed Fortaleza abriu seleção com cinco vagas de médicos cooperados para trabalhar na central de regulação da Unimed Urgente. Desta forma foi possível padronizar a regulação médica, melhorar a qualidade dos serviços

oferecidos e diminuir o tempo resposta nos atendimentos. Através desta ação foi possível, ainda, ampliar a capacidade técnica do serviço em 33% - apoiando, assim, a estratégia de vendas da cooperativa para 2017 e deixando o Unimed Urgente estruturada para atender até 100 mil usuários. Além disso, a criação do médico exclusivamente regulador fortaleceu a geração de oferta de trabalho para médicos cooperados. - Aquisição de novas ambulâncias e equipamentos Em 2016, a Unimed Fortaleza adquiriu mais duas novas ambulâncias para o Unimed Urgente. Foram modernos veículos modelo Renault Master, com freios ABS, air bag e controle de tração, entre outros acessórios que trazem mais segurança e conforto para os clientes e para a tripulação.

Foram adquiridos, ainda, desfibriladores de última geração para as unidades de suporte avançado e novos desfibriladores externos automáticos (DEA) para as unidades básicas.

Foram substituídos os cilindros de oxigênio portáteis por cilindros de alumínio, que têm maior autonomia e baixíssimo peso, trazendo mais agilidade para as equipes nos atendimentos domiciliares.

As UTIs móveis do Unimed

Urgente agora contam com um moderno equipamento para garantir o atendimento das vias aéreas do paciente, o videolaringoscópio King Vision. Trata-se de laringoscópio com tela de LCD e fibra óptica e constitui grande avanço tecnológico no atendimento a ocorrências de via aérea difícil e mais segurança e conforto para os médicos no momento da intubação orotraqueal.

- Treinamento de médicos e equipes assistenciais Ao longo do ano foram oferecidos treinamentos para os médicos cooperados quanto ao uso de desfibriladores, aparelhos de ECG e ventiladores de transporte. Também foi facilitado, pelo gerente do Unimed Urgente e coordenador médico, treinamento de uso do videolaringoscópio na via aérea difícil para os médicos plantonistas.

As equipes técnicas do Unimed Urgente também tiveram seus conhecimentos renovados em 2016. Enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores fizeram o curso de APH com a NC Saúde, no qual puderam atualizar as técnicas de atendimento ao paciente traumatizado, conhecer as novas diretrizes para atendimento cardíaco de emergência e diretrizes AHA

- 2015 (novos protocolos de atendimento de urgência e emergência que foram lançados

no fim de 2015). - Implantação do protocolo de remoções intermunicipais

Objetivando o cumprimento da Norma Reguladora 347/14 da ANS, a Unimed Fortaleza, através do Unimed Urgente, desenvolveu um protocolo para dar celeridade às remoções intermunicipais. Foi criado um fluxo de atendimento que inclui a criação de documentos para registro da solicitação de remoções, o treinamento das equipes da regulação e parcerias com empresas no interior do Ceará.

- Redução de despesas apoiando a estratégia de redução de custos da Unimed Fortaleza, o Unimed Urgente manteve o rigor no gerenciamento e no controle orçamentário. Em 2016, alcançou o índice acumulado de redução de 8,43% (valor R\$ 330.806,79 abaixo do orçado).

- Qualidade Reformulação dos documentos de checklist das ambulâncias e materiais com acompanhamento da checagem da conferência pelo enfermeiro plantonista. Com isso foi possível garantir a checagem de todo o material no início de cada plantão e garantir a substituição imediata pelo enfermeiro quando detectadas falta ou falha de algum item na ambulância - contribuindo diretamente para a melhoria da qualidade do serviço.

Projetos

Ao longo do ano de 2016, a Unimed Fortaleza investiu em suas unidades e em várias medidas para redução de gastos. Há um esforço constante de avaliação dos cenários internos para buscar desenvolver soluções e alternativas que apresentem redução de despesas administrativas e em melhoria nos serviços da cooperativa. Seguem as principais medidas:

Sede

- Reforma geral nos banheiros do setor de Apoio ao Cooperado e do auditório. Nas mudanças, eles receberam novos acabamentos e instalações que priorizam a acessibilidade.

- Modernização dos elevadores para implantação de novos quadros eletrônicos com gestão automatizada, melhoria nos acabamentos internos, sistema de voz e novo painel de acionamento acessível.

- Foi iniciada uma profunda reforma no auditório da cooperativa para atender normas que tratam de acústica, ergonomia, iluminação e conforto. Também estão sendo criadas uma área de espera e uma copa, para a todas as demandas internas e externas. O novo auditório terá capacidade para 110 pessoas e mais quatro espaços destinados a cadeirantes.

- Deu-se início também à reestruturação do estacionamento, com o objetivo de promover o melhor aproveitamento do espaço com foco no número de vagas, na substituição da pavimentação e na melhoria dos vestiários. A obra trará benefício direto para os colaboradores que usam a bicicleta para seu deslocamento, com inclusão de chuveiros nos novos banheiros. Após a reforma, serão 40 vagas oficiais para veículos, 19 para motos e 16 para bicicletas.

Controle de patrimônio

- Em 2016 a Unimed Fortaleza, através da equipe de Controle Patrimonial, realizou o inventário físico de seus bens patrimoniais localizados em todas as suas unidades de negócio. A ação teve como objetivo confirmar a existência dos bens registrados na base contábil. O inventário foi executado com equipe própria, evitando o custo na contratação de uma empresa para prestar o serviço. O padrão de qualidade e os aspectos preconizados nas Normas Brasileiras de Contabilidade e suas Interpretações Técnicas foi mantido durante toda a execução da atividade.

A conciliação dos registros contábeis com os bens localizados fisicamente resultou na apuração dos bens conciliados, das sobras contábeis e das sobras físicas. A Unimed Fortaleza, antes do inventário, dispunha de uma

base contábil com 26.600 bens inventariáveis e 27.872 bens não inventariáveis, totalizando 54.472 itens.

Entre os avanços obtidos com a conclusão do inventário está o ganho da implantação da rotina com periodicidade anual, a custo reduzido, que gerará resultados mais eficazes do controle de bens e manutenção da base contábil atualizada.

Despesas de custeio

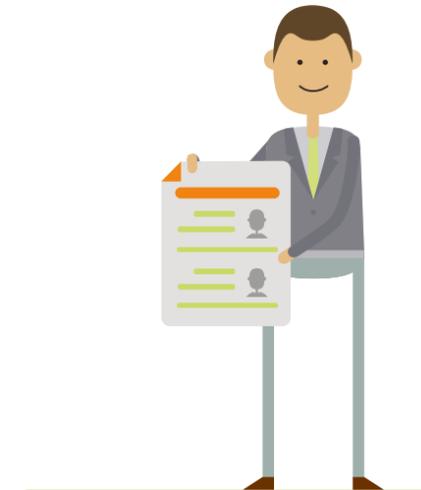
Foi implantado criterioso controle nos gastos com transportes, viagens, postagens e outros.

Qualidade no tratamento

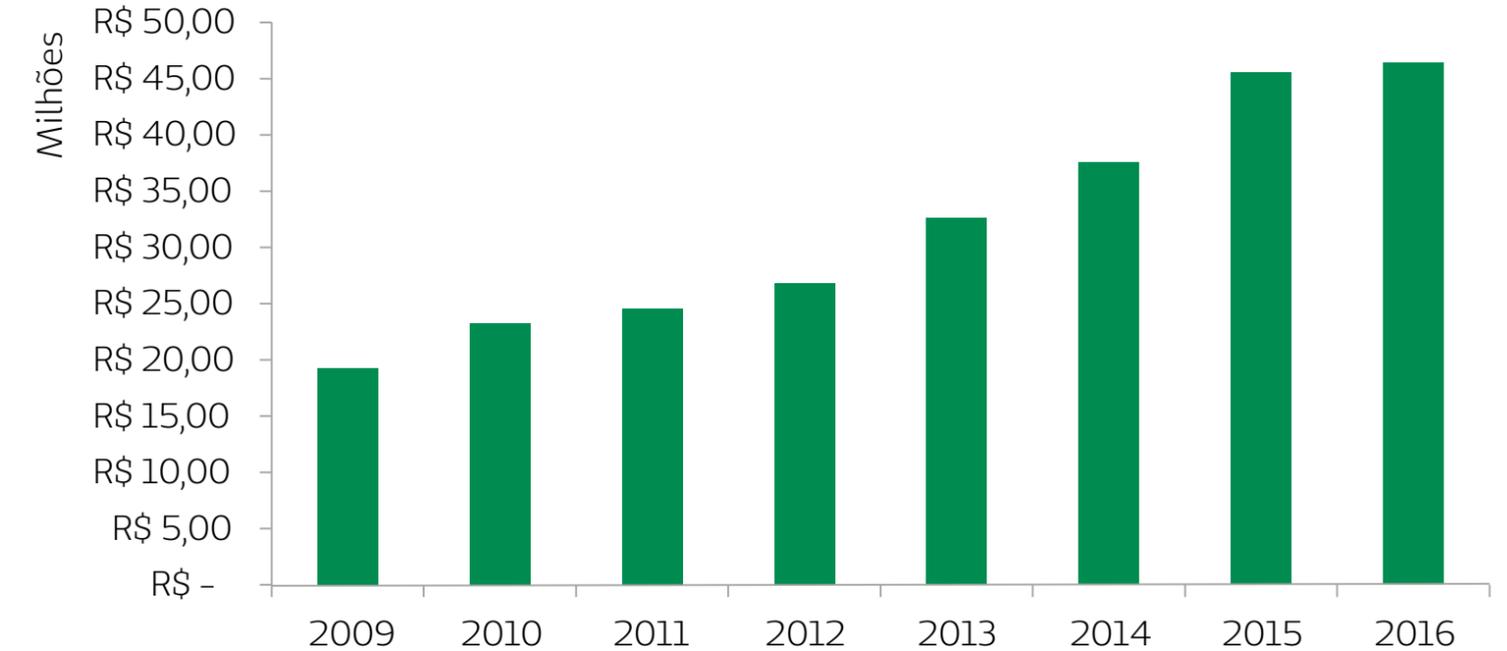
Foram desenvolvidos programas e atividades de Monitorização dos Medicamentos Estratégicos, como os antimicrobianos, oncológicos e imunobiológicos, e o fornecimento de informações farmacoterapêuticas e avaliações farmacoeconômicas.

Foi realizada auditoria prospectiva em oito hospitais credenciados com a Unimed Fortaleza e foram acompanhados o uso de antibióticos de 4.113 clientes. O objetivo deste acompanhamento é assegurar o Uso Racional de Antimicrobianos através da padronização de condutas e medidas intervencionistas. Com isso, os custos, que cresciam em média 16%, entre 2009 a 2015, apresentaram um acréscimo de

apenas 2% em 2016, em relação ao ano anterior, uma economia estimada que ultrapassa os R\$ 3 milhões.



Custo com Antimicrobianos por ano



Esse acompanhamento não possui apenas benefícios econômicos para a sustentabilidade da cooperativa, mas também traz qualidade no tratamento dos pacientes através da redução do tempo de uso superior ao necessário e de infecções hospitalares.

Além disso, reduz a resistência bacteriana e, por conseguinte, o esgotamento terapêutico.

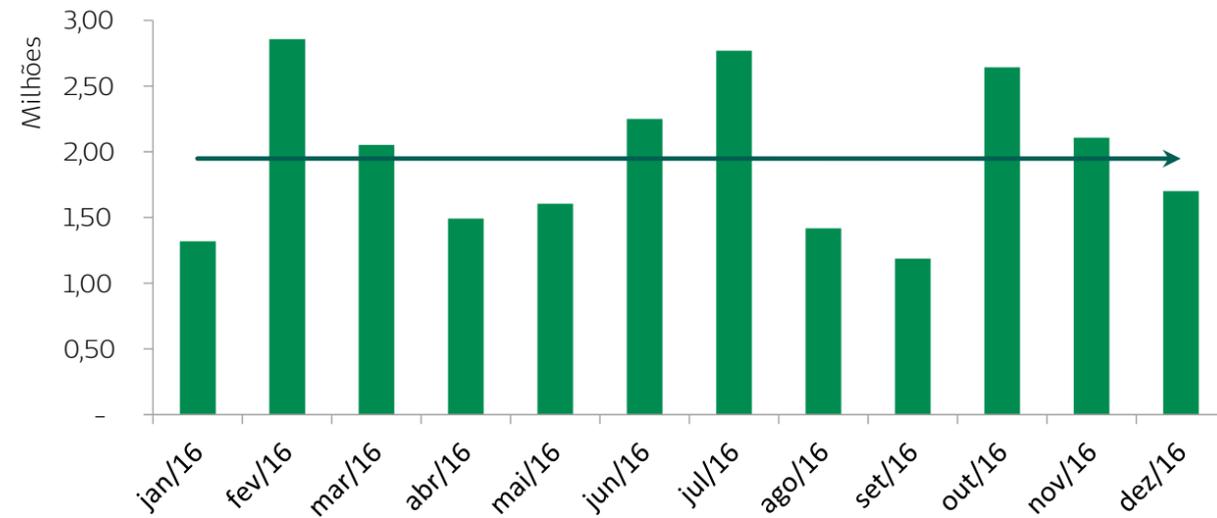
Em parceria com os diretores clínicos, infectologistas, médicos auditores e médicos assistentes dos hospitais credenciados, o programa de gestão de antimicrobianos é uma realidade

em crescimento e tem tido cada vez mais destaque pela importância que o uso racional de desses medicamentos tem atualmente.

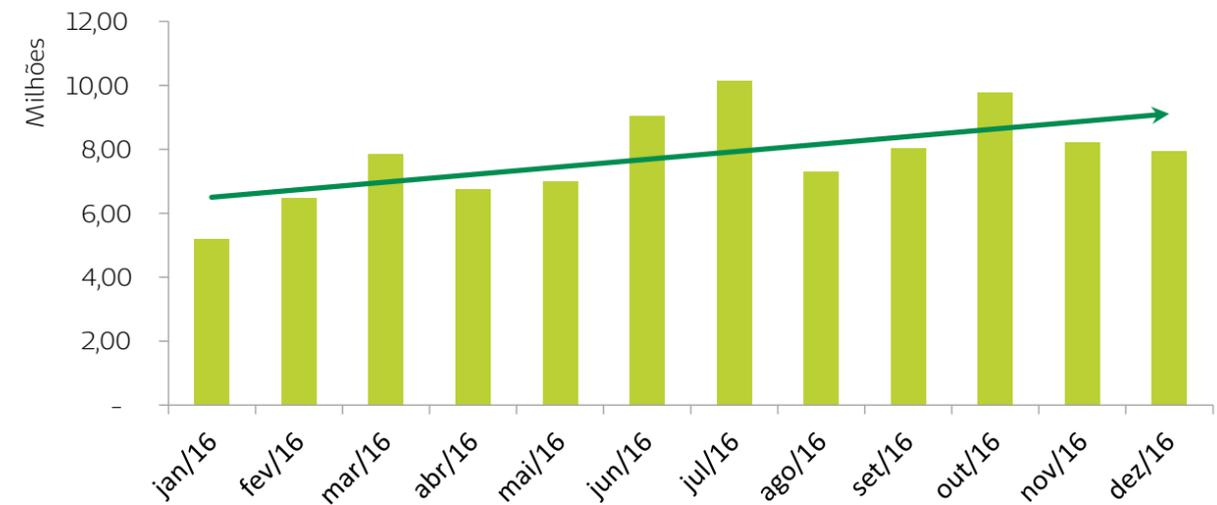
A Unimed Fortaleza, por meio de parceria da área de auditoria farmacêutica e dos médicos oncologistas e reumatologistas,

também participa da gestão dos imunobiológicos e quimioterápicos, de forma a garantir tratamentos seguros e eficazes aos pacientes da operadora.

Custo com Imunobiológicos em 2016



Custo com Quimioterapia em 2016



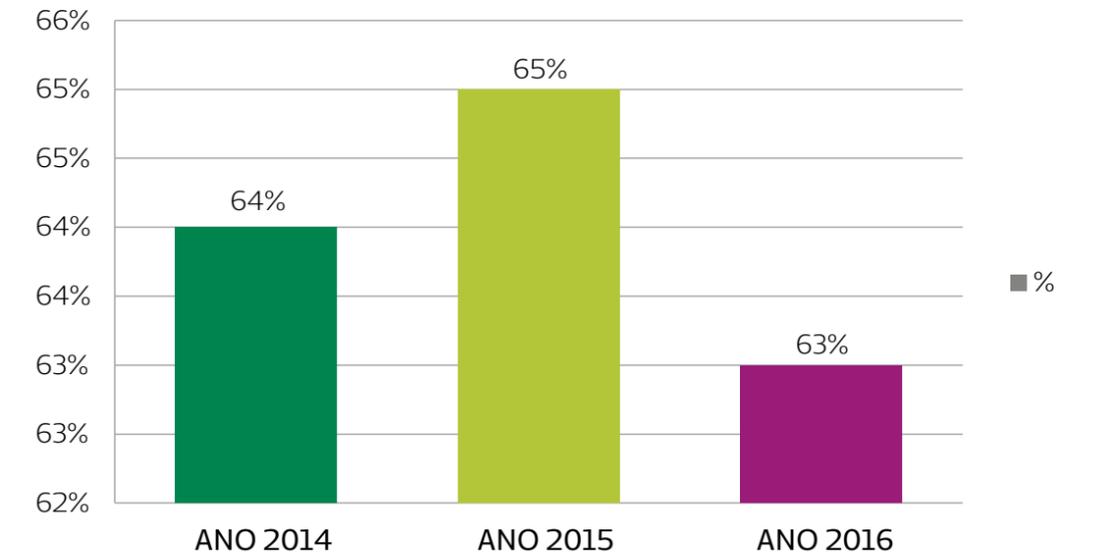
Auditoria Hospitalar Interdisciplinar

A Unimed Fortaleza realiza visitas aos clientes internados em hospitais da rede própria e credenciada, prestando esclarecimentos e/ou orientações, agilizando a resolução de não conformidades junto à Unimed Fortaleza ou ao prestador de serviço. O objetivo da iniciativa é garantir a excelência no atendimento prestado. Entre as atividades desenvolvidas destacam-se os projetos Unimed ao Seu Lado, Unimed com Você e Medicina Preventiva.

Com esse trabalho, a Unimed Fortaleza consegue avaliar sua eficácia social e a qualidade de serviços prestados. Dessa forma, a cooperativa pode melhorar seus resultados e assegurar benefícios econômicos, seja através das desospitalizações com o Unimed Lar ou com os encaminhamentos para a Medicina Preventiva.

É realizada auditoria em treze hospitais credenciados à operadora, além do HRU, e desde 2014 são desenvolvidas ações voltadas para os projetos supracitados.

Percentual Atingido: Unimed ao seu Lado

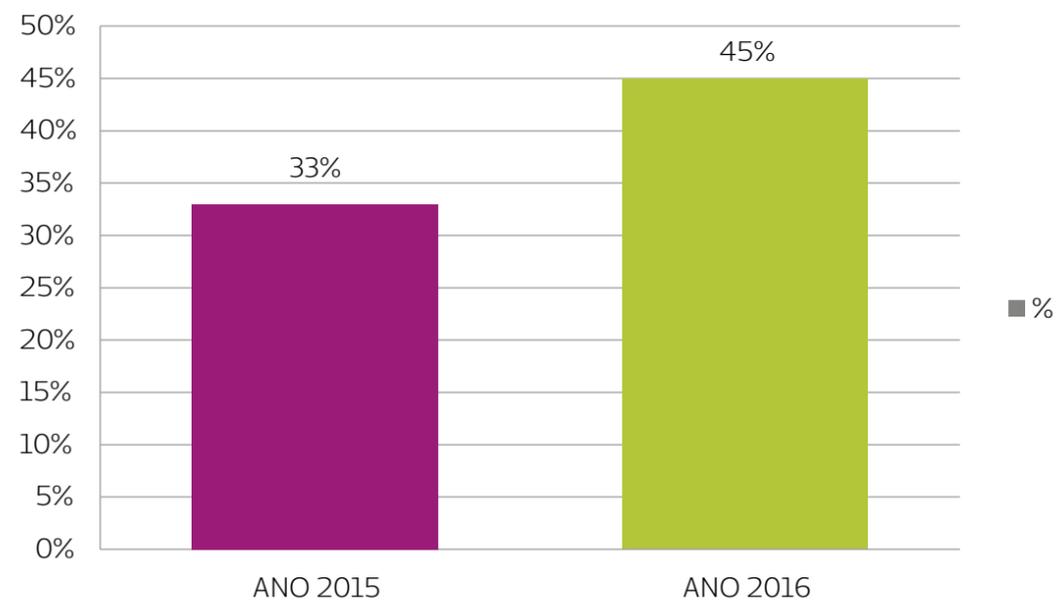


O Projeto Unimed ao Seu Lado fortalece o vínculo com os cooperados, aumentando sua satisfação com a cooperativa e minimizando entraves no processo de internamento.

Unimed ao Seu Lado		
Ano	Total de internados	Visitados
2014	893	576
2015	950	620
2016	985	625

O projeto Unimed com Você fortalece o vínculo com os colaboradores, aumentando a satisfação destes com a cooperativa e minimizando entraves no processo de internamento.

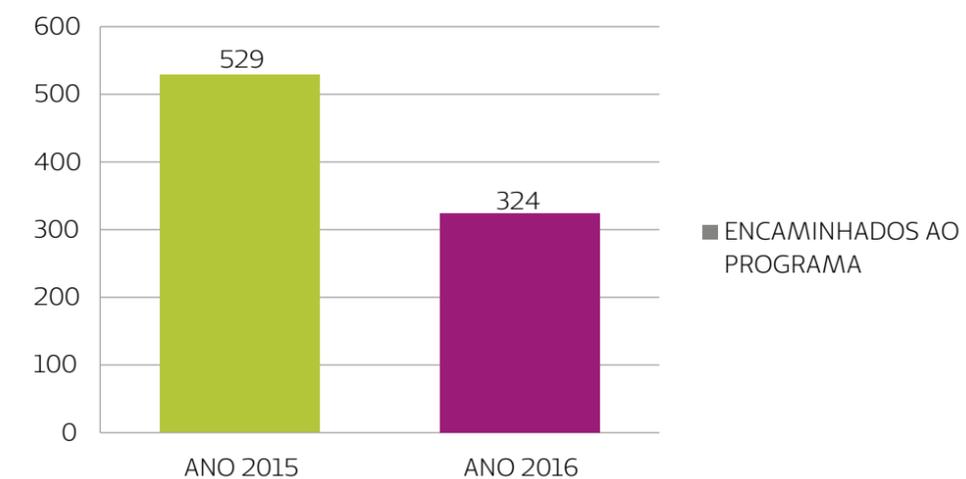
Percentual atingido: Unimed Com Você



Unimed com Você		
Ano	Total de internados	Visitados
2015	84	28
2016	116	52

O projeto Medicina Preventiva fortalece o vínculo entre os pacientes e a cooperativa, aumentando a sua satisfação e favorecendo maior cobertura dos acompanhamentos. Ele visa a melhoria da qualidade de vida e a redução dos agravamentos da saúde, minimizando os custos ocasionados pelas internações recorrentes.

Encaminhamento ao Programa



Satisfação do cliente [G4-PR5]



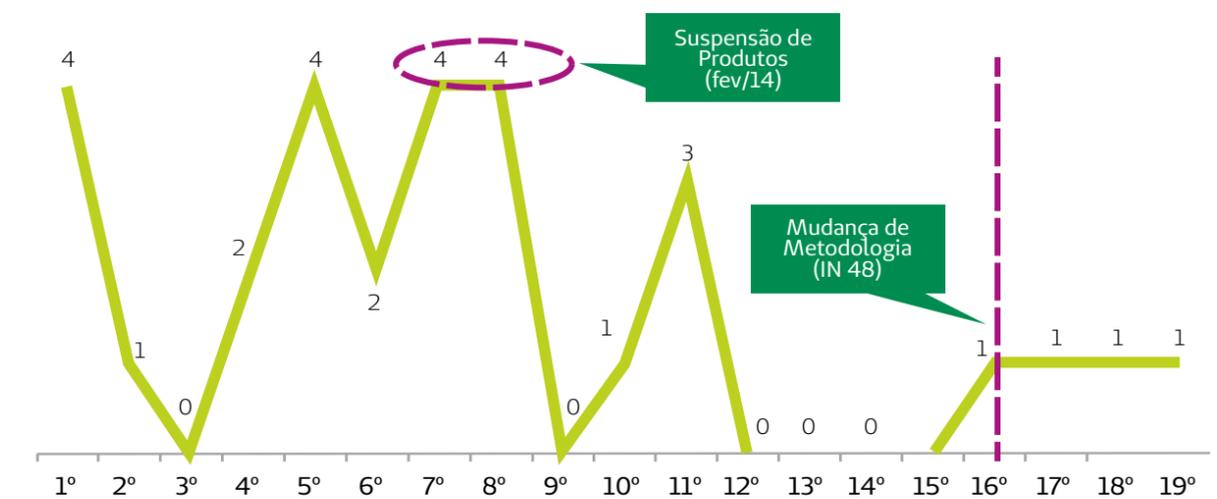
Mais proximidade com os clientes e busca incessante pela solução rápida de seus problemas para garantir a fidelização. Nas ações da Unimed Fortaleza, voltadas para o atendimento, o destaque ficou por conta de melhorias em vários indicadores.

Atendimento

O Programa de Monitoramento de Garantia de Atendimento da ANS visa o cumprimento dos prazos de consultas, exames e cirurgias e as negativas de cobertura pelas operadoras de plano de saúde. A Unimed Fortaleza obteve grande

melhoria nessa área, mantendo-se nos melhores índices (quanto menor, melhor) sem riscos de suspensão da venda de planos. A partir do 16º período, com a alteração da metodologia pela ANS, a Unimed Fortaleza alcançou a faixa 1 e manteve este índice por todo o ano de 2016.

Histórico de Resultados



Ranking das Unimed

Medição que a Unimed Brasil utiliza para avaliar o desempenho das Unimeds na qualificação e na padronização dos serviços prestados no Intercâmbio Eletrônico. Foram eleitos os seguintes indicadores: Obrigatoriedades Institucionais, Performance Eletrônica de Atendimento, Performance do Processo de Cobrança, Gestão da Marca e Desempenho x Taxa de Custeio Administrativo.

Em 2016, a cooperativa obteve a melhor classificação (letra A) na maior parte do ano, mantendo-se nessa posição de março até outubro. Em virtude destes resultados, em novembro recebeu do Sistema Unimed um prêmio nacional, sendo considerada uma das cinco melhores Unimeds do Brasil.

Mês - 2016	Posição
Janeiro	Letra A
Fevereiro	Letra C
Março	Letra A
Abril	Letra A
Mai	Letra A
Junho	Letra A
Julho	Letra A
Agosto	Letra A
Setembro	Letra A
Outubro	Letra A
Novembro	Letra A
Dezembro	Letra A

Os resultados são identificados por letras, sendo "A" a maior nota e "F" a menor. Quanto melhor a nota, maior será a taxa de custeio administrativo da Unimed. Sendo assim, este indicador contribui diretamente para maior ganho financeiro da cooperativa.

Desempenho do Peso	Classificação	Taxa de Custeio Administrativo
De 90,01% a 100%	A	5,0%
De 80,01% a 90%	B	5,0%
De 70,01% a 80%	C	5,0%
De 60,01% a 70%	D	4,5%
De 50,01% a 60%	E	4,5%
De 0% a 50%	F	4,0%

Tabela 2 - Desempenho & Taxa de Custeio Administrativo

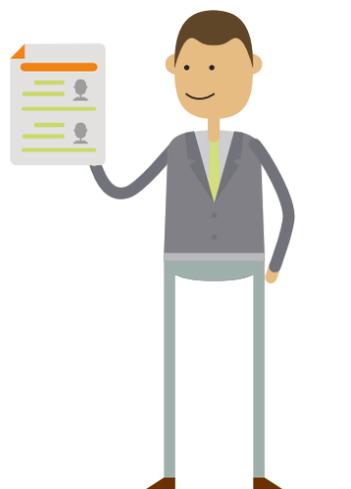
Serviço de Autorização Virtual

Em 2016, o serviço se consolidou, proporcionando agilidade e comodidade nos processos de autorização dos clientes. Eles podem obter a autorização sem sair de casa, apenas enviando a solicitação pelo Portal Unimed. O principal objetivo é ser um diferencial para os clientes reduzindo o tempo de retorno com a virtualização do atendimento. Além disso, o processo minimiza custos administrativos. O serviço recebeu vários elogios, dos quais seguem alguns exemplos:

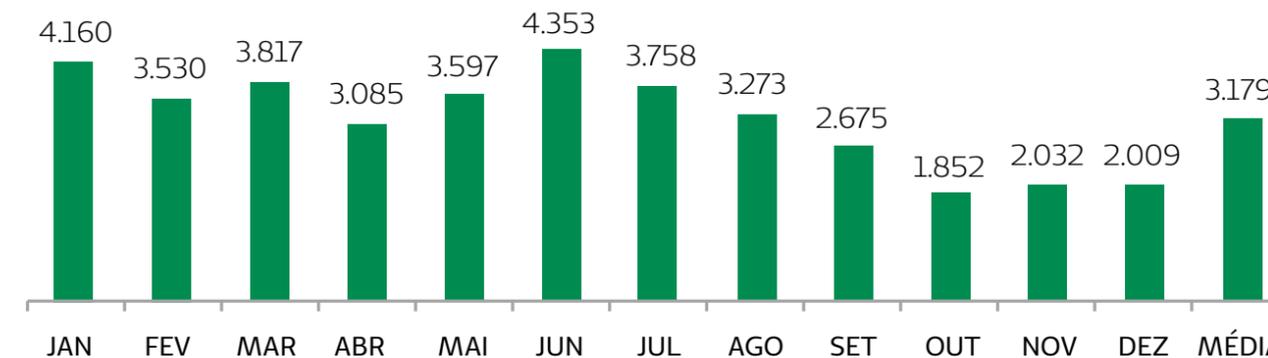
"Gostaria de parabenizar pelo atendimento, estou muito satisfeita. A equipe é nota 10. Tenham todos um ótimo final de semana!"

"Na oportunidade, gostaria de parabenizar pelo excelente atendimento prestado por este canal, o qual proporciona comodidade, pronto retorno e atenção aos usuários. Parabéns. Passe o feedback à sua gestão e ao idealizador dessa ideia genial!"

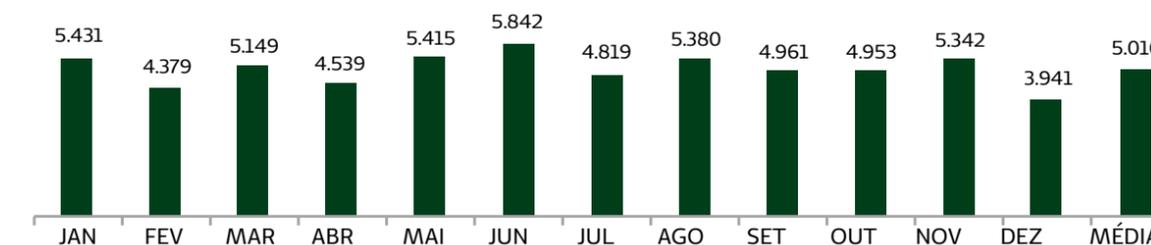
"Muito obrigado, fiquei satisfeito. A autorização virtual é muito boa, evita despesa e perda tempo para os clientes. Grato!"



Autorização virtual - 2016



Quantidade de Atendimento Virtual em 2016



Serviço de Atendimento ao Cliente no Prestador

É mais um serviço virtual que proporciona ao cliente o retorno de sua autorização quando ele se encontra em um prestador. Este cliente recebe um contato telefônico, caso sua solicitação

não seja autorizada ou necessite de uma análise mais aprofundada pela Unimed. Esse contato tem por objetivo esclarecer

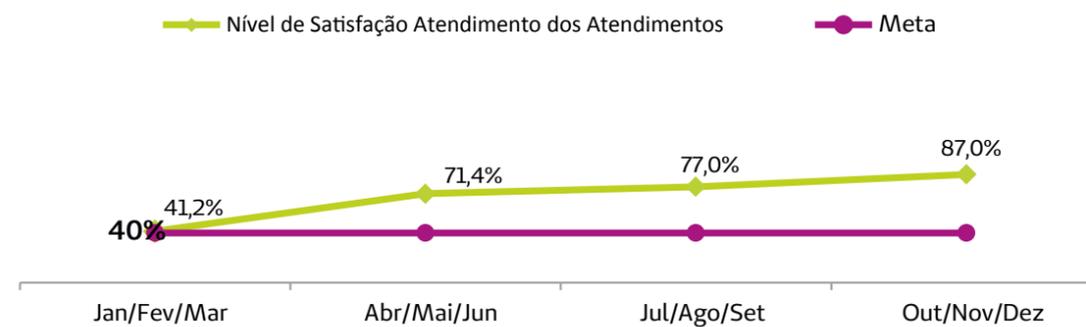
dúvidas sobre o atendimento, proporcionando transparência no relacionamento. Além disso, evita que o cliente se dirija a uma das

unidades da cooperativa, já que pode tratar e resolver a questão virtualmente.

Central de Atendimento ao Cliente

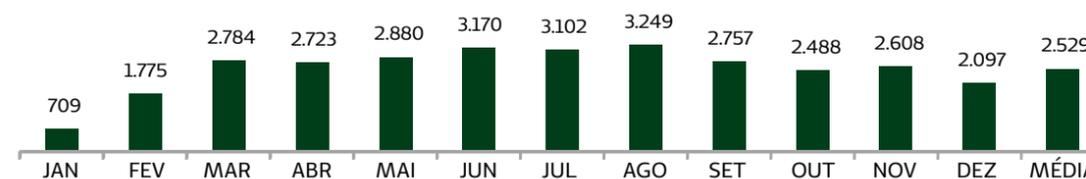
A busca constante pela melhoria do atendimento aos clientes da Unimed Fortaleza é foco da atual gestão. No ano de 2016, houve evolução no Nível de Satisfação do Atendimento da Central.

Nível de satisfação dos atendimentos - 2016



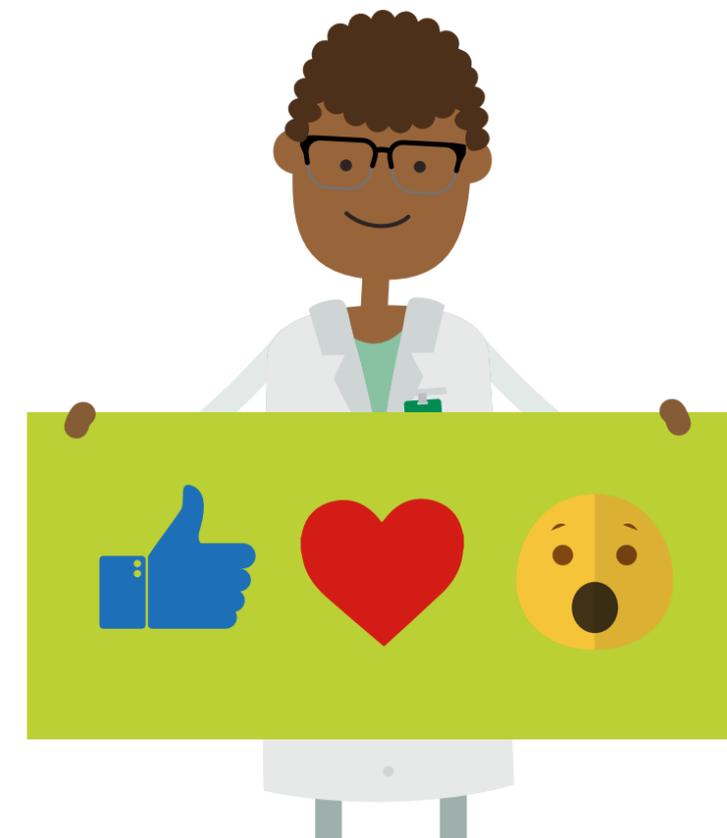
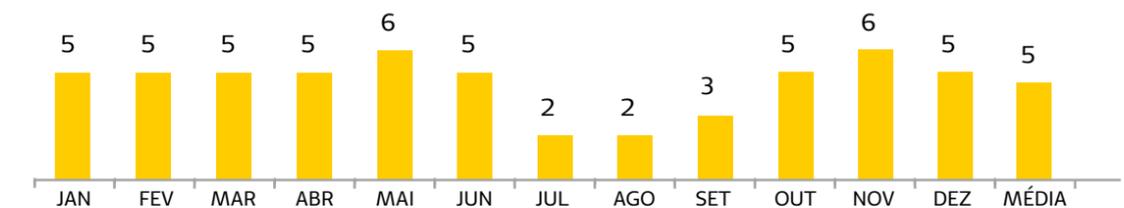
Foi implantado um novo fluxo, chamado de Retorno da Auditoria, para dar mais agilidade ao atendimento presencial dos clientes. Foi registrada a seguinte volumetria:

Retorno Auditoria 2016



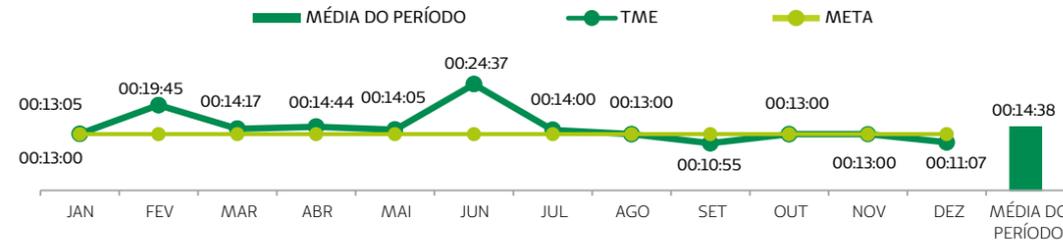
Os colaboradores tiveram reciclagem contínua sobre processos administrativos e oficinas de humanização. A gestão focou na valorização das pessoas que são elogiadas pelos clientes, expressando relatos que eles registraram por escrito. Ao lado, o quantitativo (por mês) de colaboradores elogiados:

Elogios ao atendimento presencial - 2016

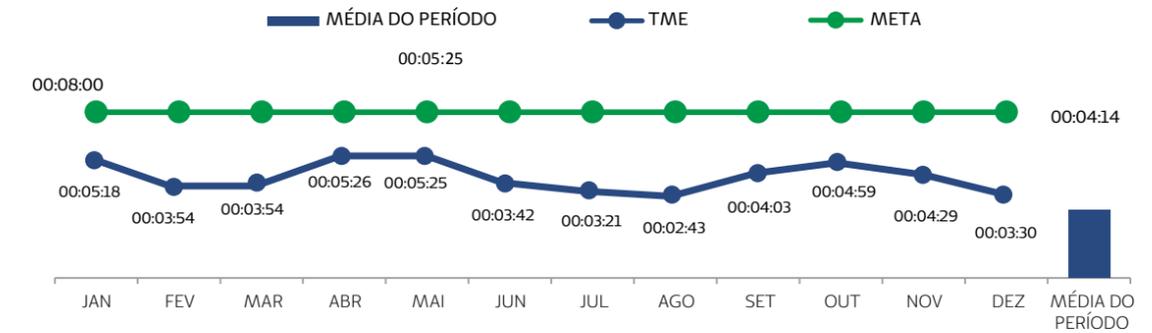


Quanto ao Tempo Médio de Espera do cliente no atendimento presencial, bons resultados vêm sendo atingidos desde julho na Central de Atendimento Santos Dumont. A última medição, realizada em novembro, registrou 13 minutos. Dentre as melhorias, destaca-se o redimensionamento dos guichês com alocação dos colaboradores de acordo com suas habilidades versus demanda.

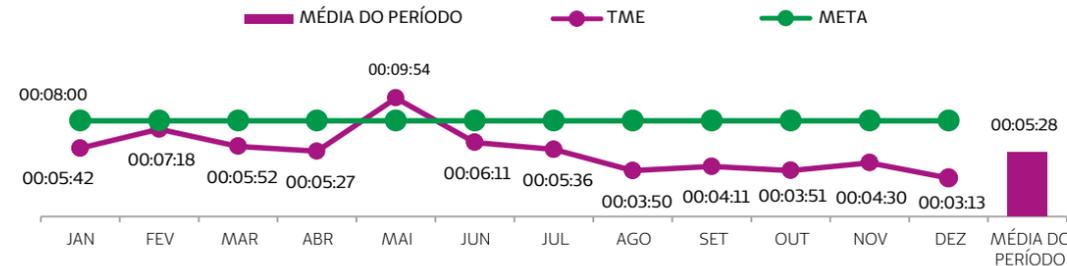
TME – Tempo Médio de Espera do Cliente - 2016



TME – CAC Oliveira Paiva

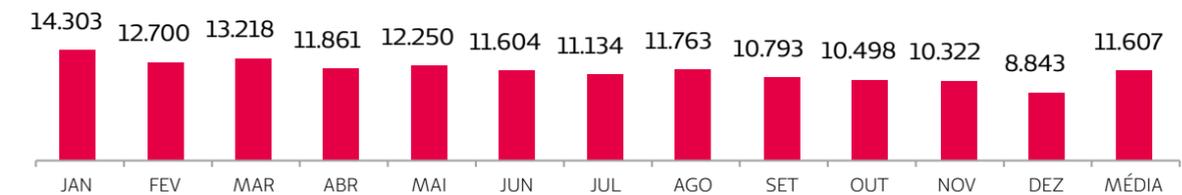


TME – CAC Parangaba - 2016

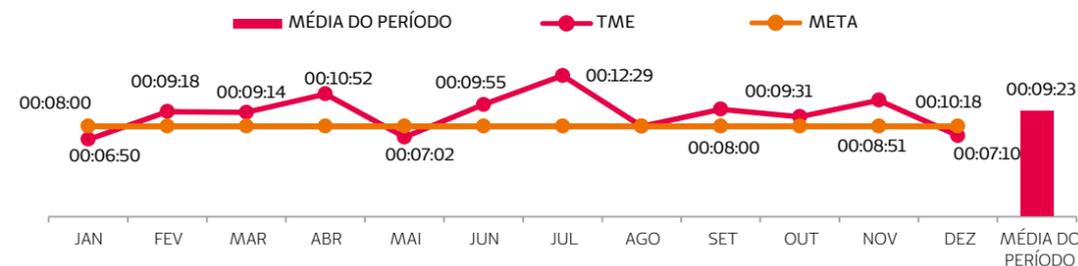


Como consequência da virtualização de alguns serviços (que antes só podiam ser feitos via presencial) no segundo semestre, foi obtida redução na volumetria de atendimentos, conforme gráficos a seguir.

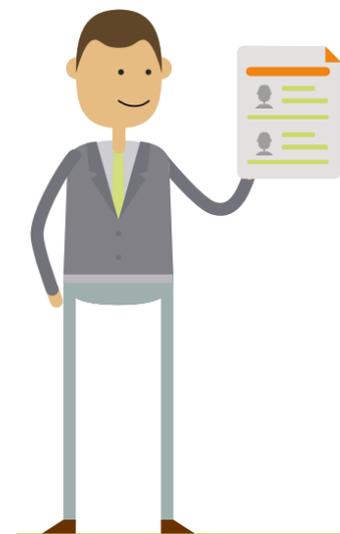
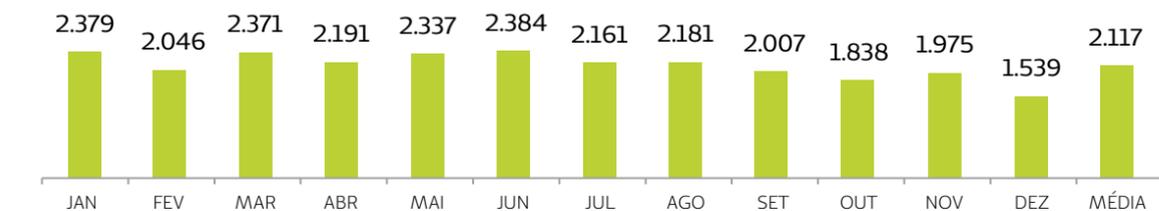
Volume de Atendimento CAC – Santos Dumont



TME – CAC Bezerra de Menezes - 2016



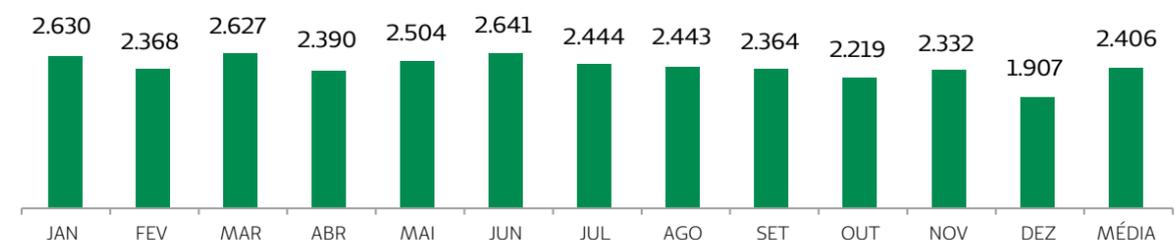
Volume de Atendimento CAC – Parangaba



Volume de Atendimento CAC – Bezerra de Menezes



Volume de Atendimento CAC – Oliveira Paiva



Criação de nova gerência

A exemplo da estrutura existente em outras cooperativas dentro do sistema Unimed, foi criada, em setembro de 2016, a Gerência de Operações. Subordinada à Diretoria Comercial, a nova área tem como principal objetivo aumentar a eficiência garantindo o controle regulatório.

A Gerência de Operações centralizou diversas equipes que participam do processo de movimentação e inclusão de novas vidas (Cadastro, BackOffice, Suporte Empresarial), e criou novas atribuições com o intuito de otimizar recursos, reduzir falhas operacionais e apoiar a

melhoria da eficiência de outros setores da área comercial. Entre os resultados positivos obtidos com sua atuação podem ser citados:
 - Redução na implantação de novos contratos que foram fechados em outubro e novembro (aproximadamente 600 vidas).

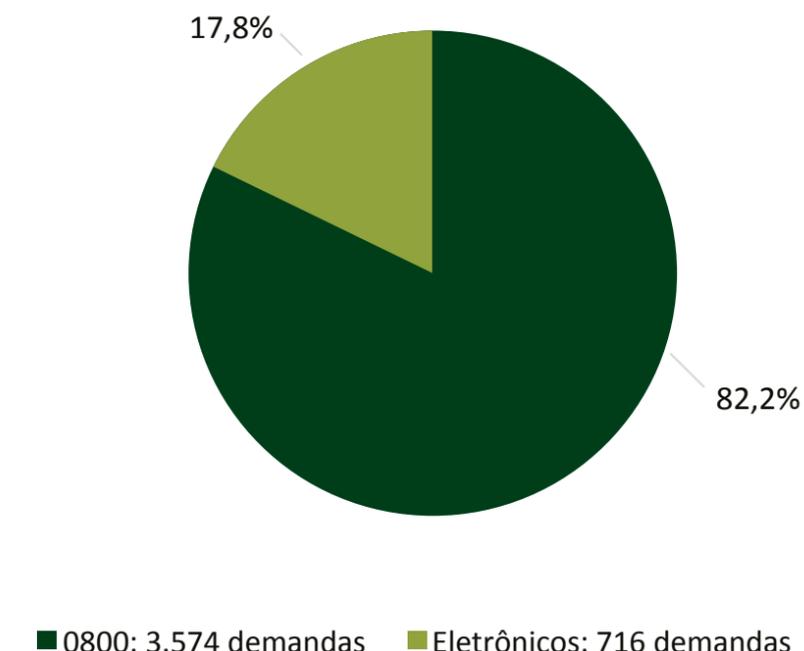
- Redução nos valores pagos ao Ministério da Saúde por conta do ressarcimento obrigatório.
 - Melhoria do nível de satisfação dos clientes PJs graças à automação sistêmica.

Canal direto com os clientes

A Ouvidoria é a instância máxima de mediação entre a cooperativa e os clientes. Atua em todas as manifestações considerando não só os normativos vigentes, mas também os relatos das pessoas, identificando oportunidades de melhorias nos serviços. Atualmente se divide em três núcleos de atividades:
 - Equipe técnica que tem como principal atribuição assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário, em conformidade com a RN nº 323/2013 da ANS.
 - Equipe técnica para demandas de clientes decorrentes de notificações da ANS (RN nº 388 – NIP) e do programa “consumidor.gov”, que são monitoradas pelo PROCON.
 - Célula de informações estratégicas responsável por 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, por exemplo).

Essas demandas são classificadas por tipo de manifestação, conforme o gráfico 2. Note-se que 57% da demanda (soma das reclamações, reanálises, elogios e sugestões) são tidas como própria da Ouvidoria em sua atividade fim enquanto última instância de recurso dentro da Operadora. Vale ressaltar que 43% das manifestações apresentadas pelos beneficiários representam procuras pela Ouvidoria ainda em primeira instância de atendimento. Estas demandas foram classificadas como “Consulta”.

Gráfico 1: Demandas da Ouvidoria – 2016



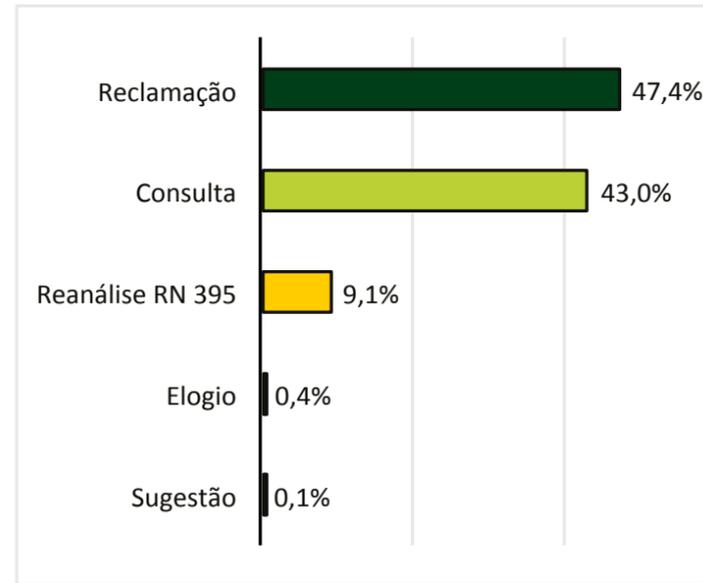
Demandas da Ouvidoria – RN 323

Em 2016, a Ouvidoria obteve 4.290 acionamentos. O canal telefônico foi o mais procurado, representando 82,2% das demandas. Em seguida vieram os meios eletrônicos (e-mail e portal) com 17,8%, como pode ser observado no gráfico 1:

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria

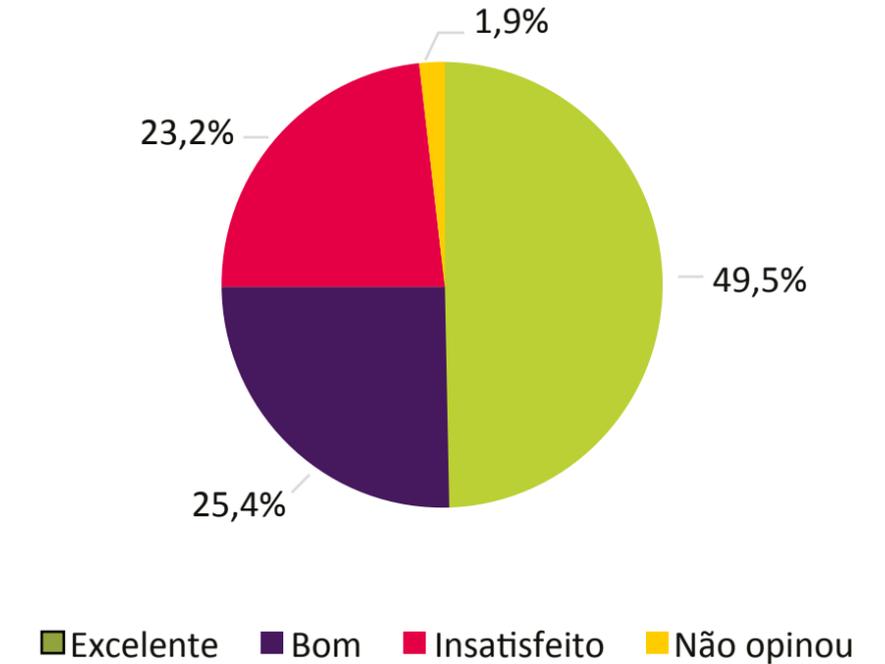
Gráfico 2: Demandas da Ouvidoria por tipo de manifestação

As manifestações são recebidas pela Ouvidoria através de seus canais exclusivos de comunicação, como o formulário no portal Unimed Fortaleza, o e-mail ouvidoria@unimedfortaleza.com.br e os telefones 0800-275-0625 ou 4020-3333 (para ligações de celular).



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria

Gráfico 3: Pesquisa de satisfação Avaliação geral da Ouvidoria



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria

Nova atribuição – Reanálise RN 395

A ANS criou a RN 395 com o objetivo de melhorar o atendimento prestado pelas operadoras de planos de saúde e garantir respostas mais rápidas aos beneficiários para as solicitações de procedimentos e serviços de cobertura assistencial. Entre as novas regras dessa normativa, foi dada atribuição para que a Ouvidoria faça a reanálise de negativas das solicitações assistenciais. Essa reanálise se dá mediante consultas às áreas envolvidas e diligências junto aos contratos

da operadora, à documentação adotada, aos processos internos, às ferramentas disponíveis, à legislação vigente e aos pareceres jurídicos e os emitidos pela agência reguladora. Após a apuração das informações, fundamentos e provas levantadas, a Ouvidoria formaliza sua análise conclusiva e um parecer técnico para apreciação da auditoria e/ou comissão de análise de demandas especiais para deliberação do posicionamento final da operadora. Em 25,7% das demandas reanalisadas, a Unimed Fortaleza reconsiderou seu posicionamento

e optou por autorizar o procedimento.

Pesquisa de satisfação dos beneficiários

Para obter feedback em relação ao trabalho realizado pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2016, foi realizada uma pesquisa de satisfação com os beneficiários que tiveram suas manifestações intermediadas pelo órgão. O resultado geral foi um índice de 74,9% de satisfação (Gráfico 3). Também foi atingido um patamar de 49,5% de excelência, superando a meta dos 40% estabelecidos no planejamento estratégico

2015–2018. Vale destacar ainda a declaração de 91,4% dos beneficiários de que voltariam a acionar a Ouvidoria para resolução do seu conflito, se necessário.

Recomendações da Ouvidoria

De janeiro a dezembro de 2016, foram registradas 20 recomendações e notificações de melhoria visando a correção de falhas em processos e a otimização dos serviços. Estas recomendações encontram-se com o seguinte status:

Essas recomendações e seus resultados tiveram como objetivo colaborar para a conquista da meta “Atender com excelência as necessidades dos clientes”, que foi estabelecida no Planejamento Estratégico 2015–2018.

Tabela 1: Recomendações da Ouvidoria – 2016

Status da recomendação	%
Aguardando retorno da área	10%
Em fase de implementação	22%
Implementada	68%
Total	100%

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria

Comitê de Ouvidorias do Sistema Unimed

A Ouvidoria da Unimed Fortaleza é membro do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed. Ele tem por objetivo promover a integração, o compartilhamento de informações e as melhores práticas de Ouvidoria, visando

a uniformização de processos no Sistema Unimed e o fortalecimento da representação das ouvidorias do sistema Unimed diante da Ouvidoria da ANS.

Como membro, ela participou do 2º encontro do Comitê de Ouvidorias do Sistema Unimed,

realizado em julho de 2016. A ouvidora da Unimed Fortaleza participou em dois momentos, na qualidade de palestrante, apresentando aos ouvidores das coirmãs o case sobre “Adequação da Unimed Fortaleza à RN 395/16”.

Indicadores

A Ouvidoria Unimed Fortaleza desenvolveu indicadores visando a monitorar os resultados das atividades realizadas. Dentre estes, destacam-se os de Resolubilidade e de Procura de Soluções.

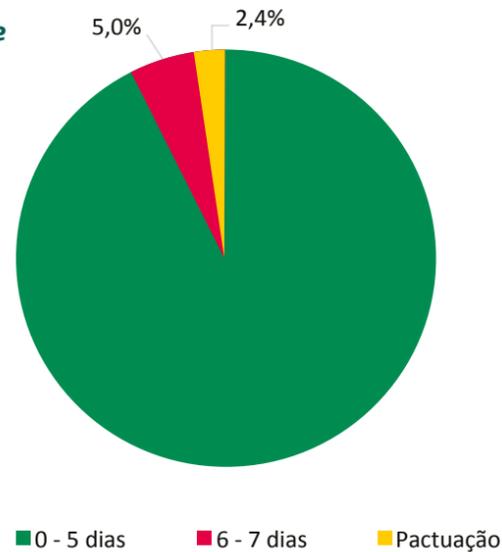
Indicador de Resolubilidade

Apresenta o percentual de manifestações registradas e finalizadas dentro do prazo da RN 323. A Ouvidoria alcançou 100% de êxito no cumprimento deste indicador.

Em 2016, a Ouvidoria reduziu o prazo de retorno aos clientes

de sete (RN 323) para cinco dias com o objetivo de superar as expectativas dos clientes e contribuir para a fidelização deles a este canal de recurso (mitigando a abertura de NIPs), conforme apresentado no gráfico:

Gráfico 4: Resolubilidade 2016

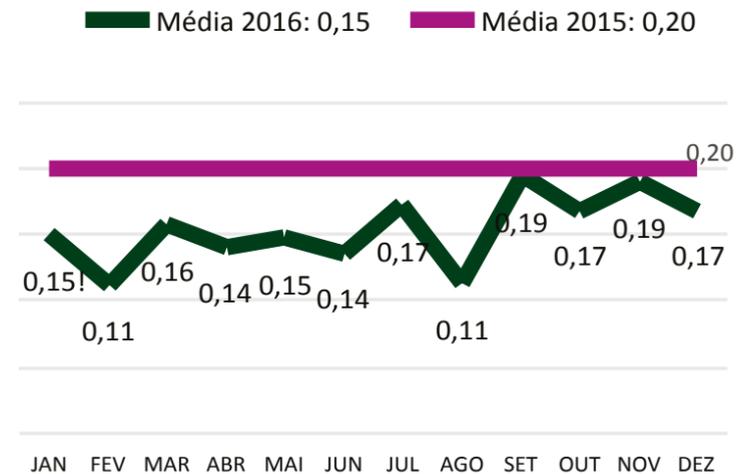


Indicador de Procura de Soluções

Esse indicador mostra a Ouvidoria como alternativa ao órgão regulador. Representa o resultado mensal do número de beneficiários que procuraram a ANS em relação ao número dos que recorreram à Ouvidoria – ou seja, para cada grupo de 10 mil beneficiários que recorreram à

Ouvidoria no mês, identifica-se o quantitativo de acionamentos à ANS. O gráfico mostra o resultado, indicando o crescimento das demandas da Ouvidoria em detrimento da NIPs e a manutenção da média de 2016 (0,15) menor que a de 2015 (0,20).

Gráfico 5: Indicador de Procura de Soluções



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Unimed Fortaleza

Ações estratégicas

A Ouvidoria participa de diversas reuniões internas nas quais tem oportunidade de levar a opinião dos clientes e os posicionamentos da ANS decorrentes de NIPs. O principal objetivo é fornecer subsídios e auxiliar as tomadas decisões dos gestores. Entre esses encontros destacam-se:

Comitê Gestor

Apresenta aos gestores os resultados das atividades da Ouvidoria e as demandas de NIPs.

Comitê de Satisfação

Apresenta os resultados das atividades da Ouvidoria e os indicadores da ANS.

Comissão de análise de demandas especiais

Reunião sistemática com o objetivo de solucionar demandas especiais, com impasse, levadas pelas áreas de atendimento de primeira instância e de produção/reembolso de despesas médicas, pela ASJUR, pela Ouvidoria e as NIPs.

Comitê de Liminares

Reunião estratégica para análise e proposição de ações de redução de custos assistenciais com liminares judiciais contra a cooperativa.

Reunião semanal de equipe

Realizada para acompanhar e influenciar a performance da equipe e o alinhamento da

sua conduta com a missão organizacional, adotando estratégias como a discussão de casos extraídos dos resultados dos seguintes indicadores:

- Resolubilidade Investimento no melhor posicionamento da cooperativa em relação à qualidade das informações, ao menor tempo de retorno ao cliente, à melhoria nos processos e à satisfação dos beneficiários

- Discordância de Solução e Procura de Soluções Para análise da conduta da Unimed Fortaleza com foco no posicionamento único adotado na resposta ao beneficiário ou à ANS, quer seja na tratativa de NIP ou de manifestações de clientes que recorreram diretamente à Ouvidoria. Tem como objetivo corroborar com a credibilidade da instância de recurso interno.



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



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 e automação e integração de processos através da Tecnologia da Informação, entre outras medidas.

Ações para melhorar os índices de solvência

Em 2016, 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, contribuiu para a melhoria dos resultados da Unimed Fortaleza

na ordem de R\$ 22 milhões, resultado da implantação de uma nova metodologia para o cálculo da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), de forma a melhor adequar ao risco da operadora. A GIEAT também possibilitou a elaboração de uma ação judicial relacionada à Taxa de Saúde Suplementar referente aos Planos de Saúde (TPS) com vista a suspender o pagamento trimestral na ordem de R\$ 300 mil por trimestre, além da expectativa de recuperar mais de R\$ 3 milhões recolhidos para a Unimed Fortaleza nos últimos 5 anos (prescrição).

Outras ações importantes realizadas pela GIEAT no exercício de 2016 foram:

- Procedeu melhorias na metodologia de cálculo da provisão de remissão, decorrente do benefício concedido referente ao Programa de Extensão Contratual (PEA);
- Desenvolveu e implantou a Política de Subscrição;

- Desenvolveu a Política de Aplicação de Carências;
- Automatizou processos internos;
- Desenvolveu e disponibilizou informações estratégicas e de controles corporativos à alta gestão de forma mais objetiva por meio do INFO CONTROL, INFO PRESI e Infográfico;
- Realizou fóruns de discussões sobre novas normas publicadas pela ANS junto às áreas afins;
- Realizou fóruns de discussões com o Comitê Atuarial da Unimed Brasil sobre novas metodologias de simulação da PEONA e Modelos Internos de Solvência;
- Realizou palestra sobre a importância e cumprimento da Margem de Solvência em Seminário Nacional da Unimed Brasil;
- Participação da equipe em vários eventos e treinamentos relacionados ao mercado de saúde suplementar visando a melhoria profissional.



Treinamento e Capacitação do Cooperado e do Colaborador

[G4-LA9; G4-LA10]



Em 2016, foi alterado o fluxo de seleção onde os gestores participaram de um treinamento de seleção por competência para que estes tivessem mais autonomia dentro do processo. Buscando o aproveitamento, 23% das vagas foram ofertadas fechadas com profissionais internos, possibilitando ascensão destes profissionais na cooperativa.

Ações de Desenvolvimento Humano em 2016

Capacitação

Foram realizadas 92.123 horas de treinamento, sendo 5.209 h/a de investimento dos colaboradores e 86.914 h/a através da Unimed Fortaleza, dando em média 30 horas de treinamento por colaborador. Entre as ações realizadas, destacam-se as seguintes:

- Cursos On-line (em parceria com o Portal Educação): 41.045 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Aprendizes – Semeando: 948 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Estagiários – Cultivando: 916 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Técnicos de Enfermagem – Florescer: 348 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Supervisores – Superlíderes: 920 h/a;

- Programa de Desenvolvimento de Gestores – PDG: 457 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Líderes – PDL: 3.110 h/a;
- Fórum de RH com a Gestão: 396 h/a;
- Oficinas de Competências Comportamentais: 1.145 h/a;
- Cursos externos: 5.209 h/a;
- Palestras de Excelência no Atendimento: 40.000 h/a.

Programas de Desenvolvimento

Anualmente a Unimed Fortaleza realiza programas de desenvolvimento focados em grupos específicos dentro da cooperativa, ações de desenvolvimento modulares, realizadas mensalmente em turmas.

Em 2016, o projeto foi reformulado, ganhando dois

novos programas, e mudando seu foco de trabalho. Além dos aprendizes, estagiários de nível superior, e líderes formais (coordenadores, gerentes, diretores e superintendentes), públicos para os quais já existiam programas de desenvolvimento específicos, dois novos grupos entraram nesta cadeia: os técnicos de enfermagem e os supervisores da cooperativa. O primeiro grupo foi trabalhado num programa que teve como objetivo preparar técnicos de enfermagem formados ou nos últimos semestres da graduação de enfermagem, objetivando prepará-los para participar de processos seletivos internos para o cargo de enfermeiro, contribuindo para o crescimento de carreira destes profissionais. O Florescer contou com módulos de Comunicação, Protocolos Institucionais, Trabalho em Equipe, Procedimentos Invasivos, Parada Cardiorrespiratória, Gestão de Conflitos e Feedback, dentre outros. Já o segundo grupo, os supervisores, foram trabalhados em um programa que visou preparar e desenvolver esta média liderança na cooperativa, expressivamente representada por um grupo de 40 profissionais. Além destes, tiveram continuidade os cursos Semeando o Saber, que é voltado para o desenvolvimento dos aprendizes e contemplou 70

pessoas com uma formação realizada em seis módulos comportamentais e Cultivando o Saber, de desenvolvimento dos estagiários, que também teve seis módulos comportamentais e formou 70 alunos.

Programa de Desenvolvimento de Líderes

Esta iniciativa de capacitação teve como público-alvo gerentes, coordenadores, alguns supervisores e alguns analistas em posição de sucessão. Seus principais objetivos foram direcionar os líderes para uma atuação estratégica e eficaz e capacitar os gestores nos gaps que foram identificados através da Avaliação de Desempenho 2016. Foram trabalhados módulos que trataram sobre Empreendedorismo, Flexibilidade, Tomada de Decisão, Foco em Resultados, Liderança e Comunicação, em parceria com o SESCOOP. Especificamente para os Supervisores foi elaborado o Superlíderes, um programa que visou preparar e desenvolver esta média liderança na cooperativa, expressivamente representada por um grupo de 40 profissionais. O objetivo desta ação era tornar os supervisores líderes mais cientes do seu papel de gestor, preparando-os para os desafios do mundo organizacional. O desenvolvimento se deu em 6 módulos que trataram sobre Autoconhecimento, Comunicação,

Gestão da Mudança, Planejamento Estratégico, Design Thinking, Processos de RH, dentre outros. Além da participação em módulos presenciais, o desenvolvimento também acontece através dos Ciclos de Coaching Interno. A Unimed Fortaleza possui uma equipe de coaches internos com formação pela Sociedade Brasileira de Coaching (SBC), Programação Neurolinguística (PNL) e Sociedade Latino Americana de Coaching (SLAC). O programa de coaching da cooperativa é caracterizado por ciclos voltados para as lideranças com foco no *Executive Coaching*, que potencializa as qualidades pessoais e profissionais dos clientes na melhoria de seus resultados.

Fórum de RH com a Gestão

Voltado para trabalhar, entre os gestores, temáticas voltadas para a gestão de pessoas. Foram três edições: abril (tema: política de RH), agosto (tema: resultados da Pesquisa GPTW) e novembro (tema: ações trabalhistas) com a presença de aproximadamente 370 gestores.

Saiba Mais (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. Além das ações citadas acima, a Unimed Fortaleza mantém parcerias com faculdades de graduação e pós-graduação com descontos para seus profissionais. Mais uma forma de impulsionar o desenvolvimento das pessoas, mantendo ativa a busca por capacitação.

Universidade Corporativa Unimed Fortaleza

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos e outros profissionais, a Unimed Fortaleza promoveu qualificações com foco no desenvolvimento profissional e na educação médica continuada por meio de cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento.

Em 2016, 777 médicos cooperados e 280 profissionais da área de saúde, colaboradores e dependentes participaram das seguintes capacitações:

Cursos de curta duração

- Inglês regular
- Inglês avançado
- *Coaching* financeiro – Turma II
- *Coaching* financeiro – Turma III
- Formação de conselheiros fiscais
- Espanhol básico
- Espanhol intermediário
- Comunicação

- Gestão do tempo – Turma II
- Informática – Windows (segunda e quarta)
- Informática – Word (segunda e quarta)
- Informática – Power Point (segunda e quarta)
- Informática – Excel (segunda e quarta)
- Informática – internet (segunda e quarta)
- Informática – Windows (sábado)
- Informática – Word (sábado)
- Informática – Power

- Point (sábado)
- Informática – Excel (sábado)
- Informática – internet (sábado)
- Gestão de negócios – Turma I
- OPME
- Manual da tecnologia
- Finanças x crise I
- Governança corporativa I – EAD
- Português instrumental para secretárias
- Marketing médico
- *Coaching* financeiro – Turma IV
- Finanças x crise II
- Português instrumental

- Gestão de negócios – Turma II
- *Coaching* financeiro – Turma V
- Governança corporativa – EAD
- Curso de investimento – Turma I
- Gestão do tempo – Turma IV
- Iphone e Ipad – Intermediário
- Atendimento assertivo e humanizado – Turma I
- Atendimento assertivo e humanizado – Turma II
- Neurolinguística
- *Coaching* financeiro – Turma VI

Cursos de pós-graduação

- Auditoria médica
- Cuidados paliativos
- Urgência, emergência e terapia intensiva
- Gestão de negócios de saúde

Happy Hour Aniversariantes

Em 2016, as quatro edições de Happy Hour em comemoração aos aniversários dos médicos cooperados contaram com a participação de 226 profissionais.



Ações de Endomarketing

Cartão Aniversariantes

Envio diário de 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.

Canal de Ética

O instrumento visa identificar e solucionar problemas dentro da empresa, por meio de denúncias realizadas pelos próprios colaboradores. A novidade faz parte de uma política anticorrupção que tem o objetivo de identificar possíveis comportamentos que possam comprometer a reputação da cooperativa como assédio moral, sexual, suborno, desperdícios de recursos, favorecimentos etc. Além disso, é possível também sugerir melhorias.

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.

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 2016, o Cine Unimed apresentou 12 sessões de filmes (seis na Sede e seis no HRU) e teve uma média de 30 pessoas por evento no HRU (100% da frequência esperada) e 37 na Sede (aproximadamente 93,2% 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.

Em Dia com Você

Durante o ano de 2016, o Em Dia com Você comemorou o aniversário dos colaboradores durante o período do trimestre. Foram realizados 4 eventos na

Sede e 4 no HRU. Os eventos aconteceram nos meses de abril, julho, outubro e dezembro.

Semana do Colaborador e Gincana Colaborativa



Com o objetivo de reconhecer e valorizar o colaborador da Unimed Fortaleza, foi instituído o dia 26 de Maio como o Dia do Colaborador. Durante toda essa semana diversas ações de reconhecimento e valorização foram realizadas, inclusive com o lançamento da Gincana Colaborativa, para arrecadação de alimentos, rações, brinquedos e roupas. O encerramento da Semana do Colaborador se deu com um Arraiá Junino.

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 600 participantes (cerca de 75% do total esperado). Filme exibido: Procurando Dory.

Papai Noel na Sua Casa

Em 2016, foi realizada a 4ª 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. O Instituto Unimed Fortaleza é parceiro junto aos projetos Criança no Cinema e Papai Noel na sua Casa.

Valorização dos profissionais

Projeto Educacional

Em 2016, foi lançado o Projeto Educacional com o objetivo de resgatar os valores educacionais, incentivando os filhos dos colaboradores da Unimed Fortaleza a se dedicarem aos estudos, fazendo-os compreender a importância de conquistar objetivos pessoais através de seus próprios esforços. Através da avaliação das médias aritméticas das notas dos boletins, os alunos foram premiados, no início de 2017, com notebooks e vale-materiais

nos valores de R\$1.000,00 e R\$500,00.

Fardamentos

A Unimed Fortaleza otimizou o processo de compra dos fardamentos e solicitou novos, seguindo o manual indicado pela Unimed do Brasil. Para se manter em equilíbrio com o mercado, a cooperativa realizou cerca de 12 pesquisas salariais com empresas do mesmo ramo ou mesmo porte.

Acordo Coletivo de Trabalho

2016 foi o primeiro ano que a cooperativa conseguiu fechar seu Acordo Coletivo de Trabalho com o sindicato majoritário, SindSaúde, no mês da data base. Além disso, a cooperativa iniciou um trabalho de análise dos custos que envolvem o benefício de assistência médica dos colaboradores, visando melhor utilização dos recursos financeiros da Cooperativa. No ano de 2016, no HRU, a Unimed Fortaleza atuou no fortalecimento da cultura de desenvolvimento através da estruturação do cronograma da Educação Continuada em parceria com a equipe multidisciplinar e o Time de RH, oferecendo treinamentos técnicos e comportamentais. A partir deste enfoque, foram promovidas, até setembro de 2016, 970 turmas de treinamentos, totalizando 43.603 horas, o que dá em média 27 horas/homem de

treinamento. As ações buscam alinhar os colaboradores às práticas organizacionais exigidas (ROPs), com os protocolos utilizados na instituição, bem como disseminar uma cultura de atendimento humanizado e seguro ao paciente. Foram realizadas ações em parceria com os Times de Excelência e Escritório da Qualidade com temas relacionados à segurança do paciente como: Blitz nas Unidades, com a aplicação de Quiz aos colaboradores, Gincana da Excelência e apresentações Lúdicas. Outro foco é Cuidar de quem Cuida: promovendo saúde e qualidade de vida do colaborador e melhorando o clima organizacional. Um dos projetos implantados foi a massoterapia que retornou em junho de 2016 visando promover momentos de relaxamento aos colaboradores e terceirizados. Até o momento, 3506 colaboradores já foram atendidos, com média de 877 atendimentos por mês. Ainda com o intuito de promover cuidado e saúde com nossos colaboradores, foram elaboradas as Oficinas de Enfrentamento ao Stress, minimizando os efeitos do estresse ao trabalhador. Visando proporcionar uma maior aproximação entre os novos colaboradores da Unimed Fortaleza, bem como fazê-los sentir-se acolhidos em

sua integração, a Diretoria do Hospital Regional Unimed realiza mensalmente o projeto Conheça seu Diretor.

GPTW

O Hospital Regional Unimed recebeu no ano de 2016 o prêmio GPTW como o 6º melhor hospital para trabalhar no Brasil, referente ao ano de 2015. Esse resultado é fruto da percepção dos nossos mais de mil e quinhentos colaboradores, práticas de gestão de pessoas diferenciadas, e da importância dada ao bom clima organizacional pela nossa atual gestão.





Seguem as principais ações em 2016:

Dados operacionais - histórico anual das atividades

- Engenharia de segurança
 - PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais): 23
 - CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes): 11
 - SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho): 10
 - Treinamento de segurança
- Na admissão: 61
- DDS (Diálogo Diário de Segurança): 173
- PPRA/CIPA/SIPAT: 35
- Brigada de Incêndio: 24
- CS (Comunicação de Serviço): 37
- PT (Permissão para Trabalho): 2.929
- Mapa de risco: 285
- OS (Ordem de Serviço): 935
- Laudo insalubridade e periculosidade: 935
- Plano de emergência contra incêndio: 1
- Brigada de Incêndio: 7
- Investigação de acidentes (CAT): 67
- PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário): 380

- Relatório técnico: 130

• Medicina do Trabalho

- PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional): 23
- Treinamentos: 42
- Quantidade de colaboradores treinados: 1.066
- PPRAMP (Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes): 19
- ASO (Atestado de Saúde Ocupacional)
 - Admissional: 571
 - Demissional: 349
 - Periódico: 2.590
 - Retorno ao trabalho: 221
 - Mudança de função: 365
- Atestados médicos: 5.424
- Registro e perícia de atestados médicos: 3.743
- Imunização tétano: 2.979
- Imunização hepatite: 2.768
- Programa de qualidade de vida no trabalho
 - Quantidade de aulas: 602
 - Quantidade de participantes: 6.994

• Informatização dos dados no sistema RM

Com o objetivo de atender as exigências do eSocial e agilizar

as demandas de trabalho, o cadastro de todos os dados do SESMT está sendo informatizado no sistema RM.

• Programa Qualidade de Vida no Trabalho

Implantado em agosto de 2016, tem como meta sensibilizar os colaboradores da cooperativa sobre a importância da participação em projetos nas áreas de bem estar, saúde e qualidade de vida no ambiente do trabalho. Realiza ginástica laboral e aulas de ritmos com a educadora física Priscila Lima.

A ginástica laboral consiste em uma série de exercícios físicos realizados durante a jornada de trabalho com o objetivo de melhorar a saúde e evitar lesões por esforço repetitivo e algumas doenças ocupacionais. Ela se baseia em alongamentos de diversas partes do corpo, como tronco, cabeça, membros superiores e membros inferiores. Os tipos de alongamento são diferentes para cada função exercida pelo trabalhador. A ginástica não é de alta

intensidade e ocorre em curto período de tempo para não cansar nem sobrecarregar o funcionário.

• Campanha Mantenha sua Imunização em Dia No período de 4 a 20 de maio, o SESMT realizou campanha de vacinação contra tétano, hepatite B e gripe influenza.

• Campanha Higienização das Mãos

Ao longo do mês de junho, o SESMT visitou todas as unidades da cooperativa. A campanha levou treinamentos teóricos e práticos sobre a relevância da higienização das mãos e as condições para que ela seja mais efetiva.

O objetivo da campanha foi sensibilizar todos os colaboradores para a prática, tendo em vista que é uma medida simples e eficaz de prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde. Foram distribuídos frascos com álcool gel, sabonete líquido e um folder com a ilustração da técnica para a higienização das mãos.

• Campanha de prevenção e controle de obesidade e hipertensão

Realizada durante todo o mês de junho, a campanha levou o SESMT para todas as unidades da cooperativa para oferecer

treinamentos teóricos, cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), aferição de pressão arterial, distribuição de folders informativos sobre os temas e vacinação contra tétano e hepatite B.

Além disso, o SESMT identificou os colaboradores com obesidade e hipertensão e os encaminhou para participar dos programas gratuitos ofertados pela Medicina Preventiva.

Os objetivos da campanha foram conscientizar os colaboradores em relação à importância da prevenção e do controle da obesidade e da hipertensão, para garantir qualidade de vida no trabalho, e incentivar a adoção de hábitos saudáveis.

• Projeto absenteísmo e qualidade de vida no trabalho

Cuidar dos colaboradores para que eles se sintam bem com o corpo e cada dia mais saudáveis: Esse é um dos objetivos da Unimed Fortaleza. Nessa perspectiva, a Medicina Preventiva, em parceria com o SESMT, lançou o Grupo de Reeducação Alimentar do HRU.

A iniciativa foi um programa gratuito realizado no período de 29/08 a 24/10 que procurou trazer mais qualidade de vida através de sessões educativas e

avaliações de saúde realizadas por uma equipe multidisciplinar formada por equipe, enfermeiros, nutricionistas e psicólogos, entre outros profissionais.

• Atualização e criação de CIPAs

Em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 05, aprovada pela Portaria nº 3.214 de 08 de junho de 1978 (emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego), foi realizada a atualização da CIPA nas seguintes unidades:

- CIAU Oliveira Paiva
- CIAU Bezerra de Menezes
- CIAU Parangaba
- CIAU Aldeota
- Medicina Preventiva
- Unidade Pinto Madeira
- Sede
- Centro Pediátrico
- HRU
- Unimed Lar
- Unimed Urgente

Também foram designados membros para a CIPA nas unidades:

- CIAU Maracanaú
- Laboratórios 13 de Maio, Oliveira Paiva, Gomes de Matos, Bezerra de Menezes I e II, Dom Luiz e Henriqueta Galeno.

• SIPAT realizada nas unidades da cooperativa

Entre os meses de agosto e outubro, o SESMT realizou a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)

2016 nas seguintes unidades:

- CIAU Bezerra de Menezes
- CIAU Oliveira Paiva
- CIAU Maracanaú
- CIAU Parangaba
- CIAU Aldeota
- Medicina Preventiva
- Centro Pediátrico
- HRU
- Unimed Lar
- Unimed Urgente
- Unidade Pinto Madeira
- Sede

O objetivo da ação foi conscientizar os colaboradores sobre a importância da prevenção a acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Para esta edição, o tema foi “Qualidade de vida”, que abordou, além da prevenção aos acidentes de trabalho, o desenvolvimento pessoal e a importância de valorizar a vida de cada um, com foco no bem-estar e na motivação dos colaboradores.

O evento reuniu colaboradores e terceirizados da cooperativa em um momento de descontração e aprendizagem. Palestras, sorteios de brindes, coffee break e um desfile animaram os dias dos colaboradores que participaram.

Entre os destaques da SIPAT 2016 estiveram os seguintes palestrantes:

- Ivan Cabral, educador de trânsito do DETRAN
- Eduardo Parente, professor da Unimed Ativa (assessoria de corrida da cooperativa) e especialista em nutrição e esporte

- Priscila Ferreira, educadora física do SESMT
- Dra. Conceição Campos, médica radioterapeuta e especialista em Oncologia
- Alberto Bial, técnico do time de basquete Solar Cearense

Os temas das palestras foram “Acidentes de trabalho”, “Importância do exercício físico”, “Importância da prática regular de atividades físicas no desenvolvimento de aulões de ginástica laboral”, “Câncer de mama” e “Qualidade de Vida”.

Além disso, o evento contou com um desfile descontraído, no qual os colaboradores se tornaram modelos para usar os equipamentos de proteção individual.

• Brigada de Incêndio

As Brigadas de Incêndio das unidades da Unimed Fortaleza foram formadas e, atualmente, todas estão dentro do dimensionamento exigido pelo Corpo de Bombeiros. Os treinamentos aconteceram nos meses de abril, julho e novembro. A capacitação foi nas dependências do HRU, favorecendo a integração entre os colaboradores do hospital e várias unidades da Unimed Fortaleza: Sede, Pinto Madeira, CAC, Centro Pediátrico e CIAU Bezerra de Menezes.

No curso, os novos brigadistas adquiriram conhecimentos sobre princípios de incêndio, abandono

de área, aplicação de primeiros socorros, manuseio e aplicação de equipamentos e formas de propagação do fogo, entre outros.

Melhorias da Brigada:

- Líderes reorganizados por pavimento e divulgados nos andares. Todos podem ser localizados através de rádio HT digital
- Treinamentos práticos de inspeção e uso de mangueiras e extintores

- Camisas da Brigada padronizadas com as cores da paleta Unimed Brasil (laranja)

- Adequação do dimensionamento da Brigada de todas as unidades

• Simulados internos



Em março, ocorreu uma simulação de cinco pacientes sendo removidos de leitos. Na manhã de cinco de agosto, o HRU foi palco de um Simulado de Catástrofe. A ação foi realizada pelo SESMT e teve o intuito de avaliar a ação dos brigadistas do hospital e da equipe da

Emergência do HRU.

Na ação, um princípio de incêndio fictício tomou conta de um leito no 6º andar do hospital e pacientes de UTI tiveram de ser removidos para a Emergência. A Brigada de Incêndio foi responsável pela descida dos pacientes até o setor e, chegando lá, a equipe da Emergência assumiu a responsabilidade pelas pessoas e realizou os procedimentos adequados para a situação.

Com o simulado, foi possível visualizar o plano de emergência que foi desenhado, avaliar sua eficácia, identificar os problemas (para, com o reconhecimento destes problemas, corrigir falhas e melhorar o processo) e definir melhorias no tempo e no fluxo em relação aos simulados anteriores.

O HRU vivenciou mais um Simulado de Catástrofe na tarde do dia sete de dezembro. Ele ocorreu na ala obstétrica do 6º andar do hospital, com um princípio de incêndio fictício em um dos quartos da unidade. Pacientes tiveram de ser removidas para a Emergência do hospital. A brigada de incêndio foi responsável pela descida das vítimas até o devido setor, onde a equipe da Emergência as recebeu e realizou os procedimentos.

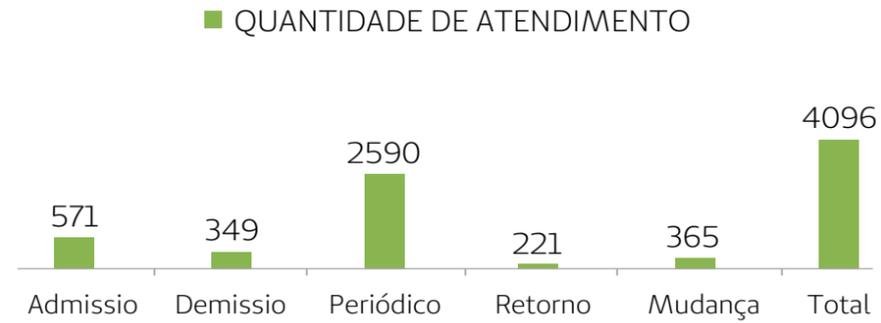
A engenheira de Segurança do Trabalho do SESMT, Kamilla Xavier, acompanhou a ação.

Segundo ela, o objetivo proposto, de descer as vítimas até a emergência, foi atingido. No entanto, destacou que ainda existem pontos nos quais há necessidade de melhorias no trabalho feito pela Brigada de Incêndio. “No calor da emoção, algumas pessoas acabaram se esquecendo de realizar o procedimento correto. Esperamos que em 2017 possamos fazer mais simulados para aperfeiçoar a ação de evacuação de área”, esclareceu a engenheira.

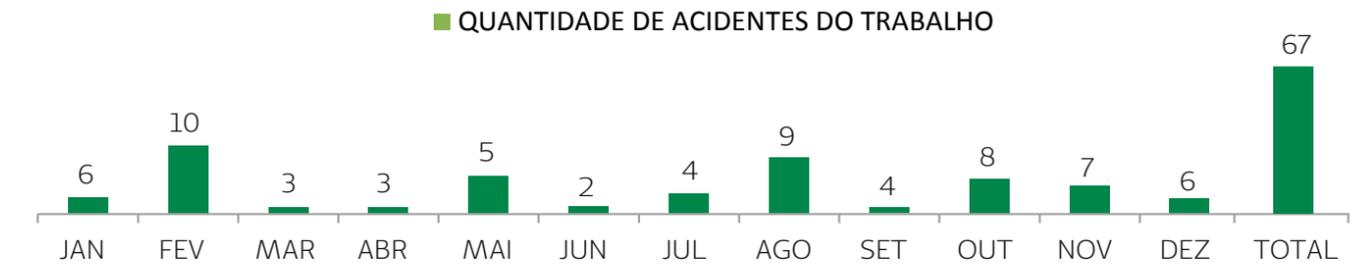
• Simulado externo

Em maio, houve uma simulação de incêndio na Sede com evacuação de toda a unidade e a chegada de oito vítimas externas na Emergência do HRU. A ação visou avaliar o desempenho da Brigada de Incêndio e as demais áreas em situações de preparação para desastres, atendendo as exigências do Corpo de Bombeiros e da Qmentum.

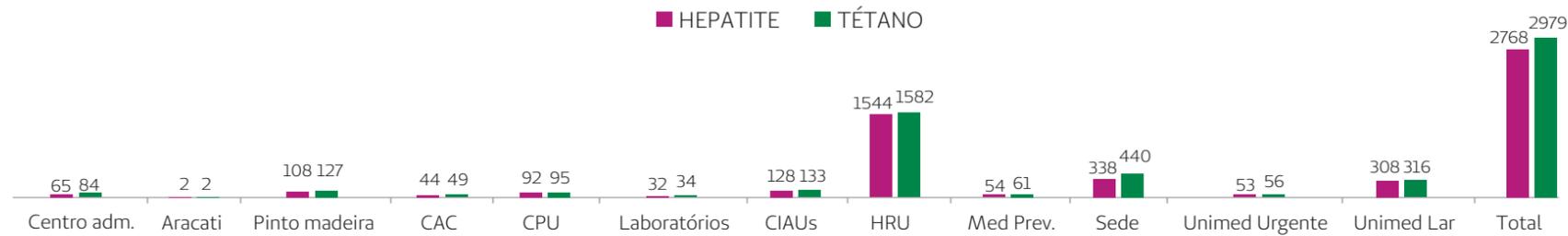
Atendimentos Médicos ASO - SESMT 2016 até 30/11/2016



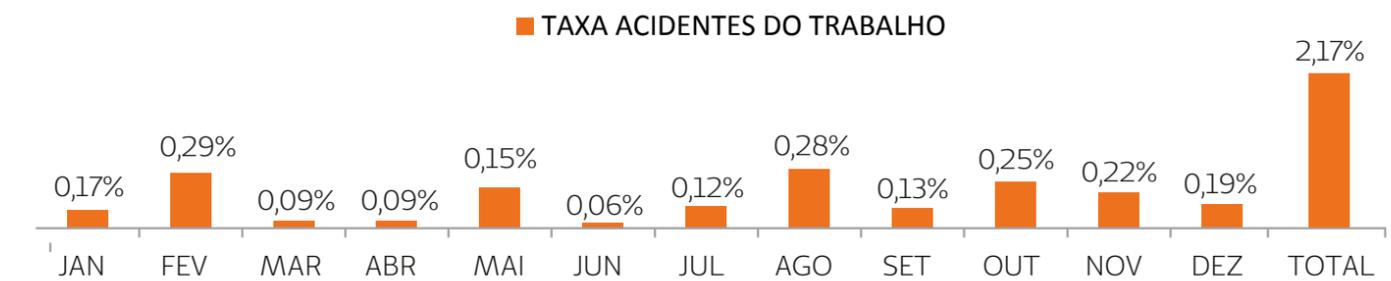
QUANTIDADE DE ACIDENTES DO TRABALHO



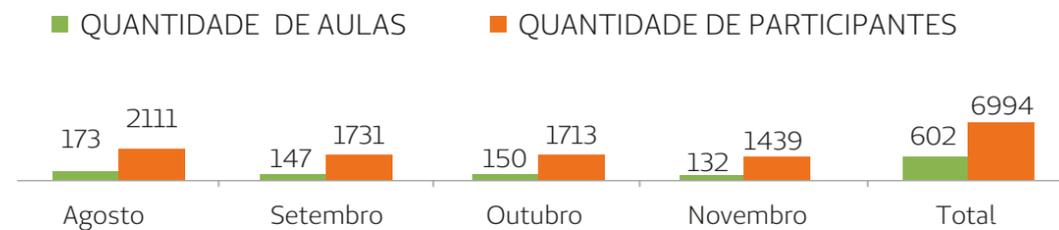
Colaboradores Vacinados SESMT 2016 até 19/12/2016



Taxa acidentes do trabalho



Ginástica Laboral





Mais rigor na conduta com fornecedores e prestadores

Em virtude do crescimento dos custos médicos assistenciais, foram implementadas ações relacionadas a:

- Negociação com fornecedores de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), em conjunto com a DPS (Diretoria de Provimento e Saúde) resultando em apresentações de tabelas sucessivas com realinhamento de preços.
- Fornecimento de informações e monitoramento dos pacientes alvos em conjunto com a Medicina Preventiva e a DCO (Diretoria Comercial), em substituição à consultoria.
- Renegociação com distribuidores farmacêuticos em conjunto com a GESUP (Gerência de Suprimentos), resultando em novas tabelas com realinhamento de preços e consequente redução de valores dos medicamentos.
- Negociação direta com fabricantes farmacêuticos em conjunto com a GESUP (Gerência de Suprimentos); provocando

realinhamento de valores de medicações imunobiológicas, quimioterápicos e biossimilares, que farão parte das novas prescrições acordadas com os solicitantes da operadora após discussão conjunta com a DPS (Diretoria de Provimento e Saúde) e Hospital Regional Unimed;

- Início da implantação do DRG (Diagnosis Related Group) em conjunto com a TI (Tecnologia da Informação) Unimed Fortaleza; provocando a estruturação de uma ferramenta que permite o diagnóstico preciso de permanência hospitalar, taxa de ocupação, unidades com sobrecarga de internação, análise dos custos médicos hospitalares e eficácia dos serviços e dos recursos humanos; possibilitando assim a correção de desvios dos padrões considerados normais.
- Identificação e análise dos altos custos das empresas estratégicas, sinalizando os beneficiários com doença crônica, inserindo nos programas da Medicina Preventiva e acompanhando os resultados.

Compliance

Baseada na metodologia da ISO 31.000 (Norma Internacional para Gestão de Riscos) e no

framework (Estrutura de Controle Interno) do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), a gestão de riscos traduz vantagem competitiva para a Unimed Fortaleza ao adequar a gestão, os controles e o compliance aos requerimentos futuros da IN nº 51 da ANS, que regulamenta critérios e diretrizes para substituição da formulação de cálculo da margem de solvência pela utilização de modelo próprio.

Concomitante ao desenvolvimento da área e em face à necessidade de fortalecimento do Sistema de Controles Internos e do monitoramento do cumprimento de normas internas e externas (órgãos reguladores), está em andamento o Projeto de Controles Internos, Riscos e Compliance. Seus principais objetivos são atuar na orientação e na conscientização da cultura de controles, estimular a criação de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e possibilitar a aplicação efetiva de códigos de conduta ética preconizados na lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

Em 2016, as principais ações da área foram as seguintes:

- Revisão da Política de Riscos e criação da Política de Compliance.
- Execução do Projeto Controles Internos, Riscos e Compliance
- Monitoramento dos riscos dos 24 projetos estratégicos distribuídos nas cinco diretorias da cooperativa com um orçamento anual de 21.075.221,84.
- Palestras sobre riscos, compliance e Lei Anticorrupção nos treinamentos de integração institucional. Foram treinados 534 novos funcionários

Projetos:

- Da compra a gestão de estoques
- Do atendimento administrativo à autorização
- PEP/RES
- Sede Unimed Lar – Medprev – Linha Verde
- Grupo geradores
- Atendimento domiciliar
- Urgência e emergência
- E-Social
- Acreditação Qmentum HRU
- Parto adequado
- Qualificação da rede credenciada
- Central de refrigeração
- Leitos 6º andar

Consolidação e crescimento da marca

[G4-PR5]



O planejamento do Marketing e Comunicação da Unimed Fortaleza é realizado para construir um relacionamento de valor com os clientes e a sociedade. A proposta é convidar todos a vivenciar a marca da cooperativa e fazer parte do mundo Unimed não somente na hora em que eles precisam de assistência médica. Dia a dia, a área busca estar mais presente na vida dos clientes por entender que isso é fundamental para que o relacionamento com eles se torne cada vez mais estreito.

Em 2016, o foco foi a continuidade do desenvolvimento de estratégias inovadoras que gerem valor da marca para os clientes, os colaboradores, os cooperados e o mercado. O principal objetivo desta política foi aumentar o nível de satisfação e potencializar as vendas. Algumas ações receberam melhorias ou foram ampliadas e outras foram lançadas, como parte da busca para proporcionar experiências positivas do público com a marca Unimed Fortaleza.

O desafio da área de Marketing e Comunicação para 2016 foi superar o bom desempenho de 2015, ano no qual o principal objetivo foi efetuar a mudança

de uma cultura centrada em doenças para outra convergida na manutenção do bem estar. Diante desse contexto, o esforço para disseminar o novo modelo de cuidado da saúde para a Unimed focou nas seguintes medidas, que foram reforçadas através de campanhas e novos projetos:

- Ações de marketing para promoção e prevenção da saúde
- Geração de valor
- Significado, propósito e resgate da marca Unimed no mercado local

O ano de 2016 também foi de mudanças e renovação dos canais

de comunicação, com o objetivo de melhorar a comunicação interna (em busca de mais conhecimento da cooperativa por parte dos colaboradores e, por consequência, mais motivação e melhor atendimento) e estreitar o relacionamento com os clientes nos canais externos.

Não houve aumento relevante nos investimentos de Marketing e Comunicação. Os percentuais permaneceram no mesmo patamar, em relação à Receita Operacional Líquida aplicada em 2015.

ANO	% Investimento MKT/ ROL
2010	1,23%
2011	0,96%
2012	0,93%
2013	0,89%
2014	0,68%
2015	0,67%
2016	0,69%

Desta forma, os investimentos em Marketing foram adequados à estratégia de fortalecer a marca e otimizar resultados com foco na sustentabilidade financeira e na diferenciação por qualidade.

A estratégia

Vivemos um momento em que marcas são muito mais do que símbolos que diferenciam empresas, produtos ou serviços em relação à concorrência. A marca precisa ter propósito e relação com as pessoas, por isso é necessário construir valores bem claros para a sociedade, assumindo o papel da empresa na construção de um futuro desejável.

A estratégia de posicionamento mantém o desafio de transformar uma cultura focada em doenças para outra centrada na manutenção do bem-estar. As ações para isso são desenvolvidas para tornar a Unimed Fortaleza uma empresa mais próxima de seus clientes, proporcionando mais satisfação e qualidade ao cuidar das pessoas.

Campanhas

Das três maiores ações de 2016 que utilizaram mídia de massa, uma teve enfoque no apelo comercial, outra no call to action, evidenciando o novo número de telefone das vendas, e a última destacou os atributos da Unimed Fortaleza que mais colaboram para a definição de aquisição do plano.

Campanha Micro e Pequena Empresa (MPE) – 2ª Edição

Aproveitando o sucesso da Campanha de MPE lançada em 2015, foi feito o relançamento, no período de 21 de fevereiro a 10 de abril, com a ideia criativa adaptada. Foram incluídos valores nas peças de divulgação e houve reforço do foco em vendas.

A campanha utilizou o desafio de que, apesar da Unimed Fortaleza oferecer planos voltados para médios e pequenos empreendedores, muitos gestores de empresas pequenas acham que não podem ter um plano da cooperativa. Esse fato serviu para o desenvolvimento do insight de que as pequenas empresas têm aspirações, e a Unimed Fortaleza está ao alcance delas. Assim, foi aproveitado o mote:



Não importa o tamanho da sua empresa. Com três pessoas ela já pode ter Unimed Fortaleza.

Durante a campanha, as vendas para o segmento MPE cresceram 49,6% em relação ao início do ano.

Campanha Mídia Exterior – A gente faz mais para cuidar de você

No planejamento anual de Marketing, uma das indicações foi apostar em uma campanha que utilizasse exclusivamente as mídias exteriores. A proposta surgiu da necessidade da marca se fazer presente no dia a dia das pessoas e ocupar os espaços da cidade. A ideia foi “pintar” os principais pontos de Fortaleza com as cores, elementos e a mensagem da Unimed Fortaleza.

Para isso, foi criado o conceito “A gente faz mais pra cuidar de você”. Ele traduz a filosofia e a proposta de ir além na hora de cuidar da saúde das pessoas, oferecendo um leque de serviços e projetos que também proporcionam qualidade de vida. Isso foi evidenciado através de imagens icônicas que remetessem a alguns dos projetos da cooperativa, como os de alimentação saudável, atividade física e preparação para o parto adequado. As peças foram criadas com o predomínio da cor verde e tendo a mensagem principal com bastante evidência.

Veiculada entre 13 de junho a 31 de julho, a campanha foi elaborada para destacar o modelo de cuidado de forma positiva, disseminando a qualidade de vida e o bem-estar com foco no aumento do recall da marca em Fortaleza através da

intensificação da sua presença na cidade.

Além de disseminar o conceito de ir além na hora de cuidar e reforçar a gestalt da Unimed Fortaleza com a predominância da cor verde, a campanha teve como desafio disponibilizar o call to action para aquisição dos produtos, divulgando o novo número de telefone para vendas: 3209-1919. O sucesso da campanha foi percebido com o impacto da marca na cidade e o bom retorno nas ligações para geração de leads.

Campanha Fim de Ano – atributos



Após o primeiro passo para tornar palpável o conceito “A gente faz mais para cuidar de você” na Campanha de Mídia Exterior, para o fim do ano o objetivo foi fortalecer o posicionamento da Unimed Fortaleza, apresentando a marca para o mercado como o melhor plano de saúde. Isso se deu através da mensuração dos benefícios do plano, evidenciando seus atributos:

- Maior e melhor rede de atendimento (com os melhores médicos, hospitais, clínicas e laboratórios)
- Solidez (8ª maior empresa do Ceará)
- Centro Pediátrico (com novo sistema de atendimento)
- HRU (maior hospital privado da cidade e único com certificação internacional)
- Parto Adequado
- Serviços Online

Assim, a ideia criativa da campanha foi destacar, entre os atributos, as histórias que existem por trás da estrutura, dos serviços e dos números. Por exemplo:

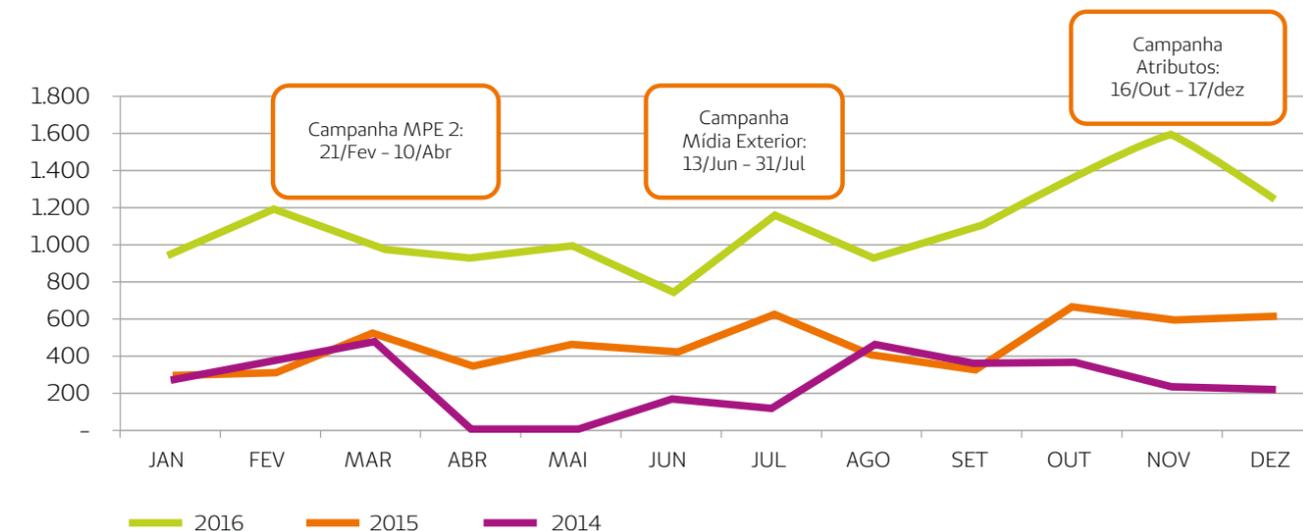
- Um Centro Pediátrico com atendimento mais rápido e seguro representa mais tempo que uma criança tem para aproveitar a infância
- Estrutura completa para parto adequado significa mulheres realizando o sonho de serem mães
- Ter a maior rede de atendimento é cercar as pessoas de cuidado para que elas possam aproveitar o melhor da vida

- Ser a 8ª maior empresa do estado é ser uma empresa grandiosa para quem precisa de grandes cuidados

No período de 16 de outubro a 17 de dezembro, todos os benefícios foram potencializados, destacando o valor que eles proporcionam para as pessoas. Desse modo, o conceito

“A gente faz mais pra cuidar de você” pôde ser reconhecido sob o ponto de vista de quem recebe os cuidados da Unimed Fortaleza.

Proposta



Para referências, segue gráfico de solicitação de proposta de vendas, com indicação do período das campanhas e o claro aumento de geração de solicitações de proposta. Apesar de 2016 ter sido um ano de transição política e econômica, a busca pelos produtos da Unimed Fortaleza cresceu 139% em relação ao ano anterior, tendo como referência as solicitações de propostas geradas nos períodos de realização das campanhas.

O gráfico acima identifica o resultado de um plano de Marketing assertivo e programado de acordo com as demandas do mercado.

Projetos, programas e ações offline

Boletim Gestor. Com

Com o objetivo de estreitar o relacionamento com os gestores, em agosto de 2016 foi criado

um novo canal de comunicação online: o Boletim Gestor.Com, focado em líderes de equipes ou colaboradores que exercem cargos de gestão.

O canal tem o objetivo de manter o público-alvo informado sobre assuntos externos de interesse da cooperativa e ajudar no desenvolvimento do papel de liderança.

Enviado quinzenalmente por e-mail, o informativo é uma newsletter online que contém hiperlinks de notícias externas sobre o setor da saúde ou o sobre o mercado diretamente ligado ao negócio, além de uma notícia com foco em desenvolvimento contendo temas como liderança, motivação, gestão, produtividade, saúde e segurança do trabalho, feedback, comunicação, etc.

Como forma de estimular a participação dos gestores e convidá-los a construir o boletim junto com a Comunicação, os nomes dos colaboradores que enviam sugestões de pautas para o canal são divulgados, no rodapé, como “Colaboração” em cada edição. Para avaliar a efetividade do canal, é contabilizado o número de aberturas (leituras) do e-mail enviado. Mais de 170 gestores estão cadastrados para recebimento do boletim. Entre estes foi registrada uma média de 23% de aberturas do e-mail – um número satisfatório, diante da taxa média de abertura de e-mail marketing no mercado que é de 20%.

Café com RH

A Unimed Fortaleza acredita na importância da aproximação e do relacionamento com os seus clientes empresariais, representados pelo segmento de diretores e gestores de RH. Diante

desse contexto, criou o evento “Café com RH”, evento que hoje já faz parte do calendário corporativo da cidade. A primeira edição do café ocorreu em junho de 2011 e, desde então, vem trazendo nomes de peso do universo corporativo, como Rogério Cher, Maria Luiza Trajano, Alfredo Castro, Andréia Nalesso e Eugênio Mussak, entre outros. O encontro ganhou força entre os profissionais do mercado de Fortaleza por sempre abordar temas atuais e visar ao debate interativo na busca das melhores práticas de gestão de desenvolvimento de pessoas.

Em setembro foi realizada a 8ª edição do evento na Fábrica de Negócios, com a presença de mais de 300 gestores do Ceará. O diretor comercial da Unimed Fortaleza, Dr. Elias Leite, ministrou a palestra “O modelo Disney de excelência em gestão e atendimento”, ressaltando a importância da gestão por resultados através da liderança de equipes e promoção da automotivação.

Outro convidado foi Márcio Fernandes, um dos melhores e mais admirados CEO's do Brasil, que compartilhou o tema “A nova filosofia de gestão: felicidade dá lucro – abordagem executiva e estratégica”. Para enriquecer a troca de experiências, uma roda de debate foi realizada com a condução de Márcio Fernandes e Severino Neto, presidente do Mercadinho São Luiz

e da Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza (CDL), e tendo como debatedores o Dr. João Borges, presidente da Unimed Fortaleza, e o Dr. Elias Leite, diretor comercial. Uma pesquisa aplicada junto aos participantes da edição apontou um índice de 94,9% de satisfação com o evento, resultado que colabora para disseminar as boas práticas e a marca da Unimed



Embaixadores da Comunicação



Embaixadores da Comunicação

Ouvir de um colega de trabalho as informações e notícias da cooperativa é usual na Unimed Fortaleza. Em pesquisa realizada pelo setor de Estratégia de Mercado da cooperativa, foi constatado que as notícias no ambiente de trabalho eram mais disseminadas através dos colegas

Fortaleza junto ao público corporativo e aos formadores de opinião.

do que mesmo pelos canais de comunicação e demais formas de conhecimento.

Entre inúmeras opções, as informações obtidas dos colegas obtiveram o maior índice de fonte de conhecimento das notícias, liderando a pesquisa com 33,4% do resultado geral.

Considerando essa realidade, a área de Comunicação idealizou e executou o programa Embaixadores da Comunicação. Trata-se da atuação de colaboradores das mais diversas áreas, escolhidos através de seleção, como porta-vozes das notícias.

Os Embaixadores da Comunicação difundem as notícias dentro das unidades físicas da cooperativa, desenvolvendo e acelerando o fluxo de repasse das informações e fortalecendo, assim, a comunicação interna. Além disso, o grupo incentiva a prática do diálogo entre os diversos setores e cria uma imagem positiva da cooperativa entre os colaboradores.

No início de maio de 2016 foram abertas as inscrições para o programa. Mais de 100 colaboradores se inscreveram. A seleção, o lançamento e a apresentação dos embaixadores ocorreram no final do mês supracitado. Ao todo, 28 foram escolhidos para exercer o cargo.

Como forma de garantir a evolução contínua dos Embaixadores da Comunicação e ouvi-los em queixas e sugestões de melhorias, mensalmente são realizadas reuniões e capacitações. Ambos os eventos são conduzidos pela equipe da célula de Comunicação.

Em junho, foi realizada a primeira reunião, que tinha como tema o papel dos Embaixadores da Comunicação. No mês seguinte, foi o momento de qualificar os profissionais. A primeira qualificação falou de “comunicação para não comunicadores”. A segunda reunião foi realizada em agosto, seguida da qualificação em “noções de fotografia”, realizada no mês de setembro.

Em outubro aconteceu mais uma reunião conduzida pela equipe de Comunicação. A terceira qualificação teve como tema “feedback” e aconteceu no mês de novembro, seguida de uma reunião em dezembro.

Espaço Unimed Ativa



Atuando firmemente com o compromisso de incentivar hábitos saudáveis para todos, a Unimed Fortaleza inovou em 2016, lançando o Espaço Unimed Ativa. Trata-se de uma pop-up store com mais de 400 m², montada para disponibilizar artigos esportivos e uma área aberta para atividades físicas e espaço de convivência em período sazonal, oferecendo um ambiente diferenciado e incentivando a população a sair do sedentarismo de forma divertida. Para instalação do espaço foi escolhido o Aterro da Praia de Iracema durante o período de 18 junho a 2 de setembro, com funcionamento de terça a sexta, das 16 às 21 horas, e aos sábados e domingos, das 9 às 21 horas.

No local, o espaço de convivência tinha parquinho infantil, rede de vôlei de praia e beach tênis, materiais esportivos como

stand-up paddle, skate, patins, frescobol, frisbee, slack line, patinete, flutuador, travinha para futebol, raquetes de beach tênis, bolas de futebol, vôlei, futevôlei e equipamentos de segurança como capacete, joelheira e cotoveleira.

O Espaço Unimed Ativa foi gratuito e aberto ao público. As pessoas puderam usar os equipamentos por até uma hora e ainda ajudaram instituições sociais através da doação de um quilo de alimento não perecível. Com o mote “Não dá para ficar parado”, a divulgação do espaço foi toda realizada em meios digitais como a fanpage da Unimed Fortaleza e um hot site criado para fornecer informações gerais sobre o projeto. Peças off line, como cartazes e panfletos, foram usadas. Em 77 dias de funcionamento, o Espaço Unimed Ativa realizou 2.500 empréstimos, atendendo 2.056 pessoas. Além disso, foi arrecadada 1,5 tonelada de alimentos para o Lar Francisco de Assis e para a Associação Elos da Vida.

Expansão Unimed Ativa

O programa de Assessoria de Caminhada e Corrida Unimed Ativa teve início em 2015, na Beira Mar, e é mais uma das ações da cooperativa que tem como objetivo tirar as pessoas do sedentarismo e proporcionar hábitos saudáveis por meio da prática de exercícios físicos e do convívio social. Seu diferencial é oferecer acompanhamento de profissionais capacitados e treinos

personalizados com planilhas que registram o condicionamento físico e os objetivos de cada aluno. Voltado para clientes, colaboradores e médicos cooperados, o programa representou uma grande oportunidade para interessados em práticas esportivas e teve grande procura pela assessoria, principalmente em outros pontos da cidade, além da região da Beira Mar. Para suprir essa necessidade e ampliar a vivência com a marca, a Unimed Fortaleza expandiu a iniciativa, instalando uma nova base no Shopping Iguatemi.

• Informações gerais

Turma Beira Mar

Participantes: 95

Dias: terças, quintas e sábados

Local: Marco Zero da avenida Beira Mar

Horário de largada: das 6h às 7h

Turma PistAtiva Iguatemi

Participantes: 121

Dias: terças, quintas e sábados

Local: Shopping Iguatemi

Horário de largada: das 6h às 7h

Hora da Saúde

O projeto teve início no dia 12 de julho e foi criado com o intuito de proporcionar bem-estar para colaboradores, estagiários e terceirizados. Com o slogan “Chegou a hora de cuidar de quem cuida”, eles receberam os seguintes benefícios:]

• **Alimentação saudável**

Semanalmente, até o mês de dezembro, foram oferecidos lanches saudáveis aos mais de 1.500 colaboradores em todas as unidades.

• **Ginástica laboral e rítmica**

Uma vez por semana, uma educadora física (colaboradora do SESMT) vai de setor em setor, nas unidades, realizando alongamento e exercícios específicos para o ambiente corporativo, prevenindo lesões no ambiente de trabalho (LER/DORT). Além da ginástica, também uma vez por semana é realizada aula de ritmos nas unidades, integrando os colaboradores em um ambiente mais leve, saudável e que proporciona melhor condicionamento físico, incentivando-os à prática de exercícios físicos e a uma vida mais saudável, longe do sedentarismo.

• **Massoterapia**

É oferecida uma vez por semana para os colaboradores no HRU, na Central de Atendimento ao Cliente (CAC) e no Centro Pediátrico. O objetivo é proporcionar um momento de relaxamento para as pessoas da área assistencial ou das que lidam diretamente com o público diante de uma estressante rotina.

Através dessa iniciativa, mais 1.500 colaboradores são beneficiados. A ação resulta em funcionários mais engajados, motivados e menos

sedentários, pois o incentivo à prática de atividade física e a novos hábitos alimentares os fazem protagonistas da mudança para uma vida mais saudável. A satisfação dos colaboradores também pôde ser verificada no resultado positivo do prêmio Great Place to Work (GPTW) obtido pela Unimed Fortaleza.

HortiFruti Unimed



Com a vida atribulada e corrida, as pessoas nem sempre têm tempo para adquirir produtos naturais de boa qualidade. Além disso, são itens perecíveis e há dificuldade para comprá-los com frequência ou encontrá-los nas proximidades de suas residências. Diante desse contexto, no período de abril a setembro a Unimed Fortaleza levou até seus clientes uma opção de alimentação saudável de forma prática, cômoda e acessível. Um truck itinerante passou a oferecer alimentos saudáveis como frutas, verduras, legumes e sucos naturais, viabilizando o acesso a esses alimentos no entorno de suas residências.

O projeto foi realizado em quatro macrorregiões de Fortaleza, atingindo 14 bairros: Aldeota, Meireles, Varjota, Papicu, Cocó, Cidade 2000, Dionísio Torres, Joaquim Távora, Bairro de Fátima, São João do Tauape, Edson Queiroz, Guararapes, Luciano Cavalcante e Cidade dos Funcionários. Além de ir a esses bairros às segundas, terças, sábados e domingos, o Hortifruti também esteve presente nas unidades da Unimed Fortaleza, para contemplar os colaboradores. Com o conceito “Vida saudável perto de você”, a mensagem publicitária para a iniciativa foi disseminada destacando que a Unimed vai além na hora de cuidar da saúde, por isso está sempre desenvolvendo projetos que proporcionam mais qualidade de vida, como o HortiFruti.

Foi desenvolvido um hot site com todas as informações do projeto e os locais onde o truck seria instalado eram compartilhados nas redes sociais. Além disso, uma panfletagem era realizada nos condomínios próximos. Os posts veiculados no Facebook sobre a ação atingiram o patamar de 259 mil visualizações. E o hot site teve 10.175 acessos, sendo 49,98% destes provenientes de desktops e 50,02% de dispositivos móveis.

Jornada: o jogo da excelência



Em novembro, foi inaugurado um jogo no estilo quiz, com perguntas e respostas, que tem como objetivos melhorar a comunicação interna na cooperativa (promovendo o conhecimento e a troca de informações), potencializar os canais da comunicação interna (intranet, jornal mural, elemídia, displays, jornal De Bandeja, etc.), incentivar o hábito da leitura e manter os colaboradores informados sobre assuntos da cooperativa para melhorar e aumentar o engajamento de todos. O programa é baseado na metodologia da gamificação, uso de dinâmicas de jogos para engajar as pessoas, resolver problemas e melhorar o aprendizado de forma mais leve e divertida. Foram definidos os seguintes assuntos-chave para a produção dos conteúdos (perguntas e respostas):

- *Identidade organizacional*
- *Mapa estratégico*
- *Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)*
- *Atendimento ao cliente (serviços administrativos)*
- *Viver bem (programas, medicina preventiva e projetos de*

prevenção e promoção à saúde etc)

- *Serviços Unimed (foco no assistencial)*
- *Perfil Unimed (marca, histórico e reconhecimentos da Unimed Fortaleza e do Sistema Unimed)*
- *RH com você (gestão de pessoas, plano de cargos e salários, benefícios, treinamento, seleção, etc.)*
- *Governança corporativa (sustentabilidade, Canal de Ética, RSA, Universidade etc.)*

O jogo é dividido em três etapas que são definidas de acordo com a pontuação de cada jogador, permitindo o seu crescimento de carreira. Os participantes podem receber recompensas (brindes) que são retirados na área de Comunicação.

Para mensurar a efetividade do jogo, a Comunicação tem os seguintes indicadores como base: número de colaboradores ativos no jogo, acompanhamento dos temas com mais acertos e erros e aplicação de pesquisa de satisfação anual de Comunicação. O projeto gera ganhos para a cooperativa através da capacitação dos colaboradores com aprendizado, aumento do engajamento e da motivação e melhoria da produtividade.

PistAtiva

Correr ou caminhar: estes dois exercícios básicos trazem mais qualidade de vida para os praticantes, a custo zero, e ajudam no combate às doenças crônicas que são responsáveis pelo maior percentual de mortalidade do planeta. Sabendo disso, a Unimed Fortaleza identificou, na oferta de uma pista de corrida personalizada, a oportunidade para proporcionar um espaço adequado aos praticantes das atividades e, ao mesmo tempo, relacionar sua marca a práticas saudáveis e evidenciá-la em um local de grande fluxo de pessoas: o estacionamento do Shopping Iguatemi. Inaugurada no dia 27 de agosto em um espaço que disponibiliza segurança e comodidade, a PistAtiva tem 2.500 metros de extensão, está aberta diariamente das 5 às 7 horas da manhã e é totalmente sinalizada (chão, cones, placas) para proporcionar mais conforto e tranquilidade na prática de caminhadas e corridas ao lado o Parque do Cocó – o “pulmão” da cidade. Também oferece quatro raias de pista de tiro, com extensão de 200 metros, para quem curte treinos mais intensos.

A marca da Unimed Fortaleza atrelada ao benefício da PistAtiva é divulgada em uma área que movimenta, segundo dados do shopping, em torno de 80 mil pessoas e 20.400 veículos por dia.

Além disso, dezenas de assessorias esportivas e mais de dois mil praticantes usam a pista com frequência.

Renovação dos canais internos

• **Para Você**

Trata-se de uma newsletter online semanal direcionada aos colaboradores e terceirizados da Unimed Fortaleza. É enviada às terças e quintas-feiras e contém até quatro pautas com conteúdos relevantes. Em agosto, o layout deste canal foi renovado, recebendo uma diagramação mais clean e conteúdos mais enxutos.

• **Display de elevador**

São estruturas compostas para três espaços impressos (um A3 e dois A4), usadas como um canal de comunicação para levar informações da cooperativa para colaboradores, terceirizados e clientes. O layout desse canal também foi renovado e seus conteúdos estão mais objetivos.



• Jornal Mural

Os jornais murais são importantes ferramentas de comunicação interna. Na Unimed Fortaleza, este canal tem periodicidade quinzenal, é afixado em locais de grande movimentação de pessoas e leva, de forma atrativa, conteúdos de relevância.

Além da revitalização da sua estrutura, a publicação passou por modificações no perfil editorial, com conteúdos mais curtos, linguagem clara e adaptada ao público leitor. Também conta com um grande apelo gráfico através de imagens, fotos e box.

Perfil editorial do Jornal

São sete pautas: Acontece, Boas Práticas, Cuidar de Você, Em Cena, Em Festa, Galeria de Fotos e Nossa Gente

Estruturas e locais

- HRU: 20 estruturas
- Sede: 10 estruturas
- Medicina Preventiva: 2 estruturas
- Centro Pediátrico: 2 estruturas
- Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) – unidades José Vilar, Bezerra de Menezes, Parangaba, Oliveira Paiva e Maracanaú: 5 estruturas
- Demais unidades: 10 estruturas



10ª Corrida Unimed Fortaleza

A corrida teve origem em comemoração ao Dia do Médico (celebrado em 18 de outubro) e já faz parte do calendário de eventos esportivos de Fortaleza, com um público que se mantém crescente. Desde 2014, a cooperativa resolveu assumir o desafio de inovar, realizando a corrida em percursos diferenciados, como a Lagoa do Colosso e a região das Dunas, e com ações de entretenimento para os corredores e suas famílias. Em 2016, o evento chegou à 10ª edição com muitas novidades. Foi realizado no Shopping Iguatemi, aproveitando o espaço da PistAtiva. Colaborando para a viabilização da corrida, as empresas Unicred Ceará, Mallory e Seguros Unimed foram as patrocinadoras. O Shopping Iguatemi e a Indaiá foram parceiros e o Mercadinhos São Luiz e a Pharmavie, apoiadores. Além da largada na PistAtiva, que trouxe mais conforto e segurança para os corredores, a 10ª edição teve as seguintes novidades: pelotão de elite, camiseta finish para os 100

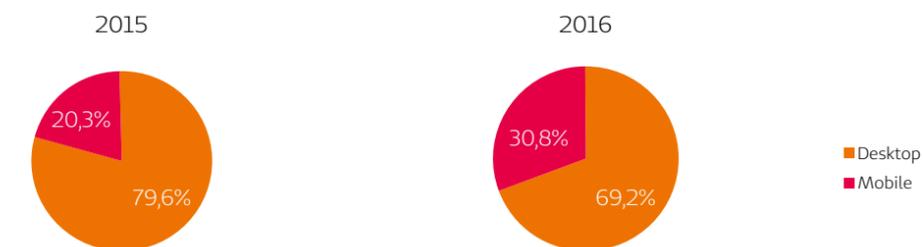
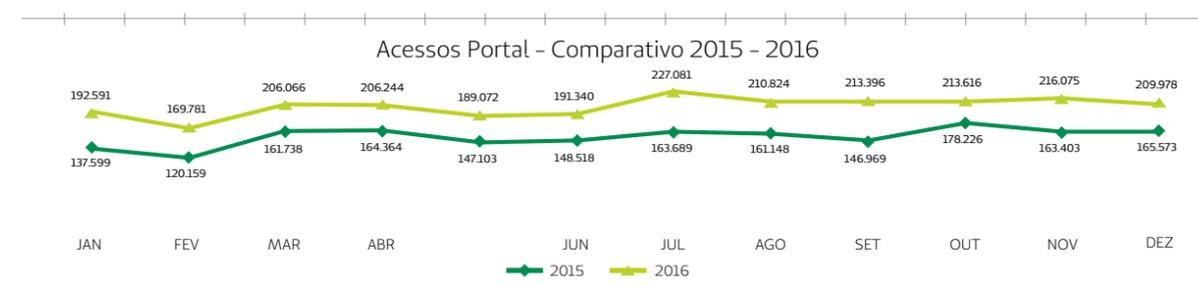
primeiros colocados de cada categoria e banda ao vivo. Essa edição da corrida foi a melhor avaliada pelos participantes. O sucesso do evento apareceu logo que foram abertas as inscrições: em cinco dias, as 2.500 vagas foram preenchidas. Esse fato possibilitou que um lote extra com mais 200 inscrições fossem disponibilizadas, e estas foram esgotadas em apenas duas horas. O hotsite da corrida recebeu 37.937 acessos, dos quais 49,35% foram provenientes de desktops e 50,65% de dispositivos móveis. Pesquisa realizada com as 2.700 pessoas que participaram da corrida apontou um índice de satisfação de 97,2%.

Atuação nas mídias digitais

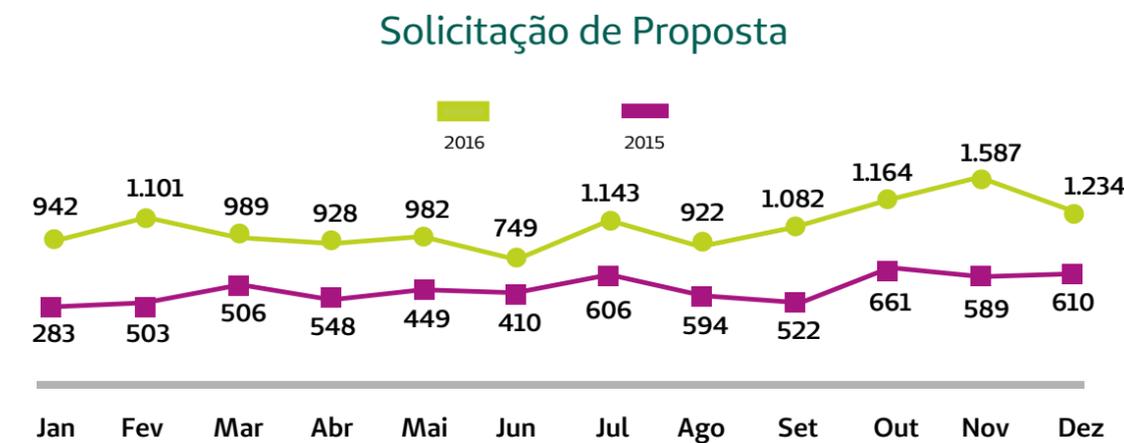
Portal Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza continua direcionando seus serviços para o ambiente virtual, proporcionando comodidade e um atendimento mais ágil para os clientes.

Cada vez mais os usuários estão utilizando os dispositivos móveis para navegar na internet, por isso é fundamental adaptar a tecnologia e o design para esta plataforma. Houve aumento de acessos de 20,3%, em 2015, para 30,8%, em 2016.



Foi ampliado em mais de 100% o número de solicitações de propostas através do site, alcançando o número de 10.282 pedidos.



Blog Viver Bem

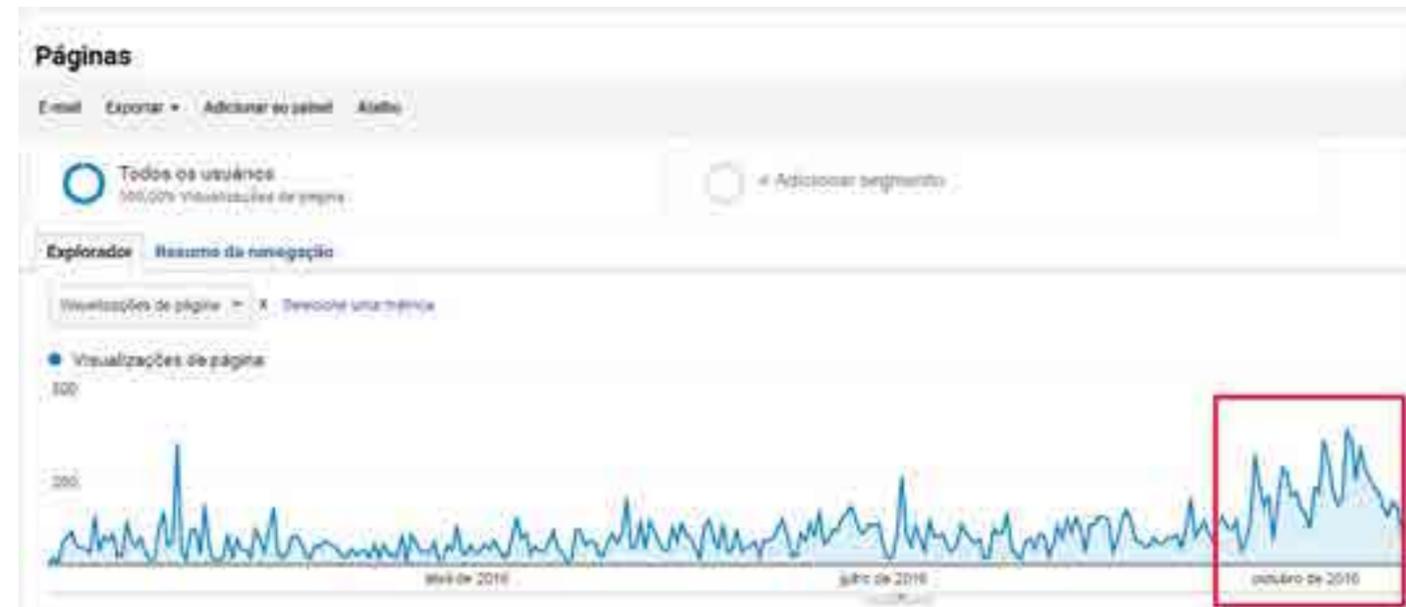
Construído com as melhores práticas de desenvolvimento para Internet e usando uma das ferramentas de administração de sites e blogs mais populares e robustas do mercado, o blog Viver Bem é adaptada para dispositivos móveis e direcionada para estimular a experiência do usuário.

As categorias do blog também foram pensadas a partir de uma análise dos temas mais relevantes buscados em ferramentas de pesquisa na Internet e são direcionadas para as áreas de interesse do público-alvo, que são clientes, colaboradores, cooperados e a sociedade.

O planejamento do conteúdo é feito mensalmente e a publicação

é feita às terças e quintas-feiras, com divisão em cinco categorias: Alimentação, Espaço Zen, Movimento-se, Cuidar de Você e Mamãe e Bebê. O material é planejado e produzido pelas áreas de Mídias Digitais e Comunicação e aprovados por profissionais da Medicina Preventiva. Em 2016, o número de acessos ao blog aumentou em mais de dez vezes, resultado do trabalho de

produção de conteúdo relevante associado à ampliação da divulgação em mídias sociais e uso de técnicas de otimização de sites de busca (SEO) orgânica – sem investimento financeiro. O canal é uma fonte de grande relevância para se tornar uma máquina de geração de leads para a Unimed Fortaleza.



Intranet

Com 13 anos de existência, a intranet da Unimed Fortaleza se consolida cada vez mais como o veículo de comunicação interna de mais importância na cooperativa. Apenas em 2016 foram mais de 420 mil visualizações. Presente

em todas as unidades da empresa e acessível em todos os computadores, é o veículo mais conhecido pelos colaboradores, com percentual de 90,4%, segundo pesquisa de avaliação realizada em 2016. Os canais de comunicação virtuais, vale ressaltar, apresentam

os maiores níveis de utilização, e 75,6% dos colaboradores pesquisados avaliam a intranet com notas entre 4 e 5. A intranet continua inovando e trazendo informações relevantes para os colaboradores, com serviços e links úteis para acesso

rápido a diversas informações sobre a cooperativa. Há ainda um banner e uma área exclusiva para notícias importantes, com um design atrativo para despertar a curiosidade dos colaboradores.



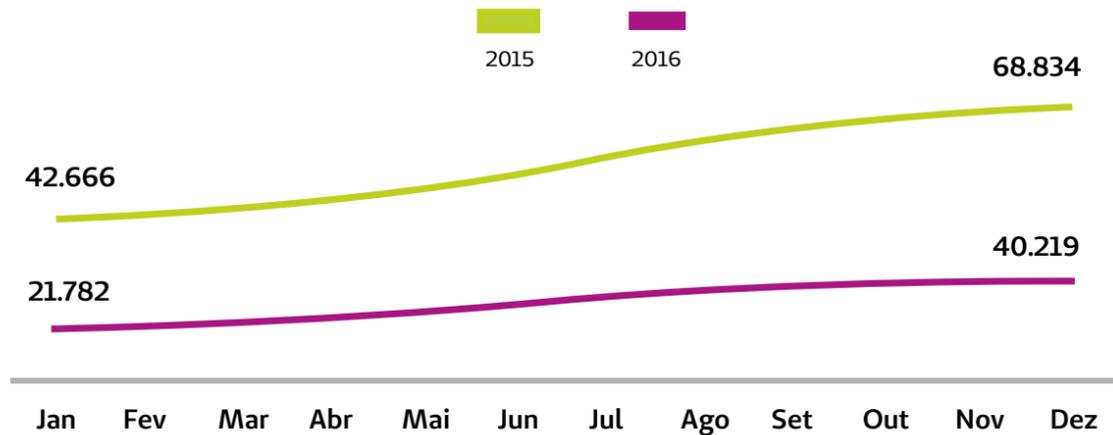
Além disso, para gerar mais interatividade foi implantada uma opção de visualizações de notícias e um botão de “Curtir” semelhante à funcionalidade conhecida no Facebook. Com isso, os colaboradores podem dar feedback sobre os assuntos e temas mais relevantes para eles.

A intranet conta com as seguintes seções e serviços de destaque: Telefones, Guia Médico, RH com Você, Desenvolvimento do Colaborador, Canal de Ética, Seleções Internas, Sistemas, Nossa Gente e Planejamento Estratégico da empresa.

No período de janeiro a dezembro de 2016, a Unimed Fortaleza teve 29.000 menções (19.969 neutras, 1.467 negativas, 7.564 positivas), somando as mídias sociais Facebook, Twitter e Instagram. O número foi 49% maior, se comparado com o mesmo período de 2015. Mantendo o mesmo comportamento de 2015, as citações são predominantemente neutras. Entretanto, em 2016 as menções positivas aumentaram e as negativas diminuíram – resultado de ações de Marketing e de relacionamento desenvolvidas ao longo do ano.

Facebook Unimed Fortaleza

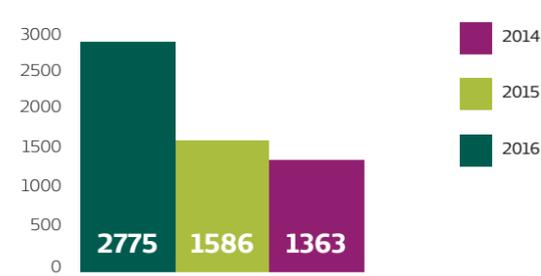
Em 2016, foi ampliada ainda mais a base de seguidores da página da Unimed Fortaleza na rede social. Em dezembro o número ultrapassou a marca de 60 mil pessoas – um aumento de 63% em comparação com o ano de 2015.



Citações Positivas

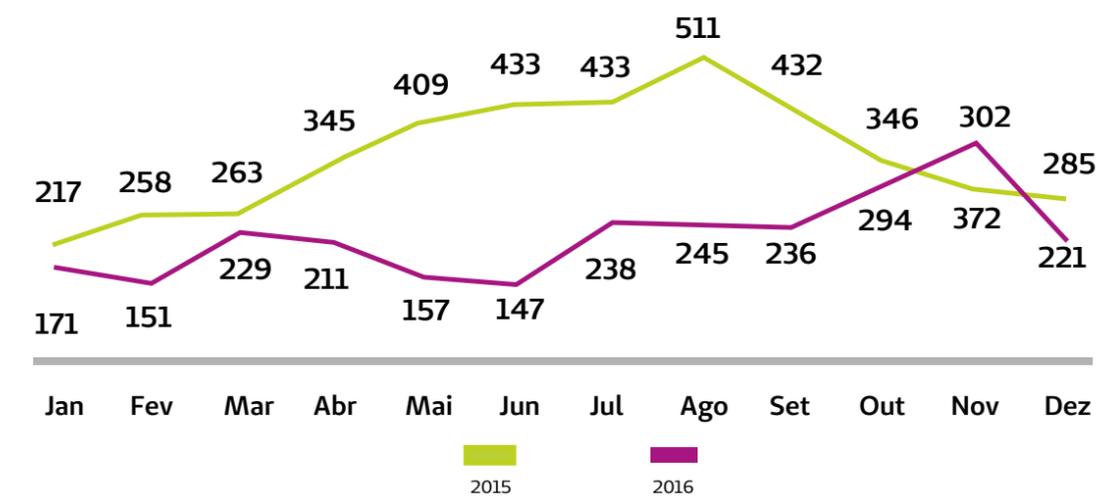


Citações Negativas

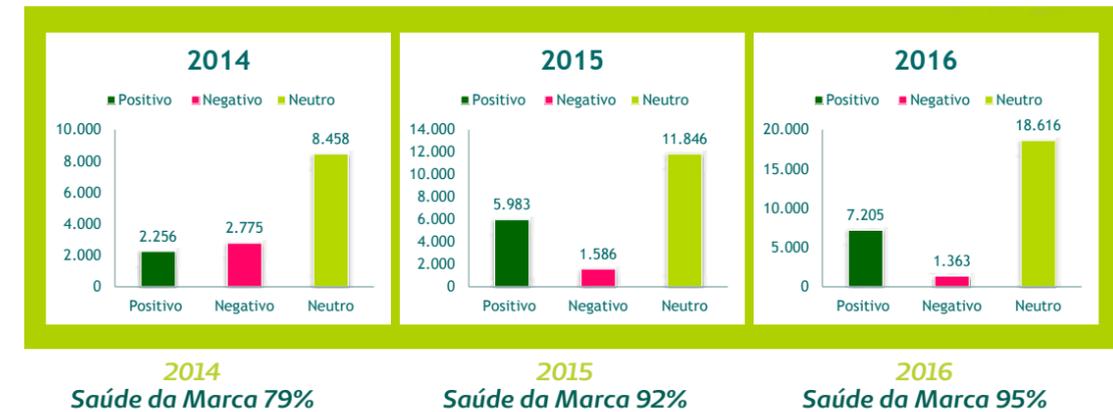


Interações com usuários nas mídias sociais

Em 2016 houve aumento de 36% das interações, comparando com o ano anterior. Isso reforça o conceito de que os usuários estão cada vez mais conectados e usando canais digitais para se relacionar com a marca.



Saúde da Marca no meio Digital





O projeto foi elaborado com o objetivo de aproximar a sociedade dos profissionais de saúde da Unimed Fortaleza, esclarecendo dúvidas frequentes e usando a internet para deixar a informação mais acessível. Para isso, uma transmissão ao vivo mensal é realizada através do Facebook.

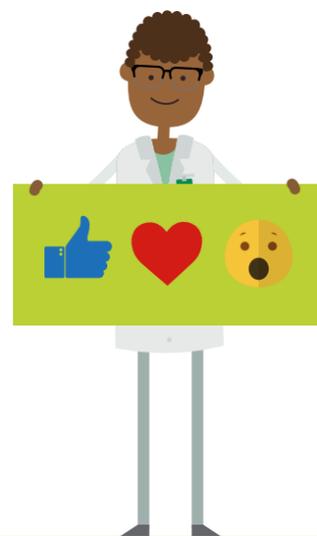
Analisando todo o monitoramento de menções à marca Unimed

Fortaleza para esta ação, pode-se observar que o número de citações positivas superou a de negativas, evidenciando, assim, o impacto positivo das ações de Marketing.

O objetivo foi atingido. Perguntas como “a analgesia causa algum impacto no bebê?” e “como ocorre a indução ao parto normal?” foram enviadas online pelos seguidores, durante a transmissão,

e prontamente respondidas. “O projeto teve um excelente resultado, mais de 20 mil pessoas foram alcançadas”, disse o supervisor de mídias digitais da Unimed Fortaleza, Augusto César.

Em 2016 foram realizadas cinco edições, com os temas “parto normal e parto humanizado”, “emagrecimento saudável”, “câncer de mama”, “câncer de próstata” e “DSTs”.



Números consolidados das cinco primeiras edições do Papo Unimed

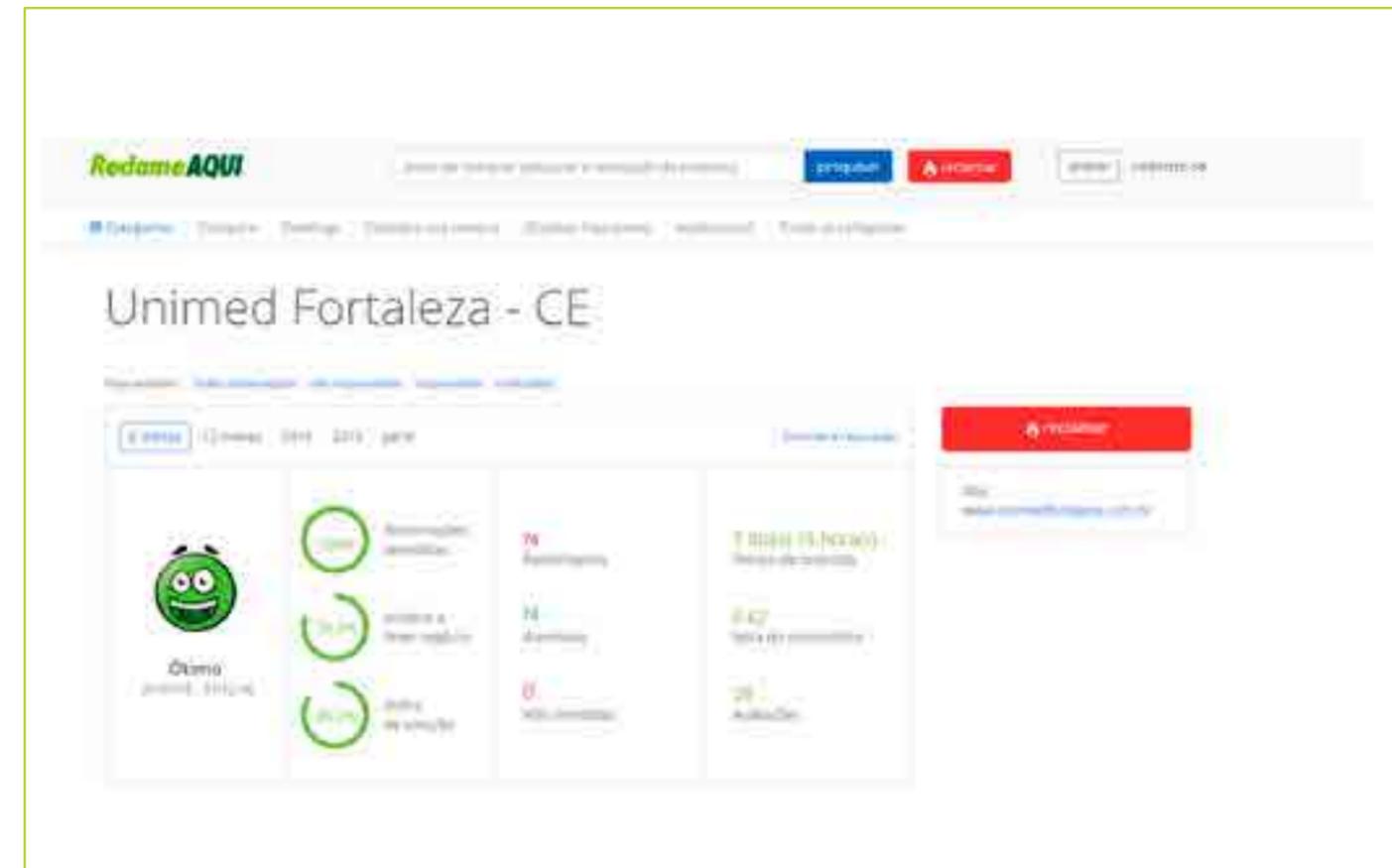


Reclame Aqui

O site do Reclame Aqui é o espaço do consumidor na internet, onde ele pode exercer sua cidadania expressando reclamações quanto a atendimento, compra, venda, produtos e serviços. O sistema

é aberto a qualquer cidadão que preencha corretamente o cadastro. A partir das solicitações atendidas pela empresa, é gerada uma espécie de reputação, mostrando com números e gráficos sua

situação. A Unimed Fortaleza tem, atualmente, reputação positiva (Ótimo), com 100% das solicitações atendidas e 86,2% das reclamações solucionadas.

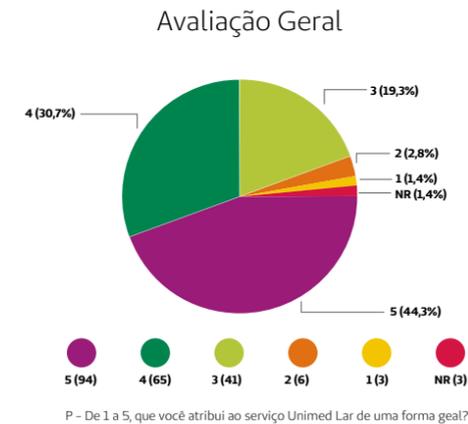


Pesquisas de satisfação

Durante o ano de 2016, a Unimed Fortaleza expandiu a avaliação do nível de satisfação dos clientes internos e externos por meio de novas pesquisas que objetivam a melhoria constante de seus serviços. Os instrumentos para isso foram os seguintes:

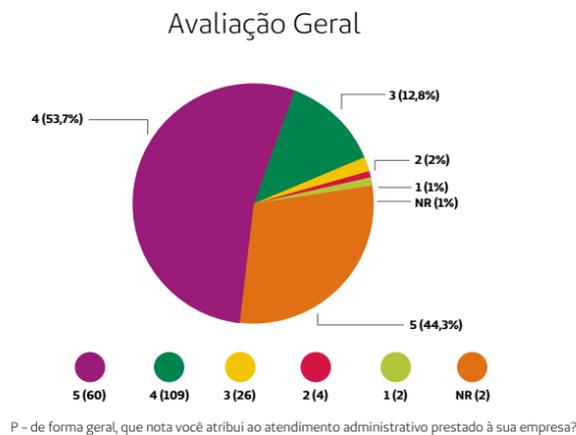
Unimed Lar

Avaliação do serviço de Home Care que revelou a opinião dos clientes que utilizam o serviço quanto ao atendimento recebido e apontou pontos fortes e outros nos quais há necessidade de melhoria, para nortear plano de ação da unidade.



Atendimento administrativo de clientes pessoas jurídicas

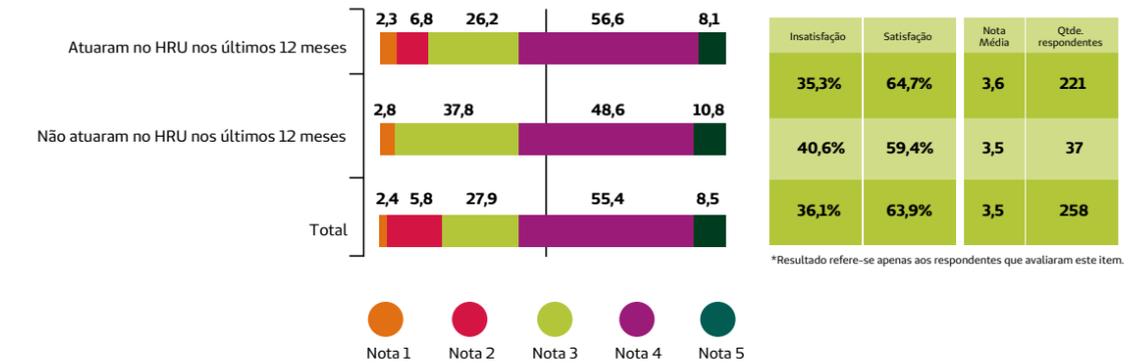
Pela primeira vez, foi avaliada a opinião dos clientes quanto ao atendimento recebido pelas empresas nas rotinas administrativas dos contratos, considerando processos de inclusão e exclusão de beneficiários, recebimento do cartão do cliente, sistemas utilizados e relacionamento com a empresa.



Pesquisa de satisfação do cliente médico quanto ao HRU

Foi implantada em 2016 uma nova pesquisa com o objetivo de mensurar o nível de satisfação dos médicos clientes do HRU (profissionais que trabalham ou realizam procedimentos no hospital) em relação à estrutura, processos e serviços. Foi obtido um índice de satisfação de 63,9%, e um plano de trabalho foi elaborado pela diretoria para manutenção e crescimento deste percentual.

Avaliação Geral (%)



P16. Como médico que trabalha/presta serviço no HRU, de 1 a 5 (sendo 1 a pior e 5 a melhor), que nota o(a) dr.(a) atribui ao Hospital Regional Unimed, de forma geral?

Pesquisa de satisfação quanto aos canais de comunicação interna

Para subsidiar a revitalização dos canais de comunicação interna, foi realizada uma pesquisa de satisfação com os colaboradores, coletando as sugestões dos clientes internos e identificando o nível de conhecimento, a utilização e o nível de satisfação com os canais.

AVALIAÇÃO GERAL DA COMUNICAÇÃO INTERNA						
Unidade	Nota 5	Nota 4	Nota 3	Nota 2	Nota 1	Nota Média
Geral	21,9%	47%	22,7%	4,1%	1,8%	3,8
Sede	20,5%	50%	24,9%	3,2%	0,3%	3,8
HRU	18,6%	45,4%	17,5%	6%	3,2%	3,5
Demais Unidades	25%	53,3%	17,5%	1,7%	0,8%	3,9

P7 - De forma geral, que nota você atribui à comunicação interna da empresa?



Pesquisa de satisfação da rede credenciada de exames de imagem

Além da mensuração do nível de satisfação no atendimento da rede própria, a pesquisa com a rede credenciada também faz parte da rotina da Unimed Fortaleza. No ano de 2016, além de avaliar os laboratórios e hospitais credenciados, foi aplicada uma nova pesquisa de satisfação onde os clientes avaliaram o atendimento recebido nos prestadores credenciados de exames de imagem.

A seguir, uma compilação de todas as pesquisas realizadas pela Unimed Fortaleza durante o ano.



Indicador de imagem da marca

A Unimed Fortaleza também estabeleceu indicadores estratégicos de fortalecimento da marca. O objetivo é acompanhar a sua evolução e medir a reação do mercado às ações realizadas para fortalecê-la, possibilitando o direcionamento das estratégias. São eles:

- **Saúde da Marca** (menções no meio digital). A Unimed Fortaleza chegou a atingir 94,8% de citações positivas e neutras em relação ao total de citações durante o ano de 2016.

- **Top Of Mind** (pesquisa de opinião local não contratada). Foi obtido o melhor resultado dos últimos quatro anos, chegando a 32%.

- **Grandes Marcas** (pesquisa de opinião estadual não contratada). A cooperativa conquistou a posição de vencedora em sua categoria, com 32% de preferência.

- **Pesquisa de Mercado Própria** (pesquisa de opinião contratada). É feita mensuração das impressões do mercado local sobre a imagem da Unimed Fortaleza. Foi a marca mais lembrada por 40,4% dos entrevistados.

- **Resultado Geral** (ponderação dos indicadores acima). O percentual combinado de todos os indicadores chegou a 53,49%, superando a meta de 52% definida no planejamento estratégico do início do ano. Além das pesquisas e do indicador estratégico de fortalecimento da marca, a Unimed Fortaleza

também desenvolveu estudos de viabilidade para novas unidades, manteve a gestão atualizada com um mapeamento periódico dos principais indicadores econômicos e do mercado de saúde e monitorou os movimentos dos concorrentes. Essas medidas geraram embasamento para ajustes adequados de preços e estratégias de seus produtos e a prospecção de novas ferramentas de estudo dos clientes, tanto no segmento de pessoa jurídica quanto no de pessoa física, com o objetivo de equilibrar receitas e custos de forma otimizada.

Patrocínios

Bicicletar

Em 2016, a Unimed Fortaleza manteve o patrocínio do case de sucesso Bicicletar. Em um ano de funcionamento, o Sistema de Bicicletas Compartilhadas atingiu a marca de 1 milhão de viagens. A cooperativa, inclusive, aproveitou o resultado para realizar uma ação de impacto junto ao grande público: em parceria com a Serttel, operadora das bicicletas, presenteou o usuário que mais utilizou o sistema e a que realizou a viagem de número 1 milhão. O post com a divulgação da iniciativa atingiu milhares de visualizações. O Bicicletar continuou sendo aproveitado no decorrer do ano em ações ligadas a hábitos saudáveis como, por exemplo, a instalação de caixas de descarte de cigarros durante a campanha de combate ao tabagismo, e a colocação de

adesivos nas estações e de laços nos cestinhos das bicicletas durante a campanha Outubro Rosa.

Times e atletas

Competidores de várias modalidades como o montanhista Rosier Alexandre, a paratleta Maria Joselita, os triatletas Wesley Matos, Elizeu Jr. e Eliana Bandeira foram alguns que receberam o apoio da Unimed Fortaleza.

Além disso, os times de futebol Ceará e Fortaleza e o de basquete Solar Cearense continuaram dando boa visibilidade para a marca durante a participação em campeonatos e na exposição espontânea em entrevistas na grande mídia e matérias em jornais impressos, sites, programas esportivos televisionados e blogs, entre outros.

Gerais

Em 2016 a Unimed Fortaleza impactou 88.260 pessoas com suas ações de patrocínio. Foram mais de 100 patrocínios, distribuídos entre categorias médicas, sociais, esportivas e de relacionamento.



Prêmios e reconhecimentos

Reconhecimentos Unimed Fortaleza 2016			
Quant.	Data	Reconhecimento	Descrição
1	26 de fevereiro de 2016	Prêmio Grandes Marcas	A premiação é realizada pelo jornal Diário do Nordeste e já é referência no cenário econômico do Estado. O Prêmio Grandes Marcas tem como base a pesquisa realizada com fortalezenses por meio do Instituto Vox Populi
2	11 de julho de 2016	Revista Exame "Melhores e Maiores Empresas do Brasil 2016"	A Unimed Fortaleza foi eleita uma das maiores empresas do país em vendas líquidas pela Revista Exame "Melhores e Maiores Empresas do Brasil 2016", subindo 47 posições em relação ao ano passado e conquistando o 431º lugar. Somos também uma das maiores empresas de saúde em vendas líquidas, em 3º lugar do segmento rentabilidade.
3	12 de maio de 2016	GP Verdes Mares – Categoria Jornal Série: Cuidar do Futuro – Premiação Ouro	A premiação é uma iniciativa do Sistema Verdes Mares (SVM), com o objetivo de estimular a publicidade do Ceará e homenagear iniciativas originais e criativas. O GP Verdes Mares é considerado um dos prêmios mais importantes da publicidade.
4	12 de maio de 2016	GP Verdes Mares – Categoria Mídia: MPE (Bastam 3 Pessoas) – Premiação Prata	A premiação é uma iniciativa do Sistema Verdes Mares (SVM), com o objetivo de estimular a publicidade do Ceará e homenagear iniciativas originais e criativas. O GP Verdes Mares é considerado um dos prêmios mais importantes da publicidade.
5	12 de maio de 2016	GP Verdes Mares – Categoria Mídia: Campanha Fim de Ano (Retrospectiva) – Premiação Bronze	A premiação é uma iniciativa do Sistema Verdes Mares (SVM), com o objetivo de estimular a publicidade do Ceará e homenagear iniciativas originais e criativas. O GP Verdes Mares é considerado um dos prêmios mais importantes da publicidade.
6	12 de maio de 2016	GP Verdes Mares – Categoria Planejamento: Planejamento Anual 2015 – Premiação Ouro	A premiação é uma iniciativa do Sistema Verdes Mares (SVM), com o objetivo de estimular a publicidade do Ceará e homenagear iniciativas originais e criativas. O GP Verdes Mares é considerado um dos prêmios mais importantes da publicidade.
7	12 de maio de 2016	GP Verdes Mares – Categoria Planejamento: MPE (Bastam 3 Pessoas) – Premiação Bronze	A premiação é uma iniciativa do Sistema Verdes Mares (SVM), com o objetivo de estimular a publicidade do Ceará e homenagear iniciativas originais e criativas. O GP Verdes Mares é considerado um dos prêmios mais importantes da publicidade.
8	12 de maio de 2016	GP Verdes Mares – Campanha Publicitária: MPE (Bastam 3 Pessoas) – Premiação Prata	A premiação é uma iniciativa do Sistema Verdes Mares (SVM), com o objetivo de estimular a publicidade do Ceará e homenagear iniciativas originais e criativas. O GP Verdes Mares é considerado um dos prêmios mais importantes da publicidade.
9	27 de junho de 2016	GPTW Saúde 2015 (HRU)	O ranking Melhores Empresas para Trabalhar é o padrão de excelência para a definição de ambientes de trabalho e o Great Place to Work (GPTW) é pioneiro em conduzir essa pesquisa que existe em todo o mundo, em 53 países, nos seis continentes. No Brasil, o Great Place to Work promove e divulga, além do ranking nacional, mais de 20 setoriais e regionais.
10	30 de junho de 2016	8ª Maior empresa do estado, segundo Melhores e Maiores da revista EXAME.	Melhores e Maiores é um ranking da revista EXAME.
11	01 de agosto de 2016	Sistema Unimed – 12ª edição do prêmio de Comunicação Unimed – Alberto Urquiza Wanderley, grande porte, categoria Blog com o Blog Viver Bem	O Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Brasil avalia e reconhece as ações de todas as cooperativas que compõe seu Sistema e a Unimed Fortaleza teve destaque, foi finalista em quatro categorias, trazendo dois prêmios para a cooperativa.
12	01 de agosto de 2016	Sistema Unimed – 22ª edição do prêmio de Marketing Unimed – Dr. Nilo Marciano de Oliveira, grande porte, categoria Ações no Meio Digital com o projeto Dia de Bicicleta	O Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Brasil avalia e reconhece as ações de todas as cooperativas que compõe seu Sistema e a Unimed Fortaleza teve destaque, foi finalista em quatro categorias, trazendo dois prêmios para a cooperativa.
13	15 de setembro de 2016	Acreditação Internacional (HRU)	O HRU foi avaliado na metodologia QMentum Internacional, que orienta e monitora os padrões de alta performance em qualidade e segurança, além de utilizar critérios internacionais com validação mundial. Com a indicação da certificação, o HRU segue incluso em um grupo de elite de hospitais avaliados no mundo e no Brasil.
14	19 de setembro de 2016	Premiação Todos@Web – Categoria: Projetos Web Sociedade	A premiação Todos@Web reconhece iniciativas que estão adequadas e comprometidas com os princípios de acessibilidade na web e possui reconhecimento de grandes instituições nacionais.
15	19 de setembro de 2016	Premiação Todos@Web – Categoria: Destaque Nacional	A premiação Todos@Web reconhece iniciativas que estão adequadas e comprometidas com os princípios de acessibilidade na web e possui reconhecimento de grandes instituições nacionais.
16	23 de setembro de 2016	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) – nota de 0,8228	O IDSS é conhecido como a "nota" das operadoras. O resultado do índice demonstra como o mercado está se comportando nos itens avaliados anualmente e é um importante parâmetro para os 48,3 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 22,3 milhões de consumidores em planos exclusivamente odontológicos que compõem o setor de planos de saúde no Brasil.
17	29 de setembro de 2016	2º lugar no Prêmio IEL (Instituto Euvaldo Lodi) na categoria Grande Empresa	O Prêmio IEL Melhores Práticas de Estágio é uma iniciativa do Instituto Euvaldo Lodi, que visa reconhecer e incentivar a qualidade dos programas de estágio, de forma a garantir a conexão entre o público acadêmico, estudantes de nível superior e do ensino profissionalizante e o mercado de trabalho.
18	28 de outubro de 2016	Great Place to Work (GPTW), 7º lugar na categoria grandes empresas	O prêmio é uma parceria do grupo O Povo com o Instituto GPTW, englobando 50 empresas divididas em duas categorias, sendo 41 Médias Empresas (de 50 a 999 colaboradores) e nove Grandes Empresas (acima de mil colaboradores). Este ano, a premiação contou com 35% de participação de empresas novatas no ranking.
19	31 de novembro de 2016	10ª edição FestPro – Peça Isolada – Mídia Digital – Título: Cores do Coração – Anunciante: Unimed Fortaleza (Prata)	O Festival da Propaganda Cearense – Prêmio Assis Santos, o FestPro, premia as melhores agências de publicidade do Ceará.
20	31 de novembro de 2016	10ª edição FestPro – Campanha – Varejo – Título: Fim da ano atributos – Anunciante: Unimed Fortaleza (Bronze)	O Festival da Propaganda Cearense – Prêmio Assis Santos, o FestPro, premia as melhores agências de publicidade do Ceará.
21	31 de novembro de 2016	10ª edição FestPro – Série – Rádio – Spot – Título Fim de ano Atributos – Anunciante: Unimed Fortaleza (Bronze)	O Festival da Propaganda Cearense – Prêmio Assis Santos, o FestPro, premia as melhores agências de publicidade do Ceará.
22	01 de dezembro de 2016	Prêmio Delmiro Gouveia: 1º lugar em desempenho social	O Prêmio Delmiro Gouveia é o mais importante evento empresarial do estado do Ceará. Em 2016 chega a sua décima sexta edição. O projeto reconhece empresas baseando-se numa cesta de critérios técnicos validados por auditores do mercado, desempenho econômico-financeiro e social das empresas cearenses.
23	01 de dezembro de 2016	Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade 2016	Criado em 2003, o Selo de Responsabilidade Social/Sustentabilidade se baseia no tripé da Saúde: econômica, social e ambiental. Enquanto o Selo de Governança Cooperativa, implementado em 2012, é conferido às Unimed que incorporam a Governança Cooperativa em sua gestão. A nova classificação é dividida em bronze, prata, ouro e diamante.
24	01 de dezembro de 2016	Campanhas MPE é premiada na categoria Ouro em Direção De Arte E Filme. A campanha Cuidar do Futuro conquista as categorias Ouro, Prata e Bronze.	O Prêmio Colonistas é uma iniciativa da Associação Brasileira dos Colonistas de Marketing e Propaganda – Abracomp, com o objetivo de destacar os mais notáveis trabalhos de Comunicação de Marketing realizados por empresas e profissionais atuantes no Brasil.

A constatação de que as ações de Marketing e Comunicação da Unimed Fortaleza estão no caminho certo se materializam na adesão do grande público às ações, no aumento de leads durante as campanhas e no desempenho da marca evidenciado nas redes digitais.

Outros indicadores do bom desempenho são as constantes procuras de outras empresas e Unimed de outras regiões por benchmarking através dos cases de sucesso. As premiações também representam o reconhecimento social que a cooperativa vem recebendo.

O crescimento da marca Unimed Fortaleza só foi possível graças ao trabalho de uma gestão transparente, focada na excelência e comprometida não apenas com números, mas também em atender cada vez melhor.

Prêmio de acessibilidade na web:



Portal Unimed Fortaleza. Em 2016 o Portal Unimed Fortaleza obteve o 1º lugar no

Prêmio Nacional de Acessibilidade na Web – Todos@Web e venceu em duas categorias: Projetos Web Sociedade e Destaque Nacional.

Na premiação, que aconteceu durante as Paralimpíadas Rio 2016, das 57 instituições inscritas de todo o Brasil que passaram pela verificação da comissão avaliadora, o portal da Unimed Fortaleza foi um dos 13 finalistas. O prêmio, que é validado por grandes instituições nacionais, destaca iniciativas que estão adequadas e comprometidas com os princípios de acessibilidade na web.

Já na quarta edição, o prêmio Todos@web é uma iniciativa do Centro de Estudos sobre Tecnologias Web em parceria com o W3C Brasil, a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo, a ABRADI, a AACD e a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.

Esse reconhecimento é um estímulo no esforço de tornar o Portal Unimed Fortaleza mais acessível, proporcionando igualdade de acesso para pessoas com deficiência e garantindo que todos, sem exceção, usufruam das informações e dos serviços disponíveis.

Prêmio de Marketing e Comunicação 2016

Tradicionalmente, a Unimed Fortaleza vem se destacando por suas ações de Marketing e pelo desempenho junto ao

Sistema Unimed. No Encontro de Comunicação e Marketing, promovido pela Unimed Brasil, ela foi agraciada mais uma vez em uma premiação que avalia e reconhece as ações de todas as cooperativas que compõem o Sistema Unimed. No Prêmio de Comunicação e Marketing, realizado durante o encontro, a Unimed Fortaleza foi finalista em quatro categorias e venceu duas:

- 12ª edição do prêmio de Comunicação Unimed – Alberto Urquiza Wanderley, grande porte, categoria Blog com o Blog Viver Bem.
- 22ª edição do prêmio de Marketing Unimed – Dr. Nilo Marciano de Oliveira, grande porte, categoria Ações no Meio Digital com o projeto Dia de Bicicleta.

“Mais que troféus, esses prêmios representam o resultado expressivo de um trabalho de transformação na nossa forma de comunicação com os diversos públicos. Sejam clientes, colaboradores ou médicos, nosso conceito é um só: promover saúde e qualidade de vida, cuidando de cada um”, ressalta Mariana Matos, gerente de Marketing e Comunicação da Unimed Fortaleza.





Melhores práticas de gestão nos processos de auditoria

Em funcionamento desde 1999, a Auditoria Interna (AUDIT) é parte integrante da estrutura do sistema de governança corporativa da Unimed Fortaleza, juntamente com os demais órgãos ou unidades de fiscalização e controle. Tem por missão assessorar a administração, com autonomia e alinhada com as normas profissionais, agregando valor através da contribuição para o desempenho dos controles internos, a otimização dos processos, a melhoria das operações e a redução dos riscos no cumprimento dos objetivos corporativos.

Em consonância com as melhores práticas profissionais e de Governança Corporativa e levando em consideração o planejamento estratégico da Unimed Fortaleza, a AUDIT realizou as seguintes ações:

- Auditoria, com foco em riscos e controles e tendo como base o Mapa Estratégico

da Cooperativa 2015-2018 e o macro processo "Do Atendimento Administrativo à Autorização e respectivos processos organizacionais", referente aos seguintes processos mapeados:

- *Autorizar Exames e Procedimentos;*
 - *Autorizar Exames e Procedimentos – Intercâmbio;*
 - *Atender e Gerir as Solicitações Administrativas PF;*
 - *Atendimento de 2ª Instância – Ouvidoria.*
- Auditorias operacionais principalmente nas seguintes áreas e/ou operações:
- *Compras;*
 - *Pessoal;*
 - *Obras civis;*
 - *Estoques Farmácia HRU e Nutrição;*
 - *Comissionamento de vendas;*
 - *Faturamento-Cobrança.*

- Atendimento a demandas pontuais solicitadas pela diretoria e/ou por outros órgãos sociais;

- Investigações das denúncias recebidas pelo Canal de Ética e nos comitês operacionais de riscos corporativos e de governança corporativa;

- Coordenação das contagens físicas de todos os estoques da cooperativa;

- Realização de contagem física do Caixa/Fundo Fixo da Unimed Fortaleza, do HRU, do Laboratório Unimed, do Centro Pediátrico, da Medicina Preventiva e de todos os Centros Integrados de Atendimento ao Cliente Unimed (CIAUs);

- Revisão técnica das normas de controle interno e demais documentos normativos da cooperativa;

- Apoio técnico na atualização e revisão do Estatuto Social, do Regimento Interno e das Normas Reguladoras das Eleições e auxílio na criação do Regulamento Geral dos Centros Integrados de Atendimento ao Cliente Unimed (CIAUs).

A partir do segundo semestre, foi implantado um programa de qualidade e avaliação dos trabalhos da auditoria interna. Também teve início a utilização da metodologia internacional COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, em português Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway), na sua última versão (2013), como balizador dos principais trabalhos de auditoria interna.

O gestor da Auditoria Interna participa como membro designado e secretário do Comitê de

Governança Corporativa, como membro do Grupo Técnico Estatutário de Apoio ao CTE e assessora o Comitê Gestor da cooperativa, quando solicitado. Além disso, anualmente, em parceria com a RSA, coordena a campanha "Solidariedade: um santo remédio".

Redução de demandas judiciais

Seguem as principais ações realizadas pela Unimed Fortaleza no âmbito de demandas judiciais:

- Criação do Comitê Tributário, formado por advogados do escritório externo, do jurídico interno e da área tributária da cooperativa, com o objetivo de revisar todos os impostos e analisar a possibilidade de recuperação de créditos.

A Criação do Comitê Tributário resultou na recuperação de R\$ 1.078.868,04, através de identificação e adoção de medidas de recuperação de valores; início de ações para recuperação de depósitos judiciais no processo nº 0003863-98.2001.4.05.8100 no valor total de R\$4.624.068,84 com recebimento previsto para o primeiro trimestre de 2017; cancelamento do processo de execução que expropriaria o terreno do estacionamento para

pagamento do valor de R\$ 714.066,13.

– Melhora no índice de arquivamento das demandas NIP registradas perante a ANS, evitando fixação de multas pecuniárias – as quais somadas resultariam em um passivo aproximado de R\$ 18.000.000,00 (dezoito milhões de reais). Com esse resultado, segundo informações prestadas pelo núcleo da ANS no Ceará, a Unimed Fortaleza melhorou sua classificação em índice de reclamações, caindo da 2ª para 6ª posição no ranking das operadoras do Estado.

– Foram intensificadas as realizações de acordos em processos com baixo índice de possibilidade de reversão do resultado, representando uma economia de quase R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais) para a cooperativa. Também foi iniciada uma revisão de processos antigos para verificar a possibilidade de realização de acordos.

– Realização, durante o IV Fórum de RH com a Gestão, de palestra sobre assédio moral e de como aplicar punições de acordo com a legislação trabalhista. Na ocasião, foram esclarecidas várias dúvidas sobre o tema.
– Todos os acordos e convenções coletivas foram fechados no prazo da data-base, evitando pagamentos retroativos. Também foi melhorada a relação com o sindicato majoritário,

possibilitando um ano sem greves ou outros incidentes de paralisação.

– A Unimed Fortaleza integrou o Comitê Executivo de Saúde do Estado do Ceará, criado pelo Conselho Nacional de Justiça para discutir as questões que envolvem a judicialização da saúde. Este comitê é coordenado pela juíza de Direito Helga Medved e tem na sua composição representantes dos seguintes órgãos e instituições: Justiça Federal, Promotoria de Justiça de Defesa da Saúde Pública, Procuradoria Regional da República, OAB, Coordenadoria Jurídica da Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Executiva da Secretaria Municipal de Saúde, Defensoria Pública Estadual, Defensoria Pública Federal e de outras duas operadoras de saúde (Unimed Ceará e Hapvida). A participação no Comitê Executivo de Saúde é essencial para dar voz à Unimed Fortaleza nas importantes discussões dos rumos da judicialização.

– Em parceria com a área de TI, foi iniciado o projeto de Big Data, que irá facilitar a criação de indicadores para o jurídico interno e a detecção imediata de processos ajuizados contra a Unimed Fortaleza. Tais indicadores irão possibilitar, ainda, a adoção de medidas preventivas visando a redução do passivo judicial. Como um dos resultados iniciais do projeto, já foi possível realizar o levantamento do quantitativo real de processos que envolvem a cooperativa e sanear a carteira, evitando o risco de processos sem o devido acompanhamento.

– Foi fechado Termo de Cooperação com a Defensoria Pública do Estado do Ceará, possibilitando a realização de acordos antes do ajuizamento de ação judicial – o que tem diminuído o passivo judicial. A Defensoria recebe os documentos e a queixa do cliente e, antes de ajuizar a ação, envia o documento para a Unimed Fortaleza através de um e-mail próprio. A demanda é analisada internamente pelo jurídico, com apoio das áreas envolvidas, e é elaborada uma resposta em até cinco dias com uma proposta de acordo.

– O Termo de Cooperação com o Decon e o Procon foi reativado. A medida tem como objetivo evitar, através de negociação prévia, multas e processos administrativos.

– Novas rotinas de acompanhamento das atividades dos escritórios externos foram implantadas, com exigência de relatório trimestral de provisionamento, relatórios mensais de processos arquivados e relatório mensal de acordos realizados e sentenças proferidas. Dentro dessa reformulação, o escritório comparece quinzenalmente no HRU para reportar o andamento das ações estratégicas que envolvam a Unimed Lar e supostos erros médicos.

– Na Sede, foi implementada uma reunião mensal da coordenadora do escritório externo que patrocina os processos cíveis

para dar um reporte geral sobre o andamento dos processos e para o alinhamento de fluxos – estreitando, assim, a relação entre o jurídico interno e o externo.

Várias liminares de inclusão de médicos cooperados sem a participação em processo seletivo foram revertidas, culminando com a aceitação, pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, do Incidente de Resolução de Demanda Repetitiva. Este acolhimento suspendeu o curso de todos os processos que tratam sobre a matéria até a decisão do Tribunal sobre o tema e irá uniformizar o entendimento sobre o ingresso de médicos na Unimed Fortaleza na condição de cooperados.

– Foi criado o Comitê Trabalhista, que irá revisar todos os procedimentos para a adoção de medidas preventivas que resultem na redução do passivo trabalhista. Já foi iniciada a análise dos contratos de trabalho, o que será feito por profissão. As reuniões ocorrerão em 2017, quinzenalmente, no HRU, por ser o local com maior índice de reclamações trabalhistas.

– Foram revistos diversos fluxos internos, readequando as rotinas para dar mais celeridade nos andamentos dos pareceres, vistos de contratos e encaminhamentos de subsídios aos escritórios.

Projetos para melhorias na governança

No ano de 2016, houve formulação e implementação das medidas corporativas definidas no Planejamento Estratégico. O portfólio contou com 24 projetos distribuídos nas cinco diretorias da cooperativa com um investimento anual realizado de R\$ 20.477.437,44.

A seguir, os principais resultados alcançados e metas estabelecidas pelos Escritórios de Projetos, de Processos e de Qualidade:

Projeto de Alta Disponibilidade Elétrica – HRU

• Concluído em junho de 2016

- O projeto atendeu plenamente os objetivos pretendidos ao modernizar a subestação do HRU, garantindo mais segurança na cobertura da carga instalada atual no caso de interrupção do suprimento de energia elétrica tradicional. Principais resultados alcançados:
 - Substituição dos dois grupos geradores de 410 kVAs por três grupos geradores de 750 kVAs.
 - Substituição dos quatro quadros gerais de baixa tensão de energia elétrica por quatro quadros novos.
 - Revisão e adequação da estrutura de circuitos elétricos existentes no shaft sul.

– Compra e instalação do grupo gerador de 180 kVAs para o Centro Pediátrico.

Projeto Transformação dos Processos de Emergência e Urgência Adulta e Pediátrica

• Concluído em dezembro de 2016.

• O projeto visou implantar o processo de Transformação dos Processos de Emergência e Urgência Adulta e Pediátrica.

• Principais resultados alcançados na Urgência e Emergência Pediátrica:

- Obras de infraestrutura nos consultórios médicos para atender a pré-requisitos do Atendimento Smart.
- Reforma e modernização dos setores de medicação, recepção, farmácia, copa, sala de revelação de raio X, cadastro, jardim e fachada externa.
- Automatização do processo de aquisição de imagens de raio X com a implantação do PACS (Sistema Computacional de Arquivamento de Imagens).

• Principais resultados alcançados na Urgência e Emergência Adulta:

- Adequação da infraestrutura da unificação da medicação e coleta, através do controle de salas.
- No PACS, foi substituída a impressão de películas de raio

X na emergência, internados e exames eletivos.

– Reestruturação do ambiente da emergência para utilizar o Smart Track.

• Principal resultado alcançado no CIAU Bezerra de Menezes:

- Aquisição de equipamentos para modernização da unidade e obras de reestruturação.

Projeto Controles Internos, Riscos e Compliance

• Concluído em dezembro de 2016.

• O projeto visou implementar a gestão de riscos, estabelecer política de controles internos e assegurar compliance com as leis, normas internas e regulamentações de forma alinhada com a estratégia e os objetivos corporativos, visando o desenvolvimento e a sustentabilidade da Unimed Fortaleza. Principais resultados alcançados:

- Definição metodológica da gestão de riscos e compliance (elaborada em parceria com as principais áreas clientes e fornecedoras).
- Levantamento dos processos críticos de acordo com a ANS (considerando seu impacto financeiro na cooperativa).
- Identificação dos processos críticos levantados nos atuais projetos estratégicos da cooperativa.

Projeto Governança Corporativa

• Concluído em dezembro de 2016.

• O projeto visou realizar as melhorias necessárias para concorrer ao Prêmio de Excelência em Gestão do SESCOOP e ao Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed Brasil, que serão realizados em 2017 e 2018. As premiações têm como objetivo fazer com que as cooperativas adotem boas práticas de gestão, governança e sustentabilidade, de forma que se firmem ainda mais no mercado, com mais poder de competitividade. Principais resultados alcançados:

- Aprovação do Instituto Unimed junto às leis de incentivo fiscais.
- Avaliação da Satisfação do Cooperado.
- Criação do programa de consumo consciente.
- Formação em educação cooperativista para cooperados e colaboradores.
- PDGC (Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas).

Projeto Leitos no 6º Andar



- Concluído em maio de 2016
- O projeto atendeu plenamente os objetivos pretendidos. Principais resultados alcançados:
 - Reforma da área de manutenção, transferência da área de roupa suja para uma área externa, vizinha à área de manutenção, além de disponibilizar o atual espaço de roupa suja para a guarda de materiais.

- Nova ala do 6º andar sul ativada, com 20 quartos de acomodação para internação obstétrica e ginecológica – podendo chegar a 38 novos leitos, incluindo dois quartos VIPs.

Projeto Parto Adequado – HRU

- Concluído em junho de 2016
- O projeto atendeu plenamente os objetivos pretendidos ao melhorar a assistência ao binômio mãe e filho, aumentando a média mensal global de partos vaginais e atendendo a Resolução Normativa de no. 368 da ANS no HRU. Principais resultados alcançados:
 - Reforma de duas salas de parto PP – Centro Cirúrgico

- Reforma do Centro Obstétrico
- Reforma da UTI NEO
- Implantação de remuneração diferenciada para médicos que optam por partos vaginais
- Pontuação bônus no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)
- Reformulação das oficinas da gestante
- Capacitação de médicos e enfermeiros no Hospital Albert Einstein
- Implantação de site com divulgação para o parto adequado
- Crescimento de 80% do número de partos vaginais, levando em consideração o período anual anterior ao início do projeto (2014) e o ano do seu encerramento (2016). Médias percentuais anuais: 7% (2013), 10% (2014), 17% (2015), 18% (2016).



Projeto Acreditação Qmentum – HRU

- Concluído em dezembro de 2016
- O projeto teve como principal objetivo certificar o HRU na Acreditação Qmentum nível Diamante, outorgada pela Acreditação Canada International. Principais resultados alcançados:
 - Contratação de Prestação de Serviços de Avaliação – IQG e de consultoria especializada
 - Capacitação da equipe do Escritório da Qualidade e das equipes multidisciplinares
 - Contratação de eventos e

- palestras de sensibilização das equipes
- Implantação de 31 ROPs – Práticas Organizacionais Exigidas pela certificação
- Implantação de dois protocolos (Sepse e Dor torácica)
- Realização de auditorias internas para checagem dos resultados
- Obtenção do Certificado Qmentum nível Diamante para o HRU em setembro de 2016

Projeto Qualidade da Rede Credenciada

- Concluído em dezembro de 2016

- O projeto teve como principal objetivo criar metodologia de avaliação da qualidade nos hospitais, laboratórios e clínicas da rede credenciada. Principais resultados alcançados:
 - Capacitação das equipes do Escritório da Qualidade e Diretoria de Provimento de Saúde
 - Criação de uma metodologia padrão para avaliação
 - Foram realizadas as avaliações do Hospital Cura Dar's, do Hospital São Carlos e da Sociedade de Assistência e Proteção à Infância de Fortaleza (SOPAI) até novembro de 2016

Projeto Oracle EBS, Mastersafe e Gesplan

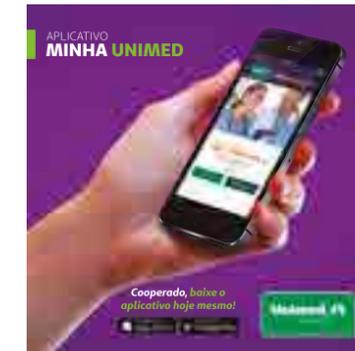
- Previsão de término: dezembro de 2017
- O projeto tem como objetivos habilitar o controle orçamentário no ERP Oracle EBS (Sistema de

Gestão de Recursos Corporativos) através do empenho contábil e implantar melhorias e automatizações dos processos financeiro, fiscal, logística e contábil. Principais resultados alcançados:

- Habilitação do empenho orçamentário no EBS e no GESPLAN (Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentária e Financeira) referentes a implementação do orçado parcial e total, comprometido e realizado
- Revisão do Plano de Contas (adequação)
- Automatização de receitas PPCNG (Provisão para Prêmios ou Contribuições não Ganhas) e Faturamento
- Início da implementação da solução de EDI (Intercâmbio Eletrônico de Dados) e gerenciador financeiro
- Início da implementação do Pagamento Eletrônico de Tributos
- Integração de NFS Autônomo (RPA)
- Início da implementação do Template de Investimentos (GESPLAN)
- Automatização de inventários físicos
- Início da implementação do Módulo de Empréstimos
- implementação das customizações de frete, IPI e RPA
- Alteração do status da Ordem de Compra (Condição de Pagamento)
- Aquisição da Solução de Automação da Reconciliação

- Contábil
- Apoio ao Projeto WMS na realização dos testes integrados, correções e melhorias de customizações, entrada em produção e operação assistida
- Implementação do Relatório Razão de Contrapartida

Projeto Unimed na Mão



- Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto tem como objetivos desenvolver aplicativos móveis, multiplataforma, híbridos, de fácil manuseio e com informações em tempo real da cooperativa e de suas áreas de negócios. Principais resultados alcançados:
 - Implementação do APP Minha Unimed Cooperado (mais de 1.500 cooperados já baixaram e utilizam o APP)
 - Lançamento do APP Minha Unimed Cooperado na AGE e nos eventos voltados para os médicos cooperados
 - Realização de um evento sobre o Design Thinking (conjunto de métodos e processos para abordar problemas) para definição

- dos requisitos do APP Minha Unimed Cliente
- Entrega da prototipação funcional do APP Força de Vendas e do APP Minha Unimed Cliente
- Início da implementação do APP Minha Unimed Cliente
- Início da implementação do APP Força de Vendas

Projeto Refrigeração

- Previsão de término: novembro de 2017

- O projeto teve como objetivo a atualização do sistema de refrigeração do HRU. Principais resultados alcançados:
 - Troca dos isolamentos das tubulações e perfuração dos pés (bases) de fancoils com a inserção de registros de controle de fluxo de água nas seguintes áreas: todo o subsolo composto pela CAF (Central de Abastecimento Farmacêutico), shaft do subsolo ao 9º andar, SND (Serviço de Nutrição e Dietética), diretoria e 5º andar sul

Projeto Transformação do Processo da Compra a Gestão de Estoques

- Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto visa implantar o processo de Transformação do Processo da Compra a Gestão de Estoques. Irá proporcionar otimização e redução de custos envolvidos nos processos de compras, contratos e estoques. Principais resultados alcançados:

- Implantação do Kanban na CAF
- Aquisição e implantação de 34 carrinhos das técnicas de enfermagem (beira leito) para dispensação (6 já adquiridos no piloto, mais 28 novos carrinhos)
- Aquisição de 34 notebooks e leitores de código de barra para serem utilizados nos carrinhos das técnicas de enfermagem
- Implantação de seis notebooks com o PEP nos carrinhos da ala 7º Norte
- Aquisição e implantação da ferramenta de planejamento de compras de medicamentos e estocáveis (Planexo)
- Construção da Visão de Futuro (Etapa presente no ciclo de processos) da Dispensação à Administração
- Implantação dos notebooks com PEP nos carrinhos das técnicas de enfermagem das alas 4º Norte, Oncoped, 6º Norte, 6º Sul, 7º Sul e 8º Sul
- Implantação dos módulos MV Mobile Assistencial e MV Mobile Logística (Módulos da plataforma de gestão hospitalar do fornecedor MV)
- Implantação do processo automatizado de dispensação dos medicamentos (notebooks nos carrinhos das técnicas de enfermagem com o MV Assistencial instalado)
- Implantação do módulo WMS (recebimento e controle de estoques) do EBS (Sistema de Gestão de Recursos Corporativo)
- Implantação do processo de recebimento e qualificação do fornecedor de forma automatizada (com a utilização de coletores)

Projeto Implantação PEP e RES

- Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto visa à implantação do PEP (Prontuário Eletrônico) no HRU e do RES (Registro Eletrônico de Saúde). Principais resultados alcançados:
 - Definição e preparação de infraestrutura física e tecnológica para suportar o sistema MV PEP nas unidades do HRU, instalação de bancadas e preparação de salas de prescrição médica nas unidades, preparação de salas de prescrição médica nas unidades abertas e acréscimo de equipamentos de tecnologia nas UTIs e nos centros cirúrgicos
 - Implantação das UTIs, com a preparação de formulários de protocolos e indicadores das áreas e a operação assistida das equipes das seguintes áreas: UTIs PAC, NEO, PED, 3º andar norte, 3º andar sul e CARDIO
 - Implantação nas unidades abertas com o treinamento das equipes multidisciplinares e operação assistida das equipes nas seguintes áreas: 3º andar norte, 3º andar sul, UCE do 4º andar norte, 4º andar sul, ONCO PED, 5º andar norte, 7º andar norte e sul e 8º andar sul
 - Implantação do Centro Obstétrico e do Centro Cirúrgico com a preparação de prescrições padrões para o corpo médico dos blocos cirúrgicos e a operação assistida das equipes do Centro Obstétrico do 6º andar norte e do Centro Cirúrgico

Projeto Reforma do 3º e do 5º andares do HRU



• Previsão de término: dezembro de 2017

• O projeto visa à reforma estrutural das alas norte e sul dos andares 3 e 5 do HRU. A reforma inclui, além do contexto estrutural, adequações de sistemas elétricos, hidráulicos, CFTV e de Gases Medicinais. Principais resultados alcançados:

- Projeto arquitetônico do 5º pavimento do HRU
- Projetos complementares da ala sul do 5º pavimento
- Projeto de Gases Medicinais para a ala sul do 5º andar
- Projeto de marcenaria para a ala sul do 5º andar
- Projeto do Sistema de Segurança e Monitoramento
- Projeto arquitetônico do 3º andar
- Projetos complementares do 3º andar

Projeto de Transformação do Processo de Gerenciamento de Leitos

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto visa desenvolver estratégias que promovam a eficiência da utilização dos leitos do HRU desde a necessidade de internação até a alta.
- Principais resultados alcançados no gerenciamento de leitos:
 - Redução de 26% de tempo de permanência de pacientes crônicos.
 - Reforma da sala de gerenciamento de leitos, aquisições de produtos e serviços - mobília, TV e NetTop (computador compacto com menor poder de processamento)
 - Restruturação da TI e da iluminação
 - Sistema de Painéis Eletrônicos para acompanhamento em tempo real do processo
- Principais resultados alcançados na hotelaria:
 - Aquisição, customização e implantação de sistema de acompanhamento da limpeza concorrente e terminal
 - Aquisição de tablets para acompanhamento em tempo real do sistema
- Principal resultado alcançado na manutenção: sistema de painéis eletrônicos para acompanhamento em tempo real do processo
- Principais resultados alcançados nos transportes:
 - Aquisição, customização e implantação do Sistema de Gestão de Transportes de pacientes

- Aquisição e implantação de tecnologia para utilização de ramais móveis

- Principais resultados alcançados nos agendamento cirúrgico:
 - Aquisição e instalação de ramais IP na central de agendamento
 - Utilização de sistema de gravações na central de agendamento e CAF. Atualmente, está em fase de criação e implantação de política de agendamento cirúrgico, na qual os agendamentos cirúrgicos serão realizados mediante guia autorizada pelo plano ou via acordo financeiro, em caso de cirurgia particular. Após divulgação, houve redução de 37,87% da média do tempo de espera para realizar uma cirurgia - no mesmo período, a média de cirurgias realizadas teve redução de apenas 4,67%

Projeto de Transformação do Atendimento Administrativo à Autorização

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto tem como objetivo implementar otimizações para garantir a manutenção do tempo total de ciclo, conforme indicadores definidos no planejamento estratégico. Principais resultados alcançados:
 - Ajuste do Sabius para atender a Resolução Normativa de no. 395 da ANS
 - BI (Inteligência Empresarial)
 - Tecnologia para coleta, transformação e geração de informações para gestão do

negócio) para controle de prazos - Desenvolvimento e validação do BI da Auditoria

- Resultados pretendidos para 2017:
 - Construção da Visão de Futuro (etapa presente no ciclo de processos) do Processo do Atendimento Administrativo à Autorização com a perspectiva de utilização do BPMS
 - Automação do processo com o uso do BPMS

Projeto de Transformação do Processo da Venda ao Cadastro

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto visa implantar o processo de Transformação da Venda ao Cadastro. Principais resultados alcançados:
 - Atendimento de demandas legais como o Novo SIB (Sistema de Informações de Beneficiários), o saneamento da base do CNS (Cartão Nacional de Saúde) e a integração com CadSUS (Sistema de Cadastramento de usuários do SUS), o saneamento da base de dados legada (redução de 24.389 inconsistências - 78,28% da base), a versão 8.0 do PTU (Protocolo de Transações Unimed) e o PTU A200
 - Otimizações na movimentação PJ e na administração de benefícios como melhorias e implantações do PJ Web (Sistema de inclusão de clientes Unimed) e do módulo Pré-Cadastro, beneficiando diretamente clientes como Grupo Guanabara, Cagece e Grupo Ypioca
 - Otimizações na Odontologia

- (criação e ativação do novo processo)
- Estruturação da área de operações vinculada à Diretoria Comercial que será responsável pelo cadastro, regulação de vendas e gestão de dados dos beneficiários

Projeto Software da Medicina Preventiva

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto objetiva o desenvolvimento e implantação da versão 2.0 do sistema de medicina preventiva, que foi concebido para melhorar o atendimento e a adequação do sistema de gestão da cooperativa aos processos da área de medicina preventiva. Principal resultado alcançado: várias otimizações nos subsistemas de Saúde Mais e Saber Viver, como os módulos receptivo, telemonitoramento, prontuário eletrônico, supervisão e relatórios
- Resultados pretendidos para 2017:
 - Otimizações para o projeto organizacional Idoso Bem Cuidado
 - Novas otimizações do subsistema Saúde Mais e Saber Viver

Projeto eSocial

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto visa desenvolver um sistema de coleta das informações descritas no seu objeto, armazenando-as no Ambiente

Nacional do eSocial. Isso possibilita aos órgãos participantes do projeto sua efetiva utilização para fins trabalhistas, previdenciários, fiscais e de apuração de tributos e do FGTS. Principais resultados alcançados:

- Treinamentos de funcionários no HRU e Sede
- Saneamento de dados
- Atualização do sistema RM para atender os requisitos do eSocial

- Resultados pretendidos para 2017
 - Saneamento de Dados - conclusão do saneamento de campos obrigatórios
 - Conclusão do ciclo de BPM do processo
 - Conclusão da atualização de versão do RM
 - Atualização do Ponto Bio para aderência a novos controles de produção
 - Atualização do Sabius para integração das informações do eSocial com RM
 - Implantação do Módulo EFD-REIN do Mastersaf
 - Auditoria interna e externa de temas ligados a Folha de Pagamento, Previdência, Fiscal do eSocial

Projeto de Transformação dos Processos do Serviço Assistencial Unimed Lar

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto objetiva implantar o processo de Transformação dos Processos do Serviço Assistencial Unimed Lar. Principais resultados alcançados:

- Construção da Visão Futura do Processo
- Definição e informatização do processo de inclusão de pacientes da Unimed Lar
- Definição e análise do perfil do paciente atendido pela Unimed Lar
- Estudo da solução tecnológica para informatização dos processos
- Estudo de viabilidade da nova solução de home care

- Resultados pretendidos para 2017:
 - Otimização do processo de Atendimento e Alta da Unimed Lar
 - Aquisição e implantação de uma nova solução home care na Unimed Lar

Projeto de Aprimorar e Profissionalizar a Gestão de Pessoas com Foco na Meritocracia

• Previsão de término: dezembro de 2017

- O projeto visa a implantação do processo de aprimorar e profissionalizar a gestão de pessoas com foco na meritocracia. Principais resultados alcançados:
 - Disseminação da Política de RH
 - Relatório GPTW (Relatório de avaliação da gestão de empresas realizada por empresa de consultoria de âmbito mundial)
 - Qualidade de vida no trabalho e absenteísmo
 - Dimensão Falar: Vídeo institucional
 - Dimensão Agradecer: Projeto educacional
 - Dimensão Cuidar: Café com o João
 - Dimensão Cuidar: Massoterapia
 - Dimensão Celebrar: Semana do

Colaborador

- Revisão do modelo de Gestão por competência e da avaliação por desempenho - Dimensão Desenvolver: Programa de Desenvolvimento de Líderes 2016

Otimização de processos

Referência nacional para outras empresas, o Escritório de Processos da Unimed Fortaleza recebeu, em 2016, visitas de cinco escritórios de processos para benchmarking e troca de experiências: Wheaton Brasil (multinacional com sede em São Paulo), Hope Lingeries, Grupo Marquise, PolibrásNet e ISGH (Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar).

Automação de processos e Implantação do BPMS da Oracle 12.2.1.10

- Em 2016 foram automatizados inúmeros processos utilizando a ferramenta Jira (fluxo de trabalho):
 - Requisição de compra e contratação de serviços para projetos
 - Criação, alteração e desativação de centro de custos e lotação
 - Solicitação de agendamento de cirurgias para HRU
 - Gerenciamento de demandas de áreas como Instituto Unimed, Assessoria de Análises de Custos Estratégicos, Comunicação e Comitê de Subscrição.
- Em agosto, o escritório de processos adquiriu e implantou o BPMS

“Oracle BPM”, ferramenta para documentação, automatização, integração de sistemas legados e gerenciamento de processos. O primeiro processo automatizado foi Gerir Fundo Fixo. Os ganhos para a cooperativa foram agilidade e segurança do processo, eliminação de papel e melhor acompanhamento das solicitações por todos os envolvidos.

Destaques da equipe:



- O colaborador Pedro Douglas Matos Vasconcelos obteve, em outubro, o primeiro lugar no Prêmio IEL de Estágio (Ceará) e o terceiro lugar no Prêmio IEL de Estágio (nacional) com o Projeto de Implantação do Sistema de Produção puxada da Central de Abastecimento Farmacêutica.
- O colaborador Márcio Paiva e Silva obteve, em novembro, a CBPP (Certified Business Process Professional), certificação profissional registrada na ABPMP International que atesta conhecimento, experiência e prática em Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM – Business Process Management). Atualmente a equipe conta com cinco profissionais com certificados internacionais, sendo

três CBPPs Golden Seal, um CBPP Blue Seal e um CBPA (Certified Business Process Association).

- Capacitação e profissionalização da equipe do Escritório de Processos nas ferramentas Six Sigma no nível Green Belt, Metodologia Design Thinking e automação de processos.

Gerenciamento das solicitações de aumento de quadro

Com o objetivo de garantir o orçamento para aumento de quadro, o Escritório de Processos avaliou as solicitações para 2017, ficando responsável por 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. O trabalho auxiliou a alta gestão no esforço de reduções orçamentárias. O gasto caiu de R\$ 39.431.104,56 para R\$ 7.645.958,06 (-80,61% no valor de contratações solicitadas, o que contribuiu para que o orçamento de 2017 seja enxuto e factível).

Monitoramento do desempenho dos processos

O Escritório de Processos implantou a metodologia de gerenciamento interfuncional dos processos, composta de reuniões mensais com os donos de processos (superintendentes) e os gerentes funcionais. São gerados boletins dos processos, com o monitoramento do resultado de cada um, e realizadas reuniões de uma hora de duração para

definir ações de melhoria e/ou padronização e entregas previstas para os 30 dias seguintes. O trabalho visa o monitoramento de toda a cadeia de processos da Unimed Fortaleza para execução e sustentação das ações definidas no planejamento estratégico. No primeiro mês de acompanhamento, 50% dos processos monitorados melhoraram seus resultados.

Projetos de transformação de processos

- Transformação do Processo da Venda ao Cadastro
 - Implementação do novo processo de Inclusão e Alteração de Vidas em planos PJ com adesão de 55% das movimentações das empresas clientes, o que gerou redução no tempo de inclusão de 30 dias para 49 horas

- Novo processo de venda de planos odontológicos com a mudança no modelo de cadastramento da venda colocando a operadora de odontologia responsável pelo lançamento dos contratos e vidas, gerando receita de novas vidas
- Criação da Área de Operações, promovendo a unificação dos serviços de backoffice, integração das áreas de Cadastro e de Dados ao Processo da Venda ao Cadastro, acompanhamento das novas empresas clientes e das obrigações regulatórias – com destaque para o processo de ressarcimento ao SUS e adequação do SIB (Sistema de Informações do Beneficiário).

- Transformação do Atendimento Administrativo à Autorização. O projeto trabalhou a transformação ponta a ponta do processo Do atendimento administrativo a Autorização. Realizou o redesenho de processos aumentando segurança e controle e promoveu melhorias na autorização de procedimentos ao cliente, incluindo serviços virtuais. Além disso, estabeleceu a medição interfuncional do processo, entregando painéis de gerenciamento e controle (BI) dos processos e garantia de requisitos legais exigidos pela ANS (Resoluções normativas de no. 395 e no. 259).

- Transformação do Processo da Compra ao Consumo
 - Com aquisição de carros para medicação, foi obtida redução de 40% nos deslocamentos e de 59% no tempo das profissionais de enfermagem do HRU.

- Houve aumento no percentual de balanceamento da produção da Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF) com a implantação do Kanban no HRU.

- Com a implantação do WMS (Sistema de Gerenciamento de Armazém, em português), 100% dos recebimentos realizados pela Central de Abastecimento Farmacêutico e pelo Almoxarifado, no HRU, passarão pela Qualificação do Fornecedor, onde todo o processo é realizado por equipamentos (coletores).

Além da mobilidade que o equipamento propicia, o processo de recebimento e armazenamento está ágil e com mais segurança.

- Transformação do Processo de Gerenciamento de Leitos
 - Foi feita implantação de sistema especializado para automação da gestão de transportes com a utilização de ramais móveis, permitindo o acompanhamento em tempo real dos atendimentos desde a solicitação até a finalização

- A implantação de sistema para acompanhamento da higienização dos leitos (limpeza concorrente e limpeza terminal) promoveu interação da equipe, celeridade nos atendimentos e veracidade nas informações de situação de leito

- Com o objetivo de centralizar as solicitações de leito, foi desenvolvido módulo específico integrado com sistema de gestão hospitalar, onde as solicitações de leitos oriundas tanto das emergências como da área intra-hospitalar são registradas, permitindo acompanhamento de todo o processo desde a solicitação até a disponibilização do leito

- A aquisição e instalação de TVs e a utilização de tablets para os supervisores e gestores permitiu acompanhamento dos painéis de controle
- Foi feita reforma da sala de gerenciamento de leitos, além de aquisição de equipamentos e serviços

- As diversas atividades de melhoria de processo e automação propiciaram a redução em 40% de tempo permanência de pacientes crônicos

- Transformação do Processo Da Internação à Alta
 - Houve criação e implantação da Política de Agendamento Cirúrgico, destacando a redução da disponibilidade de agenda de 17 para nove dias a partir do agendamento

- Foi obtida melhora da comunicação entre os envolvidos no processo: médico cirurgião, atendente de médico, fornecedores de materiais, área de Agendamento Cirúrgico e CAF. Isso proporcionou segurança e celeridade nas informações obtidas através da gravação das ligações e uso de ferramenta de mensagens instantâneas via aplicativo de celular

Um painel de acompanhamento em tempo real dos indicadores gerenciais do mapa cirúrgico foi implantado, permitindo gerenciamento e agilidade na tomada de decisão das diversas áreas envolvidas

- Transformação do Processo de Atendimento de Urgência e Emergência Adulto e Pediátrico
 - No projeto Urgência e Emergência Adulto:
 - Foi feita a unificação da sala de medicação e coleta, diminuindo o deslocamento do paciente e aumentando seu nível de

satisfação e sua segurança. Com a medida, através de uma única punção é realizada a coleta para o laboratório e, posteriormente, a administração da medicação

- Os laudos laboratoriais, imagens e laudos do centro de imagem estão integrados com o PEP para visualização no computador do médico assistente, possibilitando a conclusão do diagnóstico com mais brevidade

- No PACS, está sendo feita a substituição da impressão de películas de raio-X na emergência e nas áreas de internados e exames eletivos

- Além da recepção eletiva, agora o centro de imagem disponibiliza uma recepção para pacientes da emergência. O objetivo é fazer com o que o paciente se sinta assistido do início ao fim. Atualmente a recepção funciona no horário comercial. Em breve será 24 horas

- Foi realizada a troca da processadora do aparelho de raio-X do Centro Pediátrico da Unimed Fortaleza. Com isso, ficaram dispensadas a revelação de película e a locomoção do motoqueiro para o HRU. Hoje, quando o médico assistente do Centro Pediátrico necessita do laudo, o centro de imagem localizado no HRU é notificado da necessidade e o radiologista de plantão gera o laudo em até duas horas. Sem a necessidade da revelação das películas,

ocorreu redução do quadro de funcionários: anteriormente eram necessários 16 técnicos de Radiologia, hoje é possível trabalhar com 10 profissionais. Após a mudança no Centro Pediátrico, houve eliminação do custo com material. Para se ter ideia da economia que a medida representou, no primeiro semestre o gasto com películas foi de R\$ 26.091,28. Atualmente é zero. No HRU, devido às demandas das mamografias, em exames eletivos ainda há impressão de películas. Mesmo assim, a redução foi de R\$ 148.068,83 em relação ao começo do ano. Já o uso das películas teve diminuição de 77,58%

No projeto Urgência e Emergência Pediátrico:

- Após conclusão de reforma, atualmente a unidade possui oito consultórios para primeiro atendimento médico, dois consultórios para reavaliação médica, houve expansão do setor de observação de 14 para 23 leitos, a UTU teve a capacidade duplicada de um para dois leitos, foram realizadas melhorias na farmácia, na copa, na sala de revelação de raio-X, no cadastro, na área de saneantes, no jardim e na fachada externa, foi instalado um monta carga (com capacidade de 300 kg) para o transporte de alimentos e a recepção recebeu melhorias, com alterações na área de espera (colocação de guichê de

retirada de senha e adesivos com temática infantil)

- Foi instalado novo gerador

- A implantação e a operação assistida do “Atendimento Smart” fez com que o tempo de espera para o primeiro atendimento médico caísse de 1 hora e 20 minutos para 35 minutos (redução de 43,75%).

- Foram instalados computadores All In One em todos os consultórios, buscando redução de espaço

- Houve implantação do Controle de Sala (setores de Raio-X, Medicação, Laboratório e Observação) e implantação do MVPEP (Prontuário Eletrônico do Paciente)

Referência em qualidade

• Participação nos seguintes projetos (realizando implantação, operação assistida e/ou análise de viabilidade, entre outros):

- PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente)
- Sistema de hotelaria
- Parto adequado
- Acreditação Qmentum
- Da internação a alta
- Agendamento cirúrgico
- Qualificação da rede credenciada
- Suporte para as análises de

viabilidade dos projetos para 2017

- Participação do processo da acreditação Qmentum do HRU com as seguintes atividades:
 - Semana da qualidade (963 colaboradores treinados)
 - Gincana da excelência (150 colaboradores participantes)
 - Treinamentos dos terceiros (157 pessoas treinadas)
 - Reativação e participação nos times (640 ações implantadas)
- Auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade
- Treinamentos para o conselho gestor
- Acompanhamento e suporte aos auditores nas visitas
- Grupo Acredite (Blitz, workshops, oficinas, talkshows)
- Implantação da ferramenta protocolo de Londres
- Implantação da ferramenta IDEA para análise de dilemas éticos
- Implantação, acompanhamento e desdobramento do Planejamento Estratégico do HRU com foco na implantação do módulo BSC (Metodologia de medição e gestão de desempenho da estratégia empresarial) do MV
- Automatização dos indicadores dos setores do HRU
- Qualificação da Rede Credenciada com auditoria nos seguintes hospitais: São Carlos, São Camilo – Cura D’ars e SOPAI.
- Acreditação PALC – laboratórios eletivos recertificados
- Implantação do Sistema

de Gestão da Qualidade nas seguintes áreas: Centro Pediátrico Unimed, Unimed Lar e CIAUs

- Construção do diagnóstico do padrão via MEG (Modelo de Excelência da Gestão) do SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará)
- Acompanhamento dos seguintes protocolos do HRU:
 - Elaboração e implantação dos novos
 - Revisão dos antigos
 - Automatização dos protocolos no PEP
 - Criação de alertas e acompanhamento via smartphone
- Implantação dos GRD’s (Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia) assistenciais: Emergência, Centro Pediátrico Unimed, CIAUs e Unimed Lar (previsto)
- Dois colaboradores capacitados em SixSigma no nível GreenBelt
- Dez colaboradores capacitados como avaliadores ONA
- Um colaborador capacitado como avaliador em serviço de saúde IQG
- Uma colaboradora finalizou o MBA em Gestão da Qualidade e Acreditação em Saúde
- Cinco colaboradores capacitados na formação IBES/ ONA
- Um colaborador selecionado como avaliador Qmentum/IQG
- Um colaborador membro do Colégio Brasileiro de Executivos da Saúde

- Demais treinamentos (até dezembro)
 - Café com Qualidade – 75
 - Indicadores BSC – 87
 - Introductório – mais de 480
 - Notificações Jira (Sistema de gerenciamento e acompanhamento centralizado de atividades de projetos) – 83
 - Oficina comportamental – 127
 - Protocolo de Londres – 15
 - SGQ laboratório – 22
 - Treinamento cultura da qualidade – 39
 - Treinamento sobre indicadores – 45 Melhorias na infraestrutura de sistemas e equipamentos

Melhorias na infraestrutura de sistemas e equipamentos

Em 2016, foram feitas várias melhorias nas áreas de Tecnologia da Informação. Seguem as principais:

Sistemas de operadora de plano de saúde

- Projeto Unimed na Mão Conclusão da primeira fase do projeto, com desenvolvimento e implantação do aplicativo mobile Minha Unimed, direcionado aos médicos cooperados – gerando informações atualizadas e em tempo real com grande facilidade de acesso
- Medicina Preventiva Evolução do software com a implantação do módulo receptivo. Nele é feita a captação dos beneficiários que

serão incluídos no programa da Medicina Preventiva e a implantação dos painéis de gestão para acompanhamento dos indicadores do telemonitoramento

- Conformidade com Normatizações Compliance Adequação dos sistemas de gestão da cooperativa às normas da ANS e da Unimed Brasil e às legislações municipais, estaduais e federais. Entre estas adequações, destacam-se os atendimentos das Resoluções Normativas 290, 314, 389, 395 e TISS (Troca de Informação de Saúde Suplementar), contribuindo para a nota máxima no ranking de Intercâmbio e em premiação por parte da Unimed Brasil

Sistemas hospitalares

- Gestão de Leitos Aprimoramento dos processos de gerenciamento de leitos e agendamento cirúrgico, tornando-os mais eficientes e seguros, e automatização de processos nas áreas de hotelaria e transportes com implantação de novos sistemas – proporcionando mais controle e agilidade nessas atividades
- PEP 2.0 – Unidades Implantação do prontuário eletrônico do paciente nas unidades assistenciais do HRU (para as equipes multidisciplinares) de acordo com protocolos relativos à acreditação canadense Qmentum. Isso possibilitou a geração de indicadores estratégicos para a

alta e a média gerências e para as áreas operacionais, tornando o hospital mais informatizado e seguro

- PACS (Picture Archiving and Communication System) Implantação do sistema de teleradiologia para o Centro de Imagens, integrado com o Prontuário Eletrônico do Paciente, resultando em otimização dos custos com películas e mais eficiência operacional da assistência
- Sistema BSC Implantação de um sistema de BSC (Balance Scorecard) voltado para o gerenciamento estratégico do HRU, proporcionando melhor acompanhamento e medição e gestão do desempenho

Sistemas administrativos financeiros

- BI Implantação de painéis (dashboards) de monitoramento e controle de processos, estratégia e indicadores financeiros, proporcionando maior nível de controle dos indicadores e acessibilidade a informações para tomadas de decisão em tempo real. Exemplos de painéis:
 - Mapa Estratégico das diretorias de Recursos Próprios e Proventos e Saúde
 - Acompanhamento do Recadastramento dos Prestadores
 - Auditoria de Contas Médicas
 - Solicitação de Participação de Cirurgia
 - Atendimento ao Cliente
 - Auditoria Hospitalar





A Unimed Fortaleza atua via três frentes: gestão social, gestão ambiental e gestão estratégica no negócio. A seguir, as principais ações realizadas em 2016:

Gestão social

• **Programa Memória Viva**
Tem como objetivo promover prática e métodos de terapia ocupacional, contribuindo para o desenvolvimento da saúde, do bem-estar e a cidadania de idosos.

Através da terapia ocupacional, o Memória Viva visa manter, restabelecer e melhorar a capacidade funcional do idoso, tornando-o o mais independente possível. O trabalho é realizado por meio de técnicas terapêuticas e atividades lúdicas e de arte que

buscam resgatar as memórias dos idosos. Um dos frutos do programa é o livro "A tardinha", baseado nas memórias dos idosos participantes. O parceiro executor é o Lar Francisco de Assis.

Seguem ações do programa em 2016:

- Comemoração do Dia das Mães
- Festa de São João
- Gincana de Saúde Mental
- Semana do Idoso
- Passeio Cultural - Teatro Via Sul
- Aniversariantes do trimestre
- Cesta compartilhada - mensal
- Dia Nacional e Mundial do Diabetes
- Comemoração da Páscoa
- Natal - Presépio Vivo

• **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. O programa tem como produto social a coleção Ecos do Mangue, que em 2016 realizou exposições e vendas no Quiosque Solidário do Shopping RioMar Fortaleza e no Encontro Nacional Unimed de Gestão de Pessoas, NDH e Sustentabilidade. Neste último evento também houve o pré-lançamento da linha de roupas esportivas desenvolvidas pelos estilistas Lúcio Áureo e Gabriela Ferrero. O Instituto de Desenvolvimento Sustentável (INDS) e o Instituto Unimed Fortaleza são parceiros do programa.

Integrando as atividades do Saúde Ambiental, foram promovidas oficinas e amostras gratuitas de confecção do ECOpuff, estofado feito com o reaproveitamento de 49 garrafas PET de 2 litros e revestido com as estampas da Coleção Ecos do Mangue. As oficinas aconteceram durante a Semana do Meio Ambiente da Unimed Fortaleza, que foi realizada nas unidades da cooperativa e na Comunidade Tancredo Neves.

• Programa Inclusão Digital e Cidadania

Contribui para o desenvolvimento humano de crianças e adolescentes de 11 a 14 anos por meio da inclusão digital e de temáticas de cidadania

como identidade e respeito pela diversidade, saúde, bem-estar e qualidade de vida, consumo consciente, comunicação e protagonismo. Em 2016, 20 alunos foram beneficiados, entre filhos de funcionários efetivos, terceirizados, familiares e comunidade em geral. O próprio Instituto Unimed Fortaleza é quem executa o programa por meio de profissionais contratados.

Os alunos foram estimulados a promover ações socioeducativas de acordo com as temáticas vivenciadas em sala de aula: amostra gastronômica de alimentação saudável, visita e degustação em restaurante vegano, sarau literário-musical sobre consumo consciente, Feira da Gratidão (troca de objetos) e gincana solidária em prol da campanha Natal de Amor na cidade de Fortaleza.



• Programa de Voluntariado

Incentiva e desenvolve ações sociais voluntárias junto aos cooperados, colaboradores e parceiros, além de divulgar as instituições beneficentes envolvidas.

O ano de 2016 continuou marcado

pelo fortalecimento de ações junto ao público interno e às comunidades. Foram elas:

– Ação global na comunidade Tancredo Neves: foram beneficiadas mais de 200 pessoas com atendimento odontológico de saúde bucal, cálculo do IMC, aferição de pressão e teste de glicemia, entre outros

– Ação na Praça da Bandeira: foram beneficiadas mais de 500 pessoas com oficinas de ECOpuff, horta caseira, jogo de consumo consciente e oficina de ecobag

• Fortalecimento Institucional e Apoio a Atletas

Investe no fortalecimento das seguintes instituições: 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 apoia a paratleta Maria Joselita da Silva Moreira e o triatleta Elizeu Ubaldino de Oliveira Júnior.

• Campanhas Sociais

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

• **Campanha Eu Ajudo na Lata:** com 340 garrafas PET e 239 kg de lacres arrecadados, foi possível

comprar duas cadeiras de rodas. As unidades que mais arrecadaram foram o HRU (1º lugar), CAC (2º lugar) e CIAU Bezerra de Menezes (3º lugar)

• Campanha Doação de sangue e Medula Óssea:

foram 20 colaboradores voluntários, sendo dez da Sede e dez do HRU. Os parceiros foram HEMOCE e FUJISAN

• **16ª Campanha Solidariedade – Um Santo Remédio:** foram 9.214 caixas de medicamentos recebidas

• Instituto Unimed Fortaleza

Contribui para a promoção da saúde por meio de programas, projetos e práticas educacionais, socioambientais e de qualidade de vida, visando a melhoria do desenvolvimento humano da população de Fortaleza e da região metropolitana.

Em 2016, a entidade executou o Programa Inclusão Digital e Cidadania e o Programa Saúde Ambiental, além de ter atuado na destinação responsável dos bens inservíveis da Unimed Fortaleza. Promoveu também as ações socioculturais Criança no Cinema e Papai Noel em sua Casa, em parceria com o setor de Assessoria Estratégica de Recursos Humanos (ASERH). Em termos de ações educativas ligadas ao setor da Universidade Unimed Fortaleza, foi parceira em cursos de pós-graduação em Cuidados Paliativos e Auditoria em Saúde.

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 2016 foram promovidas palestras sobre consumo consciente dentro das SIPATs das seguintes unidades: CIAU Bezerra de Menezes, Centro Pediátrico e HRU

– Dia Mundial da Água (11 de março): foram inseridos adesivos de conscientização sobre consumo de água em locais estratégicos como torneiras, aparelhos sanitários, duchas e chuveiros. Os adesivos foram colocados nas seguintes unidades: Centro Administrativo, Sede, CAC, Medicina Preventiva e HRU

– Semana do Meio Ambiente: as ações aconteceram na Sede, no HRU e no Shopping RioMar. No total, mais de 300 pessoas participaram. Entre as ações houve entrega de 100 mudas de plantas nativas e 354 sachês com sementes de legumes, além de oficinas de hortas caseiras

– No dia 15 de outubro foi comemorado o Dia do Consumo Consciente. Durante toda a

semana que antecedeu a data, os colaboradores foram convidados a participar de um desafio voltado para a temática. A vencedora ganhou uma cortesia para o Ypark, complexo de lazer em Maranguape

– Doação de 50 cestas básicas para os zeladores das unidades da cooperativa, como incentivo às boas práticas de acompanhamento de resíduos. A ação contou com a parceria do Instituto Unimed Fortaleza

• Programa Carbono Neutro

– Objetiva neutralizar e compensar a emissão de gases causadores do efeito estufa liberados pela cooperativa por meio de reflorestamento e recuperação de áreas degradadas. Seguem as principais ações:

Em 2016 foi realizado o Inventário de Carbono das unidades Sede e Centro Administrativo. A compensação das emissões contou com a quantificação de mudas através da regeneração natural da Fundação Mata Atlântica Cearense e foi proporcionada através de incentivo do programa Carbono Neutro da Unimed Fortaleza

– Ações de educação ambiental na comunidade Tancredo Neves com foco na reciclagem e oficina de plantio de mudas

• Gerenciamento de Resíduos

Focada na preservação do meio ambiente, a Unimed Fortaleza gerencia em cada unidade o desenvolvimento dos planos de gerenciamento de resíduos sólidos e de saúde. Isto é feito através de treinamentos e da sistematização dos processos, para minimizar impactos ambientais através da redução do consumo, do descarte adequado e do atendimento às legislações vigentes. Em 2016 foram realizadas as seguintes ações:

– Visita técnica e orientação em todas as unidades (exceto HRU) para realização de diagnóstico e de relatório técnico situacional sobre o gerenciamento de resíduos das unidades de acordo com os parâmetros da legislação ambiental e sanitária vigente

– Intensificação das ações de gerenciamento de resíduos através de orientações, acompanhamento e pelo menos uma visita mensal a todas as unidades

– Elaboração e implementação de três Planos de Gerenciamentos de Resíduos do Serviço de Saúde (PGRSS) das seguintes unidades: CIAU Bezerra De Menezes, Laboratório Oliveira e Centro Pediátrico

– Treinamentos de educação ambiental continuada com foco no aperfeiçoamento da gestão de resíduos nos laboratórios e nos CIAUS

– Elaboração de documentos técnicos para licença ambiental, alvará de funcionamento e registro sanitário de todas as unidades da cooperativa (com exceção do HRU)

Gestão estratégica no negócio

• Avanços estratégicos alcançados na gestão empresarial sustentável da cooperativa:

- Ampliação do Programa de Integridade do Instituto Ethos junto às áreas corporativas

- Manutenção do Relatório de Gestão da cooperativa (versão GRI)

- Fechamento do planejamento estratégico do Instituto Unimed Fortaleza e regularização do processo de comercialização de produtos do Instituto

- Parceria com o Governo do Estado, através da Secretaria de Meio Ambiente (SEMA), para o reflorestamento de, aproximadamente, um hectare na área do Parque do Rio Cocó com o plantio de mais mil mudas de espécies nativas

- Realização do Encontro Nacional de Desenvolvimento Humano, NDH e Sustentabilidade da Unimed do Brasil

- Realização do 2º Fórum de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza para gestores internos, clientes e fornecedores
- Implantação de indicadores sociais no HRU



- Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade - categoria prata
- Selo Ouro de Sustentabilidade e Governança Corporativa da Unimed Fortaleza (apenas 19 Unimed do Brasil conquistaram essa categoria)

• Ações globais participativas, selos e premiações

Atualmente a Unimed Fortaleza é signatária do Pacto Global e do Movimento Nacional dos ODS. Ambas as iniciativas internacionais são lideradas pela ONU e pelo PNUD e têm como objetivo mobilizar a sociedade e a comunidade empresarial para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de saúde, educação, direitos humanos, relações de trabalho e meio ambiente

Entre as ações realizadas destacam-se:

- Em 2016 foram realizadas quatro reuniões de planejamento estratégico dos ODS em Fortaleza
- Foram realizadas uma mobilização e um Dialogando no Colégio Padre José Nilson, no Mucuripe

- Foi feita declaração das ações do Pacto Global junto às Nações Unidas

- Conquista de 1º lugar no Prêmio Delmiro Gouveia em Desempenho Social. (a Unimed Fortaleza já foi agraciada oito vezes por este prêmio)

- Graças às ações aqui demonstradas, a Unimed Fortaleza foi certificada nacionalmente pelas seguintes instituições: Sistema Unimed, OCB/SESCOOP, Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios, Fundação ABRINQ, Jornal O Povo e IPREDE.

- Anuário do Ceará - 1º lugar no ranking dos 10 mais do ISS

Valorização do médico Cooperado

A Unimed Fortaleza vem retomando a valorização do médico cooperado. Este fato pode ser comprovado com o aumento do número de cooperados ativos com produção e o aumento do número de consultas globais (2,32%) em relação a 2015. O ano de 2016 foi o que teve mais pagamentos de consultas para cooperados em toda a história da cooperativa. Além disso, pela terceira vez consecutiva houve elevação acima de 10% na remuneração média

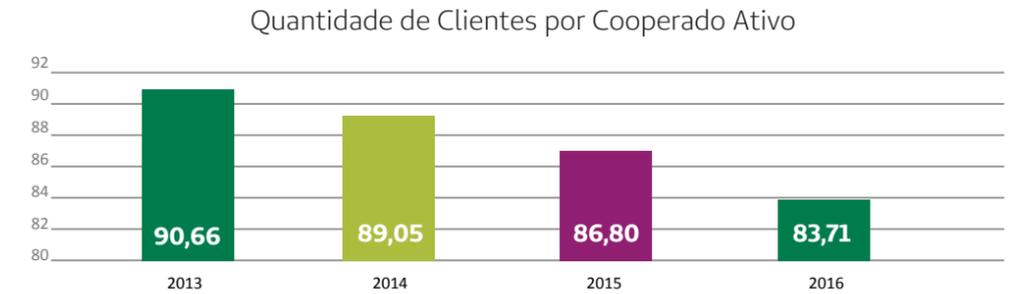
dos cooperados. Na distribuição da rede credenciada, a rubrica de cooperados permanece como a mais significativa, representando 41% do volume total de pagamentos. A despeito disso, a cooperativa vem mantendo o custo assistencial sob controle, tendo uma elevação do custo e da quantidade de exames por consulta dentro do esperado.



CLIENTES POR COOPERADO ATIVO

Ano	Quantidade de Clientes por Cooperado Ativos
2013	90,7
2014	89,0
2015	86,8
2016	83,7

Mantendo o movimento do ano anterior, ainda refletindo a conjuntura atual do país e a opção da Cooperativa por buscar vidas mais rentáveis, continua-se a observar uma diminuição na relação de Clientes por Cooperado Ativo.

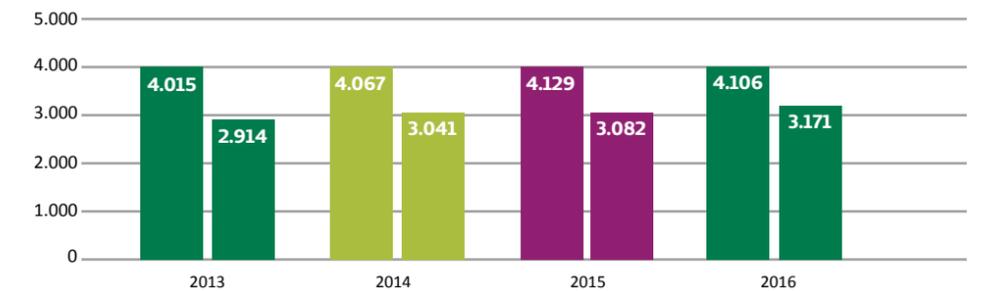


CLIENTES POR COOPERADO ATIVO

Ano	Quantidade de Cooperados	Cooperados Ativos com Produção
2013	4.015	2.914
2014	4.067	3.041
2015	4.129	3.082
2016	4.106	3.171

Mantendo o movimento do ano anterior, ainda refletindo a conjuntura atual do país e a opção da Cooperativa por buscar vidas mais rentáveis, continua-se a observar uma diminuição na relação de Clientes por Cooperado Ativo.

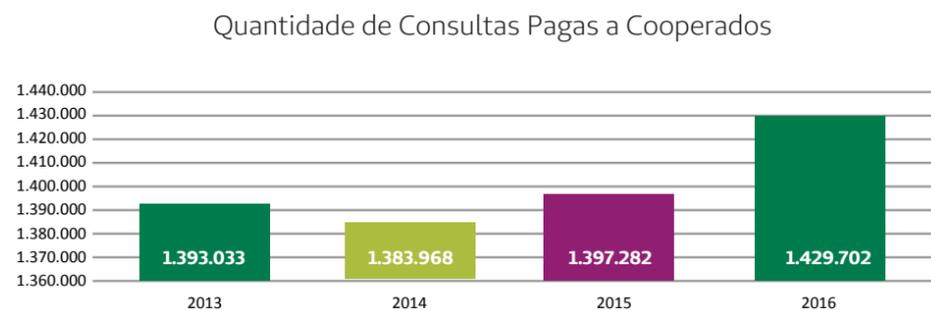
Quantidade Total de Cooperados e Cooperados Ativos com Produção



QUANTIDADE DE CONSULTAS PAGAS A COOPERADOS

Ano	Quantidade de Consultas
2013	1.393.033
2014	1.383.968
2015	1.397.282
2016	1.429.702

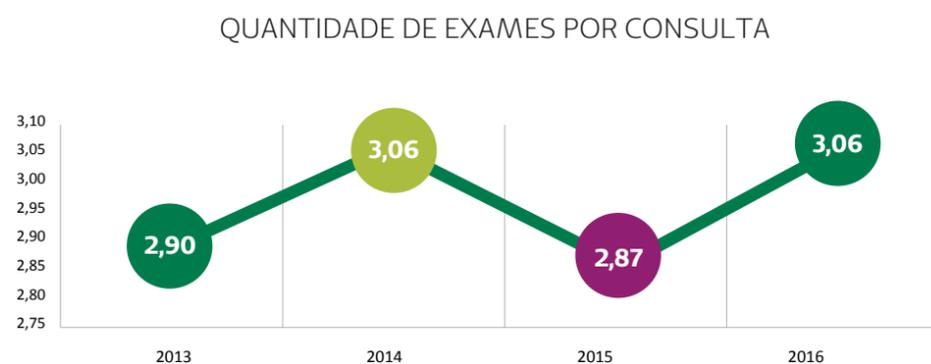
Apesar da redução no número de Clientes por Cooperado Ativo, mais uma vez observa-se um aumento na quantidade de consultas pagas a Cooperados, elevando em 2,3% o número de 2015, que era o maior até então. Isso tem relação direta com o aumento do número de Cooperados Ativos com produção que aumentou 2,9% no período.



QUANTIDADE DE EXAMES POR CONSULTA

Ano	Quantidade de Exames por Consulta
2013	2,90
2014	3,06
2015	2,87
2016	3,06

A redução na frequência de exames por consultas observada em 2015 não se manteve em 2016 ocorrendo um aumento de 6,62%, voltando a patamares de 2014. É importante que haja racionalização no pedido de exames, pois esse indicador reflete diretamente nos Custos Assistenciais e Sinistralidade da Cooperativa.



CUSTO COM EXAMES POR CONSULTA

Ano	Custo com Exames por Consulta
2013	R\$ 85,35
2014	R\$ 92,34
2015	R\$ 93,57
2016	R\$ 108,81

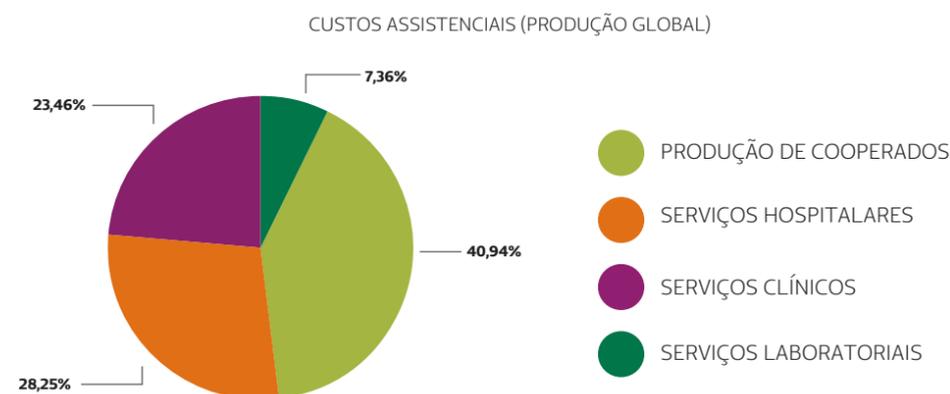
Atrelado à elevação na frequência de exames por consulta, observamos um importante aumento no custo de exames por consulta, na ordem de 16,41%, ultrapassando pela primeira vez o valor de R\$ 100,00 de custo médio. Isso reflete utilização de exames com maior custo agregado.



PRODUÇÃO GLOBAL POR GRUPO DE PRESTADOR - ATÉ DEZEMBRO/2016

Rubrica	Valor DRE
PRODUÇÃO DE COOPERADOS	409.650.603,9
SERVIÇOS HOSPITALARES	282.668.063,2
SERVIÇOS CLÍNICOS	234.725.381,1
SERVIÇOS LABORATORIAIS	73.600.737,7

Gráfico ilustrativo da participação das principais rubricas relacionadas ao Custo Assistencial da Unimed Fortaleza em 2016. A principal fatia da produção permanece com os Cooperados, repondendo por mais de 2/5 dessa produção.



REMUNERAÇÃO MÉDIA DO COOPERADO COM PRODUÇÃO

Ano	Remuneração Média	Variação %
2013	R\$ 7.512,7	5,06%
2014	R\$ 8.380,8	11,56%
2015	R\$ 9.869,5	17,76%
2016	R\$ 11.081,2	12,28%

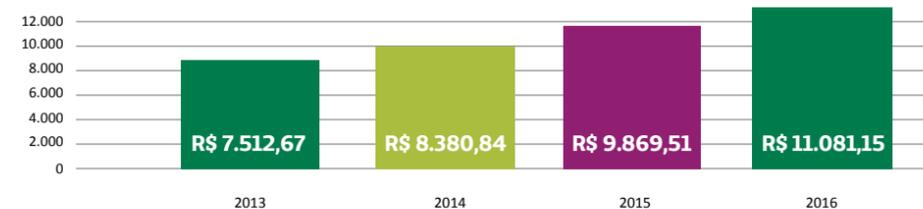
Sempre com o objetivo de garantir melhor poder aquisitivo para os Cooperados, a atual Gestão vem conseguindo manter índices de Remuneração Média do Cooperado com produção sempre acima da inflação. No ano de 2016 a remuneração média elevou-se em 12,28% em relação a 2015.

PRODUÇÃO GLOBAL DOS MÉDICOS COOPERADOS

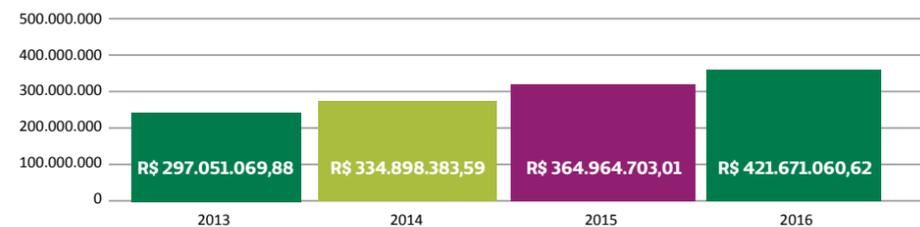
Ano	Produção Cooperados	Variação %
2013	R\$ 297.051.069,9	7,54%
2014	R\$ 334.898.383,6	12,74%
2015	R\$ 364.964.703,0	8,98%
2016	R\$ 421.671.060,6	15,54%

Em comparação com o ano de 2015, a Produção Global de Cooperados teve aumento de 15,54% em 2016, ressaltando a valorização dos Cooperados e a maior quantidade de médicos ativos com produção .

Remuneração Média do Cooperado



Produção Global de Cooperados

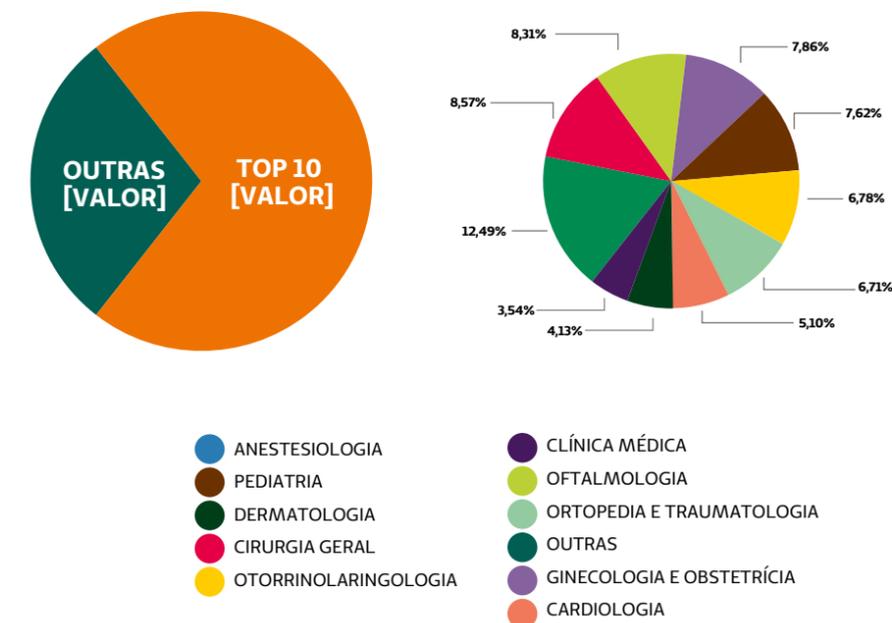


PERCENTUAL DA PRODUÇÃO MÉDICA POR ESPECIALIDADE - ATÉ DEZEMBRO/2016

ESPECIALIDADE	Percentual
ANESTESIOLOGIA	12,49%
CIRURGIA GERAL	8,57%
OFTALMOLOGIA	8,31%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	7,86%
PEDIATRIA	7,62%
OTORRINOLARINGOLOGIA	6,78%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6,71%
CARDIOLOGIA	5,10%
DERMATOLOGIA	4,13%
CLÍNICA MÉDICA	3,54%
OUTRAS	28,88%

Participação das Especialidades Médicas na Produção da Cooperativa em 2016, com ênfase nas 10 maiores produções. Não se observam alterações significativas em relação a 2015.

PERCENTUAL DA PRODUÇÃO MÉDICA POR ESPECIALIDADE



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



Durante o exercício de 2016, a Unimed Fortaleza operou no atendimento de aproximadamente 30 mil requisições e em medidas que resultaram em benefícios, sobretudo financeiros. A seguir, as principais ações:

- Consolidação do modelo de seleção e qualificação de fornecedores adotado a partir de 2014, que é orientado para a rigorosa checagem de documentos, certidões, registros e homologações junto às instituições públicas de controle e tem como objetivos garantir o cumprimento de especificações, pareceres técnicos e protocolos assistenciais, assegurar padronizações de materiais e equipamentos e privilegiar o livre acesso de empresas qualificadas aos processos de seleção de fornecedores da Unimed Fortaleza.

- Execução de 19 processos de seleção de fornecedores destinados à contratação de obras civis que totalizaram o montante de R\$ 3.878.042,02/ano. Foi obtida uma economia de R\$ 397.959,76 em relação à dotação prevista no orçamento do exercício em questão, com destaque para o fato de que as obras em referência foram executadas por 11 empresas diferentes.

- Atuação no trâmite do processo de migração do HRU para o mercado livre de fornecimento de energia elétrica através das seguintes medidas:

- Negociação das condições dos contratos de uso e aluguel da rede elétrica junto ao distribuidor local
- Tramitação de documentos junto à Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (objetivando o cadastramento da Unimed Fortaleza)
- Negociação da contratação da empresa gestora do contrato de fornecimento e acompanhamento e formalização do resultado do leilão de compra de energia

Esta ação permitiu ao hospital uma redução no gasto com energia elétrica da ordem de 40%, em média, o que em números absolutos significa uma economia de aproximadamente R\$ 5 milhões durante os próximos cinco anos.

- Negociação dos acordos de fidelização destinados ao fornecimento de medicamentos. Destaque para a manutenção dos preços de 150 itens, resultado da adoção de uma estratégia que consistiu na identificação e “quebra” de fidelizações desvantajosas para

a Unimed Fortaleza e na redução da exclusividade de alguns operadores logísticos em relação aos fabricantes e laboratórios. Estas medidas resultaram em uma economia de aproximadamente R\$ 2 milhões, em 2016, somente nesses itens - com repercussão nos primeiros meses do exercício de 2017, quando passaram a vigorar os novos preços.

- Negociação de preços de 18 insumos de uso hospitalar com o fornecedor 3M, o que resultou em uma economia de aproximadamente R\$ 120 mil no exercício de 2016.

- Negociação dos percentuais de reajuste contratual. A partir de 2016, a área de contratos intensificou a negociação, junto aos fornecedores, dos percentuais de reajuste previstos em contrato, visando reduzir o impacto financeiro das majorações formalmente previstas.

- Substituição de fornecedores de vários itens de medicamentos de alto custo unitário ou elevado consumo, como a Temozolamida e a Enoxaparina. As negociações de preços para estes dois últimos, por exemplo, resultaram em uma economia aproximada de R\$ 300 mil e R\$ 200 mil, respectivamente, para um período de utilização de 12 meses.

- Execução do processo seletivo que resultou na mudança do fornecedor de aluguel da frota de veículos. Foi obtida uma economia de R\$ 130 mil em relação ao contrato anterior.
- Substituição do fornecedor de soros e afins, o que resultou em uma economia de aproximadamente R\$ 350 mil por ano.

- Controle dos níveis de estoque em patamares inferiores aos registrados no exercício de 2015.

- Atuação no processo de troca de lâmpadas convencionais por lâmpadas de led em várias áreas do HRU. A GESUP agiu em parceria com o hospital na avaliação e negociação das condições comerciais e na formalização contratual deste processo. A ação resultou em uma economia de aproximadamente R\$ 240 mil por ano e tem servido de referência para que outros hospitais da cidade adotem a mesma prática.
- Manutenção do compromisso de atuar na busca de melhores preços e condições em todos os processos e aquisição de forma imparcial e garantindo o ingresso de novos fornecedores, a livre competição entre as empresas e o rigoroso cumprimento do código de conduta ética da Unimed Fortaleza.

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

Matriz de materialidade

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016 da Unimed Fortaleza foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, na qual foi feita uma pesquisa com os stakeholders da organização.

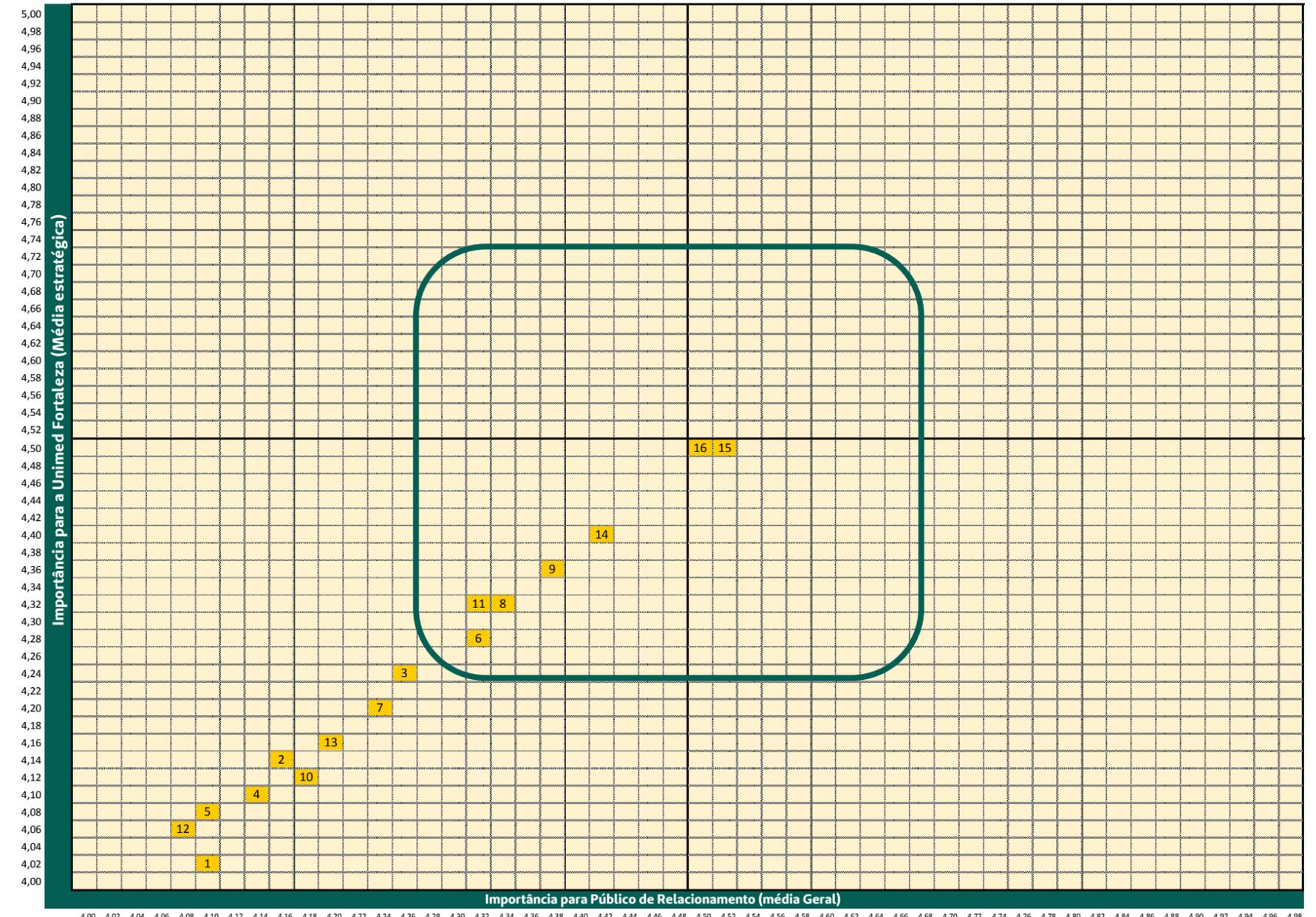
A pesquisa, realizada com os cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores resultou em temas que devem ser abordados com mais atenção pela cooperativa. A matriz gerada identificou sete assuntos relevantes definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros nove temas também foram considerados valorosos para os stakeholders, mas destes quatro foram incorporados no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016 da Unimed Fortaleza.

A seguir, uma compilação de todas as pesquisas realizadas pela Unimed Fortaleza durante o ano.

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



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

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	Média Geral
1 – Consumo Consciente de Energia, Água e Insumos	4,26
2 – Geração de Emprego e Renda	4,24
3 – Melhores Práticas em Governança Cooperativa	4,19
4 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades	4,17
5 – Relacionamento com Fornecedores/Prestadores de Serviços Locais	4,15
6 – Investimento em Meio Ambiente	4,14
7 – Controle de Emissões de Gases de Efeito Estufa	4,09
8 – Resultado Contábil-Financeiro	4,09
9 – Investimentos em Projetos Sociais	4,08

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. 14 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág. 14 – “Mensagem do Presidente 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. 20
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 operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	A totalidade de operações ocorre no Brasil.
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Pág. 20
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Pág. 20
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. 153 – 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. 144
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. 144
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Pág. 92
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pág. 100
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	Pág. 134

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 pelo 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.146
G4 - 19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Pág. 146
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. 148
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. 148
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 segundo Relatório da Unimed Fortaleza feito seguindo as diretrizes GRI-G4.
Engajamento de stakeholders		Págs. RA
G4 - 24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Pág. 146
G4 - 25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento.	Pág. 146
G4 - 26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders , 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. 146
G4 - 27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatórias. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Pág. 146
Perfil do relatório		Págs. RA
G4 - 28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Pág. 18
G4 - 28v	Data do relatório mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão 2015 da Unimed Fortaleza é de 31 de março de 2016.

	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. 18
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. 32
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. 98
Econômico		Sustentabilidade
Forma de gestão		
Aspecto: Desempenho econômico		Págs. RA
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Pág. 175
Forma de gestão		
Aspecto: Práticas de compra		Págs. RA
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 144
Forma de gestão		
Aspecto: Biodiversidade		Págs. RA
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Pág. 122
Forma de gestão		
Aspecto: Emissões		Págs. RA
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Pág. 122

Forma de gestão		
Aspecto: Efluentes e resíduos		Págs.RA
G4-EN22	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Pág.122
G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	Pág.122
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.149
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. 92
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. 86
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. 86
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-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág.122
Responsabilidade pelo produto		
Forma de gestão		

Aspecto: Saúde e segurança do cliente		Págs.RA
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	Pág. 32
Forma de gestão		
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		Págs.RA
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Pág. 70
Forma de gestão		Sustentabilidade
Aspecto: Conformidade		Págs.RA
G4-EN29	Multas recebidas por não conformidade com regulações da ANS	Pág. 84
Forma de gestão		
Aspecto: Não discriminação (Código de Conduta Ética)		Págs.RA
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	A Unimed Fortaleza preza pela conduta ética e respeito a diversidade de cores, raça e gênero.

Balanço Social [G4-LA1; G4-10]



Indicadores do Corpo Funcional

	2016		2015	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	4.177	3.081	4.129	2.940
Nº de admissões durante o período	108	547	109	528
Nº de saídas e demissões durante o período	58	406	47	403
Índice de rotatividade por substituição (turnover)(ASERH)		0,90%		1,37%
Nº de estagiários no período (ASERH)		50		72
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período (ASERH)		11		45
Nº de Aprendizes		79		76
Nº de trabalhadores terceirizados (ASERH E OUTRAS ÁREAS)		618		656
Nº de trabalhadores com contrato temporário (ASERH)		50		327
Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	2.293	807	2.498	764
Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.884	2.344	40	2.190
Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0		0	
Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	3.151	0	2.919
Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0		0	
Nº de pessoas com deficiência	0	142		146
Nº total de membros do Conselho de Administração	3		3	
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0		0	
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0			
Nº total de membros do Conselho Fiscal	6		6	
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0		0	
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0		0	
Nº total de membros da Diretoria Executiva	5		5	
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	1		1	
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0		0	
Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou na diretoria	33		36	
Nº de mulheres cooperadas em função administrativas e/ou na diretoria	16		40	
Nº de pessoas com funções administrativas	0		72	
Nº de negros e indígenas cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0		0	
Faixa etária dos empregados				
2.21.1 - Até 18 anos		0		5
2.21.2 - De 19 a 24 anos		362		339
2.21.3 - De 25 a 29 anos		523		495
2.21.4 - De 30 a 45 anos		1.727		1.648
2.21.5 - De 46 a 59 anos		500		489
2.21.6 - A partir de 60 anos		39		34
Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho		3.138		2.940
2.22.1 - Gestão		142		140
2.22.2 - Técnico		676		583
2.22.3 - Operacional		2.223		2.070
2.22.4 - Apoio		97		147

Indicadores do Corpo Funcional

	2016		2015	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero		R\$ 5.124,77		R\$ 3.858,94
2.23.1- Remuneração média Gestão		R\$ 8.535,45		R\$ 7.633,02
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 9.963,67		R\$ 9.150,63
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 7.107,24		R\$ 6.115,41
2.23.2- Remuneração média Técnico		R\$ 5.315,37		R\$ 5.043,07
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 6.267,17		R\$ 5.887,22
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 4.363,58		R\$ 4.198,92
2.23.3 - Remuneração média Operacional		R\$ 1.605,20		R\$ 1.496,41
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 1.670,72		R\$ 1.553,70
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 1.539,68		R\$ 1.439,11
2.23.4 - Remuneração média Apoio		R\$ 5.043,07		R\$ 1.263,27
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 5.887,22		R\$ 1.471,13
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 4.198,92		R\$ 1.055,41
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça		0		0
2.24.1- Remuneração média dos brancos		0		0
2.24.1.1 - Gestão		0		0
2.24.1.2 - Técnico		0		0
2.24.1.3 - Operacional		0		0
2.24.1.4 - Apoio		0		0
2.24.2 - Remuneração média dos negros		0		0
2.24.2.1 - Gestão		R\$ 8.535,45		R\$ 7.633,02
2.24.2.2 - Técnico		R\$ 5.315,37		R\$ 5.043,07
2.24.2.3 - Operacional		R\$ 1.605,20		R\$ 1.496,41
2.24.2.4 - Apoio		R\$ 5.043,07		R\$ 1.263,27
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas		0		0
2.24.3.1 - Gestão		0		0
2.24.3.2 - Técnico		0		0
2.24.3.3 - Operacional		0		0
2.24.3.4 - Apoio		0		0
% de negros na trajetória de gestão (chefias)		0		0
% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)		0		0
% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)		60,00%		61,97%
Nº de colaboradores por Escolaridade		3151		3010
2.28.1 - Não alfabetizados		0		0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		19		19
2.28.3 - Ensino fundamental completo		64		68
2.28.4 - Ensino médio completo		2162		2085
2.28.5 - Ensino técnico completo		0		0
2.28.6 - Ensino superior completo		617		615
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		269		206
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		20		17
2.28.9 - Pós-doutorado		0		0

Indicadores do Corpo Funcional

	2016		2015	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?		0		0
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)		0		0
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)		0		0
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)		0		0
Nº total de acidentes de trabalho		71		62
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		24		22
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		47		40



Indicadores de Organização

	2016	2015
	Procedimento para integração das quotas-partes	(x) Pagto à vista () Desconto de débitos trabalhistas () Desconto de parcelas das retiradas () Sem capital social (x) Outro, valor parcelado
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 41.061,54	R\$ 18.411,53
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 501,75	R\$ 425,64
Destino das sobras	() Distribuição entre os(as) cooperados(as) () Fundos (x) Aumento de capital	() Distribuição entre os(as) cooperados(as) () Fundos (x) Aumento de capital
Fundos existentes	(x) Fundo para educação (RATES) (x) Resera legal (x) Outros	(x) Fundo para educação (RATES) (x) Resera legal (x) Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	2	4
% Frequência médica nas assembléias pelos(as) cooperados(as):	16,64%	7,18%
Decisões submetidas à assembleia:	() Investimentos (x) Destino das sobras ou perdas () Pagto de credores () Liquidação (x) Reforma Estatuto () Admissão, eliminação e exclusão de sócio () Novos produtos (x) Outros	() Investimentos (x) Destino das sobras ou perdas () Pagto de credores () Liquidação (x) Reforma Estatuto () Admissão, eliminação e exclusão de sócio () Novos produtos (x) Outros
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	(x) Conselho técnico (x) Conselho de especialidade (x) Comitê educativo (x) Medicina Preventiva (x) Outros	(x) Conselho técnico (x) Conselho de especialidade (x) Comitê educativo (x) Medicina Preventiva (x) Outros
Principais parcerias e apoio	(x) Sindicato (x) ONGs (x) SESCOOP/OCB (x) Inst. Religiosa (x) Governo Federal (x) Estadual (x) Municipal	(x) Sindicato (x) ONGs (x) SESCOOP/OCB (x) Inst. Religiosa (x) Governo Federal (x) Estadual (x) Municipal

Indicadores de Organização	2016	2015
	<input checked="" type="checkbox"/> outros	<input checked="" type="checkbox"/> outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos
	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> rede credenciada	<input type="checkbox"/> rede credenciada
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input checked="" type="checkbox"/> Unicred	<input checked="" type="checkbox"/> Unicred
	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações
	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões
	<input checked="" type="checkbox"/> Outras	<input checked="" type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre	<input type="checkbox"/> Não ocorre
	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos
	<input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores:	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)
Renovação dos cargos diretivos (conselho):	<input type="checkbox"/> 1/ 3	<input type="checkbox"/> 1/ 3
	<input type="checkbox"/> 2/ 3	<input type="checkbox"/> 2/ 3
	<input type="checkbox"/> Total	<input checked="" type="checkbox"/> Total
	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input type="checkbox"/> Sem renovação
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	<input type="checkbox"/> Diário	<input type="checkbox"/> Diário
	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal
	<input type="checkbox"/> Quinzenal	<input type="checkbox"/> Quinzenal
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal
	<input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Outra

Indicadores de Organização	2016	2015
	<input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência
	<input type="checkbox"/> Idade	<input type="checkbox"/> Idade
	<input type="checkbox"/> Parentesco	<input type="checkbox"/> Parentesco
	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade
	<input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Outro
	Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo
<input type="checkbox"/> Outros		<input type="checkbox"/> Outros
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	<input checked="" type="checkbox"/> OCB	<input checked="" type="checkbox"/> OCB
	<input type="checkbox"/> Anteag	<input type="checkbox"/> Anteag
	<input type="checkbox"/> ADS/CUT	<input type="checkbox"/> ADS/CUT
	<input type="checkbox"/> Concrab/MST	<input type="checkbox"/> Concrab/MST
	<input checked="" type="checkbox"/> OCES	<input checked="" type="checkbox"/> OCES
	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais
	<input type="checkbox"/> outros	<input type="checkbox"/> outros
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	3.926	3.352
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Outros apoios

Indicadores Econômicos

		2016	2015
4.1	Ingressos e Receitas Brutas	R\$ 1.551.598.718,25	R\$ 1.386.227.395,23
4.2	Ingressos/Receitas Repassadas	R\$ 843.520,53	R\$ 8.205.745,53
4.3	Receitas sobre aplicações financeiras	R\$ 38.877.724,81	R\$ 25.178.678,07
4.4	Total das dívidas	R\$ 602.280.377,02	R\$ 582.136.838,30
4.5	Patrimônio da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 842.003.849,77	R\$ 767.487.101,78
4.6	Patrimônio de terceiros	R\$ 5.487.883,65	R\$ 4.964.294,03
4.7	Impostos e contribuições	R\$ 75.064.044,98	R\$ 30.914.689,99
4.8	Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	R\$ 207.392.074,67	R\$ 215.882.744,46
4.9	Sobras ou perdas do exercício	R\$ 6.249.046,85	R\$ 8.336.330,84
4.10	Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 60.000,00	R\$ 45.000,00
4.11	Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	R\$ 153.433.789,65	R\$ 121.787.078,56
	4.11.1 - Diretores e Conselheiros	R\$ 3.644.771,04	R\$ 2.998.374,33
	4.11.2 - Empregados	R\$ 149.276.739,51	R\$ 118.302.745,59
	4.11.3 - Jovens Aprendizizes		
	4.11.4 - Estagiários	R\$ 512.279,10	R\$ 485.958,64
	4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	R\$ 22.809.795,15	R\$ 19.884.545,11
	4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário		
4.12	INSS retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 20.831.004,04	R\$ 15.402.660,95
4.13	IR retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 85.710.049,12	R\$ 71.904.661,06
4.14	Fundos	R\$ 46.750.382,20	R\$ 31.714.217,81
4.15	Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 110.038.335,77	R\$ 138.355.029,96
4.16	Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 1.838.262,22	R\$ 1.882.040,76
4.17	Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?		
	No website da Unimed		
	Publicado no jornal da área de atuação		
	Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s		

Indicadores Sociais Internos

	2016		2015	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Investimento em alimentação	R\$ 42.412,00	R\$ 14.133.733,83	R\$ 47.150,00	R\$ 12.171.201,32
Investimento em eventos	R\$ 98.682,81	R\$ 62.564,07	R\$ -	R\$ 62.768,64
Investimento em saúde	R\$ 9.134.064,77	R\$ 9.012.764,64	R\$ 11.791.767,75	R\$ 6.425.493,52
Investimento em transporte	R\$ -	R\$ 1.377.478,38	R\$ -	R\$ 1.844.779,90
Investimento em segurança no trabalho	R\$ -	R\$ 6.249.448,93	R\$ -	R\$ 8.121.295,20
Investimento em cultura e/ou lazer	R\$ 37.336,48	R\$ 307.297,70	R\$ 532.346,97	R\$ 450.031,80
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	393	2.205	2.077	2.860
Investimento em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior		-		-
5.7.1 - Aportes próprios		-		-
5.7.2 - Aportes dos parceiros		-		-
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s		-		-
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 223.808,84	R\$ 340.449,22	R\$ 225.880,49	R\$ 526.630,92
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	1.651	2.254	1.798	1.387
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa	112,41	36,50	-	-
Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	R\$ 43.689,99		R\$ 28.156,23	R\$ 2.646,00
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	169		131	32
Investimentos em creche ou auxílio creche		R\$ 748.330,56		R\$ 505.318,47
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s		608		284
Investimento em Seguro de vida	R\$ 514.817,61	R\$ -	R\$ 405.431,76	R\$ -
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	3.263	-	3.103	-
Investimentos em previdência privada	-	-	-	-
5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	-	-	-	-
Investimentos em participações nos resultados		-	-	-
5.13.1 - % Distribuído		-	-	-
5.13.2 - % Retido		-	-	-

Indicadores Sociais Internos	2016		2015	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Investimento em bonificações		R\$ 946.672,20	R\$ -	R\$ 1.248.114,69
Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	R\$ 49.470,68	R\$ -	R\$ 32.902,35	R\$ -
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	356	-	57	-
Outros				
Total de beneficiários	5.832	5.067	4.006	4.427
Total dos investimentos sociais internos	R\$ 10.144.283,18	R\$ 33.178.739,53	R\$ 12.597.145,21	R\$ 31.355.634,46
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	-	-	-	-
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	-	44	-	2
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados		79		57
5.19.1 - Número de processos julgados procedentes		70		5
5.19.2 - Número de processos julgados improcedentes		9		1
Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça		R\$ 1.080,00		R\$ 752,27
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)		R\$ 1.080,00	R\$ -	R\$ 752,27
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)	-		-	

Indicadores Sociais Externos

	2016	2015
Investimentos em eventos	R\$ 173.055,00	R\$ -
Nº de público alvo	24.327	-
Nº de eventos	11	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	R\$ 2.331.607,50	R\$ 1.884.146,50
Investimentos em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	R\$ -	R\$ -
Investimento em Voluntariado	R\$ -	R\$ -
Nº de voluntários (cooperados e empregados)	370	2
Nº de entidades beneficiadas	32	12
Investimento em Saúde	R\$ 1.089.056,47	R\$ 724.732,89
Nº de pessoas beneficiadas	6.354	4.881
Nº de entidades beneficiadas	30	43
Investimentos em educação/alfabetização		-
Nº de pessoas beneficiadas	-	-
Nº de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 416.934,62	R\$ 384.270,33
Nº de pessoas beneficiadas	1.121	2.012
Nº de entidades beneficiadas	59	46
Investimentos em esportes	R\$ 1.107.607,19	R\$ 800.780,08
Nº de pessoas beneficiadas	4.711	3.725
Nº de entidades beneficiadas	16	16
Investimento em cultura/lazer	R\$ 203.519,48	R\$ 764.462,65
Nº de pessoas beneficiadas	2.056	11.181
Nº de entidades beneficiadas	27	42
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	R\$ 56.796,00	R\$ 58.823,68
Nº de pessoas beneficiadas	9.150	14.225
Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	18.300	-
Nº de entidades beneficiadas	37	46
Outros	R\$ 433.863,90	R\$ 1.035.692,29
Total de pessoas beneficiadas	23.762	36.024
Total de entidades beneficiárias	201	193
Total dos investimentos sociais externos	R\$ 5.812.440,16	R\$ 5.652.908,42

Outras Informações	2016	2015
A previdência privada contempla:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> direção e empregados	<input type="checkbox"/> direção e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> empregados	<input checked="" type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT
	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Apoia
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva
Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	16.773	18.826
7.8.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	15.292	17.319
7.8.2 - Na ANS	427	526
7.8.3 - No Procon	160	110
7.8.4 - No Judiciário	768	871

Outras Informações	2016	2015
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	-	-
7.8.6 - No site Reclame Aqui	126	116
Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	15.976	18.148
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	15.218	17.319
7.9.2 - Na ANS	414	460
7.9.3 - No Procon	23	20
7.9.4 - No Judiciário	195	349
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	-	-
7.9.6 - No site Reclame Aqui	126	116
Total do valor gastos com fornecedores	76.099.284,70	-
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	-	-
Atendimentos de intercambio prestado por outras cooperativas	110.038.335,77	71.733.342,94
Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	1.838.262,22	1.882.040,72
Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	Soma do Total da Linha da DVA Distribuído	Soma do Total da Linha da DVA Distribuído
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	%	%
7.13.1.1 - Governos	15%	12%
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	40%	47%
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	30%	26%
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	2%	3%
7.13.1.5 - Sociedade	1%	1%
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	2%	2%
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	9%	7%
7.13.1.8 - A disposição da AGO	1%	2%

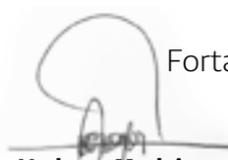
Indicadores Ambientais		2016	2015
8.1	Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental		
8.2	Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	R\$ 26.749,92	R\$ 26.000,00
	8.2.1 - Educação e treinamento ambiental		
	8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 26.749,92	R\$ 26.000,00
	8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	-	-
	8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	-	-
	8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	-	-
	8.2.6 - Despesas extras com compras "verdes"	-	-
	8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	-	-
8.3	A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	Sim	Sim
8.4	Consumo de energia dentro da organização (KWh)	2.053.362	1.747.568
8.5	Consumo de água dentro da organização (m ³)	8.333	14.649
	8.5.1 - Fontes de retirada de água	Concessionária pública (x) Poços artesianos () Outros _____	Concessionária pública (x) Poços artesianos () Outros _____
8.6	Material utilizado em peso (Kg)	391.189	320
	8.6.1 - Papel (kg)	276.669	320
	8.6.2 - Copos Plásticos (kg)	115	0
8.7	Resíduos Segregados	895.552	10.660
	8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	250.275	2.913
	8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	60.102	1.220
	8.7.3 - Resíduos para descontaminação (kg)	1.238	6.527
	8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	583.937	0
8.8	Destinação dos resíduos segregados	Empresa terceirizada (X) Organismo governamental () Recicladora (X) Empresas de adubos Outros _____	Empresa terceirizada (X) Organismo governamental () Recicladora (X) Empresas de adubos Outros _____

DVA - Demonstração do valor adicionado

Geração de riquezas	2016	2015
A) Ingressos e receitas	R\$ 1.551.598.718,25	R\$ 1.386.227.395,23
A1. Contraprestações emitidas líquidas	R\$ 1.348.465.053,27	R\$ 1.199.397.004,11
A2. Outros Ingressos e Receitas não operacionais	R\$ 211.961.248,60	R\$ 195.249.151,81
A4. Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-R\$ 8.827.583,62	-R\$ 8.418.760,69
B. Variações da provisões técnicas	R\$ 16.899,87	-R\$ 530.562,32
B1. Provisão de remissão	R\$ 16.899,87	-R\$ 530.562,32
B2. Outras		
C. Receita Líquida Operacional	R\$ 1.551.581.818,38	R\$ 1.386.757.957,55
D) Eventos/ dispêndios e despesas	R\$ 961.914.886,11	R\$ 854.079.072,06
D1. Eventos indenizáveis líquidos	R\$ 782.861.838,05	R\$ 692.737.789,83
D2. Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	-R\$ 18.513.632,80	-R\$ 5.352.542,82
D3. Outros dispêndios/ despesas operacionais	R\$ 197.566.680,86	R\$ 166.693.825,05
E) Insumos adquiridos de Terceiros	R\$ 91.278.694,59	R\$ 80.925.586,05
E1. Despesas de comercialização	R\$ 8.319.601,56	R\$ 5.327.394,08
E2. Variação das despesas comercialização diferidas		
E3. Despesas com serviços de terceiros	R\$ 32.951.182,36	R\$ 29.076.833,60
E4. Materiais, energia e outras despesas Administrativas	R\$ 46.796.978,07	R\$ 43.205.218,01
E5. Despesas financeiras	R\$ 3.089.054,50	R\$ 3.270.488,23
E6. Despesas patrimoniais		
E8. Perda barra/ recuperação de valores ativos	R\$ 121.878,10	R\$ 45.652,13
F) Valor Adicionado Bruto	R\$ 498.388.237,68	R\$ 451.753.299,44
G) Depreciação e amortização	R\$ 35.396.834,36	R\$ 27.981.358,05
H) Valor adicionado Líquido produzido pela entidade	R\$ 462.991.403,32	R\$ 423.771.941,39
I) Valor adicionado recebido/ cedido em transferência	R\$ 51.643.132,52	R\$ 36.419.599,58
II. Receitas Financeiras	R\$ 47.352.811,75	R\$ 32.409.565,59
II.2. Resultado de equivalência patrimonial	-R\$ 17.764,63	R\$ 15.580,23
II.3. Outras	R\$ 4.308.085,40	R\$ 3.994.453,76
Valor Adicionado Total a distribuir (h+i)	R\$ 514.634.535,84	R\$ 460.191.540,97

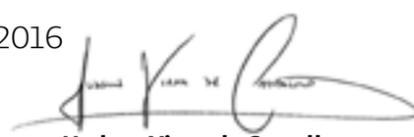
Distribuição de riquezas

	2016	2015
A) Remuneração do Trabalho	R\$ 361.579.955,84	R\$ 338.324.292,60
A1. Cooperados	R\$ 208.146.166,19	R\$ 216.537.214,04
A1.1) Produção (consultas e honorários)	R\$ 207.392.074,67	R\$ 215.882.744,46
A1.2) Benefícios	R\$ 754.091,52	R\$ 654.469,58
A2. Dirigentes, Conselheiros e Empregados	R\$ 153.433.789,65	R\$ 121.787.078,56
A2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	R\$ 108.370.484,32	R\$ 88.203.690,54
A2.2) Benefícios	R\$ 36.399.358,48	R\$ 25.610.253,29
A2.3) FGTS	R\$ 8.663.946,85	R\$ 7.973.134,73
A2.4) Bônus/Participação nos lucros e resultados		
B) Remuneração do Governo – Impostos, Taxas e Contribuições	R\$ 75.064.044,98	R\$ 56.262.097,86
B1. Federais	R\$ 39.488.424,41	R\$ 23.650.252,06
B1.1) Previdência Social	R\$ 28.104.968,25	R\$ 25.347.407,87
B2. Estaduais	R\$ 27.773,27	R\$ 20.232,83
B3. Municipais	R\$ 7.442.879,05	R\$ 7.244.205,10
C) Contribuição para a Sociedade	R\$ 5.812.440,16	R\$ 5.652.908,42
D) Remuneração de Capitais de Terceiros	R\$ 8.881.278,29	R\$ 11.854.182,27
D1) Juros	R\$ 2.414.595,30	R\$ 5.662.481,46
D2) Aluguéis	R\$ 6.466.682,99	R\$ 6.191.700,81
D3) Outros (royalties, direitos autorais)		R\$ -
E) Remuneração de Capitais Próprios	R\$ 63.296.816,57	R\$ 48.098.059,82
E1) Juros sobre capital próprio	R\$ 10.297.387,52	R\$ 8.047.511,17
E2) Constituição de reservas e fundos	R\$ 46.750.382,20	R\$ 31.714.217,81
E3) Sobras/Perdas líquidas à disposição de AGO	R\$ 6.249.046,85	R\$ 8.336.330,84
II) Valor Distribuído (A+B+C+D+E)	R\$ 514.634.535,84	R\$ 460.191.540,97



Verbená Medeiros
Coordenadora
Responsabilidade Socioambiental

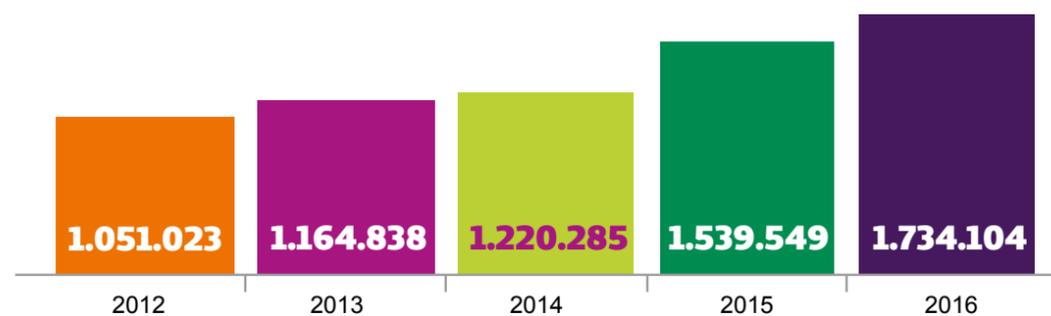
Fortaleza, 31 de Dezembro de 2016



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

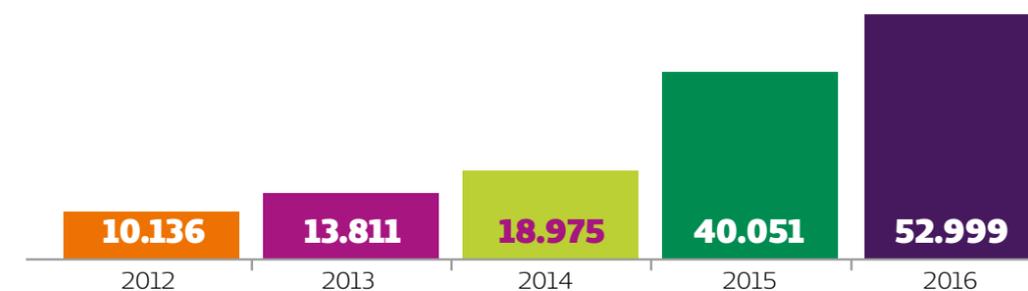
Indicadores Econômicos**Indicadores Econômicos Principais**

EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL LÍQUIDA (em mil reais)



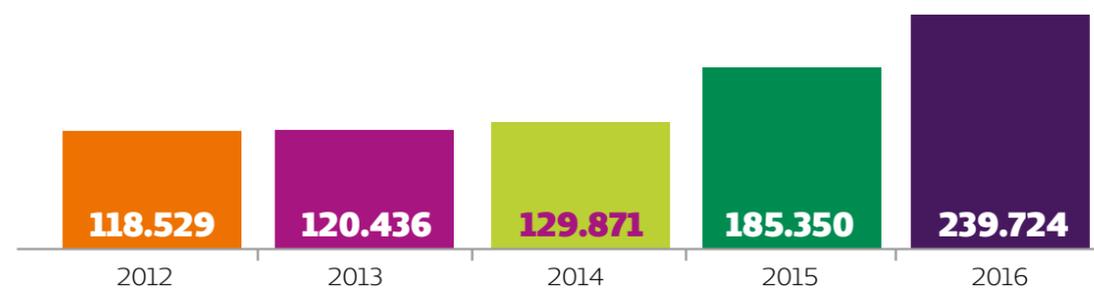
A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DA COOPERATIVA EM 2016 CRESCERAM 12,64% EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DE 2015.

RESULTADO DO EXERCÍCIO (em mil reais)



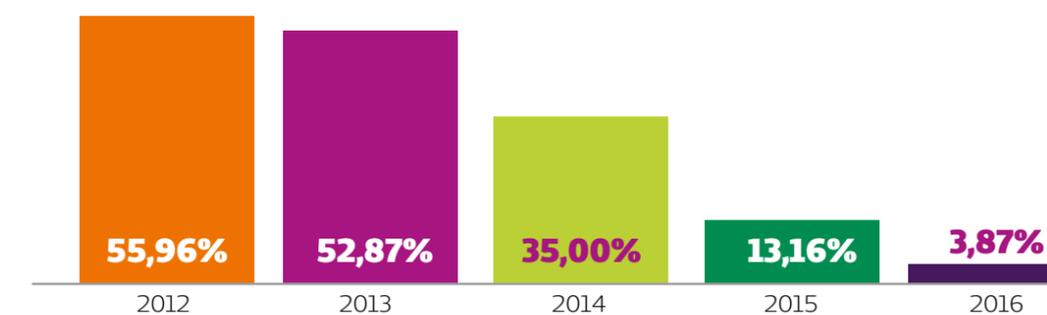
A COOPERATIVA APRESENTOU RESULTADO DE EXERCÍCIO EM 2016 DE R\$ 53 MILHÕES ACIMA 32,33% DO ANO DE 2015.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (em mil reais)



A COOPERATIVA APRESENTOU SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO NO MONTANTE DE R\$ 239 MILHÕES EM 2016 E CRESCIMENTO EM DE 29,34% EM RELAÇÃO A 2015. ESTE CRESCIMENTO CONTRIBUIU PARA O CUMPRIMENTO DA META ESTABELECIDA PELA ANS NA FORMAÇÃO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA.

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



REPRESENTANDO APENAS 3,87% DO SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO, O VALOR TOTAL DO ENDIVIDAMENTO DA COOPERATIVA COM EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS NO CIRCULANTE E NÃO CIRCULANTE É DE R\$ 9.280 MIL. VALE DESTACAR QUE 64,74% DESSE MONTANTE FOI CONTABILIZADO NO CIRCULANTE, CURTO PRAZO.

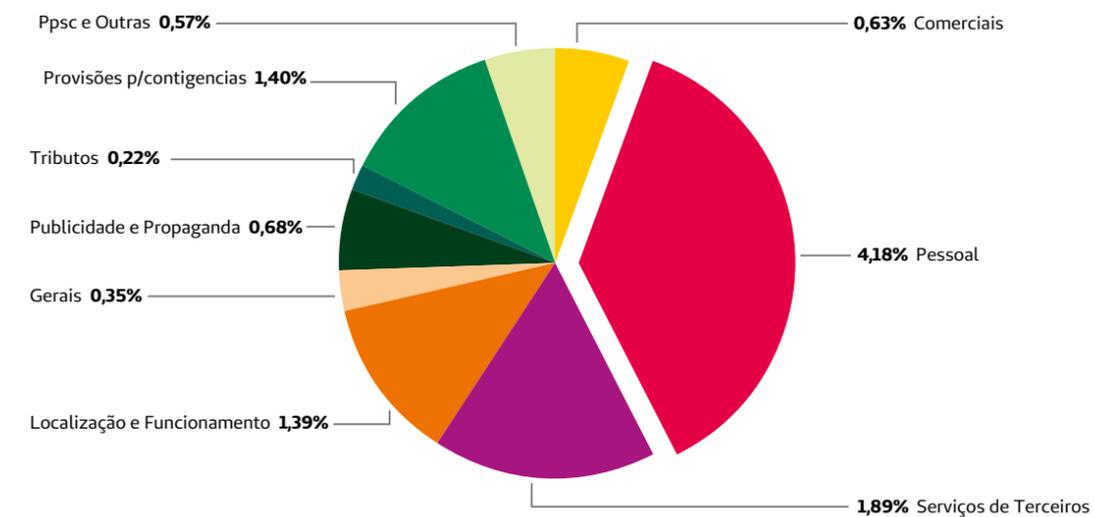


DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS – RATEIO ANTECIPADO 2016		2016	
RECEITA TOTAL LÍQUIDA	1.734.104.319,69	100,00%	
(-) Serviços Hospitalares	282.668.063,15	16,30%	
(-) Ressarcimento ao SUS	7.231.401,29	0,42%	
(-) Recursos Próprios	3.115.575.80,93	17,97%	
(-) Serviços Clínicos	234.725.381,05	13,54%	
(-) Serviços Laboratoriais	73.600.737,66	4,24%	
(-) Intercâmbios	84.455.159,72	4,87%	
(-) OPME Rede credenciada + Gastos Assist Operadora	1.139.149.954,20	6,57%	
(+) Outros Custos + Co-Participação *	(44.560.517,47)	-2,57%	
(-) Despesas Comercialização	10.872.701,04	0,63%	
(-) Despesas Administrativas	174.037.639,31	10,04%	
(-) Outras Despesas Não Assistenciais	9.926.419,24	0,57%	
(-) Peona	(18.513.632,80)	-1,07%	
(-) Despesas Financeiras e Patrimoniais	15.977.506,80	0,92%	
(+) Utilização do FATES	(9.134.064,77)	-0,53%	
(=) Resultado Parcial	487.344.990,34	28,10%	
(-) Antecipação aos Cooperados	409.650.603,85	23,62%	
(=) Resultado do Exercício antes do IRPJ e CSLL	77.694.386,49	4,48%	
(-) IRPJ e CSLL	(24.694.957,44)	-1,42%	
(=) Resultado do Exercício após do IRPJ e CSLL	52.999.429,05	3,06%	
(+) Realização de Reservas	594.145,20	0,03%	
(+) Ajustes ao Patrimônio Líquido de Exercícios Anteriores	-	0,00%	
(-) Destinação FATES	4.526.511,79	2,61%	
(-) Reserva legal	1.666.412,49	0,10%	
(-) Fates	416.603,12	0,02%	
(=) Sobras a disposição da Assembleia	6.249.046,85	0,36%	

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

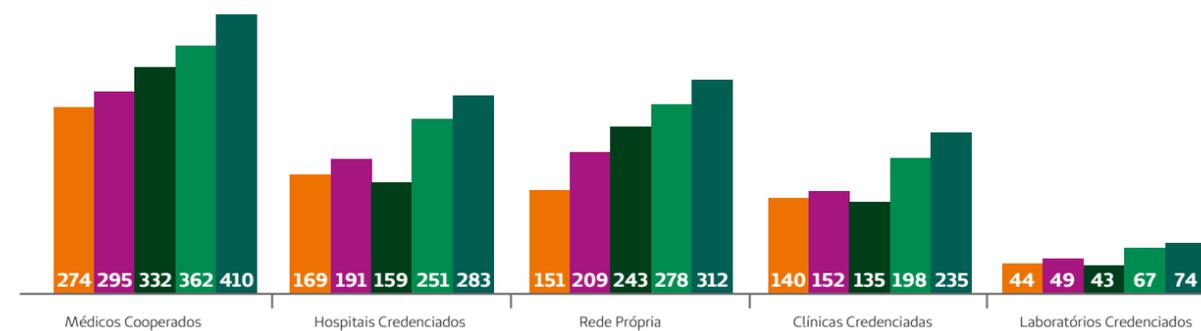
COM RESULTADO NO EXERCÍCIO DE R\$ 53 MILHÕES, SUPERÁVIT DE 3,06% EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA, A COOPERATIVA COLOCA A DISPOSIÇÃO DOS COOPERADOS SOBRES DE R\$ 6.249.046,85 APÓS A REALIZAÇÃO DAS RESERVAS, UTILIZAÇÃO DO FATES E DEDUÇÃO DOS FUNDOS LEGAIS.

PERCENTUAL DAS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS SOBRE A RECEITA TOTAL LÍQUIDA



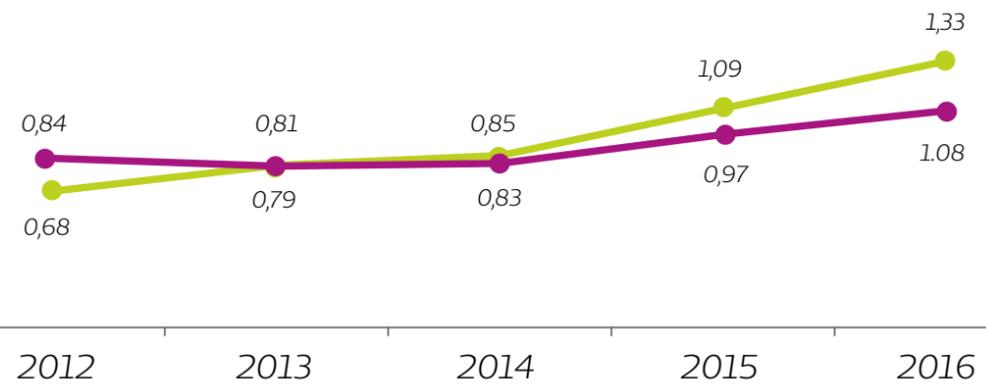
AS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS DA COOPERATIVA APRESENTAM UM PERCENTUAL TOTAL DE 11,71% EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA, SENDO AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS 10,58% (PESSOAL, GERAIS, PROPAGANDA E PUBLICIDADE, PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS E TRIBUTOS), ESTE ANO IMPACTADAS POR 1,78% DE PROVISÃO DE CONTINGÊNCIAS 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%.

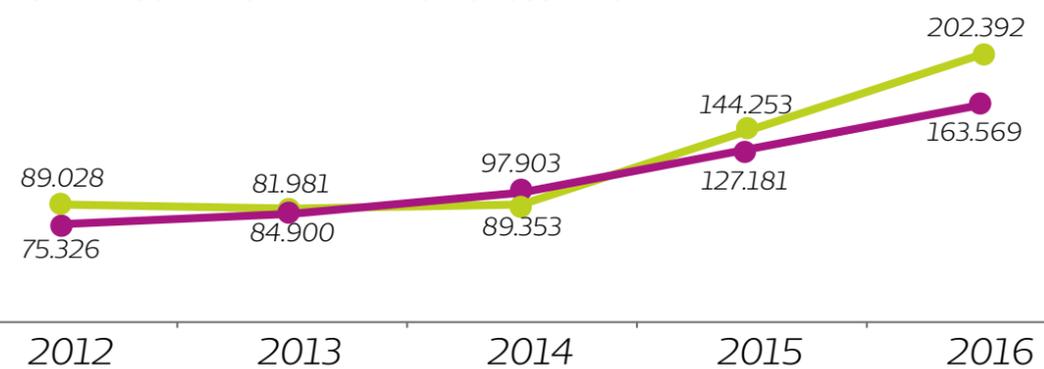
ÍNDICES DE LIQUIDEZ



A COOPERATIVA APRESENTA ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE SATISFATÓRIO DE 1,33, ACIMA DO EXIGIDO PELO MERCADO, RESULTADO PRINCIPALMENTE DO ACUMULO DE RESERVAS FINANCEIRAS NECESSÁRIAS PARA COBRIR AS PROVISÕES TÉCNICAS.

● LIQUIDEZ CORRENTE
● LIQUIDEZ GERAL

MARGEM DE SOLVÊNCIA X PATRIMÔNIO AJUSTADO



A COOPERATIVA APRESENTA AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2016, SUFICIÊNCIA DE PATRIMÔNIO AJUSTADO EM RELAÇÃO À MARGEM DE SOLVÊNCIA DE R\$ 38,8 MILHÕES.

● PATRIMÔNIO AJUSTADO
● MARGEM DE SOLVÊNCIA

Demonstrações Financeiras [G4-EC1]



Demonstrações Financeiras e notas explicativas dos Exercícios de 2016 e 2015

BALANÇO PATRIMONIAL (em milhares de reais)**ATIVO**

	Nota Explicativa	2016	2015
ATIVO CIRCULANTE		437.091	348.314
Disponível	3	12.084	13.840
Realizável		425.007	334.474
Aplicações Financeiras	3	301.162	218.662
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		145.417	98.742
Aplicações Livres		155.745	119.920
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	4.1	26.529	19.687
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		26.529	19.687
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	4.1	58.074	50.255
Atendimento a Particulares		370	571
Intercâmbio a Receber		57.704	49.684
Despesas Diferidas		4.450	4.946
Créditos Tributários e Previdenciários	5	6.698	9.255
Bens e Títulos a Receber	6	19.293	25.207
Despesas Antecipadas	6	508	576
Conta-Corrente com Cooperados	6	8.293	5.886
ATIVO NÃO CIRCULANTE		404.913	419.173
Realizável a Longo Prazo		210.920	214.409
Créditos Tributários e Previdenciários	5	574	574
Títulos e Créditos a Receber	6	207	149
Depósitos Judiciais e Fiscais	6	18.530	13.265
Conta-Corrente com Cooperados IN20	6	191.608	200.421
Investimentos	7	4.202	4.177
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		865	883
Outros Investimentos		3.337	3.294
Imobilizado	8	119.540	112.575
Imóveis - Hospitalares		66.239	64.392
Imóveis - Não Hospitalares		7.662	7.048
Imobilizado de Uso Próprio - Hospitalares		30.186	25.613
Imobilizado de Uso Próprio - Não Hospitalares		9.037	8.235
Outras Imobilizações		6.416	7.287
Intangível	9	70.251	88.012
TOTAL DO ATIVO		842.004	767.487

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL (em milhares de reais)**PASSIVO**

	Nota Explicativa	2016	2015
PASSIVO CIRCULANTE		327.709	318.661
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	195.669	196.319
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG		34.288	31.051
Provisão para Remissão		991	938
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		11.104	9.764
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.		117.408	104.175
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		31.878	50.391
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		-	1
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		-	1
Débitos com Operações de Assistência à Saúde N.Relac.Planos de Saúde da OPS	11	35.064	30.831
Tributos e encargos sociais a recolher	12	31.573	24.203
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	6.007	15.997
Débitos Diversos	14	59.396	51.310
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		274.571	263.476
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		18.460	16.696
Provisão para Remissão	10	1.542	1.579
Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar para o SUS		4.204	4.349
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.		12.714	10.768
Demais Provisões		64.340	40.567
Provisões para Tributos Diferidos	15	9.971	10.173
Provisões para Ações Judiciais	16.1	54.369	30.394
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	12	186.875	195.585
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		186.875	195.585
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	3.272	8.390
Débitos Diversos	14	1.624	2.238
PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL		239.724	185.350
Capital Social / Patrimônio Social	17.1	101.520	82.982
Reservas	17.2	131.955	94.032
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais		14	1
Reservas de Reavaliação		20.202	20.595
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		111.739	73.436
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	22	6.249	8.336
TOTAL DO PASSIVO		842.004	767.487

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de reais)

	Nota Explicativa	2016	2015
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	19	1.330.191	1.185.491
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos		1.348.465	1.199.397
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(17)	531
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assistência à Saúde da OPS		(18.257)	(14.437)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos		(1.087.268)	(986.553)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.105.782)	(991.905)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		18.514	5.352
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		242.923	198.938
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	19	77	116
Receitas de Assistência à Saúde N.Relacionadas c/Planos de Saúde da OPS	19	211.884	195.134
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		188.971	175.282
Receitas com Adm.de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		18.677	18.695
Outras Receitas Operacionais		4.236	1.157
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	19	(969)	(823)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde		(61.309)	(52.531)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(368)	(32)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(52.113)	(44.080)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde			
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(8.828)	(8.419)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS		(165.724)	(152.171)
RESULTADO BRUTO		226.882	188.663
Despesas de Comercialização		(10.872)	(6.976)
Despesas Administrativas	20	(174.038)	(149.810)
Resultado Financeiro Líquido	21	31.554	15.426
Receitas Financeiras		47.353	32.410
Despesas Financeiras		(15.799)	(16.984)
Resultado Patrimonial		4.168	3.965
Receitas Patrimoniais		4.347	4.010
Despesas Patrimoniais		(179)	(45)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	23	77.694	51.268
Imposto de Renda	23	(18.095)	(8.133)
Contribuição Social	23	(6.600)	(3.084)
RESULTADO LÍQUIDO		52.999	40.051

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (em milhares de reais)

	2016	2015
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.691.948	1.516.006
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	774.144	721.761
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	25.612	23.131
(+) Outros Recebimentos Operacionais	12.861	11.250
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.100.647)	(970.898)
(-) Pagamento de Comissões	(7.722)	(6.527)
(-) Pagamento de Pessoal	(87.521)	(71.983)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.513)	(2.038)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(135.988)	(117.918)
(-) Pagamento de Tributos	(263.737)	(217.943)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(932)	(6.491)
(-) Pagamento de Aluguel	(7.979)	(7.090)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(9.508)	(8.883)
(-) Aplicações Financeiras	(843.824)	(815.931)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(4.267)	(4.429)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	39.927	42.017
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	96	6
(+) Recebimento de Dividendos	227	10
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(24.439)	(16.563)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(25)	(44)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	(24.141)	(16.591)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	-	670
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.250)	(6.460)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(13.292)	(22.132)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(17.542)	(27.922)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(1.756)	(2.496)
Ativos Livres no Início do Período (*)	13.840	16.336
Ativos Livres no Final do Período (*)	12.084	13.840
Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES	(1.756)	(2.496)

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (em milhares de reais)

	Capital / Patrimônio Social	Reservas de Capital / Patrimoniais	Reservas de Lucros / Sobras / Retenções	Reserva de Reavaliação	Ajustes de Avaliação Patrimonial	Prejuízos/ Deficits Acumulados	Sobra à disposição da AGO	Total
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014	67.624	-	40.414	20.987	-	-	846	129.871
Ajustes de exercícios anteriores						694		694
Efeitos da mudança de critérios contábeis						694		694
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	8.922						(846)	8.076
Reversões de Reservas								
Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)		1						1
Fundo de Reserva de Capital		1						1
Reserva de Reavaliação				(392)		594		202
Realização				(594)		594		0
Baixa								
IRPJ – Diferido				149				149
CSLL – Diferido				53				53
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício						40.051		40.051
Resultado dos Atos não cooperativos						(30.223)		(30.223)
Proposta da destinação do Lucro/Superávil								
Reserva Legal			33.004			(2.780)		30.224
Fundo de Reserva			2.225			(2.225)		
FATES			30.779			(555)		30.224
Reservas Estatutárias			18					18
Fundo para Contingências Tributárias			18					18
Outras Reservas de Lucros (detalhar)								
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir (detalhar):	8.046							8.046
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(1.610)							(1.610)
Sobras a disposição da AGO						(8.336)	8.336	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015	82.982	1	73.436	20.595	-	0	8.336	185.350
Ajustes de exercícios anteriores								
Efeitos da mudança de critérios contábeis								
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	10.302						(2.902)	7.400
Reversões de Reservas								
Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)		12						12
Fundo de Reserva de Capital		12						12
Reserva de Reavaliação				(392)		594		202
Realização				(594)		594		0
Baixa								
IRPJ – Diferido				149				149
CSLL – Diferido				53				53
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício						52.999		52.999
Resultado dos Atos não cooperativos						(45.262)		(45.262)
Proposta da destinação do Lucro/Superávil								
Reserva Legal			38.298			(2.082)		36.216
Fundo de Reserva			1.753			(1.665)		88
FATES			36.545			(417)		36.128
Reservas Estatutárias			5					5
Fundo para Contingências Tributárias			5					5
Outras Reservas de Lucros (detalhar)								
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	10.295						(2.902)	7.394
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(2.059)						(2.532)	(4.591)
Sobras à disposição da AGO						(6.249)	6.249	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	101.520	13	111.739	20.203	-	0	6.249	239.724

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

**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 4.179 médicos associados, 352 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, Itaíba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades a qual venha adquirir outras carteiras de clientes.

CONTROLADAS

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

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

DEMAIS INVESTIMENTOS

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

**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 12.973/14, 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 n 290/12 e posteriores alterações do qual inclui também a Resolução Normativa ANS n 390/15.

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2016 foram autorizadas para emissão pela administração em 27 de março de 2017.

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 390/15 em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 8.3. As demonstrações contábeis da UNIMED FORTALEZA foram publicadas de forma individual e consolidada por estarem em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 390/15 em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu item 10.31.1, que exige, para o exercício de 2016, que as Operadoras de Plano de saúde (com mais de 100.000 beneficiários) a 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 390/15 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.

C) JULGAMENTOS, ESTIMATIVAS E PREMISSAS CONTÁBEIS SIGNIFICATIVAS

As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos e no julgamento da administração para determinação dos valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, divulgações de passivos contingentes, na data-base das demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a seleção de vidas úteis do ativo imobilizado e de sua recuperabilidade nas operações, avaliação dos ativos financeiros pelo valor justo, assim como da análise dos demais riscos para determinação de outras provisões, inclusive para contingências e provisões técnicas. Contudo, a incerteza relativa a essas premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram ajuste ao valor contábil do ativo ou passivo afetado em períodos futuros, o referido efeito, caso exista, em períodos futuros é reconhecido como receita ou despesa nesses períodos futuros. As avaliações acerca do grau de incerteza atrelado ao fluxo de

benefícios econômicos futuros foram realizadas com base na evidência disponível quando as demonstrações financeiras foram elaboradas.

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

I. Impostos

No que se refere à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros, ainda existem incertezas. A UNIMED FORTALEZA constitui provisões, com base em estimativas razoáveis, para possíveis consequências de fiscalizações por parte das autoridades fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de fiscalizações anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela autoridade fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da UNIMED FORTALEZA. Imposto de renda diferido ativo é reconhecido para as diferenças temporárias

existentes na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a realização futura. Julgamento significativo da administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.

II. Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A UNIMED FORTALEZA reconhece uma provisão para causas cíveis e trabalhistas, quando a avaliação da probabilidade de perda provável inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados internos e externos. Essas provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. No processo de aplicação das políticas contábeis da UNIMED FORTALEZA a administração fez julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras e avaliou as principais premissas

relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro de acordo com a NBC TG 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes. As perdas possíveis não são provisionadas mas são evidenciadas e divulgadas em notas explicativas.

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

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. No mínimo anualmente, a UNIMED FORTALEZA realiza análises internas de busca de indicativos de perda de seus ativos, de forma a concluir sobre a necessidade de se realizar teste de redução ao valor recuperável.

IV. Depreciação e amortização

As taxas de depreciação e amortização de seus bens são calculadas pelo método linear e levam em consideração as taxas que foram avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus bens.

D) DISPONÍVEL E VALORES EQUIVALENTES

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou outros fins e são avaliados de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 03 – Demonstrações de Fluxos de Caixa.

E) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estão de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações e representam valores a receber relacionados às mensalidades de planos de saúde comercializados até o final do exercício. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal, em contrapartida a conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde. As contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido, são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

Perdas estimadas sobre créditos é apresentada como redução das contas a receber de clientes e é constituída para fazer face às eventuais perdas na não realização das contas a receber. Nos planos individuais, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de

60 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada; e para os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada, inclusive nas operações de intercâmbio. Todos os contratos cancelados foram baixados do contas a receber. A Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 12 – Ajuste a Valor Presente, não é aplicável às operações específicas de saúde suplementar de acordo com a Resolução Normativa nº 390/15 em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.12.1, 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 390/15 em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.5.1.

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, sendo também reconhecidas as eventuais variações ocorridas na população que deram origem ao diferimento, conforme Resolução Normativa nº 390/15 em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 8.2.3 e subitens.

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 ABL – Aviso de Beneficiário Identificado. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, conforme nota 11 – Provisões Técnicas.

N) TRIBUTAÇÃO

I. Imposto de renda e contribuição social – corrente

Os Ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades

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

no patrimônio líquido. Em 2016, a Lei 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 6.404/76 atualizada pela Lei 11.638/07 e 11.941/09) e a Legislação Fiscal (Lei 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 390/15 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 Resolução Normativa ANS nº 390/15 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 de forma facultativa de acordo com a ANS, Resolução Normativa ANS nº 390/15, seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.10.1.

U) Capital Social

O capital social da cooperativa é dividido em quotas-parte de R\$ 1,00 (um real) cada, indivisíveis e intransferíveis a não cooperados. De acordo com o estatuto social da UNIMED FORTALEZA os cooperados podem requerer a qualquer tempo demissão do quadro societária da cooperativa. De acordo com o Art. 15 de seu estatuto nos casos em que ocorrer a demissão, eliminação ou exclusão de cooperado haverá a restituição do capital acrescido de sobras e deduzido de perdas. De acordo com essas

características as quotas sociais estão enquadradas na NBC TG 39 – Instrumentos Financeiros: Apresentação, que conforme a resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 1.516/16 publicada em 25/11/2016, é facultada manter a sua classificação no patrimônio líquido até 2017. Dessa forma a cooperativa deve realizar a sua reclassificação a partir de 1 de janeiro de 2018, 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	2016		Valor contábil	Valor de mercado	2015 Valor contábil
		Vencimento Até 12 meses	Vencimento Acima de 12 meses			
Caixa e equivalentes de caixa						
Caixa e bancos	12.084	-	-	12.084	12.084	13.840
Títulos de renda fixa						
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	94.639	128.023	222.663	222.663	154.736
Debentures - Operações Compromissadas	-	52.620	3.107	55.727	55.727	44.021
Título de Capitalização	-	96	-	96	96	94
Fundo - SANTANDER MASTER	1.862	-	-	1.862	1.862	1.136
Fundo - SANT SAUDE ANS RF	20.814	-	-	20.814	20.814	18.675
Total	34.760	147.355	131.130	313.246	313.246	232.502



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

	2016				2015			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Títulos para negociação								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	98.060	-	98.060	-	74.669	-	74.669
Debentures - Operações Compromissadas	-	55.727	-	55.727	-	44.021	-	44.021
Fundo	-	1.862	-	1.862	-	1.136	-	1.136
Título de Capitalização	-	96	-	96	-	94	-	94
Ativos garantidores								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	124.603	-	124.603	-	80.067	-	80.067
Fundo - SANT SAUDE ANS RF	-	20.814	-	20.814	-	18.675	-	18.675
Total	-	301.162	-	301.162	-	218.662	-	218.662

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

	2016	2015
Aplicações Livres	155.745	119.920
Banco Santander	26.372	26.651
Banco CCB	31.214	9.003
Banco HSBC	-	37.235
Banco Itaú	-	19.450
Banco Caixa Economica	-	18.358
Banco Bradesco	53.070	-
Banco Unicred	10.756	4.155
Banco Safra	33.141	3.684
Outras Aplicações	1.192	1.384
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	145.417	98.742
Banco HSBC	-	13.169
Banco Itaú	5.288	4.651
Banco Santander	39.506	32.800
Banco Safra	11.200	16.448
Banco CCB	5.027	11.246
Banco Bradesco	12.129	5.029
Banco Caixa Econômica	72.267	15.399
Total	301.162	218.662

De acordo com a Resolução Normativa nº 278/11, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 145.417 mil em 2016 (R\$ 98.742 mil em 2015) para lastro das provisões técnicas, representadas pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar e Provisão de Remissão.

Em função de previsão contida na Resolução Normativa ANS nº 160/07, a UNIMED FORTALEZA

constituiu para fins de ativos garantidores 100% da PEONA calculada de acordo com a nota técnica atuarial aprovada em 10/02/09, conforme o ofício ANS nº 73/09/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

Conforme a Resolução Normativa nº. 159/07 e suas alterações foi encaminhado 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 a ANS ficam custodiados na Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos – CETIP.

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

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 a ANS ficam custodiados na Central de

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



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

	2016	2015
Lucro/Prejuízos do exercício	52.999	40.051
Ajustes para a reconciliação do resultado	38.722	43.542
Provisão para perdas sobre créditos	8.828	8.419
Depreciação e Amortização	35.285	27.981
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	(5.391)	7.142
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	(87.045)	(106.147)
Aplicações	(82.500)	(95.830)
Crédito de Operações com Planos de Assistência a Saúde	(6.842)	(3.052)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência a Saúde	(7.820)	(8.758)
Títulos e Créditos a Receber	9.036	(9.169)
Conta Corrente com Cooperados	6.405	4.274
Outros Créditos a Receber Longo Prazo	(5.324)	6.388
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	35.251	64.571
Débitos de Operações de Assistência a Saúde	4.232	7.728
Tributos e Encargos Sociais	(1.443)	(15.149)
Débitos Diversos	7.472	2.379
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	1.217	49.127
Provisões Contingências Passivas	23.773	20.486
Caixa líquido das atividades operacionais	39.927	42.017
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	96	6
Recebimento de Dividendos	227	10
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(24.439)	(16.563)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(25)	(44)
Caixa líquido das atividades de investimento	(24.141)	(16.591)
Recebimento - Empréstimo/Financiamentos	-	670
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.250)	(6.460)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(13.292)	(22.132)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(17.542)	(27.922)
Variação Líquida do Caixa	(1.756)	(2.496)
Saldo Inicial de Caixa	13.840	16.336
Saldo Final de Caixa	12.084	13.840
Variação Líquida do Caixa	(1.756)	(2.496)



NOTA 4**CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE****4.1 CRÉDITOS A RECEBER**

Os créditos a receber de operações de Assistência à Saúde estão segregados da seguinte forma:

Créditos com operações de assistência a saúde

		2016	2015
Créditos de Operações com Assistência à Saúde		26.529	19.687
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	(I)	30.003	25.669
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(3.474)	(5.982)
Outros Créditos Operacionais		370	571
(+) Outros Créditos Operacionais	(II)	1.051	1.186
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(681)	(615)
Intercâmbio a receber		57.704	49.684
Intercâmbio a receber	(III)	60.696	52.506
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(IV)	(2.992)	(2.822)
TOTAL		84.603	69.942

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. Outros Créditos Operacionais**

Corresponde a cobrança do atendimento realizado a clientes particulares nas unidades assistenciais da Rede própria da Unimed Fortaleza distribuídas entre o HRU – Hospital Regional da Unimed, CIAUs – Centro Integrado de Atendimento, os laboratórios dentre outros.

III. 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.

IV. 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 4.2.

4.2. 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

	Intercâmbio Eventual	Operacional	Assistência à Saúde
Saldo em 31 de dezembro de 2015	2.822	615	5.997
Adições	373	655	12.178
Baixas	(204)	(589)	(14.696)
Saldo em 31 de dezembro de 2016	2.991	681	3.479

A Unimed Fortaleza utiliza os critérios de constituição da PPSC de acordo com as definições expostas no item 10.2.3 e subitens, do Anexo I, do Capítulo I – normas gerais da RN nº 390/15.



NOTA 5**CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS**

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

Créditos tributários e previdenciários

	2016	2015
Circulante	6.698	9.255
Imposto de Renda Retido na Fonte	562	1.215
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	66	50
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	1.636	1.493
Imposto de Renda Pessoa Jurídica a Compensar Estimativa	624	4.647
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Jurídica	3.002	-
PIS Retido na Fonte	93	79
COFINS Retido na Fonte	345	283
ISS a Recuperar	341	339
PIS a recuperar	-	157
COFINS a recuperar	-	965
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	29	27
Não circulante	574	574
ISS a Recuperar	530	530
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
Total	7.272	9.829

No ano de 2016 houve uma diminuição no saldo dos créditos tributários. Embora tenha havido um aumento do Saldo Negativo de IRPJ para o ano de 2016 houve

também uma diminuição do IRPJ a Compensar Estimativa devido à compensação 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**

	2016	2015
Circulante	28.094	31.669
Estoques	(I) 11.521	12.889
Despesas Antecipadas	(II) 508	576
Conta Corrente Cooperados	(III) 8.293	5.886
Adiantamentos a Fornecedores	(IV) 3.023	1.758
Adiantamentos a Funcionários	(V) 936	750
Outros Créditos ou Bens a Receber	(VI) 3.813	9.810
Não circulante	210.345	213.835
Depósitos Judiciais e Fiscais	(VII) 18.530	13.265
Conta Corrente Cooperados IN20	(VIII) 191.608	200.421
Outros Títulos a Receber	(IX) 207	149
Total	238.439	245.504

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 em detalhe abaixo.

Depósitos judiciais e fiscais

	2016	2015
Depósitos Judiciais Tributários - Pis e Cofins atos cooperados	4.254	4.254
Depósitos Judiciais Cíveis	546	174
Depósitos Judiciais ANS	5.090	-
Outros depósitos Judiciais	7.573	7.773
Bloqueios judiciais	1.067	1.064
Total	18.530	13.265

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

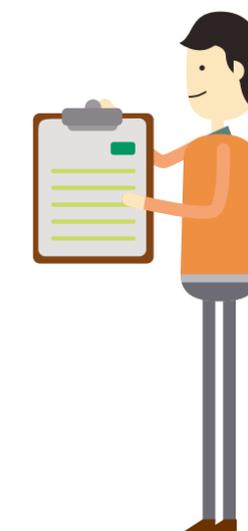
atualizações monetárias e caducidades, dentre outros. Os saldos dos débitos tributários segregados por tributo e competência, estão apresentados abaixo conforme o item 9.1.2, do Anexo I, do Capítulo I – normas gerais da RN nº 390/15.

Tributos IN20

	2016	2015
Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ	22.211	23.204
Contribuição social s/Lucro Líquido - CSLL	6.300	6.581
Contribuição p/Financiamento da Seguridade Social - COFINS	92.763	96.910
COFINS (Não consolidado no REFIS)	22.042	20.781
Programa de Integração Social - PIS	23.078	24.110
PIS (Não consolidado no REFIS)	4.836	4.560
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	4.482	4.682
Imposto de Renda retido na fonte - IRRF	38	40
Contribuições Sociais retidas na fonte - CSRF	1	1
Imposto s/Serviços - ISS	6.414	9.931
Ressarcimento ao SUS	4.733	4.836
Taxa de Saúde Suplementar - TSS	4.710	4.785
TOTAL	191.608	200.421

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 2016 foi de R\$ 160 mil.



NOTA 7**INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS**

As participações societárias no país para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015 estão demonstradas como segue:

Investimentos

	2016	2015
Controladas	865	883
Unimed Corretora de Seguros	482	539
Uniserv Serviços S/C Ltda	383	344
Outros investimentos	3.337	3.294
Unicred de Fortaleza	1.468	1.461
Central Nacional Unimed	1.537	1.537
Unimed Participações	216	188
Federação Ceará	67	67
Unimed Seguradora	39	31
Federação Equatorial	10	10
Total	4.202	4.177

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 2016 serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial.

Os demais investimentos da UNIMED FORTALEZA estão diretamente associados a estratégia da administração em promover uma verticalização associativa de suas operações cooperativistas. Os investimentos são representados ao valor de custo pelo fato da UNIMED FORTALEZA não possuir influência significativa sobre

as empresas em questão, não existindo portanto, o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais. As participações mantidas pela UNIMED FORTALEZA nas empresas avaliadas ao custo não são superiores a 20% do capital social das mesmas.

NOTA 8**IMOBILIZADO**

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

Imobilizado

	Taxas anuais de depreciação	Saldo líquido em 31/12/2015	Adições	Baixas Líquidas	Depreciação / Amortização	Baixa Reavaliações	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2016	Vida útil (anos)
NÃO HOSPITALAR		22.570	3.532	(137)	(3.265)	(16)	431	23.115	
Terrenos	-	1.982						1.982	-
Edificações	1,5%	3.584	848		(64)	(15)	76	4.429	68
Edificações de Terceiros (I)	10,0%	1.482			(231)			1.251	10
Benfeitoria em imóveis de terceiros	10,0%	7.287	487	(40)	(1.318)			6.416	10
Instalações	1,5%	960	334	(31)	(26)	(1)	83	1.319	68
Máquinas e Equipamentos	10,0%	4.018	893	(8)	(557)		(278)	4.068	10
Móveis e Utensílios	10,0%	1.955	280	(51)	(412)		112	1.884	10
Veículos	20,0%	80	233		(34)		7	286	5
Equip. de Informática	20,0%	1.222	457	(7)	(623)		431	1.480	5
HOSPITALAR		90.005	11.056	-	(3.627)	(578)	(431)	96.425	
Terrenos	-	1.799						1.799	-
Edificações	1,7%	62.593	3.394		(908)	(563)	(76)	64.440	60
Instalações	1,7%	2.946	905		(30)	(4)	(142)	3.675	60
Máquinas e Equipamentos	10,0%	17.273	4.736		(1.730)	(11)	(91)	20.177	10
Móveis e Utensílios	10,0%	4.928	1.396		(754)		(114)	5.456	10
Veículos	20,0%	192	244		(90)		38	384	5
Equip. de Informática	20,0%	274	381		(115)		(46)	494	5
Total		112.575	14.588	(137)	(6.892)	(594)	(0)	119.540	

I. Contratos de Arrendamento Mercantil

Os Contratos de Alugueis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade a NBC TG 06 – Operações

de Arrendamento Mercantil totalizam R\$ 1.251 mil em 31 de dezembro de 2016.

Durante o exercício de 2016 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 em		Baixas Líquidas	Amortização	Transferências	Saldo líquido em		Vida útil (anos)
		31/12/2015	Adições				31/12/2016		
HOSPITALAR		32.725	1.848	-	(16.024)	(363)	18.186		
Carteira de Plano de Assistência à Saúde (I)	20,0%	273			(172)		101		5
Sistemas de Computação (II)	20,0%	856	1.848		(50)	(363)	2.291		5
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (III)	20,0%	31.545			(15.773)		15.772		5
Outros Ativos Intangíveis (IV)	10 a 20%	51			(29)		22		10
NÃO HOSPITALAR		55.287	8.305	(1)	(11.889)	363	52.065		
Sistemas de Computação	20,0%	54.093	8.305	(1)	(11.351)	363	51.409		5
Outros Ativos Intangíveis	10 a 20%	1.194			(538)		656		10
Total		88.012	10.153	(1)	(27.913)	-	70.251		

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 762 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 390/15 em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 10.5.7 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 2016	(762)
Saldo do intangível no exercício	31/12/2015	101
Número de Beneficiários		
Carteira adquirida (b)	31/12/2009	1.344
Baixa na carteira (c)	De 2009 a 2016	(582)
Saldo da carteira no exercício	31/12/2015	762

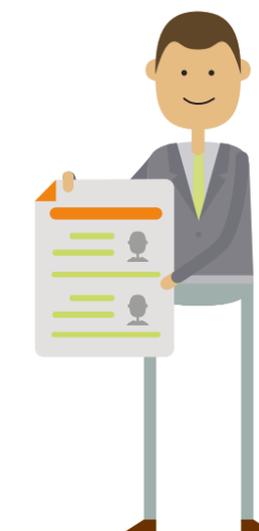
- Valor resultante do termo firmado no instrumento de cessão da carteira de beneficiários;
- Número de beneficiários resultante da cessão de carteira transmitido ao Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la;
- Número de beneficiários excluídos desta carteira de beneficiários transmitidos ao Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha 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 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 2016 foram registrados no resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa nº 390/15, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.6. Conforme exigido pela INC nº 07/12 foi emitido relatório circunstanciado de asseguarção 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 2016. 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 2016 deverá ser desenvolvido até Abril de 2017.

Quadro analítico da Amortização do Promoprev

	Data	Valor
Custo		
Investimento (a)	31/12/2012	78.863
Amortização (b)	De 2013 a 2016	(63.091)
Saldo do intangível no exercício	31/12/2016	15.772

- a. Valor resultante dos Investimentos classificados no Intangível até 31/12/2012;
b. Amortização acumulada realizada a partir de 2013 e classificada no grupo 4415, conforme estabelece a Resolução Normativa nº 344/2012.

IV. Outros intangíveis

Esta conta se refere às despesas da fase pré-operacional de projetos, que foi transferida

do grupo ativo diferido com o advento da lei nº 11.638/07, uma vez que essa classificação passa a não mais existir com as novas

normas de contabilidade. Esses gastos serão amortizados em sua totalidade até 2017.

NOTA 10 PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela UNIMED FORTALEZA apresentam as seguintes posições:

Provisões técnicas

	2016	2015
Circulante	195.669	196.319
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde	67.157	82.380
Provisão de Contraprestações não Ganhas (I)	34.288	31.051
Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão (II)	991	938
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)	31.878	50.391
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (IV)	128.512	113.939
Produções Médicas	106.326	97.418
Intercâmbio a Pagar	11.082	6.757
Ressarcimento ao SUS	6.062	6.250
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN20	529	487
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN04	4.513	3.027
Não circulante	18.460	16.696
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde	18.460	16.696
Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão	1.542	1.579
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN20	4.204	4.349
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN04	12.714	10.768
Total	214.129	213.015

I. Provisão de Prêmio ou Contribuição Não Ganha

De acordo com a Resolução Normativa RN 390/16 e suas alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.2.2.1, 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 e suas alterações, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas. Em função de previsão contida na referida resolução, a UNIMED FORTALEZA registra a totalidade da provisão necessária e realiza 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 metodologia aprovada considera com maior precisão o tempo médio de reconhecimento contábil dos eventos assistenciais, refletindo melhor a realidade da operadora. A partir do 1º trimestre de 2016, de acordo com a RN nº 393/2015, em seu Item II do Art. 19, foi instituído o TRA, Termo de Responsabilidade Atuarial de Provisões Técnicas, para as operadoras que calculam suas Provisões Técnicas por metodologia própria. Em maio de 2016, a redução do fator de cálculo para 0,3460, ocasionou uma reversão de R\$ 22.284 mil.

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 390/15. 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

	2016	2015
Débitos a prestadores de serviço de assistência à saúde	35.064	30.831
Total	35.064	30.831

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

	2016	2015
Circulante	31.573	24.203
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	5.808	5.389
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	10.711	7.351
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	5.047	479
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	1.639	1.528
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	1.130	-
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	414	-
Cofins e PIS / PASEP	1.403	970
Contribuições Previdenciárias	3.624	3.217
FGTS a Recolher	969	841
Imposto Sobre Serviços - ISS	565	512
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	220	13
Outras Cont. Retidas na Fonte	43	3.903
Não circulante	186.875	195.585
Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS - IN 20/08	180.461	185.654
Contingências municipais - ISS - IN 20/08	6.414	9.931
TOTAL	218.448	219.788

As obrigações legais contempladas na Instrução normativa nº 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 390/15 e alterações em quadro da Nota Explicativa nº 6, item VIII.

Em 2016 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 nº 10.

NOTA 13
EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

Empréstimos e Financiamentos

Instituição	Modalidade	2016	2015	Vencimento	Encargos
Banco Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	5.231	7.483	jul-18	CDI + 0,37% a.m
China Construction Bank	Capital de Giro	1.488	5.936	abr-17	CDI + 0,17 % a.m
China Construction Bank	Capital de Giro	-	1.897	ago-16	CDI + 0,35% a.m
China Construction Bank	Capital de Giro	-	1.668	mar-16	CDI + 0,40 % a.m
Banco Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	-	1.237	nov-16	CDI + 0,35 % a.m
Banco Coop. BANSICREDI	Capital de Giro	369	1.000	jul-17	CDI + 0,40% a.m
Outros		2.191	5.166		
Instituições Financeiras		9.279	24.387		
Alugueis (I)	Leasing	-	1.769	até 10 anos	IGPM
Arrendamento Mercantil		-	1.769		
Passivo Circulante		6.007	15.997		
Passivo Não Circulante		3.272	8.390		
TOTAL GERAL		9.279	24.387		

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza sofreu redução significativa, encerrando 2016 com R\$ 9.279 mil (R\$ 24.387 mil em 2015). Essa redução deve-se pela grande maioria de nossos Investimentos utilizarem atualmente recursos próprios, não sendo necessárias captações de recursos em grande volume junto às instituições financeiras.

NOTA 14
DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme:

Débitos diversos

	2016	2015
Circulante	59.396	51.310
Obrigações com Pessoal (I)	21.725	18.867
Fornecedores (II)	24.819	19.964
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual (III)	1.965	2.469
Outros Débitos (IV)	9.735	9.121
Receita Antecipada (V)	1.152	889
Não circulante	1.624	2.238
Receita Antecipada (V)	406	1.185
Leasing Financeiro - Alugueis	1.218	1.053
Total	61.020	53.548

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.

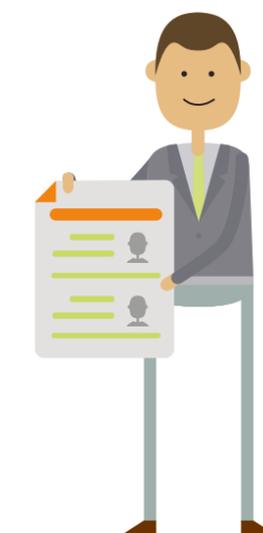
IV. Outros Débitos

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

	2016	2015
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	7.255	7.404
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.716	2.769
Total	9.971	10.173

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. Em 2016 foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre os

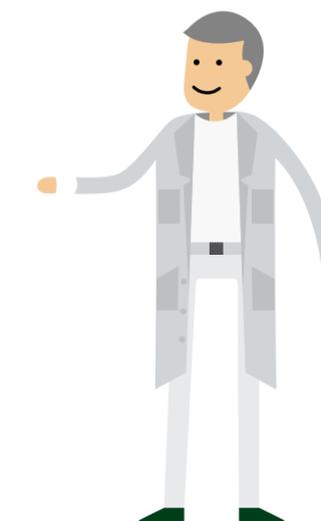
prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento acumulado de R\$ 50.201 mil em ações de naturezas cíveis, trabalhistas e regulatórias.

Provisões Judiciais

	2016	2015
Provisão Contingência Regulatória	34.899	18.262
Provisão para ações cíveis	12.515	6.942
Provisão para ações trabalhistas	2.787	458
Demais Provisões para ações	4.168	4.732
Total	54.369	30.394

16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais representam R\$ 301.655 mil distribuídas em 3.525 processos de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.



NOTA 17
PATRIMÔNIO LÍQUIDO

17.1 CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2016 é de 4.179 (4.142 em 2015). 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\$ 60 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.

Capital social

	2016	2015
Capital social subscrito	101.857	83.177
Capital a integralizar (I)	(337)	(195)
Total	101.520	82.982



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

	2016	2015
Reservas de Reavaliação (I)	20.202	20.595
Fundo para Contingências Tributárias (II)	38.311	38.306
Fundo de Reserva (III)	6.056	4.302
FATES (IV)	67.372	30.828
Reserva de Capital	14	
Total	131.955	94.032



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 2016 o saldo dos efeitos tributários é de R\$ 9.971 mil. Os bens reavaliados são depreciados de acordo com a estimativa de vida útil econômica remanescente constante dos laudos de reavaliação.

II. Fundo para Contingências Tributárias

Constituído conforme o Art. 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764/71 que prevê que a Assembleia Geral poderá criar outros fundos, inclusive rotativos, com recursos destinados a fins específicos fixando o modo de formação, aplicação e liquidação. Dessa forma foi deliberado pela criação de um fundo de reserva para cobrir possíveis questionamentos tributários por parte das autoridades fiscais. No exercício de 2016 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 2016. Sua movimentação se deu principalmente na constituição da reserva sobre as sobras do exercício no valor de R\$ 1.665 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 2016 compreendem: adições de R\$ 45.262 mil referentes a constituição mensal com base nos atos não cooperativos, utilização de R\$ 9.135 mil para custear o resultado do plano de saúde dos médicos cooperados e R\$ 417 mil da constituição da reserva sobre as sobras do exercício.

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 2016, 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 findo em 31 de dezembro de 2016, no valor de

R\$ 3.196 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 2016 são compostas como segue:

Receitas	2016	2015
Receitas de planos de assistência à saúde	1.330.268	1.185.607
Contraprestações Líquidas	1.348.465	1.199.397
Variações das Provisões Técnicas - Remissão	(17)	531
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	77	116
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(18.257)	(14.437)
Receitas de operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	210.915	194.311
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	188.971	175.282
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assist. Médico-Hospitalar	18.677	18.695
Outras Receitas Operacionais	4.236	1.157
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(969)	(823)
TOTAL	1.541.183	1.379.918

A UNIMED FORTALEZA obteve crescimento médio de 12% nas receitas líquidas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2016 com R\$ 1.541.183 mil (R\$ 1.379.918 mil em 2015). 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.

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 2016 de R\$ 315 mil correspondente a aplicação do fator K de 3,98% para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS - SPS região 5. A

cooperativa encerrou o exercício de 2016 com R\$ 202.392 mil de patrimônio líquido ajustado, apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos conforme Instrução Normativa ANS nº 50/12 e alterações.

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 2016, o patrimônio líquido ajustado representa 62,10% da margem de solvência total (R\$ 325.938 mil) com suficiência de R\$ 38.823 mil em relação à margem de solvência exigida (R\$ 163.569 mil).



NOTA 20
DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas no exercício de 2016 são compostas como segue:

Despesas administrativas

	2016	2015
Despesas com Pessoal Próprio	72.570	62.232
Honorários da Administração	3.196	2.622
Despesas com Empregados	39.993	34.307
Despesas com Encargos Sociais	14.397	14.256
Outras Despesas com Pessoal Próprio	14.984	11.047
Despesas com Serviços de Terceiros	32.694	29.077
Honorários Advocatícios	5.132	4.408
Honorários de Auditoria	547	535
Honorários de Consultoria	3.913	3.848
Honorários de Serviços Técnicos	4.795	3.634
Mão de Obra Terceirizada	16.523	15.051
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	1.784	1.601
Despesas com Localização e funcionamento	24.052	14.973
Despesas com Localização e Manutenção	3.097	3.101
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	1.610	1.478
Depreciações e Amortizações	13.124	5.633
Outras despesas com localização e funcionamento	6.221	4.761
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	11.863	10.369
Despesas com Tributos	2.288	3.086
Despesas Administrativas Diversas	30.571	30.073
Total	174.038	149.810

A variação principal em 2016 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

	2016	2015
Receitas Financeiras	47.353	32.410
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	38.878	25.179
Receitas por Recebimentos em Atraso	6.399	6.197
Outras Receitas Financeiras	2.076	1.034
Despesas Financeiras	15.799	16.984
Descontos Concedidos	304	511
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamento	2.408	5.652
Outras Despesas Financeiras	13.087	10.821
Total	31.554	15.426

NOTA 22
SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no exercício de 2016 é de R\$ 6.249 mil demonstrada no quadro abaixo:

Sobra a disposição da AGO		
	2016	2015
Resultado do exercício	52.999	40.051
(-) FATES atos não cooperativos	(45.262)	(30.224)
Reversao de Reservas	594	594
Ajustes ao Exercício	-	693
(=) Sobras líquidas do exercício	8.331	11.114
Fundo de Reserva (20%)	(1.665)	(2.223)
FATES (5%)	(417)	(555)
Total	6.249	8.336



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

	2016	2015
Sobras antes do IRPJ e CSLL	77.694	51.268
Imposto Nominal	26.416	17.431
Adições Permanentes	5.083	3.923
Multas	533	487
Doações	16	-
Patrocínio	2.617	1.473
Brindes e donativos	310	89
Eventos	235	328
Perda de Inventário	1.364	1.546
Perdas Recuperação de Tributos	8	-
Adições Temporárias	18.880	18.981
Reserva de reavaliação	594	594
Contingências cíveis	3.295	3.302
Contingências tributárias	51	11
Contingências trabalhistas	1.377	222
Contingências regulatórias	9.836	8.941
Resultado Equivalencia Patrimonial Negativa	34	-
Provisão para Perdas sobre Crédito	3.693	5.911
Exclusões Permanentes	27.335	25.223
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	23.340	22.207
Estorno de Provisão para Perdas sobre Crédito	3.360	3.000
Estorno de Provisão de Contingências	180	-
Estorno de Provisão para Perdas	416	-
Resultado positivo em equivalência patrimonial	39	16
Base de cálculo do lucro real	74.322	48.949



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

	2016	2015
Base de cálculo do lucro real	74.322	48.949
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)	987	14.684
Base de cálculo IRPJ e CSLL	73.335	34.265
Incentivo Fiscal IRPJ - Lei Rouanet	-	206
Incentivo Fiscal IRPJ - PAT	215	203
IRPJ Despesa	18.095	8.133
CSLL Despesa	6.600	3.084
IRPJ Diferido no resultado	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-
Imposto Real	24.695	11.217
Resultado depois do IRPJ e CSLL	52.999	40.051
Diferença entre a alíquota nominal e real	1.721	6.214

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 2016. O total apurado de base de cálculo negativa foi de R\$ 987 mil que foi todo ele compensado.

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	Unidade
2481000016218	MAPFRE SEGUROS	1.902	Compreensiva	05/2016 A 05/2017	CIAU ALD
2481/0000196/18	MAPFRE SEGUROS	143	Compreensiva	04/2016 A 04/2017	LAB GM
5177201662180017738	ALLIANZ SEGUROS	542	Compreensiva	05/2016 A 05/2017	CAC
5177201662180019954	ALLIANZ SEGUROS	6.285	Compreensiva	05/2016 A 05/2017	CENTRO ADM
5177201662180051391	ALLIANZ SEGUROS	1.284	Compreensiva	11/2016 A 11/2017	LAB BM
5177201662180049132	ALLIANZ SEGUROS	590	Compreensiva	11/2016 A 11/2017	LAB PM
5177201662180034727	ALLIANZ SEGUROS	850	Compreensiva	09/2016 A 09/2017	LAB HG
52000030218	MAPFRE SEGUROS	1.815	Compreensiva	02/2016 a 02/2017	CIAU PAR
2481000015818	TOKIO MARINE SEGURADORA	1.424	Compreensiva	05/2016 A 05/2017	CENTRO PED.
211982-9	SUL AMERICA SEGUROS	20.087	Compreensiva	05/2016 A 05/2017	SEDE
2481000015518	MAPFRE SEGUROS	864	Compreensiva	04/2016 A 04/2017	MED PREV
5177201662180054647	ALLIANZ SEGUROS	174	Compreensiva	12/2016 a 12/2017	CIAU BM
180 0000356940	TOKIO MARINE SEGURADORA	990	Compreensiva	01/2017 a 01/2018	CIAU MARACANAU
5177201662960000492	ALLIANZ SEGUROS	154.299	Compreensiva	10/2016 a 10/2017	HRU
180 0000356917	TOKIO MARINE SEGURADORA	2.590	Compreensiva	12/2016 a 12/2017	CIAU OLIV. PAIVA
356720	TOKIO MARINE SEGURADORA	595	Compreensiva	11/2016 A 11/2017	LAB. OLIV. PAIVA
Diversas	DIVERSAS	2.785	Compreensiva	01/2016 A 12/2016	VEICULOS
Total da Cobertura		197.219			

NOTA 25

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	18.589	4.458	1.136	22.709	6.020	93.091	146.003
Rede Contratada	24.762	67.927	20.796	108.919	17.297	11.301	251.002
Intercâmbio Eventual	-	-	-	-	-	-	-
Total	43.351	72.385	21.932	131.628	23.317	104.392	397.005

NOTA 26

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 2016 e correspondem, aproximadamente, ao seu valor de mercado. Os principais instrumentos financeiros estão representados por:

- Disponível e valores equivalentes
- Representados a valor de

mercado, que equivale ao seu valor contábil;

Contas a receber – Classificados como ativos financeiros, “Empréstimos e Recebíveis” e estão contabilizados pelos seus valores contratuais, os quais equivalem ao valor de mercado;

Empréstimos e financiamentos – Classificados como passivos financeiros “Empréstimos e Recebíveis”, e estão contabilizados pelos seus valores contratuais (custo amortizado). As

taxas de juros dos empréstimos e financiamentos contratados pela UNIMED FORTALEZA condizem com as taxas usuais de mercado, sendo as mesmas determinadas com base no CDI mais Spread.

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

(taxa de juros efetiva).

Em 31 de dezembro de 2016, 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.

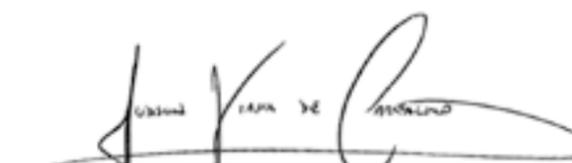
NOTA 27 – EVENTOS SUBSEQUENTES

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

Fortaleza, 31 de dezembro de 2016.



Dr. João Cândido de Souza Borges
Presidente



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





RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda (Entidade), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações de resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima 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 2016, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pelo relatório das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à entidade de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e As normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e compatíveis com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Adicionalmente, a independência do contador público é suficiente e apropriada para o desempenho desta auditoria.

Outras assunções

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) refere-se ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, elaborada sob a responsabilidade da administração da Entidade, e apresentada como informação suplementar para fins de FRS. Foi utilizada o procedimento de auditoria executado em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Entidade. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se esta demonstração está conciliada com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os princípios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, esta demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada em todos os aspectos relevantes segundo os critérios definidos neste Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A Administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração, nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não restringe o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é o de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com algum conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, apresenta uma distorção de



forma relevante. Se, com base na trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, tomamos medidas para comunicar esse fato. Não temos nada a reportar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelas políticas internas que são determinadas como necessárias para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da Entidade em continuar operando, divulgação, quando aplicável, de eventos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou liquidar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pelo relatório das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria (realizada de acordo com as normas profissionais e internacionais de auditoria) sempre detectará as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas mesmas demonstrações contábeis.

Cada parte do auditorio realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria envolve um julgamento profissional e mantém o profissional no âmbito do auditorio. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como coletamos evidências de auditoria apropriadas e suficientes para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, contornar documentação, omitir ou representar fatos intencionalmente.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejamos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressar nossa opinião sobre a eficácia dos controles internos da entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe



incertiza inerente em relação a eventos ou condições que possam levar a riscos significativos em relação à capacidade de continuidade operacional da entidade. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nossa relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis. Se não houver divulgação em nosso relatório, se as divulgações forem inadequadas. Nossa conclusão está fundamentada nas evidências de auditoria obtidas até a data de nossa relatório. Eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliar a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam de correspondente transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação desejada.

Comunicar-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, da idoneidade planejada, do escopo da auditoria e das conclusões significativas de auditoria, inclusive os eventos de deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, comprometimento, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas divulgações.

Os assuntos que foram objeto de comunicação com os responsáveis pela governança, determinamos aqueles que foram considerados como mais significativos na auditoria das demonstrações contábeis do exercício corrente e que, dessa maneira, constituem os principais assuntos de auditoria. Quando aplicável, descrevemos estes assuntos em nosso relatório de auditoria, a menos que lei ou regulamento tenha proibido divulgação pública do assunto, ou quando, em circunstâncias extremamente raras, determinarmos que o assunto não deve ser comunicado em nosso relatório porque as consequências adversas de tal comunicação podem, de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.

Fortaleza (CE), 4 de março de 2017.

CONTROLLER ADICIONA E ASSESSORIA CONTÁBIL S/S - EPP
CNPJ 06.712.204/11
CNPJ 06.712.204/11

ROSELIAN PASSOS DE CASTRO E SILVA
LOCAL RESPONSÁVEL TÉCNICO
CONTADOR CRC 001.917.8/00
CPF 241.008.279-11

Rua São Paulo, 1800 - Aldeia - CEP 01.716-101
Tel: (55 85) 3209.2700 - Fax: (55 85) 3208.2731 - Fortaleza/CE - Brasil
www.controller-enc.com.br



Associação Brasileira de Controladores Contábeis
MOORE STEPHENS
Contabilidade e Auditoria



Expediente

Unimed Fortaleza

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

Comitê de Elaboração Editorial

Larissa Freire
Mara Fernandes
Mariana Matos
Raquel Lima
Roberta Arrais
Zarhi El Malek

Produção Gráfica

Agência Acesso Comunicação
www.acesocomunicacao.com

Jornalista Responsável

Silvio Mauro M. Monteiro

Projeto Gráfico / Diagramação

Agência Acesso Comunicação

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



www.unimedfortaleza.com.br