

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

2 · 0 · 1 · 8







SUMÁRIO

06	Identidade Organizacional da Unimed Fortaleza
08	Diretoria da Unimed Fortaleza
10	Conselhos
12	Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza
14	Processo Adotado
16	Sobre este Relatório
18	Sobre a Unimed Fortaleza
20	Unidades Próprias
24	Sustentabilidade na Unimed Fortaleza
26	Estratégia e Governança
32	Organograma Geral
34	Saúde e Segurança do Cliente

118	Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho
122	Treinamento e Capacitação do Cooperado e do Colaborador
148	Consolidação e Crescimento da Marca
174	Conformidade com Normatizações da ANS – Compliance
182	Código de Conduta Ética
184	Melhores Práticas em Governança Corporativa
210	Sustentabilidade Empresarial
220	Relacionamento com Fornecedores / Prestadores de Serviços Locais
222	Partes Interessadas
232	Indicadores Econômicos
240	Demonstrações Financeiras
294	Balanco Social



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

[G4-15; G4-56]





A missão e os valores organizacionais permaneceram os mesmos, diferentemente da visão que passou por um processo de adequação. Conforme definido em planejamento estratégico, o direcionamento da Cooperativa foi revisitado e reformulado com base nos conceitos do projeto Gestão da Mudança. Desta forma, a nova redação está diretamente relacionada à macro mudança cultural e alinhada aos valores organizacionais.

MISSÃO

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

VISÃO

Tornar a Unimed Fortaleza a melhor Unimed de grande porte do Brasil.

VALORES ORGANIZACIONAIS



Segurança

Garantir a integridade e a confiança das pessoas.



Respeito

Assegurar o direito 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

(2018-2021) [G4-34]



Presidente
Elias Leite



Diretor Administrativo Financeiro
Edmar Guedes



Diretor Comercial
João Borges



Diretor de Provimentos e Saúde
Alberto Júnior



Diretor de Recursos Próprios
Flávio Ibiapina



CONSELHOS

[G4-34]





CONSELHO TÉCNICO:

- Adriano Adeodato Accioly
- Eduardo Demes da Cruz
- Fernando Soares de Medeiros
- Gilson Assunção de Figueiredo
- Marcelo Esmeraldo Holanda
- Shirley Ulisses Paiva

CONSELHO FISCAL:

- Felipe Peçanha Vento
- Francisco José Motta Barros de Oliveira Filho
- Hissa Tavares de Lima Gradvohl
- José Tomaz de Lima
- Marjorie Luiza Custódio Mota Dias
- Norma Selma Santos Costa

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

- Carmelo Silveira C. Leão Filho
- Marcos Antônio da Silva Girão
- Marcus Valerius Saboia Rattacaso



MENSAGEM DO PRESIDENTE DA UNIMED FORTALEZA

[G4-1; G4-2]





Entramos em um novo ciclo na gestão da nossa cooperativa e a sensação é de que iniciamos um belo trabalho, mas ainda há muito a ser feito. Nosso principal objetivo é valorizar, de forma responsável e sustentável, o trabalho de cada um que constrói dia a dia a Unimed Fortaleza. No entanto, mais que isso, queremos fazer crescer o sentimento de orgulho por ser parte desta grandiosa organização.

Este relatório encerra o primeiro ciclo anual da nova gestão e é um momento propício para fazermos um balanço do que foi feito. Também é a nossa oportunidade de mostrar o compromisso de manter a saúde financeira da cooperativa em bom estado e reforçar a prática da sustentabilidade em todos os âmbitos do nosso negócio: financeiro, social e ambiental.

Começamos um forte trabalho de mudança da cultura organizacional, com foco no desenvolvimento dos nossos colaboradores e em busca da cultura da “Cortesia com Resultado”. Temos plena convicção de que tratar bem e desenvolver as pessoas certas traz grandes resultados. As maiores e melhores empresas do mundo nos mostram isso.

Estamos terminando o ano com o melhor resultado operacional da história da Unimed Fortaleza e com um aumento de aproximadamente 5 mil vidas na nossa carteira de clientes. Isso mostra uma reversão na tendência de queda apresentada nos últimos anos pelo mercado de saúde suplementar do Brasil.

Nossos indicadores econômico-financeiros estão todos positivos, acima do mínimo exigido pela ANS e nos colocam na melhor faixa da classificação realizada pela Unimed do Brasil entre todas as singulares do país.

Estamos preparando um novo modelo de governança para a nossa cooperativa, bem mais adequado à realidade atual do mercado de grandes empresas, onde a gestão técnica será imensamente privilegiada em relação a questões políticas.

No entanto, grandes desafios nos esperam. Manter um atendimento de qualidade, que faça jus ao título de melhor operadora de saúde do estado, garantindo, ao mesmo tempo, a viabilidade e a sustentabilidade da empresa é algo que temos como foco contínuo.

Outro grande desafio, este nos imposto pela ANS, é o enquadramento da Margem de Solvência até o ano de 2022, que nada mais é do que o mínimo de patrimônio líquido ajustado que precisaremos ter para garantirmos a continuidade do nosso funcionamento. Um terceiro grande desafio é agregar a percepção de valor aos nossos clientes. Precisamos encantá-los. “Empresas de sucesso não atendem, encantam; não têm clientes, têm fãs”. Esse encantamento depende de todos nós.

Por fim, nas próximas páginas você encontrará os investimentos, ações, índices, resultados e números de 2018 que expressam a transparência pela qual trabalhamos nesta gestão. Leia com atenção, nos procure caso tenha dúvidas e compreenda o mais importante quando o assunto é Unimed Fortaleza.



Elias Leite

Presidente da Unimed Fortaleza



PROCESSO ADOTADO

[G4-18; 24 A 26; 28E 32]





O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 da Unimed Fortaleza foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, na opção “de acordo – essencial”.

A área de Inteligência de Mercado da cooperativa, que tem como uma de suas atividades efetuar pesquisas com os stakeholders, realizou a aplicação do questionário on-line para os seguintes públicos: colaboradores, clientes, fornecedores e médicos cooperados. Na seqüência, foram aplicados os protocolos técnicos exigidos.

VEJA O PASSO-A-PASSO DO PROCESSO:

PASSO 1: IDENTIFICAÇÃO

Com base nos indicadores e diretrizes da ferramenta de gestão internacional GRI, a Unimed Fortaleza manteve neste relatório os 16 principais assuntos utilizados na edição do ano anterior, tomando como base uma pré-seleção estabelecida pela consultoria.

PASSO 2: PRIORIZAÇÃO

Foi realizada uma pesquisa que abordou os temas pré-selecionados e pesquisou junto aos *stakeholders* a ordem de importância desses assuntos. A pesquisa

foi realizada de 2 de outubro a 27 de novembro de 2017 de forma digital (por e-mail).

PASSO 3: VALIDAÇÃO

A pesquisa realizada obteve 900 respostas, resultando na criação da Matriz de Materialidade, que orientou a abordagem de sete temas considerados de extrema importância para a elaboração do relatório. Nove dos temas sugeridos foram avaliados como relevantes para fazer parte do anuário.

PASSO 4: ANÁLISE

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



SOBRE ESTE RELATÓRIO

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





A sustentabilidade de uma organização está diretamente relacionada ao impacto que o negócio traz para sociedade no tripé econômico, social e ambiental. O Relatório de Gestão e Sustentabilidade é o documento que relata o desempenho da Cooperativa no tripé da sustentabilidade e é a forma direta do diálogo da Cooperativa com todos públicos relacionados ao seu negócio (clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e sociedade).

A Unimed Fortaleza, visando o comprometimento de uma relação

sustentável, preza pelo diálogo de forma clara e verdadeira. A transparência das informações que são retratadas neste documento é essencial para a riqueza de detalhes e contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Neste relatório estão publicadas as ações desenvolvidas e seus resultados no ano de 2018, com dados elencados em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

Para produzir o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018, foi realizada uma pesquisa de avaliação de relevância, para os stakeholders, em relação aos temas abordados na edição. Para isso, os cooperados, clientes, colaboradores e fornecedores foram convidados a expressar suas opiniões sobre os temas mais importantes para a composição deste relatório.

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



SOBRE A UNIMED FORTALEZA

[G4-3; G4-4; G4-7; G4-8; G4-13; G4-20; G4-21]





UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS

3.300 COLABORADORES
MULHERES: 2.475
HOMENS: 825

340.775 BENEFICIÁRIOS
4.189 MÉDICOS
COOPERADOS

Fundada em 9 de janeiro de 1978 por 23 médicos que se uniram por meio do cooperativismo, a Unimed Fortaleza integra o Sistema Nacional Unimed, maior experiência cooperativista na área da saúde do Brasil. Atualmente, é a oitava maior singular em número de beneficiários (340.775, incluindo pessoas físicas e jurídicas), em relação às outras Unimeds.

Localizada em Fortaleza (CE), a cooperativa concentra seu trabalho no esforço de preservar a saúde e o bem-estar das pessoas, sempre ampliando a estrutura e investindo em tecnologia e na capacitação de seus cooperados e colaboradores. Tudo isto para alcançar um objetivo principal: cuidar de você.

O negócio da Unimed Fortaleza é apresentar soluções em saúde. É regida pela lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no Brasil e pela lei nº.

9.656, de 3 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 as cidades de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Cascavel, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades 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 uma rede própria, que pode ser conferida logo a seguir.



UNIDADES PRÓPRIAS



HOSPITAL REGIONAL UNIMED

Referência nacional em procedimentos de alta complexidade, o HRU é o hospital privado com o maior número de leitos do Ceará e o maior do sistema Unimed no Brasil. Único hospital do Ceará habilitado em nível máximo pela Acreditação Internacional Canadense (ACI), concedida pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), estando incluído em um grupo de elite de hospitais avaliados.

O hospital 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, passando por muitas transformações baseadas em investimentos na estrutura física e tecnológica, no aprimoramento técnico científico e na humanização. Além disso,

é considerado o hospital referência de Fortaleza do Projeto Parto Adequado (desenvolvido pela ANS para identificar modelos que valorizem o parto normal e reduzam o percentual de cesarianas).



LABORATÓRIO UNIMED FORTALEZA

Suas unidades estão localizadas nos melhores pontos de Fortaleza e da Região Metropolitana, possuem uma equipe de profissionais capacitados, em conformidade com os padrões da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, e são acreditadas pelo PALC. Todas contam com excelente estrutura e segurança para a realização de mais de 700 modalidades de exames de Patologia



Clínica, com uma média de 215 mil exames por mês. Além disso, é oferecido em todas as unidades um atendimento

personalizado e um sistema de coleta domiciliar com a melhor taxa do mercado.



MEDICINA PREVENTIVA

A Medicina Preventiva é uma unidade exclusiva para clientes pessoa física e jurídica da Unimed Fortaleza. Oferece serviços gratuitos e ações educativas que visam à prevenção de doenças e à promoção da saúde e é formada por uma equipe multidisciplinar de médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e assistente social. Em 2018, foi iniciado o programa AIS (Atenção Integral à Saúde) com acompanhamento de uma equipe multidisciplinar com foco na qualidade de vida e prevenção de doenças.



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 2018 na Unimed Fortaleza foi baseado na metodologia de Gerenciamento pelas Diretrizes (GPD). O mapa para o período 2018-2022 traduz a estratégia formulada com base em um conjunto de diretrizes distribuídas em quatro temas: Cooperado, Colaboradores, Clientes e Financeiro.

O alicerce do modelo é formado pelos valores organizacionais da

cooperativa (Segurança, Respeito, Cortesia e Agilidade), a nova cultura de “Cortesia com Resultado” e os cinco elementos culturais da gestão da mudança organizacional (Proatividade, Colaboração, Autonomia, Paixão e Objetividade). Estes fatores compõem os comportamentos esperados por todos os colaboradores e cooperados para que até 2022 a Unimed atinja a visão que está especificada no centro do mapa a seguir (tornar-se a melhor Unimed de grande porte do Brasil).



Elementos culturais da gestão da mudança para atingir a visão.

“Movidos por PAIXÃO trabalhamos com COLABORAÇÃO entre todas as áreas, agindo com AUTONOMIA, PROATIVIDADE e OBJETIVIDADE para melhor cuidar das pessoas”





Para garantir o sucesso da implementação das estratégias na Unimed Fortaleza, foi iniciado em 2018 o aprimoramento dos pilares para a execução estratégica. Eles são descritos a seguir.



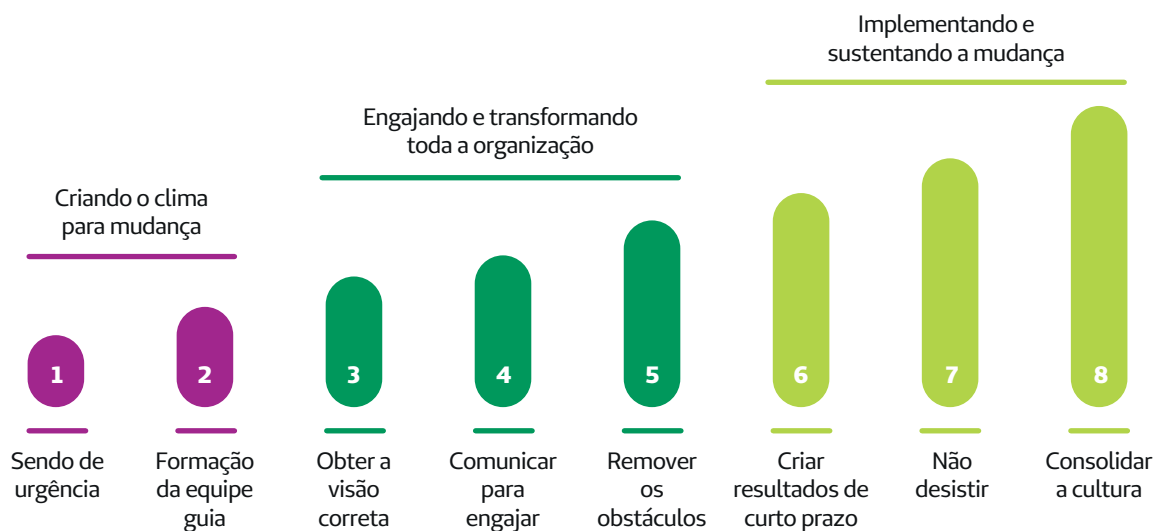


Pilar Comportamental

O projeto de mudança da cultura organizacional foi iniciado em agosto e terá duração de 18 meses. É um trabalho de ponta, conduzido por uma consultoria

bastante experiente no modelo Change Management (Gestão da Mudança), de John Kotter - considerado um dos mais bem sucedidos métodos de mudança organizacional em nível mundial.

O trabalho pretende gerar uma conexão emocional das pessoas com a Unimed Fortaleza percorrendo os oito passos da metodologia de Kotter, que são descritos na imagem abaixo.



modelo de gestão da mudança proposto por John P.Kotter

Como fazer as pessoas mudarem? Não é por meio de estratégia, estrutura, cultura ou sistema. Tudo isso é importante. Mas o núcleo da questão envolve uma mudança de comportamento e ela só ocorre quando se fala ao coração das pessoas. (John P.Kotter)

Pilar Estruturante

Foi iniciado o desdobramento estratégico dos indicadores corporativos (KPIs - Key Performance Indicators) por meio da implementação

do modelo de gestão de desempenho (PMS - performance management systems). Este último consiste em fazer com que todas as gerências ou áreas da Unimed Fortaleza possuam indicadores

operacionais de contribuição para o planejamento corporativo (OPIs- Key Performance Operation). Toda a performance da cooperativa será acompanhada em reuniões



mensais de avaliação das estratégias (RAEs) das gerências e da alta gestão (superintendentes e diretorias),

disponibilizadas em um sistema de gestão de indicadores “MV BSC”.

A Unimed Fortaleza está inovando

em sua gestão estratégica para ter melhores resultados e fugir do conceito de “mais do mesmo”.

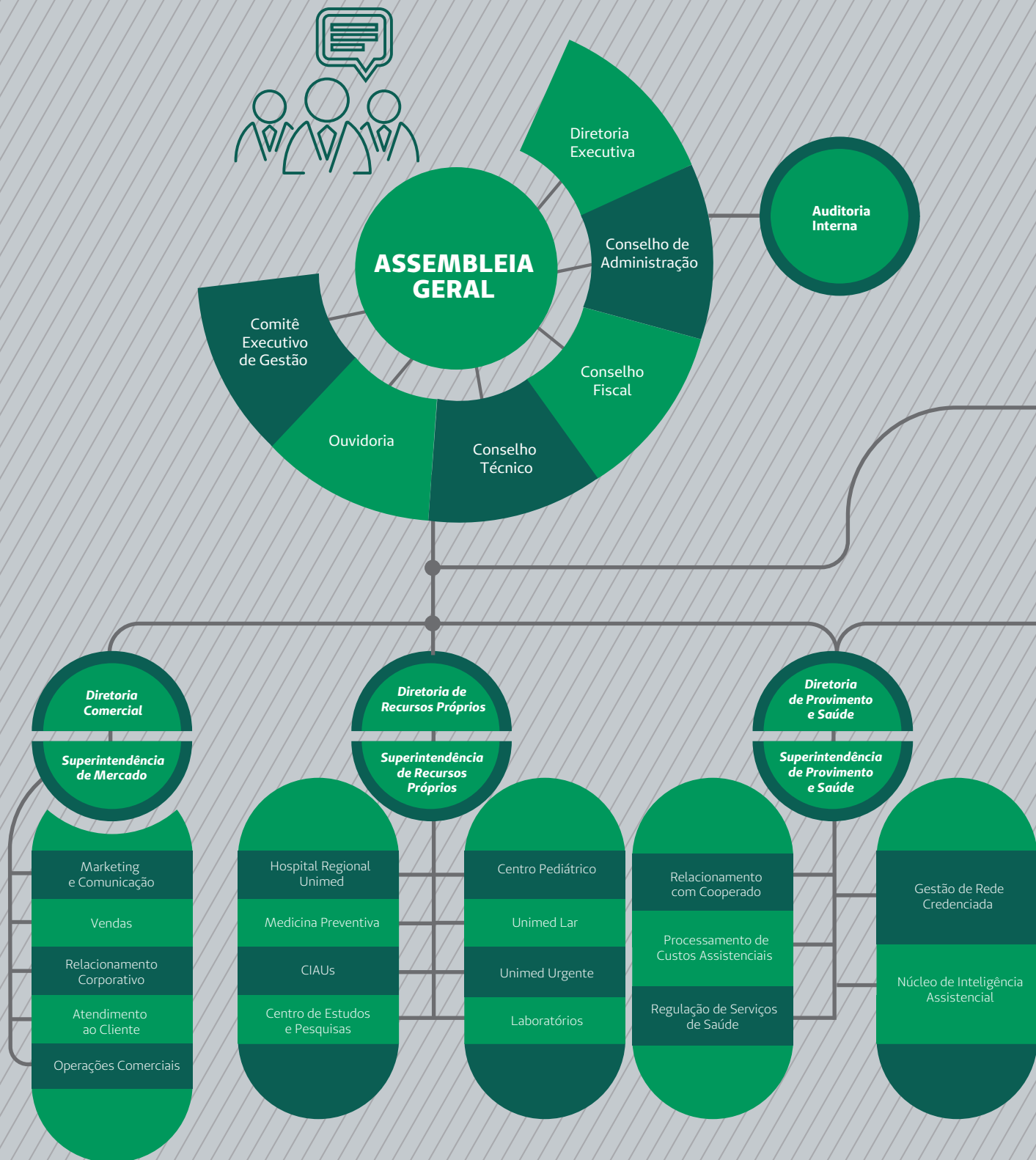


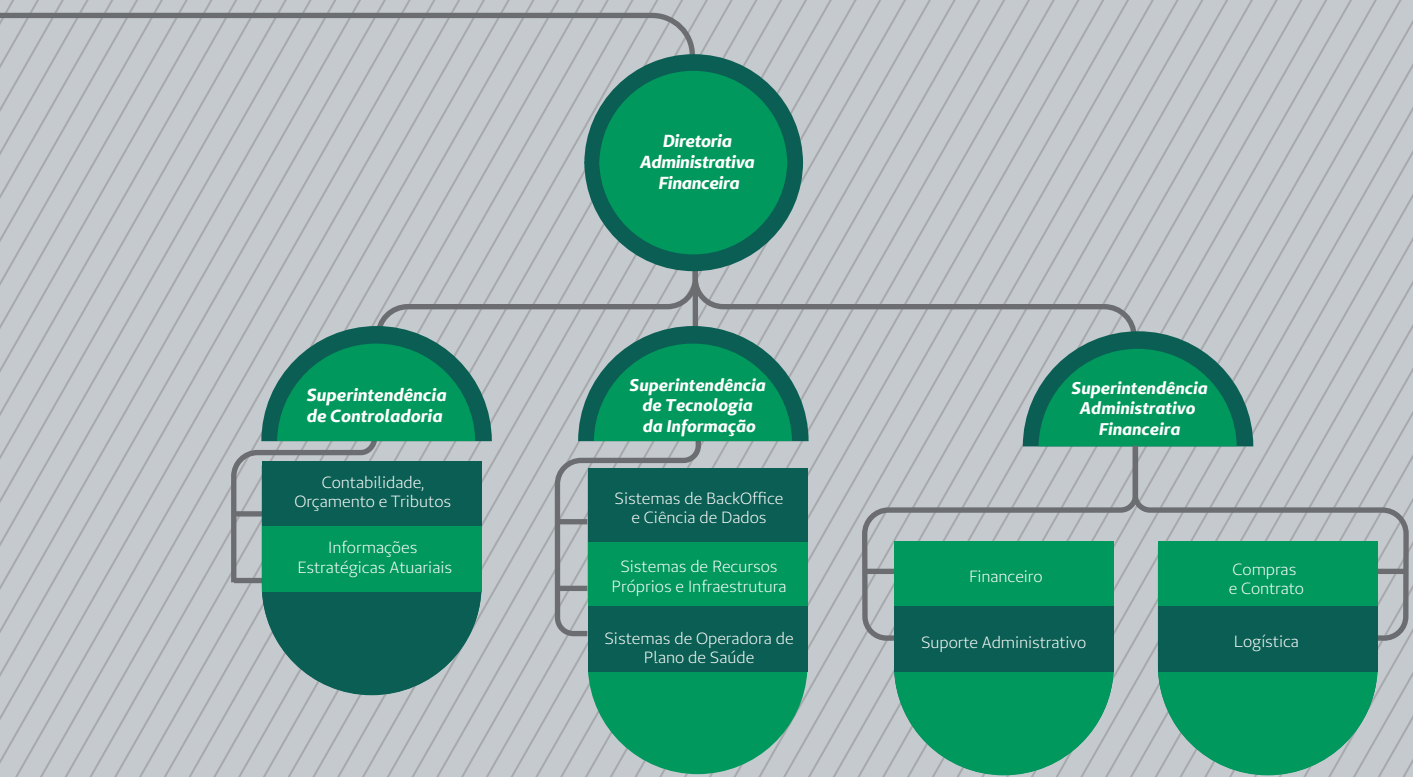
Equipe Guia da Gestão da Mudança

Organograma

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

ORGANOGRAMA GERAL [G4-34]







SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE





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 2018, que serão expostas a seguir.



HOSPITAL REGIONAL UNIMED (HRU)

O Hospital Regional da Unimed (HRU) é uma instituição hospitalar de grande porte localizada na cidade de Fortaleza que conta hoje com 330 leitos. Ao longo de seus 19 anos de existência, passou por muitas transformações baseadas em investimentos na estrutura física e tecnológica, no aprimoramento técnico científico e na humanização.

A adoção de uma política de qualidade e segurança dos pacientes, certificada pela metodologia QMentum de acreditação, demonstra a preocupação que a gestão da Unimed Fortaleza tem em relação à melhoria contínua e à manutenção da excelência na prestação de serviços médico-hospitalares do HRU.

Atuando na prestação de serviços de saúde em diversas especialidades médicas, o hospital realiza atendimento de urgência e emergência, maternidade, cirurgias eletivas (em regime de

internação e ambulatorial) e tratamento clínico geral e especializado. Em sua estrutura, conta com equipamentos de última geração para apoio às decisões clínicas, o que o torna capaz de oferecer uma medicina de ponta, incluindo a capacidade de atendimento de casos de alta complexidade.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

No ano de 2018, a Unimed Fortaleza realizou melhorias estruturais no setor de Nutrição e Dietética do HRU, com o apoio dos setores de Engenharia e Manutenção. Dentre as melhorias estruturais destacam-se as seguintes:

- Reforma da copa de lavagem de utensílios clínicos, adequação dos declives do piso e correto escoamento da água;
- Substituição e adequação das cantoneiras do setor;
- Reforma das câmaras frigoríficas;
- Adequação hidro sanitária da copa clínica de manipulação de alimentos;
- Manutenção preventiva das portas de aço inox que dão acesso ao SND.

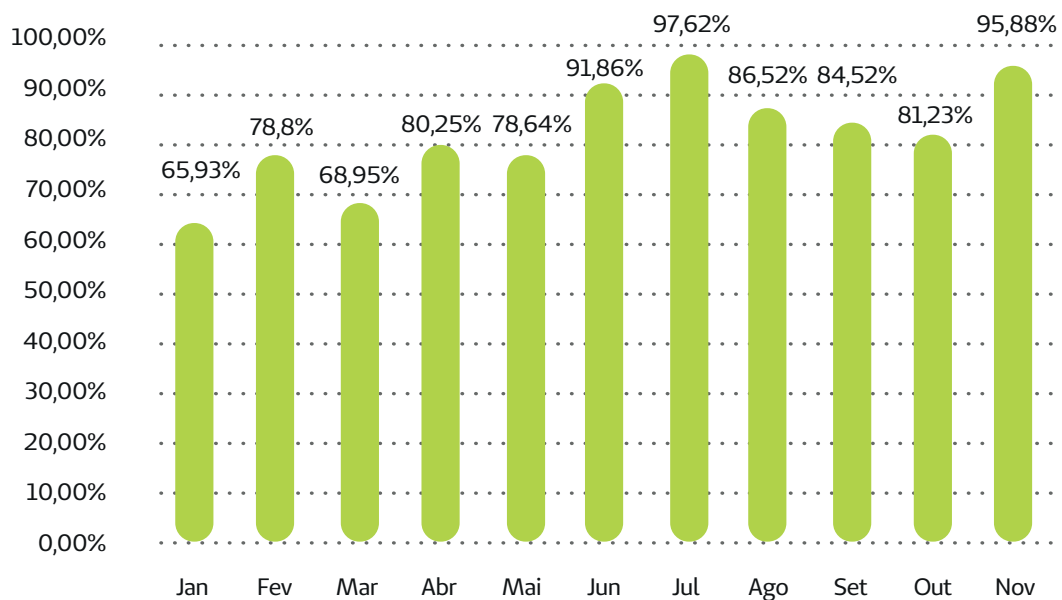
Dando continuidade aos processos

implantados pela Unimed Fortaleza, o controle de estoque do lactário foi aprimorado, mantendo-se estável.

Os indicadores assistenciais foram adequados de acordo com a rotina das nutricionistas clínicas. O indicador “% de pacientes que receberam avaliação nutricional” era mensurado utilizando o número de admissões nutricionais realizadas nas primeiras 72 horas de internação. Em 2018, o prazo para avaliação nutricional foi reduzido para 48 horas com o objetivo de aperfeiçoar a assistência nutricional. Após a medida, o indicador se manteve abaixo da meta de 80% até o mês de maio.



% de Pacientes que Receberam Avaliação Nutricional – Assistência



Mudanças na rotina dos nutricionistas foram implantadas, além do aumento de quadro dos profissionais. Isto proporcionou a estabilização do indicador acima da meta a partir de junho de 2018.

Com o apoio da TI do HRU, vários indicadores assistenciais foram automatizados e novas ferramentas de avaliação nutricional e a classificação de risco foram inseridas no MV

PEP. Além disso, a implantação do processo de assinatura digital reduziu substancialmente o número de impressões realizadas pelos profissionais nutricionistas.

Está sendo trabalhado um conjunto de ações para melhoria do índice de satisfação com a alimentação dos colaboradores, pacientes e médicos. Com apoio da direção do HRU e da Superintendência de Recursos

Próprios da Unimed Fortaleza, uma revisão do contrato de terceirização da alimentação com a empresa Sodexo foi realizada em caráter de urgência para a melhoria dos serviços ofertados pelo setor de Nutrição e Dietética.

HOTELARIA

Um dos maiores desafios para o HRU, nos últimos meses, foi o controle da evasão dos enxovais utilizados no hospital. Com o objetivo de melhorar

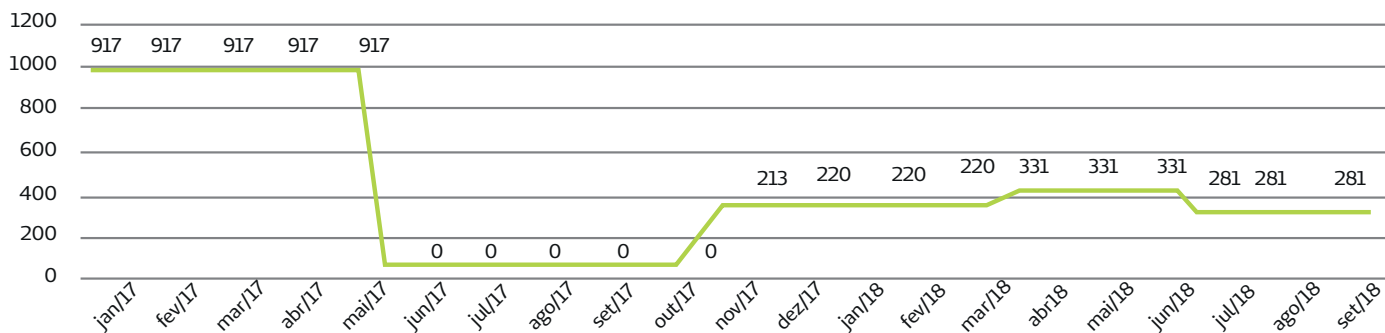


o processo, foi implantado um novo fluxo através da utilização de leitor de código de barras, diminuindo erros

e otimizando o trabalho manual. Está sendo desenhado, junto ao Escritório de Processos e Qualidade, um novo modelo

de fluxo para redução ainda maior da evasão do enxoval através de controles aplicados na operação.

Evasão de Enxoval



Outra ação que a Hotelaria implantou foi a confecção de kits médicos, kits para pacientes e kits para colaboradores, evitando, assim, a evasão e a redução do quantitativo de roupa suja. Além disso, os lençóis para o repouso dos colaboradores deixaram de ser entregues de forma manual, mudando para uma entrega informatizada logo na entrada do plantão no setor de segurança.

Para promover mais interação entre a equipe de camareiras, os pacientes e a Enfermagem, foi feita a aquisição de

telefones móveis. A medida aumentou a eficácia na comunicação e deu mais agilidade às entregas de enxovais.

Devido à grande quantidade de enxoval que o HRU recebe todos os dias e para o hospital não expô-los nos corredores, foi expandida a sala do imobiliário, para acomodar melhor as peças.

Seguindo nas ações de melhoria e com a ajuda da equipe de Atendimento, a entrega dos controles de televisores passou a ser feita no ato da admissão dos pacientes, evitando, assim, a

ausência da camareira no posto. A medida eliminou a demora que havia no procedimento anterior, no qual a camareira descia até a Tesouraria para recolher os controles entregues nas altas de outros pacientes.

HIGIENIZAÇÃO

Com a necessidade de mais qualidade na higienização, foi firmado contrato com a SERVNAC para melhoria do atendimento e redução de custos, visando sempre o bem-estar dos pacientes e o benefício do hospital.

GERÊNCIA DE ATENDIMENTO (SAC)



controle de surtos, elaboração de rotinas para prevenção de IRAS, auditorias e visitas técnicas às unidades, controle e uso racional de antimicrobianos, realização de treinamentos e educação continuada e supervisão de medidas de precauções e de prevenção de IRAS.

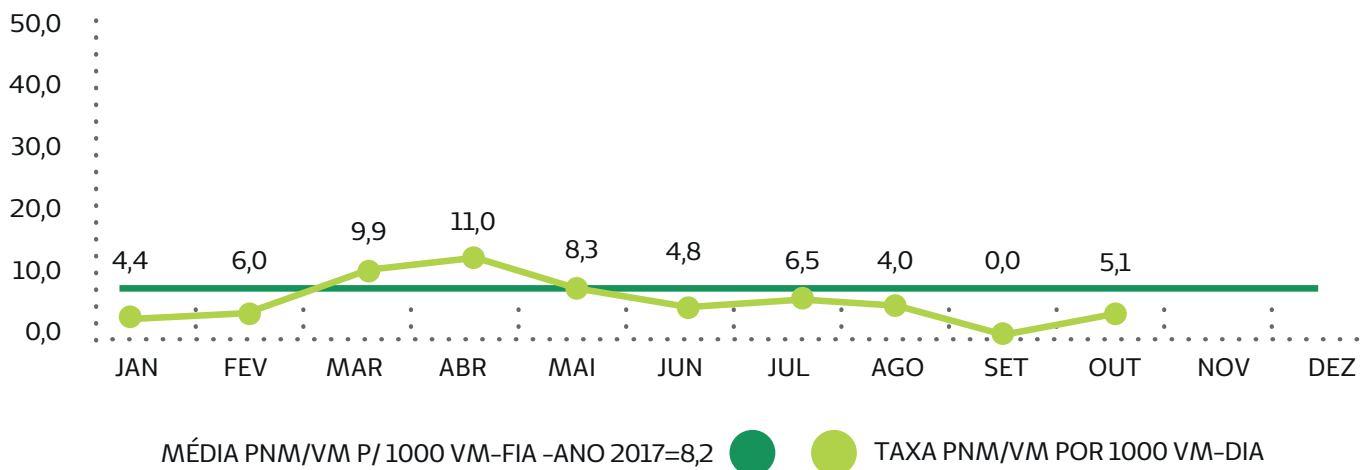
Entende-se por Programa de Controle de Infecções Hospitalares o conjunto de ações desenvolvidas, deliberada e sistematicamente, com vistas à máxima redução possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares. As

atividades de uma SCIH são norteadas pela Portaria 2616 de 12/05/1998, dispositivo legal do Ministério da Saúde, e pela Resolução nº 48 de 02/06/2000 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

As IRAS são notificadas através de vigilância ativa diária pela Enfermagem da SCIH seguindo os critérios da Anvisa, com emissão mensal das taxas para a direção e os órgãos competentes. As taxas do HRU se encontram dentro da média preconizada pela literatura nacional e internacional.

No ano de 2018, a Unimed Fortaleza, através da SCIH, intensificou as ações implementadas, com várias estratégias que resultaram na redução significativa das IRAS, quando comparadas com a média histórica do hospital. Em relação a 2017, foi observada redução das taxas de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV), principal IRAS do HRU, sendo atingida a meta definida para este indicador. O hospital obteve uma taxa média de 6,0 PNM/1.000 VM-dia em 2018 – a de 2017 foi 8,2 PNM/1.000 VM-dia.

Indicador Geral de PNM relacionada à vm nas UTIs – 2018

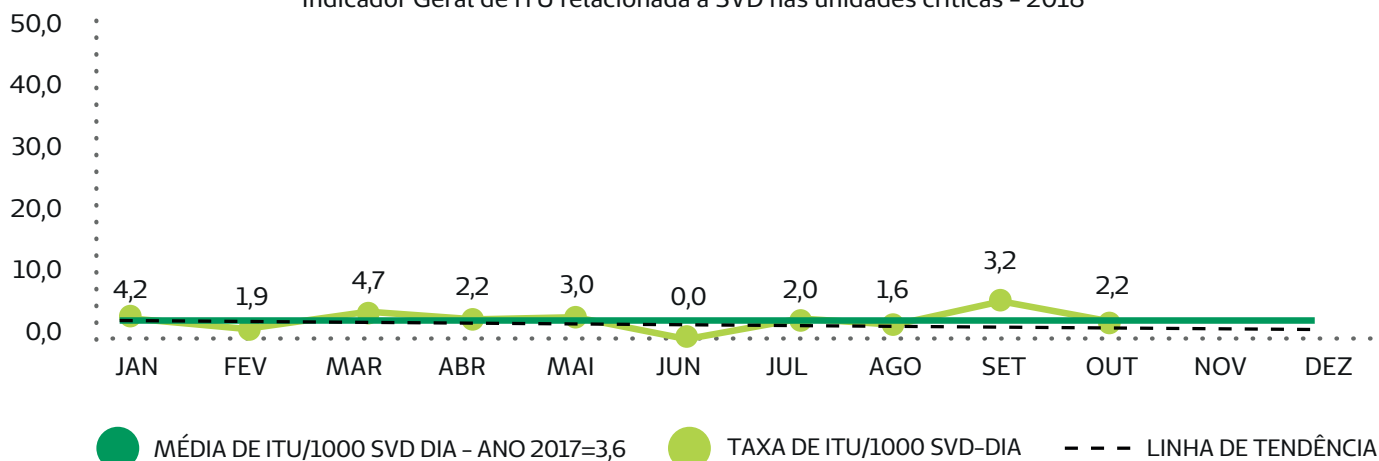


Taxas de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV) nas UTIs



Também foi obtida redução nas taxas de Infecção de Trato Urinário associada à Sonda Vesical de Demora (ITU/SVD), com queda de 3,6 ITU/1.000 SVD-dia, em 2017, para 2,6 ITU/1.000 SVD-dia em 2018.

Indicador Geral de ITU relacionada à SVD nas unidades críticas - 2018



Taxas de Infecção de Trato Urinário associada à Sonda Vesical de Demora (ITU/SVD) nas unidades críticas (UTIs e UCE)

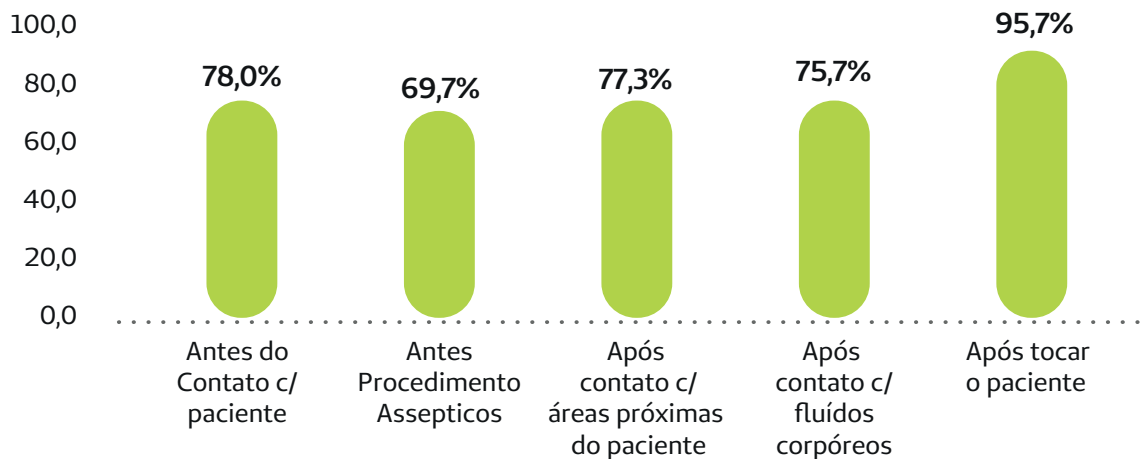
A Unimed Fortaleza, através da SCIH, realizou observação direta da adesão à higiene das mãos (principal medida de prevenção de IRAS) pela equipe assistencial nas UTIs durante o mês de setembro. Foram feitas campanhas educativas, treinamentos teóricos e práticos e inúmeras atividades em serviço (com atividades práticas nas unidades assistenciais) e na admissão de novos colaboradores do HRU a fim de conseguir aumento na adesão à higienização das mãos. Mais de 600 colaboradores receberam capacitação. Muitos treinamentos foram realizados em serviço (com atividades práticas nas unidades assistenciais) e na admissão desses profissionais.



Parte da equipe de Serviço de Controle de Infecção Hospitalar



Indicador de Adesão a Higiene das Mãos por oportunidade do HRU – setembro 2018



Adesão à Higienização das Mãos por oportunidades - UTIs

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

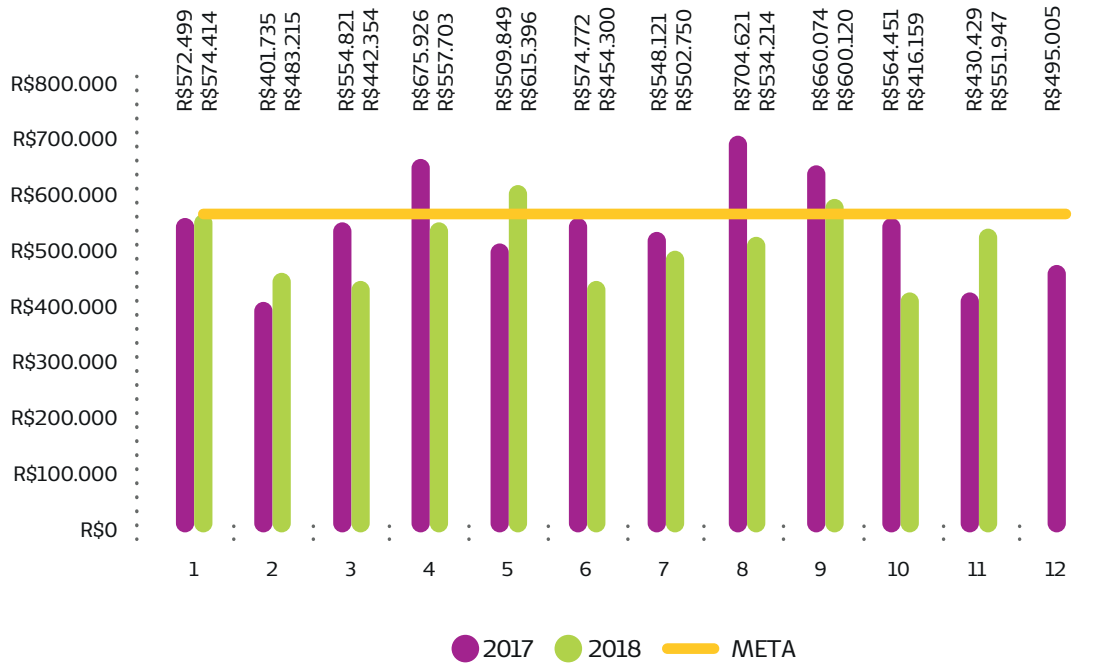
de gasto mensal da Curva A em 2016 era de R\$ 452.181,20, considerando o consumo de dez medicamentos.

A partir de janeiro de 2017 foram incluídos mais seis antibióticos de alto custo na análise mensal da Curva A: Ertapenem + Daptomicina + Tigeciclina + Micafungina + Ceftarolina

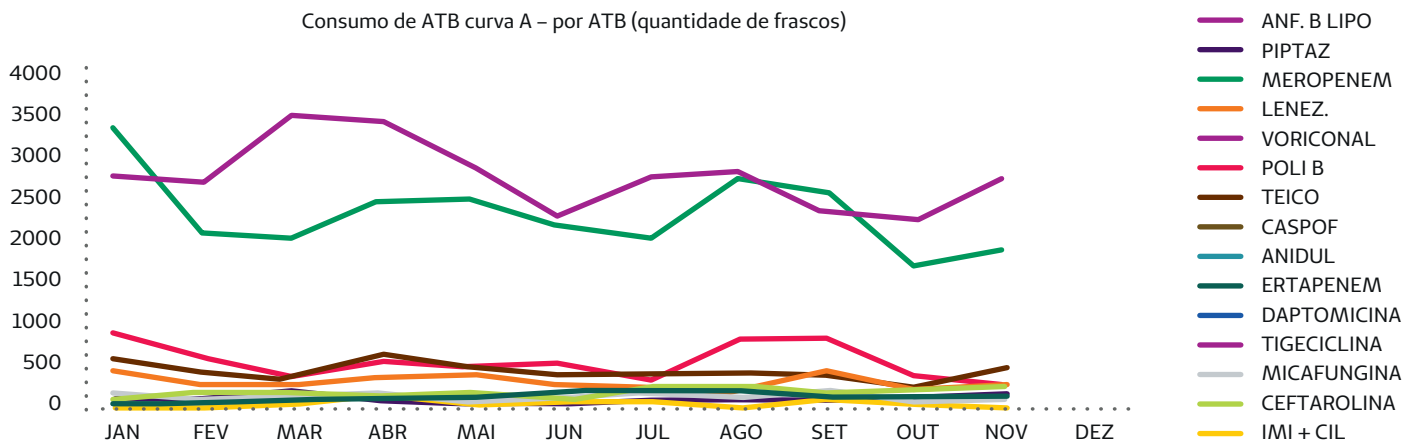
+ IMIP=CIL. Dessa forma, a meta para o ano de 2017 foi aumentada para R\$ 581.097,41, permanecendo assim em 2018. Foi observado um aumento no consumo entre maio e setembro, mas com redução na maioria dos meses, o que permitiu ficar dentro da meta.



Consumo de ATB curva A - com 15 ATB

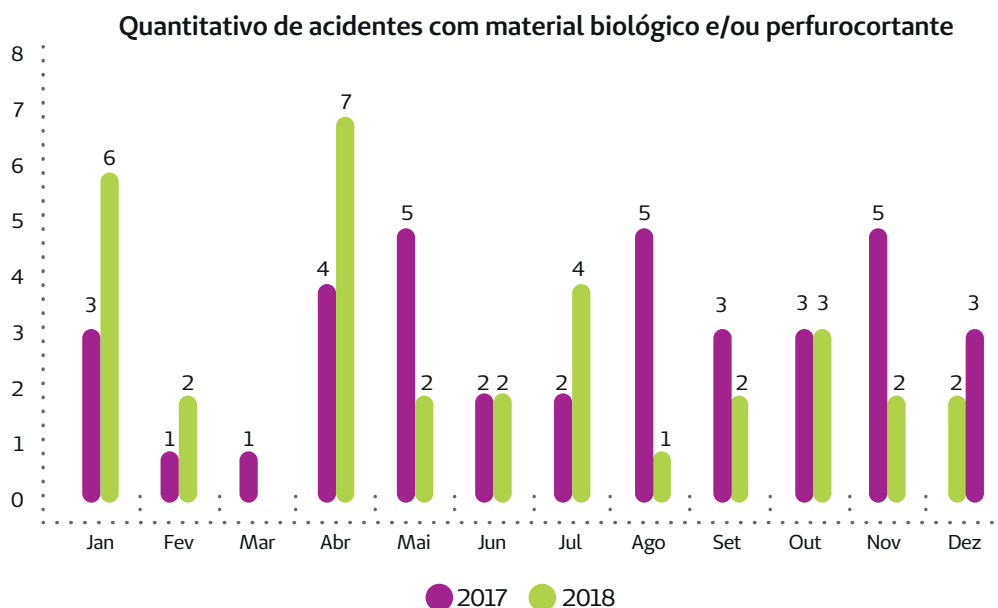


Consumo de ATB curva A - por ATB (quantidade de frascos)



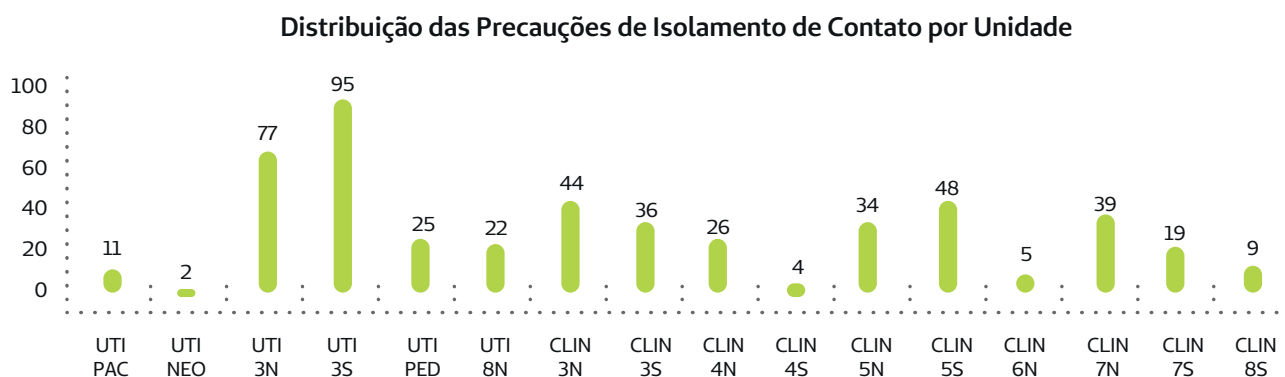


A Unimed Fortaleza, através da SCIH e do SESMT, realizou atendimento de todos os colaboradores que foram vítimas de acidente com material biológico e instituiu medidas para a prevenção da transmissão de doenças infectocontagiosas.

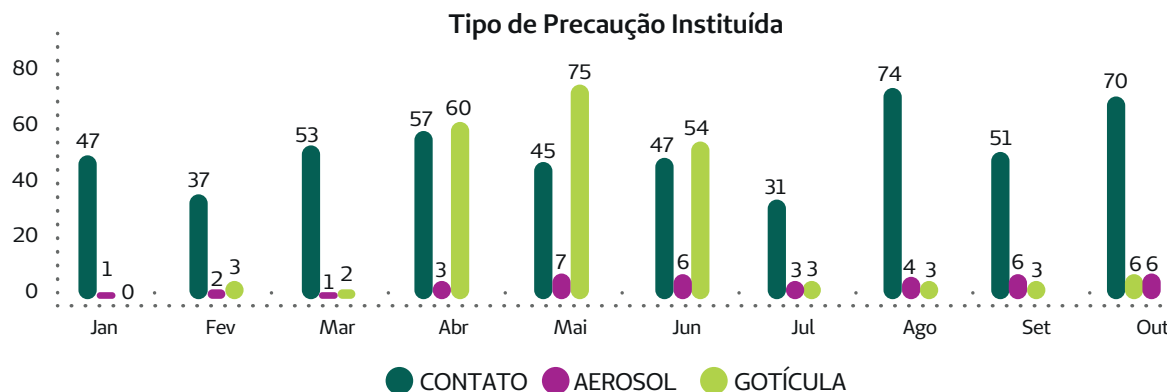


Total de acidentes em 2017: 36 Total de acidentes em 2018: 34

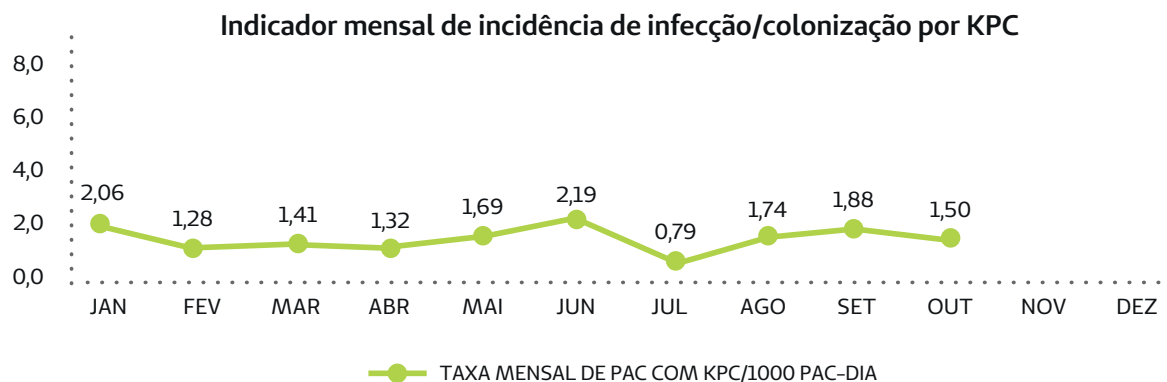
A SCIH do HRU acompanha diariamente os pacientes em precauções de isolamento e dá suporte técnico à Central de Gerenciamento de leitos do HRU. Além disso, orienta os profissionais de saúde, pacientes e acompanhantes sobre as medidas de precauções e de biossegurança. No ano de 2018 foram avaliados e acompanhados 496 pacientes submetidos a isolamento de contato, aerossóis e gotículas.



Distribuição das precauções de isolamento de contato por unidade - até outubro/2018



Distribuição mensal das precauções de isolamento instituídas - até outubro/ 2018



Taxa mensal de incidência de infecção/colonização por KPC - até Outubro/ 2018

A SCIH faz o controle de ATM de reserva seguindo a metodologia do Stewardship, com validação e avaliação do uso destes ATM no HRU. Ao longo de 2018 foram analisadas mais de 800 indicações de uso de ATM de reserva (busca ativa). Também foram realizadas consultoria e avaliação de pareceres de infectologia solicitados pelo corpo

clínico. Nesse período foram emitidos mais de 550 pareceres clínicos de infectologia.

CENTRO DE IMAGEM

- Aquisições:

1. Equipamentos de Raios X

No segundo semestre foram adquiridos dois equipamentos de Raios X digitais,

um fixo e outro móvel. O valor de ambas as aquisições ficou em cerca de R\$ 700.000,00.

2. Equipamentos de ultrassom

No primeiro semestre foram adquiridos dois equipamentos de ultrassom para o Centro de Imagem, totalizando um investimento de R\$ 300.000,00.



3. Tomógrafo

Em 2018 foi adquirido um equipamento de tomografia. Como a compra foi mediante acordo de um processo, o custo para a Unimed Fortaleza foi apenas do serviço de instalação do

equipamento, em um total de R\$ 315.000,00. Além disso foi inaugurado, em abril, o segundo equipamento de tomografia. A aquisição garantiu melhor assistência e menor tempo de resposta na realização dos exames,

além de oferecer uma contingência caso ocorra pane na outra máquina. A medida duplicou a capacidade produtiva do setor, possibilitando à cooperativa direcionar os exames autogerenciados para o HRU.





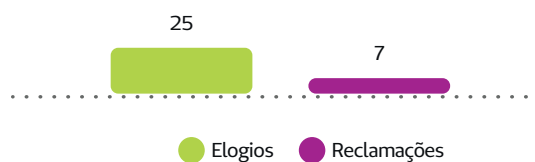
CLIENTES

1 Pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO										
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT
2016	65,0%	64,8%	80,4%	80,4%	88,3%	84,8%	79,2%	86,3%	88,6%	82,3%
2017	80,0%	85,9%	83,3%	78,3%	87,8%	76,5%	84,1%	88,2%	82,7%	84,4%
2018	87,7%	90,2%	85,5%	85,0%	90,9%	95,3%	91,0%	93,2%	84,8%	83,5%

2. Elogios x Reclamações

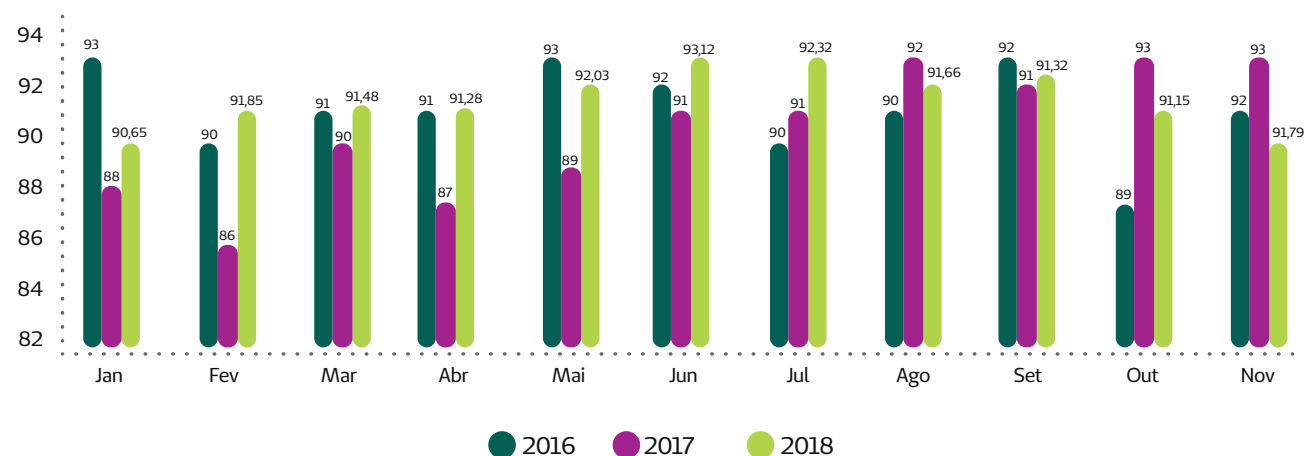
Elogios/Reclamações



3. Prescritos x Atendidos

Indicador do serviço cuja meta é de 90%. Vale ressaltar que até outubro de 2018 não havia profissionais para atendimento noturno nas UTIs.

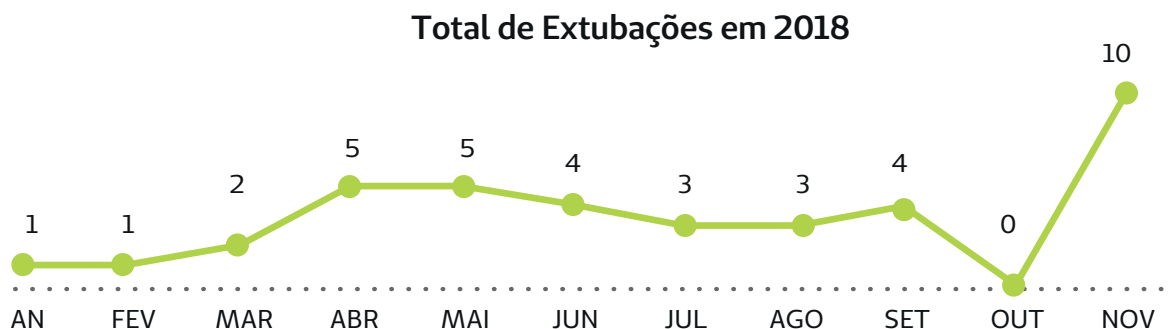
Porcentagem de Prescritos x Atendidos





4. Protocolo de Extubação

A implantação do serviço fisioterápico em tempo integral nas UTIs (antes era somente diurno, até as 18 horas) a partir de outubro de 2018 apresentou o seguinte resultado de extubações no período noturno:



5. Ações da Fisioterapia

Como forma de integrar a equipe, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Fisioterapia, realizou eventos como aniversariantes do mês com os fisioterapeutas, comemoração do Dia do Fisioterapeuta e participação de um membro da equipe nos programas Embaixador da Comunicação e Guardiões da Excelência. Foi incentivada, por meio do projeto de humanização, a participação dos fisioterapeutas no coral natalino para visita nas enfermarias do HRU.

-Faixa de acompanhamento fisioterapêutico





Para melhorar a execução da atividade dos fisioterapeutas, foram adesivadas faixas nos corredores do hospital em todas as unidades de internação com o objetivo de facilitar a caminhada dos pacientes. As faixas têm, inclusive, metragem para avaliar o desenvolvimento e o cumprimento da meta do dia.

FARMÁCIA CLÍNICA

A Farmácia Clínica presta o serviço de cuidado com os pacientes para garantir a segurança, otimizar a terapia medicamentosa e colaborar com as metas assistenciais definidas.

O setor passou por modernização no processo de atendimento dos pacientes ambulatoriais que estão em tratamento com medicamentos oncológicos ou fazendo hormonioterapia. A medida otimizou o agendamento, a dispensação e a consulta farmacêutica.

A automação e a revisão dos processos foram de grande importância para atender a demanda crescente da Unimed Fortaleza sem aumento dos recursos humanos e estruturais. A consulta

farmacêutica é realizada com foco na segurança dos pacientes, na promoção da adesão ao tratamento e em manejos de reações adversas e interações medicamentosas.

A Unimed Fortaleza iniciou a modernização no serviço de Farmácia Clínica com a revisão dos seguintes processos: admissão, acompanhamento e alta hospitalar, automação de painéis e relatórios, implantação do módulo de farmácia clínica no sistema PEP (para avaliação das prescrições nas unidades do 3º andar nas alas norte e sul, expansão das intervenções farmacêuticas, adequação de carga horária de parte dos profissionais e treinamentos técnicos para a equipe de farmacêuticos e estagiários.

EPIDEMIOLOGIA

O Núcleo de Epidemiologia é o setor responsável pelo planejamento e a execução das ações de Epidemiologia hospitalar, incluindo a Vigilância Epidemiológica das Doenças de Notificação Compulsória e outros agravos de interesse para a saúde

pública, além da codificação e o registro de Declarações de Óbitos e Declarações de Nascidos Vivos.

No ano de 2018 houve imensa demanda na notificação de casos de Doenças de Notificação compulsória, devido à epidemia de H1N1. Os profissionais também ficaram sobrecarregados com a introdução na mudança de conceito do preenchimento das DOs (Garbage Code) o que exigiu maior número de investigação de prontuários. Seguem as principais ações do Núcleo de Epidemiologia.

- Até 30 de novembro de 2018, o setor foi responsável pela notificação de 237 agravos preenchidos de notificação compulsória, sendo mais frequentes os seguintes: H1N1 (199 casos), dengue (20 casos), chikungunya (17 casos) e tuberculose (um caso).

- A equipe contribuiu para estudos epidemiológicos dos casos graves de H1N1.

- Foram atualizados os fluxos de atendimento a casos suspeitos de



Centro Cirúrgico

No Centro Cirúrgico há nove salas para cirurgias eletivas (uma foi ativada em novembro, após reforma realizada), incluindo uma sala para atender as cirurgias da emergência. O foco

da unidade é nas cirurgias de alta complexidade como neurológicas, de artrodese lombar e traumatológicas com utilização de OPME, para evitar que esses procedimentos sejam realizados na rede credenciada. O trabalho é

feito seguindo o protocolo de cirurgia segura, tendo como principal desafio implementar e realizar cada vez mais cirurgias complexas e seguras para os pacientes.



A sala de recuperação possui 12 leitos equipados para prestar assistência de qualidade aos pacientes. Há médico anesthesiologista e equipe de Enfermagem

24 horas de plantão. No centro obstétrico são duas salas de cirurgia, duas salas de parto humanizado, uma sala de apoio neonatal com quatro leitos e uma

sala de recuperação com três leitos. Frequentemente a sala de apoio neonatal é ocupada pela UTI neonatal, devido à sua alta taxa de ocupação.



Central de Material e Esterilização

A central de material e esterilização possui um parque tecnológico considerável, com todos os equipamentos qualificados e os processos reconhecidos no programa de certificação da 3M como Black

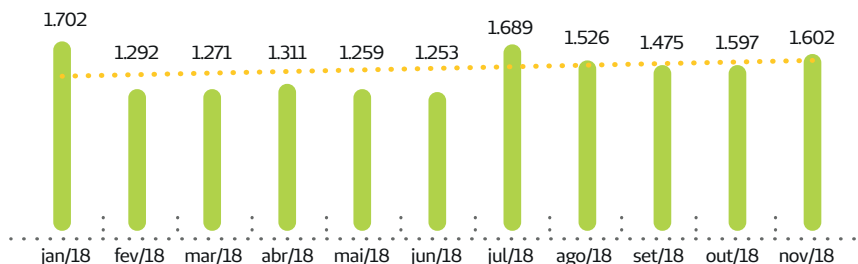
Diamond (maior categoria do programa).

Além de atender todas as unidades do HRU, a central fornece materiais para outros serviços da rede própria, do Centro Pediátrico, do Unimed Lar, do Unimed Urgente e dos CIAUs.

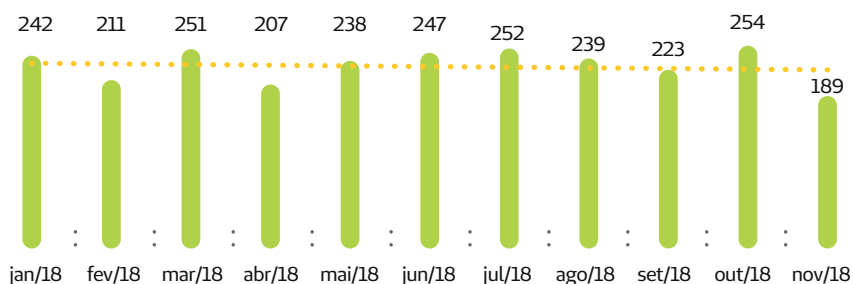
No segundo semestre de 2018 houve aumento do número de procedimentos realizados no centro cirúrgico e no centro obstétrico. Esta taxa de crescimento se manteve em todos os meses do período citado.



Número de Procedimentos – Centro Cirúrgico



Número de Procedimentos – Centro Obstétrico



FATURAMENTO

- Faturamento digital através do prontuário eletrônico no sistema MV PEP – 11/2018

Com a implantação do prontuário eletrônico e a homologação da assinatura digital da equipe assistencial, o setor de faturamento passou a trabalhar somente com o prontuário eletrônico, com o qual as contas dos pacientes internados são

faturadas diariamente. Com esta nova metodologia de trabalho, as contas médicas ficaram atualizadas e o setor de faturamento não necessita mais ficar aguardando a alta hospitalar para iniciar o faturamento das contas.

- Redução de quadro de colaboradores (8, sendo 5 efetivos e 3 aprendizes)

A implantação do prontuário eletrônico teve impacto positivo nas

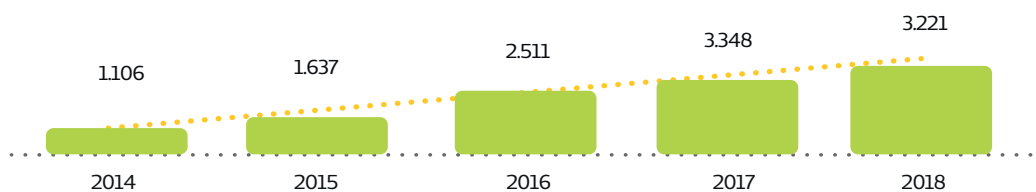
atividades administrativas do setor de faturamento, reduzindo gradativamente as atividades da equipe.

- Aumento da receita

No ano de 2018 o HRU teve aumento na receita de 38,95% em comparação com o mesmo período do ano anterior.



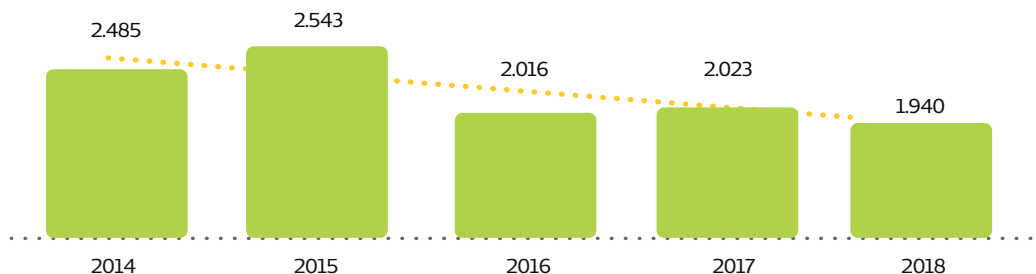
Manutenção Preventiva em Equipamentos Hospitalares



- Manutenção corretiva em equipamentos hospitalares

Com o foco em manutenção preventiva é possível constatar, a cada ano, a redução das falhas dos equipamentos, colaborando para a segurança dos pacientes e da equipe assistencial e para a sustentabilidade financeira da Unimed Fortaleza.

Manutenção Corretiva em Equipamentos Hospitalares



ONCOLOGIA

- Transplante de Medula Óssea Alogênico

Em setembro de 2018 foi iniciado no HRU o Transplante de Medula Óssea Alogênico para adultos. A disponibilidade para realização desse procedimento aumentou a comodidade e a segurança para os pacientes hematológicos, pois evita a necessidade de deslocamento para outros estados, longe da cidade natal, tanto para a

realização do transplante quanto para o acompanhamento posterior.

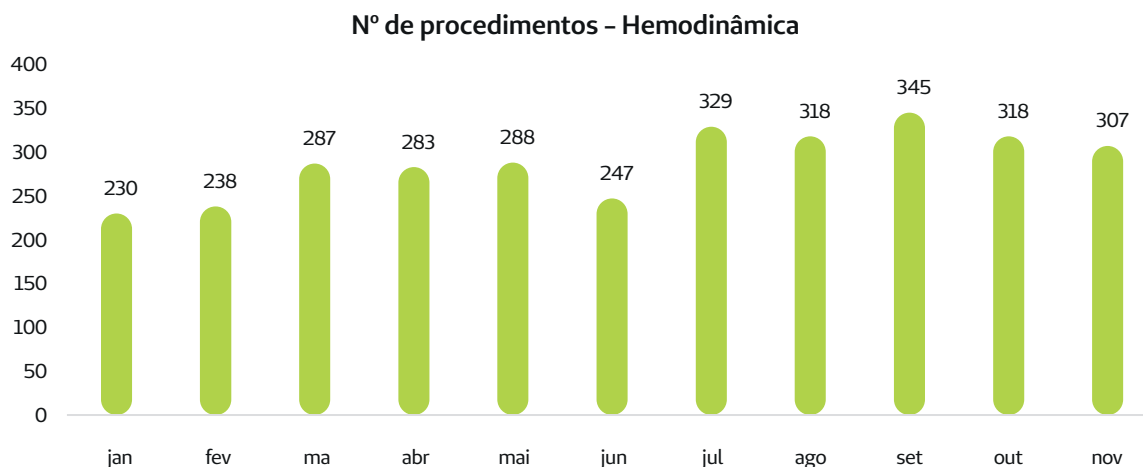
No hospital, o acompanhamento multidisciplinar é realizado antes, durante e após o transplante, contando com equipe médica, de Enfermagem, de Psicologia, de Nutrição e de Farmácia. As equipes foram devidamente treinadas com curso interno promovido pelo Centro de Estudos do HRU em parceria com a equipe de transplante de medula

óssea do Hospital Universitário Walter Cantídio. Para a Unimed Fortaleza, essa medida tem o objetivo de reduzir os custos com a rede credenciada, ampliando a oferta de serviços dentro do HRU, e garantir a satisfação e a segurança dos clientes envolvidos.

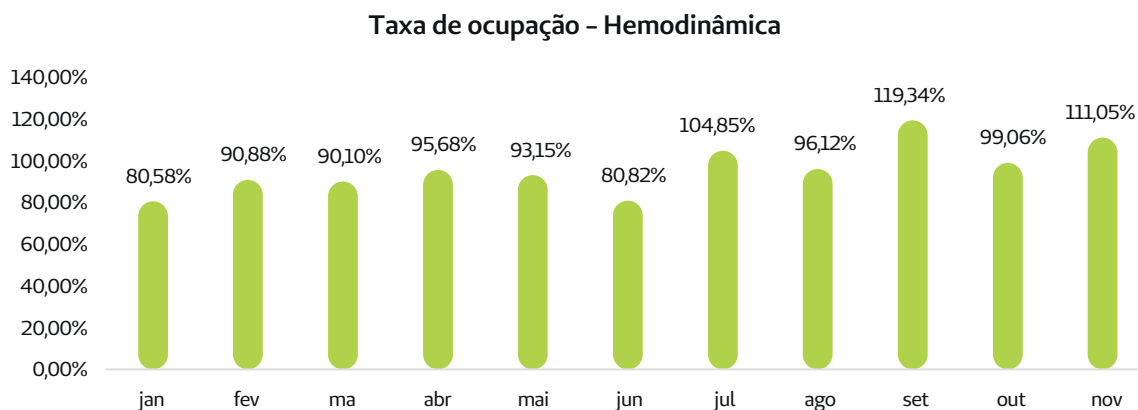


- Resultados alcançados

No segundo semestre de 2018 houve aumento no número de procedimentos realizados na Hemodinâmica e, conseqüentemente, na taxa de ocupação.



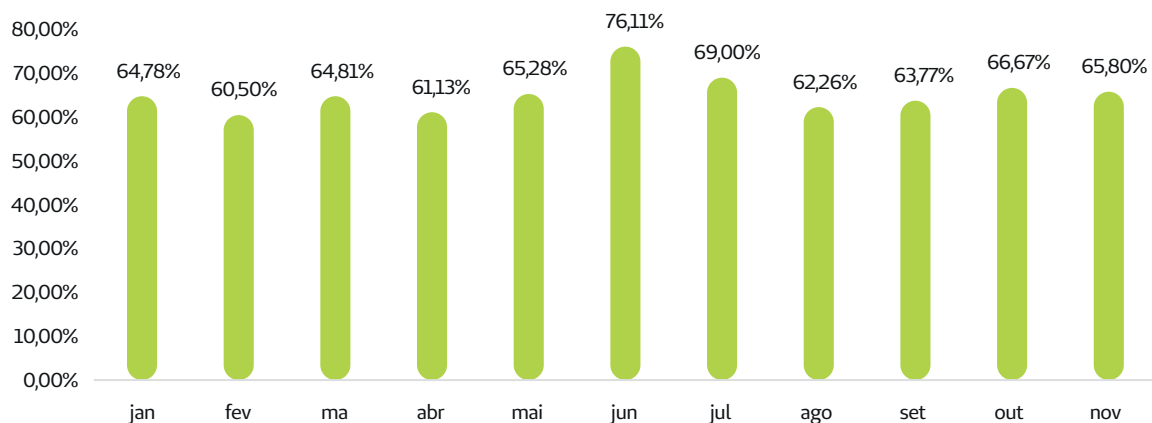
A meta traçada para 2018 foi de 200 procedimentos. Desde julho estão sendo realizados mais de 300 procedimentos, o que representa um aumento de mais de 50% – sem incremento de pessoal nem de horas extras. Os aumentos registrados foram apenas de MAT/MED e OPME, o que era esperado, pois o consumo destes itens está diretamente relacionado ao número de procedimentos realizados.



A meta traçada para 2018 foi de 75% de taxa de ocupação. Desde julho está sendo registrada uma taxa de ocupação de mais de 95%. Esta taxa de ocupação, embora seja bastante satisfatória em termos de retorno financeiro, em alguns momentos acarreta insatisfação por gerar dificuldade no gerenciamento das agendas, principalmente quando aparecem as urgências.

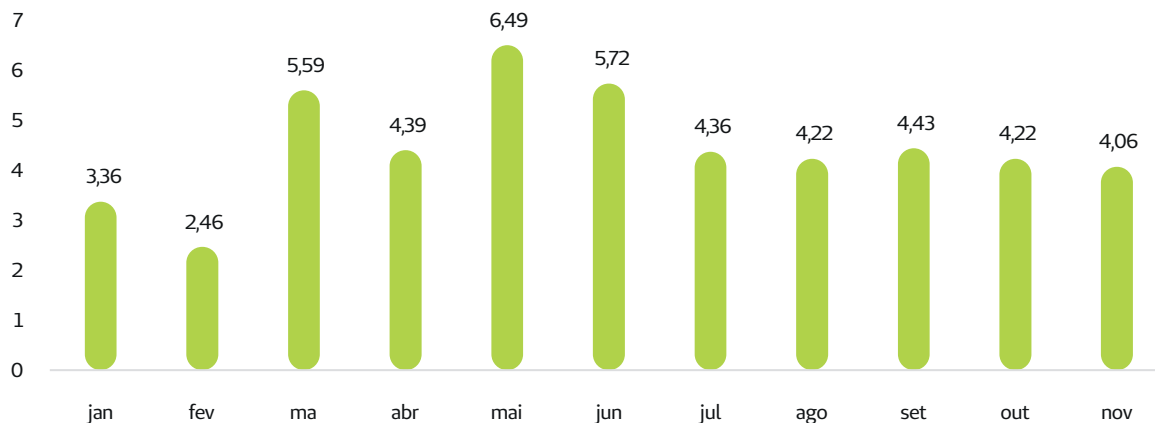


Exames da Hemodinâmica realizados no prazo



Neste indicador não foi atingida a meta, que era de 70%. O principal motivo pelos procedimentos não acontecerem na hora agendada são os atrasos médicos. Como o setor trabalha com uma taxa de ocupação elevada, qualquer atraso acarreta um efeito dominó, gerando vários atrasos subsequentes.

Taxa de procedimentos suspensos - Hemodinâmica



A meta para suspensões é de 6% e em apenas um mês ela não foi atingida. Este é um indicador de extrema importância, pois com a elevada taxa de ocupação da Hemodinâmica, qualquer procedimento suspenso acarreta ociosidade de sala e o não agendamento de outro procedimento. O setor conseguiu melhorar estes números a partir do acordo realizado com o agendamento, com o qual não foi mais autorizada a marcação de procedimento sem autorização prévia. Isto facilitou a gestão dos agendamentos e a redução das suspensões.



Os procedimentos da Cardiologia representam 50% de todos os realizados na Hemodinâmica. O restante é distribuído entre vascular, arritmia, radiointervenção e neurointervenção – ficando este último com o menor quantitativo. Com relação ao tipo de agendamento, 80% são agendados, 15% são extras (agendados no próprio dia) e 5% são urgências.

- Resultado do serviço

Na análise do resultado financeiro do serviço de Hemodinâmica, observa-se que é um serviço bem estruturado, com taxa de utilização adequada e que gera resultado satisfatório para a Unimed Fortaleza.

PEDIATRIA

- Eixo Materno Infantil

Principais ações:

1. Realização, através da Unidade Neonatal e Pediátrica, de implantação e implementação do fluxo de administração da imunoprofilaxia do vírus sincicial respiratório com o palivizumabe para pacientes internos e externos;

2. Através da UTI Pediátrica, alteração do contrato da equipe da cardíaca, passando a assumir com a própria equipe assistencial não médica as cirurgias realizadas. A medida teve impacto relevante nos custos, com redução da equipe externa;

3. Implantação do protocolo de cobertura segura para ganhar a primeira certificação segura de fixação de cateter da 3M;

4. Ampliação dos leitos cirúrgicos pediátricos;

5. Adequação do dimensionamento da equipe de Enfermagem do eixo materno infantil;

6. Implantação da nova metodologia de acionamento do plantonista pediátrico (baseada no escore PEWS) com realização dos treinamentos de toda a equipe assistencial;

7. Contratação de infectologista pediátrico para pareceres.

UTIS ADULTAS

O HRU possui quatro UTIS adultas. São elas:

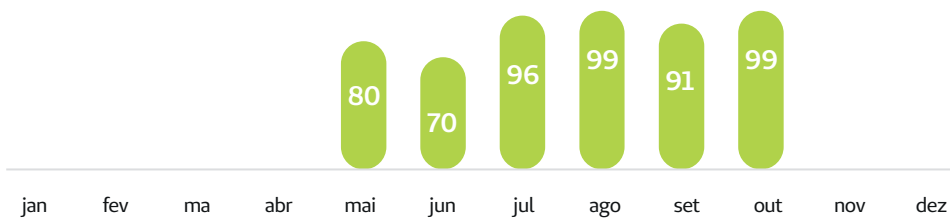
- UTI PAC

Localizada no 1º andar, tem 14

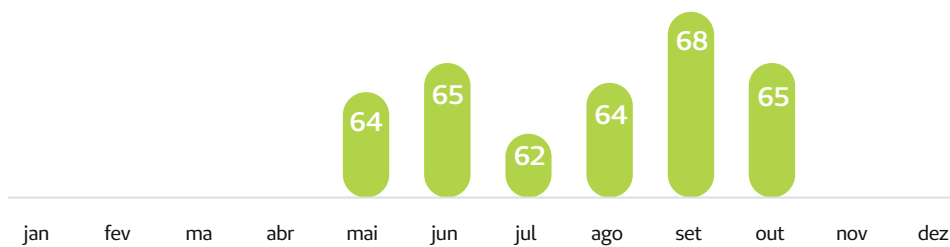
leitos e atende os pacientes no pós-operatório de cirurgias, em especial as cardíacas, neurológicas, bariátricas e ortopédicas. Tem uma equipe de dois diaristas e o plantão consiste em dois médicos, dois enfermeiros, sete técnicos de Enfermagem e dois fisioterapeutas. Também há uma equipe de apoio composta por farmacêuticos, fonoterapeutas, nutricionista e estomaterapeuta, que atende de acordo com a solicitação.



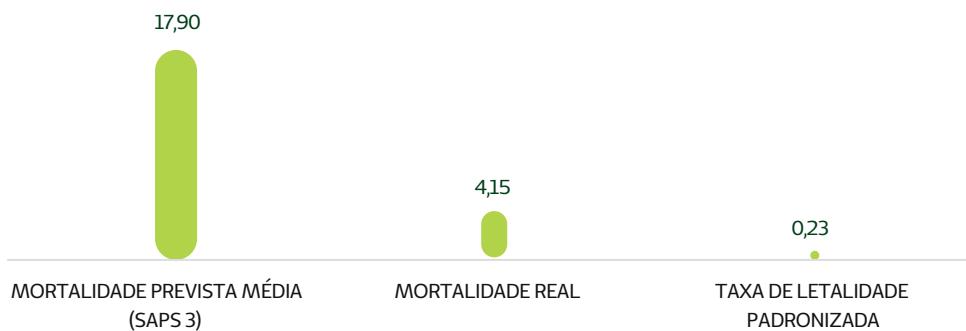
Quantidade de pacientes - 2018



Idade Média dos Pacientes - 2018

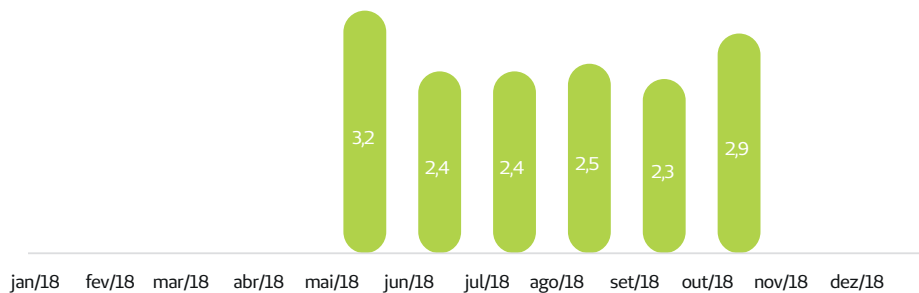


Mortalidade

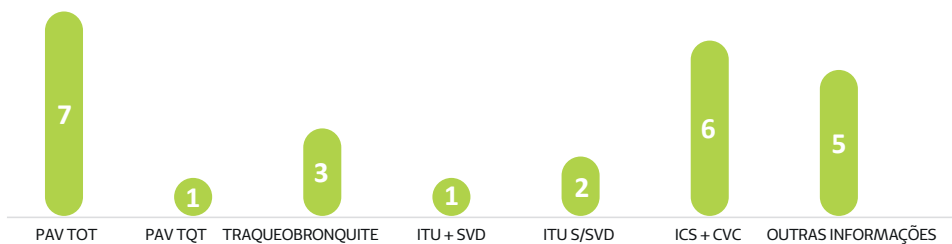




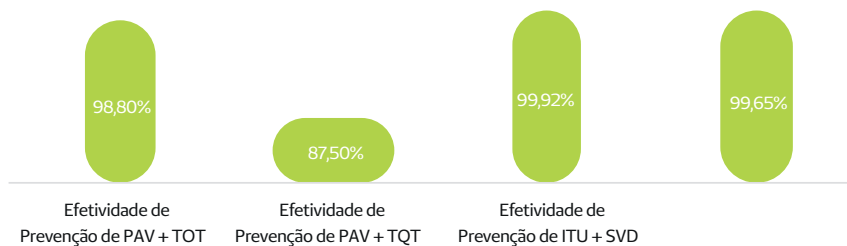
Permanência média



Infecções adquiridas na unidade

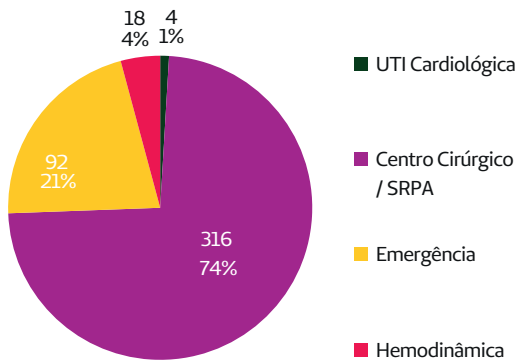


Dados de efetividade

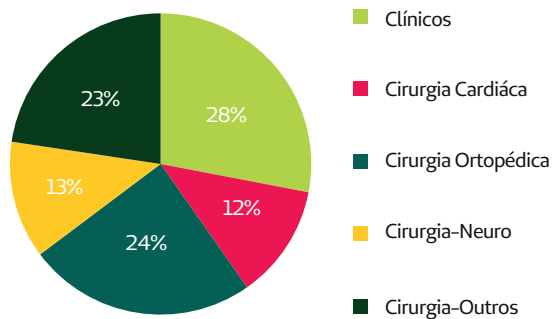




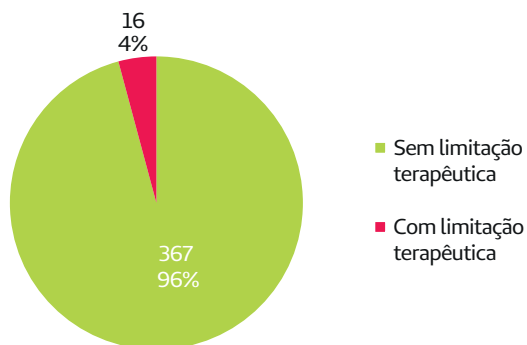
Procedência dos pacientes



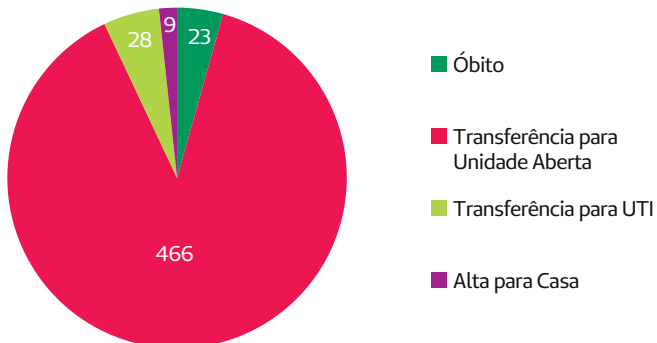
Perfil dos pacientes



Limitação terapêutica



Desfecho da UTI





- UTIs clínicas (3 Norte e 3 Sul)

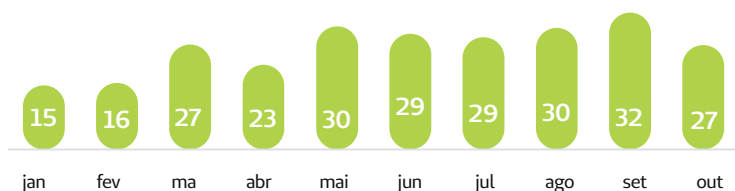
Localizadas no 3º andar, atendem pacientes clínicos de diversas patologias e têm oito leitos, cada uma. Além do

médico diarista, há equipe de plantão formada por um médico, um enfermeiro, quatro técnicos de Enfermagem, um fisioterapeuta. Também possuem

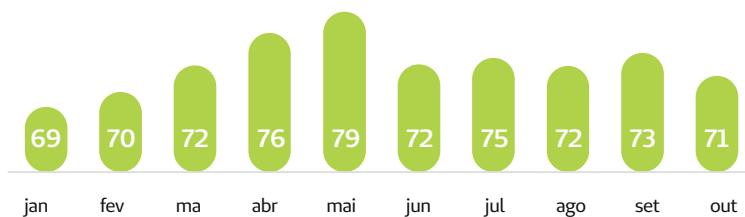
uma equipe de apoio composta por farmacêuticos, fonoterapeutas, nutricionista e estomaterapeuta, que atende de acordo com a solicitação.

GRÁFICOS UTI 3º NORTE

Quantidade de pacientes - 2018



Idade Média dos Pacientes

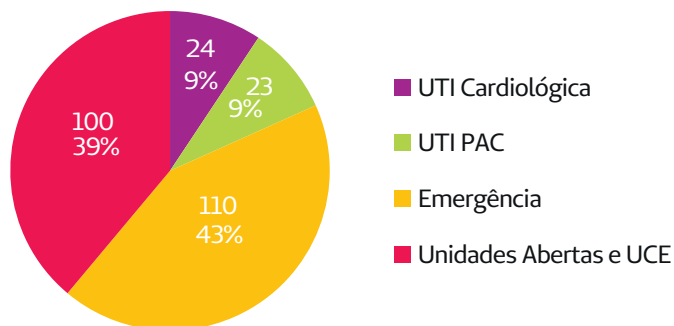


Mortalidade

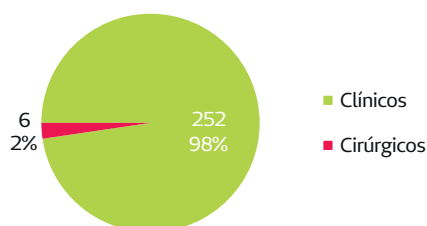




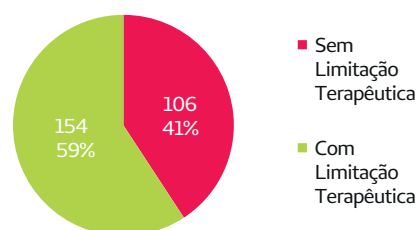
Procedência dos pacientes



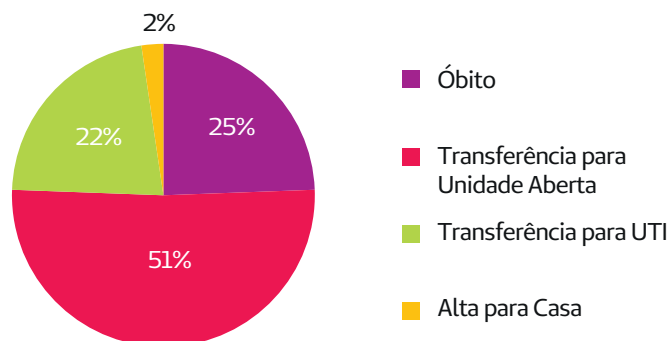
Perfil de pacientes



Limitação terapêutica

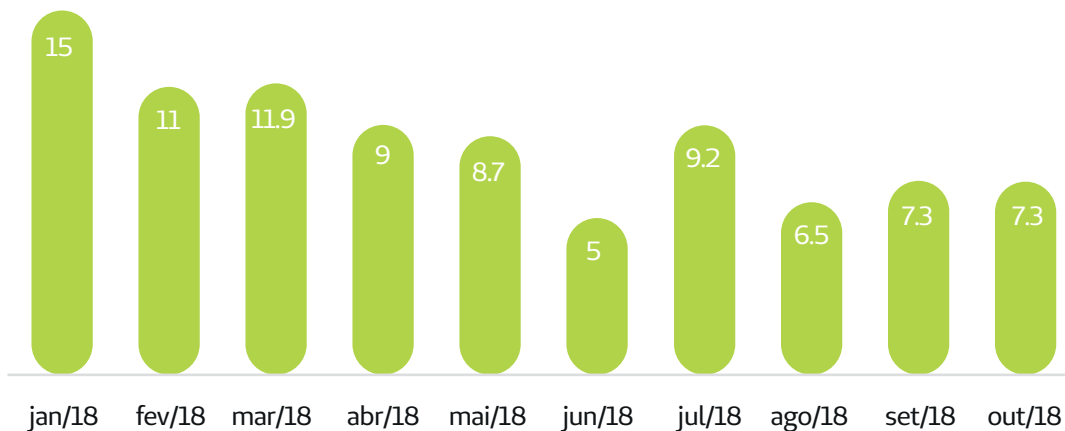


Desfecho da UTI

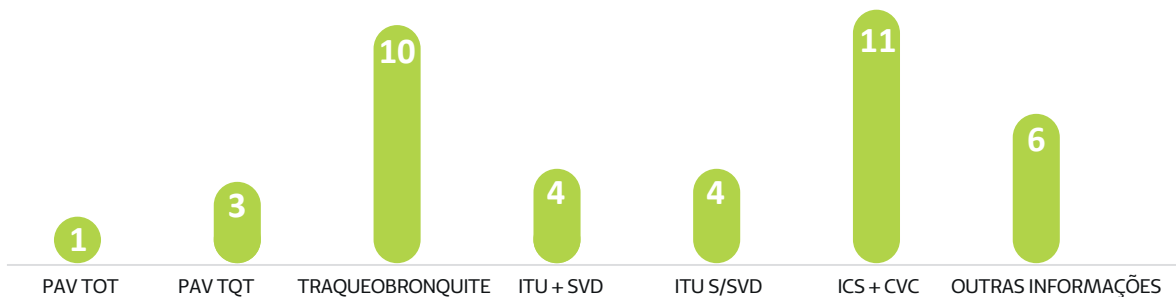




Permanência média



Infecções adquiridas na unidade

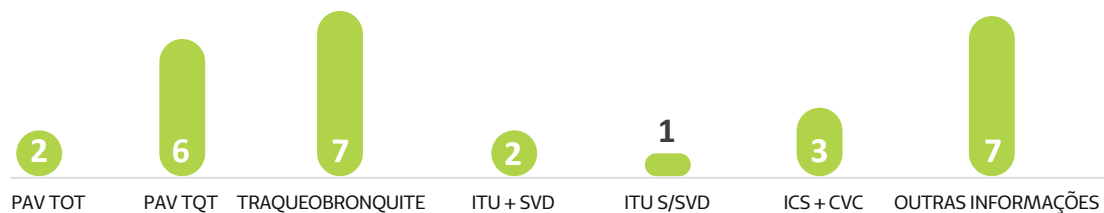


Dados de efetividade

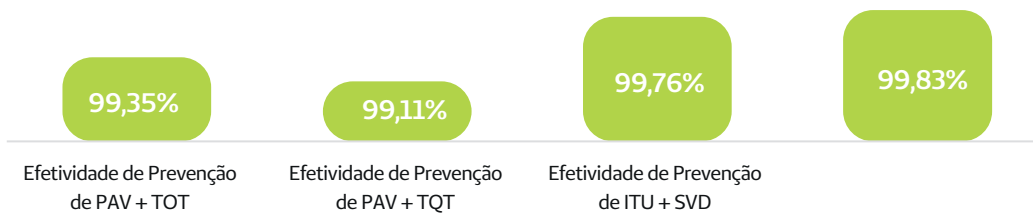




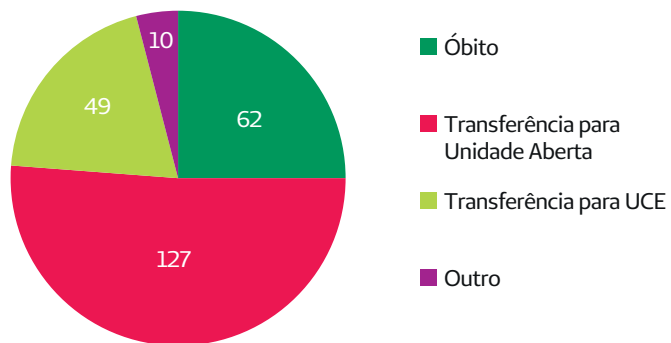
Infecções adquiridas na unidade



Dados de efetividade

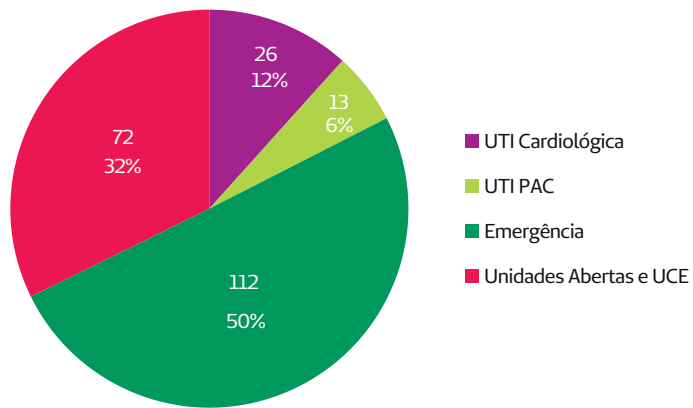


Desfecho da UTI

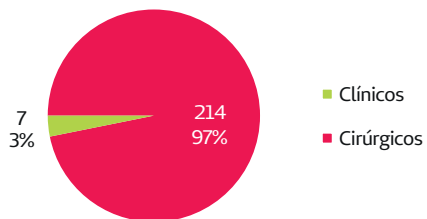




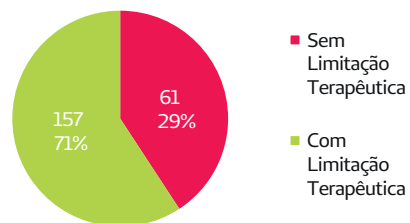
Procedência dos pacientes



Perfil de pacientes



Limitação terapêutica





- UTI 8° Norte

Localizada no 8º andar, tem 13 leitos e atende pacientes cardíacos, clínicos e da Hemodinâmica. A equipe é composta por dois diaristas e, no plantão, por dois médicos, dois enfermeiros, sete técnicos de Enfermagem e dois fisioterapeutas. Também há uma equipe de apoio composta por farmacêuticos, fonoterapeutas, nutricionista e estomaterapeuta, que atende de acordo com a solicitação. A unidade trabalha com os protocolos assistenciais de prevenção (Queda, TVP, LPP, CVC, SVD, PAV) e os institucionais (SEPSE e IAM). O grande desafio é prestar uma assistência de qualidade, segura e sem risco.

- Resultados

- A UTI 8° Norte teve taxa zero de infecção relacionada a SVD, CVC e PNM associada a VM de junho a novembro de 2018.
- A UTI PAC não teve infecção de ITU relacionada a SVD de janeiro a novembro de 2018.
- A UTI 3° Sul teve taxa zero de infecção relacionada a SVD, CVC e PNM associada a VM de setembro a novembro de 2018.

• A UTI 3° Norte teve taxa zero de infecção relacionada PNM associada a VM de junho a novembro de 2018.

UTI NEONATAL

A unidade conta com 14 leitos. Sua equipe trabalha com protocolos assistenciais cujo objetivo é manter a excelência no cuidado do binômio mãe e recém-nascido com foco na segurança. É composta por neonatologistas, enfermeiras, fisioterapeuta, fonoaudióloga, técnicas de Enfermagem e psicóloga.

A UTI Neonatal conta com sala de parto humanizado onde os recém-nascidos são amamentados na primeira hora de vida. Em seguida eles são encaminhados para o alojamento conjunto, onde há uma equipe de apoio à amamentação para garantir a continuidade do aleitamento materno após a alta das mães – processo que é sempre um grande desafio. A sala de apoio à amamentação funciona diariamente e fica disponível para as mães mesmo após a alta.

No alojamento conjunto são realizados todos os testes de triagem neonatal: olhinho, orelhinha, linguinha,

coraçãozinho. Também é feito pré-agendamento para o teste do pezinho.

A UTI Neonatal também com o apoio da Medicina Preventiva, que realiza as vacinas, e dispõe de cartório de segunda a sexta (no período da manhã) para que os recém-nascidos já saiam da instituição registrados. Todos esses serviços têm impacto positivo no nível de satisfação dos pais.

A Unimed Fortaleza realizou, através da unidade neonatal, a implantação e a implementação do fluxo de administração da imunoprofilaxia do vírus sincicial respiratório com o palivizumabe para pacientes internos e externos.

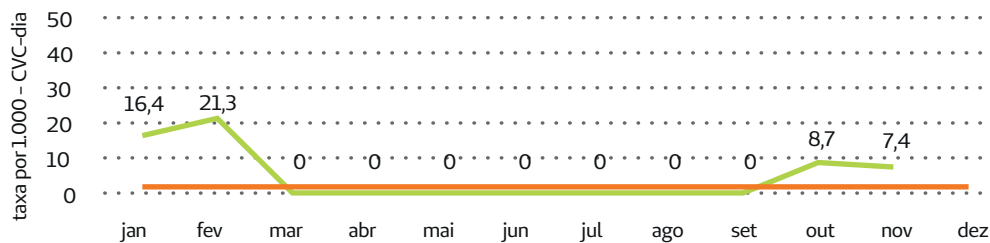
A UTI Neonatal foi contemplada com o redimensionamento da equipe de Enfermagem do eixo materno infantil, com o acréscimo de quatro técnicos de Enfermagem no serviço.

A Unimed Fortaleza promoveu capacitação do curso avançado de PICC guiado por ultrassom para a enfermeira diarista da UTI neonatal.

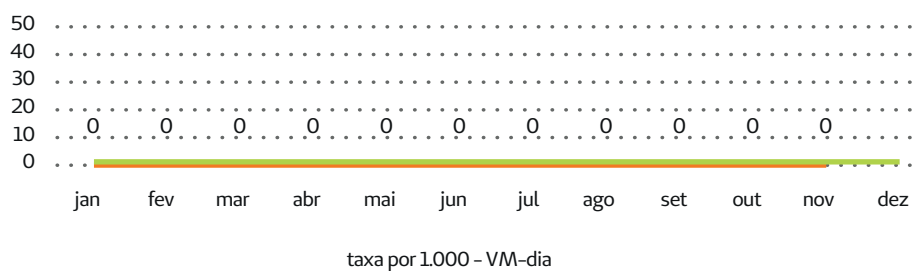


- Indicadores

Taxa de infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central



Taxa de infecção pneumonia



Indicador	Jan/18	Fev/18	Mar/18	Abr/18	Mai/18	Jun/18	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18
Internações Unidade Neonatal	22	19	34	23	32	26	27	18	18	23	14



EMERGÊNCIA

Como definido no planejamento estratégico da Unimed Fortaleza, foi iniciada nova gestão médica no serviço da Emergência 24 horas, buscando descrever os resultados de ações obtidas durante o ano de 2018. Foram abordados aspectos organizacionais da emergência do HRU com os resultados que serão descritos a seguir.

- Implantação do projeto dos médicos diaristas na área crítica com foco no acompanhamento dos pacientes que têm perfil de internação. A medida otimizou a conduta e contribuiu para o gerenciamento de perfis clínicos, trazendo resultado imediato na melhora da taxa de permanência no setor, além de agilidade, qualidade e assistência assertiva e mais resolutiva para todos os pacientes que ficam internados na Emergência aguardando vaga. O fim do uso inadequado das biometrias médicas foi um dos resultados financeiros obtidos após a implantação desse projeto.

- Readequação do serviço de

Cardiologia, integrando-o à equipe da área crítica - serviço que contemplou o cuidado individualizado aos pacientes inclusos no perfil cardiológico.

- Criação do Time de Resposta Rápida (TRR) da Emergência com foco no dimensionamento adequado da escala médica e suas devidas capacitações em atendimentos de urgência e emergência. Foi feita contratação de médicos cooperados para trabalhar na área crítica da Emergência (eixo vermelho, sala de parada e UTUs), visando garantir atendimento assertivo e com qualidade e continuidade de assistência médica.

- Revisão e reestruturação do método de entrevista para período de sazonalidade.

- Implantação dos carros de Enfermagem na área crítica da Emergência com realização de operação assistida pela coordenação de Enfermagem e da educação continuada, implantando assim a terceira onda de treinamento quanto ao aprazamento e à checagem no MVPEP (com capacitação de multiplicadores).

- Implantação do "visitão" multidisciplinar diário a pacientes na Emergência, que ocorre diariamente às 15 horas, com identificação dos pontos de melhoria na assistência e na resolução das pendências.

- Determinação e adequação das escalas no período de contingência para sazonalidade com o estabelecimento das escalas extras de 12 às 18 horas e de 18 horas a meia-noite.

- Rotina Mensal do GRD da Emergência com desenvolvimento de planejamento de ação com equipe.

- Reuniões visando melhoria da assertividade da classificação de risco realizada pela equipe de Enfermagem da triagem.

- Atividade de resposta às notificações dos sistemas JIRA e BPMS e execução de ações corretivas e de melhoramento.

- Acompanhamento dos indicadores de qualidade da Emergência como "% de pacientes atendidos em até 25 minutos",



para iniciar a operação assistida 24h na unidade.

Foram criados grupos para conversas sobre melhorias nos processos com usuários chave. Esse projeto trouxe ganhos relacionados a controle do uso dos materiais e medicamentos, redução do desperdício dos deslocamentos das equipes assistenciais para desenvolvimento de tarefas, aumento do tempo ao lado do paciente (com consequente aumento do vínculo com os familiares), diminuição dos equívocos de trocas de medicação, aumento da segurança e agilidade na assistência de Enfermagem em geral.

2. Foi implantando painel de monitoramento da prescrição em todas as unidades abertas, o que permitiu o gerenciamento do plantão pela enfermeira em tempo real. A medida garantiu mais agilidade ao gerenciamento do posto (medicações administradas e em atraso, itens pendentes de aprazamento, pacientes de alta médica e valor do último MEWS).

3. O projeto da sala de hemodiálise, que estava incluso na reforma do 3º andar ala norte, contou com a ampliação no número de pontos de diálise. Com isso, é possível realizar quatro hemodiálises simultâneas na mesma sala com segurança e monitorização, reduzindo a necessidade de fazer o procedimento no horário noturno (que gerava extremo desconforto para os pacientes e os familiares). Para melhor o uso da sala, foi organizado junto ao CORE um fluxo de marcação de sessões de hemodiálise, no qual é possível verificar a taxa de ocupação, uso e ociosidade do espaço.

4. Para as clínicas terceirizadas que prestam serviço ao HRU foram realizadas as seguintes ações: treinamento dos técnicos de Enfermagem, cadastro para assinatura digital, reunião com os médicos nefrologistas e uso do sistema MVPEP para registro dos procedimentos realizados durante a hemodiálise. Ainda no escopo do projeto, foram criados pontos de hemodiálise em leitos estratégicos nas unidades abertas para pacientes com alta complexidade na locomoção pelos setores do hospital.

Indicadores

As unidades abertas são setores de pacientes clínicos com diversas comorbidades associadas, tempo de permanência relativamente longo e maiores possibilidades de infecção relacionadas com a assistência à saúde. Tendo em vista esse fator, o foco durante o ano de 2018 foi a redução das infecções por sonda vesical de demora e por cateter central. Este objetivo foi alcançado nas unidades de internação do quinto andar, que passaram dois meses sem infecções relacionadas a devices. Em geral, esses números têm sido menores e a discussão sobre as taxas de infecção nas unidades tem se tornado uma rotina.



PSICOLOGIA HOSPITALAR

A Psicologia Hospitalar tem como principais objetivos o acompanhamento e o tratamento da saúde mental dos pacientes internados em enfermarias ou UTIs. No HRU, as atribuições da Psicologia Hospitalar são descritas a seguir.

- Atendimento da emergência, da UTI Neonatal e das UTIs Clínicas mediante solicitação.
- Atendimento a todos os pais e pacientes da UTI Pediátrica.
- Acompanhamento de visitas dos familiares na UTI PAC e na UTI 8º Cardiológica.
- Atendimento psicológico dos pacientes nas unidades abertas clínicas e cirúrgicas mediante solicitação.
- Aplicação do Protocolo de Delirium nas UTIs mediante solicitação.
- Participação no Protocolo Dor de Torácica.
- Participação do fluxo da ROP - Prevenção de suicídio através do acompanhamento dos pacientes com esse perfil.

- Garantia de execução dos projetos de humanização do HRU, que são os seguintes:

1. Grupo Roda de Vida para pacientes onco-hematológicos e seus familiares;
2. Ludoterapia através da realização de brinquedoteca para crianças internadas;
3. Projeto PETAMIGO;
4. Projeto Trupe do Riso;
5. Musicoterapia nas UTIs;
6. Ações de humanização em datas comemorativas para o público infantil e adulto.

- Participação ativa nas seguintes comissões:

1. Avaliação de Prontuários e Óbitos;
2. Dilemas Éticos;
3. Humanização;
4. Ética e Pesquisa;
5. Maus Tratos;
6. CIHDOTT (Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante).

- Suporte e apoio para familiares de pacientes internados.

- Avaliação, liberação e acompanhamento da visita de crianças aos familiares em casos solicitados pela Supervisão Hospitalar.

- Apoio no acompanhamento da Onco-Hematologia Pediátrica e Adulta (Internação, Hospital Dia, TMO).

- Realização de educação continuada com os colaboradores assistenciais através de treinamento sobre prevenção do suicídio.

- Ações para facilitar a comunicação entre paciente, família e equipe.

Outra atividade que cabe à Psicologia Hospitalar é o acolhimento e a validação dos sentimentos no momento de óbito, caso haja demanda por parte dos familiares. No HRU, ela também é envolvida em ações que envolvem várias áreas, como o projeto Realidade virtual e Ampliada.



Além disso, os profissionais que atuam na área estão presentes em grupos de apoio aos pais da UTI Pediátrica e da Onco-Hematologia pediátrica e às técnicas de Enfermagem da UTI Pediátrica.

Como forma de disseminar os conhecimentos aplicados à área, a equipe do HRU realiza cursos de Psicologia Hospitalar para o público interno e externo.



- Atividades desenvolvidas em 2018

1. Roda de Vida

Este projeto consiste na proposta de realização de Grupo Operativo Informal (trimestral) realizado em local externo ao hospital com o intuito de promover, para pacientes onco-hematológicos do

HRU, seus familiares e os colaboradores do serviço, um momento diferenciado de escuta, aprendizado e reflexão.

2. Brinquedoteca

A atuação tem como objetivo possibilitar à criança criar, transformar,

construir e expressar a sua realidade interna, além de trabalhar o seu desenvolvimento psicológico, social, afetivo, motor e cognitivo. Também visa reduzir a ansiedade provocada pela hospitalização e pelos procedimentos realizados.





3. Trupe do Riso

Atividades realizadas em conjunto com clowns (palhaços) com o objetivo de proporcionar momentos de descontração para os pacientes, principalmente crianças, que tiveram a rotina quebrada devido à hospitalização e à doença. Os encontros acontecem

três vezes por semana (quarta e domingo pela manhã e sexta à tarde). Também são desenvolvidas atividades nas seguintes datas comemorativas: Carnaval, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, aniversário do HRU, Dia das Crianças e Natal.

4. Musicoterapia

Atividade musical realizada por um tecladista que vem ao hospital uma vez por semana. Ele atua nos corredores e nas UTIs com o objetivo de amenizar o estresse, harmonizar o ambiente e promover o bem-estar.





5. Pet Amigo

Todas as terças-feiras, cães da raça Golden Retriever (vacinados, higienizados e com atestados de veterinários) levam atenção e carinho a diversos locais do hospital. Animais treinados, eles interagem com os pacientes estimulando o afeto e a socialização e diminuindo o estresse no ambiente hospitalar. Os cães são acompanhados por um condutor durante todo o tempo em que permanecem dentro do hospital. A ação é uma parceria da Unimed Fortaleza com o Instituto Cão Vida Lui, que busca promover atividades sociais e terapêuticas mediadas por cães. A ação está regularizada pelo Centro de Controle de Infecção Hospitalar do HRU.



6. Certificado de Bravura

Quando a criança termina o tratamento de quimioterapia, recebe um certificado significando o quanto foi forte e brava no enfrentamento da doença.

7. Grupo com técnicas da UTI Pediátrica

O grupo possui o objetivo de minimizar o estresse emocional decorrente do ambiente de trabalho.

8. Troféu da Pega de Medula

O Projeto consiste na entrega de um troféu com o nome do paciente e a frase “Minha medula Pegou!”. Ele é destinado a pacientes submetidos ao Transplante de Medula Óssea (TMO) quando ocorre a recuperação medular (ou seja, a “pega”). O objetivo é proporcionar um momento de alegria e identificação com sentimentos como coragem, força e determinação no final do tratamento.

A ação promove a humanização e transforma algo doloroso em um resultado positivo.



- Eventos sobre prevenção do suicídio

1. Setembro Amarelo

A Psicologia Hospitalar realizou uma blitz entre os dias 24 e 28 de setembro em todo o HRU orientando os colaboradores sobre o combate ao suicídio. Panfletos foram distribuídos como forma de sensibilização sobre o tema. Além disso, no Auditório I

foi realizada uma conferência, com a presença da diretoria do hospital e da Psicologia Hospitalar, para a conscientização do tema e a importância de todos estarem atentos ao Setembro Amarelo.

Uma oficina sobre percepção, abordagem e orientação para saber como identificar pessoas propensas ao

suicídio foi realizada no HRU com Nilza Viana, vice-coordenadora nacional do Centro de Valorização da Vida (CVV), voluntária e porta-voz do CVV Fortaleza. Após a oficina, uma palestra com a psicóloga Sara Montezuma, representante do Instituto Bia Dote, encerrou o momento de sensibilização do mês.





ATENDIMENTOS – ROP PREVENÇÃO DO SUICÍDIO		
TOTAL DE ATENDIMENTOS	SEXO FEMININO	SEXO MASCULINO
100	64	36
Formas	Quantidade	
Intoxicação Exógena – Medicação	72	
Intoxicação Exógena – Drogas	02	
Intoxicação Exógena – Produtos químicos	03	
Intoxicação exógena medicação + produto químico + Drogas	01	
Intoxicação exógena + injeção planta	01	
Queda	07	
Intoxicação Exógena + automutilação	03	
Automutilação	03	
Colisão	01	
Enforcamento	03	
Afogamento	01	
Ideação suicida	03	

2. GRUPO familiares da UTI Pediátrica

Grupo de apoio aos familiares com objetivo de possibilitar espaço para diálogo e expressão para os pais de pacientes internados na UTI Pediátrica. Ocorre nas quartas-feiras das 15 às 16 horas.

3. Outubro Rosa

Em outubro, além das ações realizadas pela equipe de Gestão de Pessoas, a Psicologia Hospitalar trouxe para

a unidade de Oncologia do HRU um momento especial para seus pacientes com a coach em autoestima Márcia Sidou e uma oficina de lenços.

4. Novembro Azul

Em novembro, a Psicologia Hospitalar apoiou a causa contra o câncer de próstata e realizou ações no HRU em parceria com a empresa terceirizada Sodexo e a equipe de Enfermagem da Oncologia.

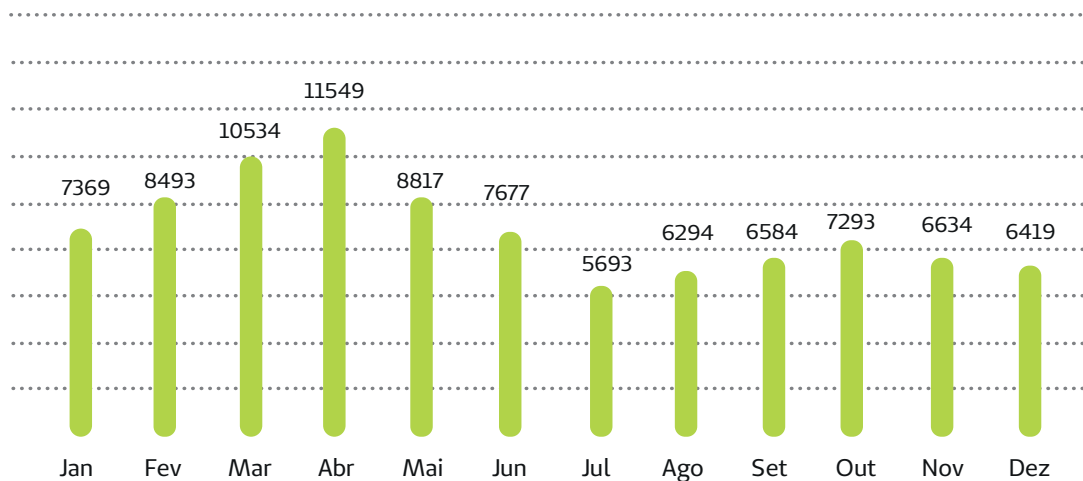
TOTAL DE ATENDIMENTOS PSICOLOGIA HOSPITALAR	
MÊS	TOTAL
Janeiro	1.362
Fevereiro	1.177
Março	1.114
Abril	1.244
Maio	1.102
Junho	947
Julho	942
Agosto	1.078
Setembro	1.184
Outubro	1.026
Novembro	1.076
Dezembro	-
TOTAL	12.480



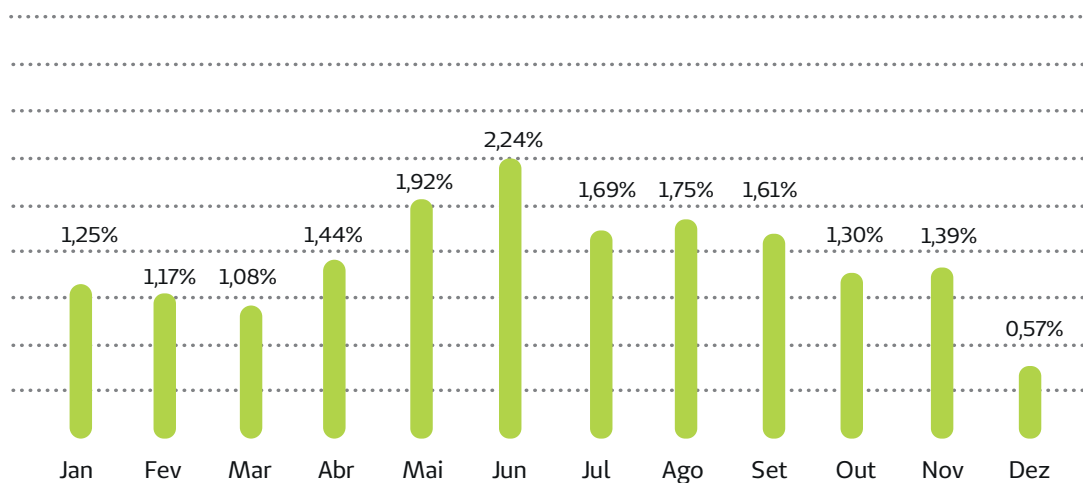
Acordo

- Revisão do acordo com as áreas de apoio (Unimed Urgente, Laboratório, setor de imagem, emergência do HRU, gerenciamento de leitos e área de internação) para otimizar o atendimento.

Atendimento CPU - 2018

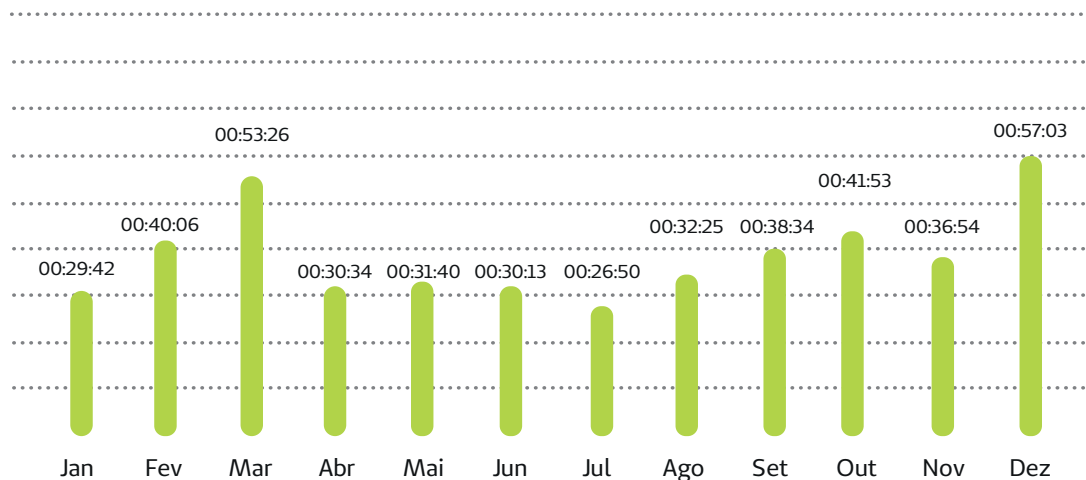


% de Internações Oriundas dos Atendimentos da Emergência - 2018





Tempo Médio de Espera Total - 2018



LABORATÓRIO UNIMED

Com 14 anos de existência, o Laboratório Unimed continua trazendo excelentes resultados para a cooperativa e mantendo o elevado nível de satisfação de seus clientes e médicos cooperados, conforme pesquisa realizada no ano vigente. De acordo com o levantamento, o setor se destacou como a segunda opção de indicação dos cooperados, dentre os maiores laboratórios da cidade.

Focado na missão de cuidar com excelência da saúde das pessoas,

provendo informações de qualidade em medicina laboratorial e contribuindo para a sustentabilidade da Unimed Fortaleza, o Laboratório tem como um dos principais desafios atender, com excelência e segurança, mais de 20 mil clientes a cada mês.

Todos os exames são feitos dentro de um processo estruturado para garantir a segurança e que segue os critérios de qualidade definidos pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, entidade que mantém o Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (do qual o Laboratório Unimed

participa desde 2011).

Atuando em parceria com o maior laboratório da América Latina (Diagnóstico da América S/A – DASA) e com renomados prestadores na área de Genética (GeneOne/ DASA e Genomika/Albert Einstein), o Laboratório Unimed tem crescido na realização de testes na área. Durante o ano de 2018, várias ações foram planejadas e executadas para garantir a excelência dos processos. Destacam-se as seguintes:

- Recertificação no PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), na versão 2016 da norma.



- Contratação de bioquímico para educação continuada;
- Realização de Segunda Semana da Qualidade;
- Reestruturação da Central de Atendimento;
- Realização do 1º Fórum de Medicina Laboratorial na prática clínica;
- Realização de pesquisa de satisfação com médicos cooperados.

CENTROS INTEGRADOS DE ATENDIMENTO DA UNIMED

Cada vez mais empenhada em melhorar seus serviços, em 2018 a rede de Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) investiu na estrutura física das unidades Maracanaú e Bezerra de Menezes e no treinamento de colaboradores que se relacionam diretamente com os clientes a fim de prestar um atendimento de qualidade e cada vez mais humanizado.

No CIAU Bezerra de Menezes, uma das medidas foi a instalação de um elevador com o objetivo de oferecer mais acessibilidade aos pacientes que necessitam ir ao primeiro andar para fazer uso dos serviços oferecidos naquele local. Com a ação, mais de 1.500 pacientes são beneficiados por mês.

Foi aprovado pela atual gestão um projeto para implantação de um modelo de atendimento da Unimed em Maracanaú. A principal meta da iniciativa é proporcionar aos pacientes a concentração de todos os serviços em uma única unidade.

Foi desenvolvido e validado pelo Conselho Técnico um documento que estabelece critérios para avaliação de desempenho dos médicos que atendem nas unidades dos CIAUs como forma de também medir a qualidade da prestação do principal serviço da rede, que é a consulta médica. Ainda pensando no aperfeiçoamento da qualidade dos serviços, mas, desta vez, com foco na saúde financeira da Unimed Fortaleza, serão implantados protocolos e diretrizes clínicas institucionais com base em evidências nos CIAUs. Desta forma, a

rede estará respaldada para estabelecer fluxos e condutas diagnósticas e terapêuticas para os diversos agravos, aumentando a efetividade e a segurança na assistência e colaborando para a redução da sinistralidade dos planos.

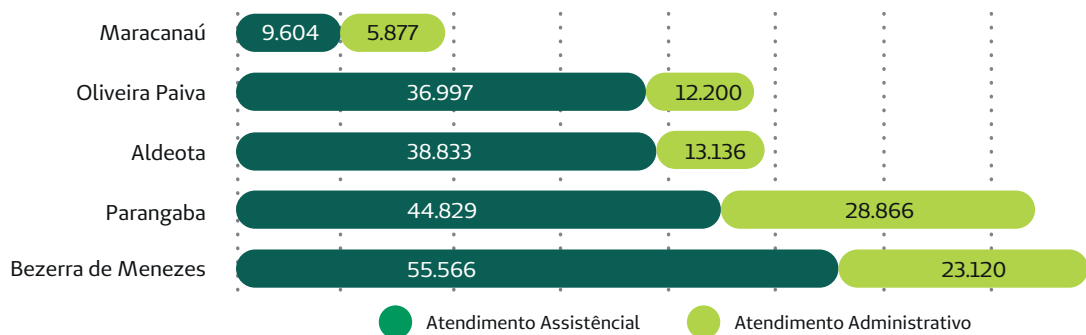
O atendimento pediátrico sem hora marcada na Unidade Bezerra de Menezes recebeu, em média, 600 pacientes por mês e realizou aproximadamente 150 aplicações de medicamentos.

Ainda na âmbito operacional, de janeiro a dezembro de 2018 foram realizados 185.829 mil atendimentos assistenciais caracterizados por consultas, procedimentos médicos e de enfermagem e 83.529 mil atendimentos administrativos (nos quais são efetivadas autorizações de cirurgias e exames).

Desta forma, a rede de CIAUs totalizou 269.358 mil atendimentos a pacientes da Unimed Fortaleza. São aproximadamente 23 mil por mês, distribuídos conforme o gráfico a seguir



Distribuição de Atendimento por Unidade – Jan a Dez/18



Neste ano, foi realizada capacitação em urgência e emergência da equipe de enfermagem, além de avaliações periódicas de colaboradores das recepções para estimular a reciclagem e o crescimento individual com cursos e treinamentos voltados para o ambiente de trabalho. O principal objetivo destas avaliações foi contribuir para a meta de alcançar um atendimento de excelência e centrado na cultura organizacional de cortesia com resultado.

MEDICINA PREVENTIVA

A Medicina Preventiva – Viver Bem da Unimed Fortaleza é composta por quatro serviços principais: Programa

Viver Bem – Grupos e Oficinas (realizado presencialmente na sede da Medicina Preventiva), Programa Viver Bem – Mais Saúde nas Empresas (realizado in loco nas empresas clientes), Programa Viver Bem – Telemonitoramento (que consiste no telemonitoramento de doentes crônicos) e Programa Viver Bem – Idade Ativa. Segue a descrição de cada um deles.

PROGRAMA VIVER BEM – GRUPOS E OFICINAS

Consiste em serviços presenciais estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Respiratória, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil. Seu objetivo é fornecer orientações psicoeducativas

para a adoção de hábitos saudáveis e a 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, educadores físicos, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e técnica de enfermagem.

Em 2018, foram realizados 40.238 atendimentos.

PROGRAMA VIVER BEM – MAIS SAÚDE NAS EMPRESAS

Trabalha com as linhas de cuidado Cardiovascular, Sobrepeso e Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Hipertensão



Arterial e Diabetes, conforme perfil de saúde da empresa. Os grupos são desenvolvidos em sessões presenciais realizadas na própria empresa e conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por médica, enfermeira, nutricionista, psicóloga e educador físico. Para a implantação deste programa, as empresas são eleitas juntamente com o setor comercial, tendo como principais critérios a alta sinistralidade ou a relevância estratégica para a Unimed Fortaleza.

Outras ações do programa são a realização de palestras educativas, ações de aferição de pressão arterial e glicemia capilar e campanhas de imunização contra Hepatite B, Difteria e Tétano (DT-dupla adulto), Sarampo, Caxumba e Rubéola (Tríplice Viral), Influenza A, Influenza B e H1N1 (gripe).

Em 2018, foram realizados 16.459 atendimentos.

PROGRAMA VIVER BEM – TELEMONITORAMENTO

Consiste em um serviço de observação e registro regular das atividades de

pacientes portadores de doenças crônicas no qual um profissional da enfermagem ou acadêmico 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 adequado às suas patologias. Além das enfermeiras e acadêmicas de Enfermagem, a equipe é formada por nutricionista. Em 2018, foram monitorados 10.059 portadores de doenças crônicas e o trabalho apresentou um Return On Investment (ROI) de 3,62 para 4,61 no ano – isto significa que para cada R\$ 1,00 gasto no programa, o retorno do investimento foi de R\$ 4,61.

PROGRAMA VIVER BEM – IDADE ATIVA

Programa Viver Bem – Idade Ativa Consiste no atendimento presencial ao cliente idoso, realizado por equipe multidisciplinar composta por profissionais da enfermagem, medicina, terapia ocupacional e fisioterapia. Esse atendimento tem como objetivo identificar riscos à saúde das pessoas

idosas. A partir da identificação desses riscos, é traçado, junto com o cliente, um Plano Individual de Cuidados (PIC) contendo itens que devem ser cumpridos tendo como finalidade a melhora da sua saúde e da sua qualidade de vida. O PIC é acompanhado por telefone pela gestora de cuidados, que busca estimular e verificar o cumprimento dos itens de cuidado prescritos pela equipe.

Os atendimentos presenciais do ano de 2018 totalizaram 529 consultas por equipe multidisciplinar e 5.137 ligações realizadas pela gestora de cuidados.

Para suprir o serviço de clientes, a Medicina Preventiva conta com o setor Receptivo/Inclusão, que tem como atividade convidá-los a participar dos programas. Este setor é composto por uma equipe de operadores de telemarketing e atua realizando ligações de captação, inclusão e retorno.

Em 2018, foram realizadas pelo Receptivo/Inclusão 138.242 ligações ativas, 1.844 inscrições para os grupos e oficinas, 3.057 unidades do Questionário Perfil de Saúde e 876 captações para o Idade Ativa.



UNIMED URGENTE

Com 21 anos de experiência, o Unimed Urgente, serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, é referência em atendimento de urgência e emergência na cidade de Fortaleza. Conta com dez ambulâncias equipadas com UTIs modernas e recursos tecnológicos de última geração, além de equipe especializada em atendimento de urgência e emergência composta por médicos,

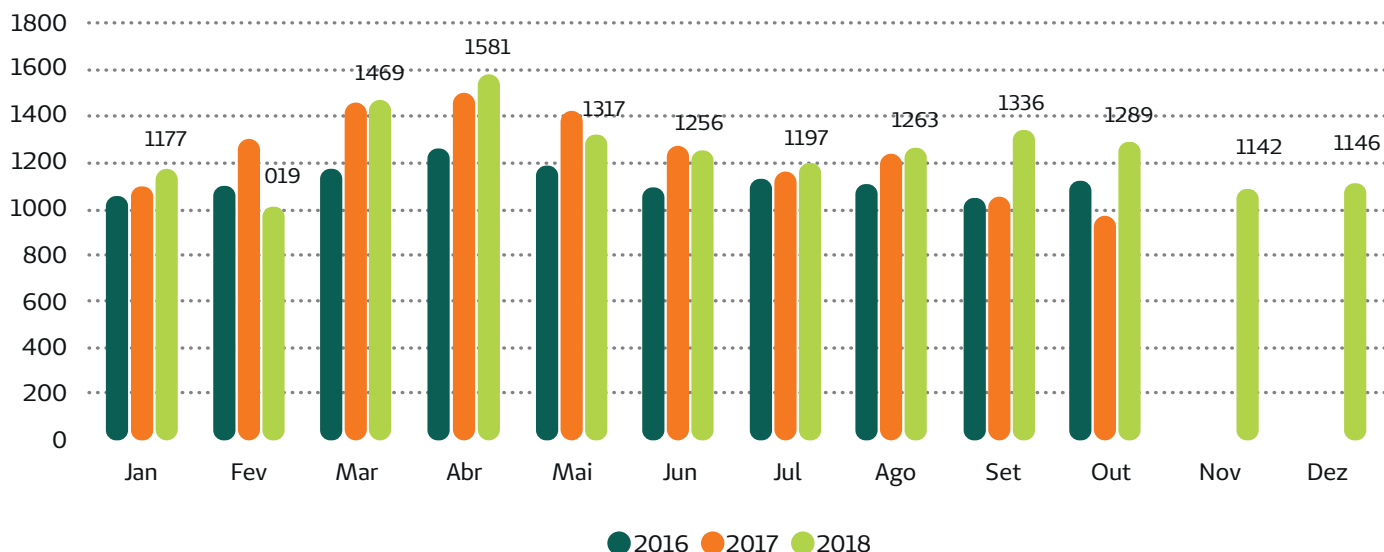
enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores.

Colaborando com a estratégia de crescimento da Unimed Fortaleza, o Unimed Urgente realiza diversas ações para a operadora, como, por exemplo, remoções inter-hospitalares, remoções para exames, assistência ao Home Care Unimed Lar, suporte ao HRU, ao Centro Pediátrico e aos CIAUs, eventos do Marketing e ações do comercial.

Dados dos clientes

Em 2018, o serviço pré-hospitalar da Unimed Fortaleza apresentou, mais uma vez, números crescentes em relação ao ano anterior. Foram mais de 15 mil atendimentos de urgência e emergência, o que representa um aumento de 5% em relação ao mesmo período de 2017. Estes números demonstram a confiança e a credibilidade no serviço Unimed Urgente, o que faz com que mais clientes se sintam seguros ao acioná-lo 24 horas por dia.

Número de atendimentos de janeiro a dezembro de 2018*



*Os dados de 2016 e 2017 referente aos meses de novembro e dezembro foi possível realizar comparativo para esta edição.



Foram realizados mais de 6.600 atendimentos em 2018 para a rede própria, incluindo remoções para a Unimed Lar, o Centro Pediátrico e o HRU. Isso representou uma economia, para a cooperativa, de mais de R\$ 2,5 milhões, considerando o valor destes serviços se fossem prestados por uma empresa terceirizada. O Unimed

Urgente esteve presente em mais de 80 eventos, apoiando a estratégia de marketing de participação em ocasiões importantes para a cooperativa. Foram realizados 275 atendimentos de urgência e emergência em 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 para espaços turísticos e culturais. Com isso, o Unimed Urgente proporcionou uma economia na ordem de R\$ 291 mil para a Unimed Fortaleza - consolidando, assim, sua parceria com a diretoria comercial.

Unidade - 2018	Total	
	Básico	Avançado
UNIMED FORTALEZA	2.297	181
UNIMED LAR	1.715	839
HRU	661	21
AREA PROTEGIDA	20	5
CENTRO PEDIATRICO	922	28
Total	5.615	1074
Total Geral	6.689	

DADOS SOBRE GOVERNANÇA

Em 2018 foi iniciado o processo de revalidação de todos os processos, revisão e criação de POPs e melhorias do sistema de atendimento. As medidas visam prestar uma assistência de forma mais rápida, facilitando a gestão das informações.

Para melhorar o tempo de resposta, que é o principal indicador de um serviço médico de emergência, foram criados mecanismos de avaliação. Com

estes indicadores, o serviço Unimed Urgente busca alcançar os padrões convencionados mundialmente, garantindo a melhor assistência possível aos usuários.

Durante o ano, todas as queixas registradas dos clientes internos e externos foram acompanhadas e receberam as devidas tratativas, melhorando os processos com o intuito de aumentar a qualidade dos serviços.

DADOS SOBRE A DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Consolidando-se como uma das unidades dos recursos próprios que apresenta melhor resultado financeiro, o Unimed Urgente conseguiu manter o equilíbrio entre receitas e despesas. Também apoiou outras unidades da rede própria, como Unimed Lar, HRU e Centro Pediátrico. Com isso, estas unidades geraram economia para a Unimed Fortaleza, ao utilizarem os serviços do Unimed Urgente a um custo menor.



TERAPIAS ASSISTENCIAIS

A Unimed Fortaleza investiu, no ano de 2018, em amplificação e qualificação do Serviço de Terapias Assistenciais dentro dos Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs). Houve a absorção da área pela Gerência dos CIAUs em maio, o que garantiu apoio estratégico para as equipes de Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Multidisciplinar e Psicologia, que estão lotadas nas quatro unidades de atendimento ambulatorial da cooperativa.

Em relação à estrutura anterior, foram absorvidos e reestruturados os atendimentos do Programa de Reabilitação Pulmonar, com a organização dos fluxos e processos. A medida deu condições para o atendimento de um maior número de pacientes.

Foi criada a Sala de Atendimentos da Equipe Multidisciplinar no CIAU Bezerra de Menezes, com amplificação dos perfis de atendimento. Anteriormente, a faixa etária era de 0 a 3 anos. Agora é de 0 a

12 anos, e para atendimento de pacientes pediátricos com todas as desordens de desenvolvimento, principalmente o público com diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Houve amplificação dos horários disponíveis: a Unimed Fortaleza oferece agora, para seus clientes, atendimentos em dois turnos no Cia Bezerra de Menezes para Equipe Multidisciplinar (das 8h às 12h e das 13h às 17h). Além disso, a operadora está em fase de conclusão de obra na unidade Pinto Madeira, que oferecerá outra sala de atendimento de Equipe Multidisciplinar composta por quatro especialidades (psicólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional e fonoaudiólogo). Eles também atenderão em dois turnos, ampliando a oferta de vagas em uma estrutura preparada com recursos terapêuticos de ponta para o atendimento cinético-funcional.

Abaixo, seguem números dos atendimentos realizados nas unidades, que mostram o crescimento do Serviço de Terapias Assistenciais em comparação com o exercício de 2017.



TERAPIAS ASSISTENCIAIS							
2017				2018			
ESPECIALIDADE: FONODILOGIA				ESPECIALIDADE: FONODILOGIA			
MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)	MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)
JANEIRO	759	537	29,25%	JANEIRO	756	552	26,98%
FEVEREIRO	792	559	29,42%	FEVEREIRO	795	478	39,87%
MARÇO	973	701	27,95%	MARÇO	909	637	29,92%
ABRIL	787	519	34,05%	ABRIL	700	493	29,57%
MAIO	756	513	32,14%	MAIO	898	607	32,41%
JUNHO	946	684	27,70%	JUNHO	725	503	30,62%
JULHO	794	544	31,49%	JULHO	759	553	27,14%
AGOSTO	943	704	25,34%	AGOSTO	717	559	22,04%
SETEMBRO	804	519	35,45%	SETEMBRO	478	387	19,04%
OUTUBRO	787	576	26,81%	OUTUBRO	652	495	24,08%
NOVEMBRO	923	619	32,94%	NOVEMBRO	615	471	23,41%
DEZEMBRO	930	627	32,58%	DEZEMBRO	634	460	27,44%

TERAPIAS ASSISTENCIAIS							
2017				2018			
ESPECIALIDADE: NUTRIÇÃO				ESPECIALIDADE: NUTRIÇÃO			
MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)	MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)
JANEIRO	1.289	840	34,83%	JANEIRO	1.420	944	33,52%
FEVEREIRO	1.180	752	36,27%	FEVEREIRO	1.118	657	41,23%
MARÇO	1.211	789	34,85%	MARÇO	1.135	711	37,36%
ABRIL	1.073	652	39,24%	ABRIL	1.352	897	33,65%
MAIO	1.183	757	36,01%	MAIO	1.298	877	32,43%
JUNHO	1.157	790	31,72%	JUNHO	1.033	665	35,62%
JULHO	1.100	693	37,00%	JULHO	1.527	797	47,81%
AGOSTO	1.258	788	37,36%	AGOSTO	1.310	851	35,04%
SETEMBRO	1.156	718	37,89%	SETEMBRO	1.016	686	32,48%
OUTUBRO	1.273	823	35,35%	OUTUBRO	1.275	804	36,94%
NOVEMBRO	1.109	726	34,54%	NOVEMBRO	1.202	759	36,86%
DEZEMBRO	1.125	621	44,80%	DEZEMBRO	1.003	631	37,09%



TERAPIAS ASSISTENCIAIS							
2017				2018			
ESPECIALIDADE: TERAPIAS OCUPACIONAIS				ESPECIALIDADE: TERAPIAS OCUPACIONAIS			
MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)	MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)
JANEIRO	168	132	21,43%	JANEIRO	190	137	27,89%
FEVEREIRO	255	187	26,67%	FEVEREIRO	266	175	34,21%
MARÇO	310	247	20,32%	MARÇO	272	195	28,31%
ABRIL	235	182	22,55%	ABRIL	252	191	24,21%
MAIO	314	252	19,75%	MAIO	285	186	34,74%
JUNHO	337	291	13,65%	JUNHO	229	187	18,34%
JULHO	342	278	18,71%	JULHO	249	182	26,91%
AGOSTO	319	235	26,33%	AGOSTO	158	106	32,91%
SETEMBRO	136	103	24,26%	SETEMBRO	135	106	21,48%
OUTUBRO	338	212	37,28%	OUTUBRO	167	140	16,17%
NOVEMBRO	305	253	17,05%	NOVEMBRO	222	146	34,23%
DEZEMBRO	315	225	28,57%	DEZEMBRO	166	119	28,31%

TERAPIAS ASSISTENCIAIS							
2017				2018			
ESPECIALIDADE: PSICOLOGIA				ESPECIALIDADE: PSICOLOGIA			
MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)	MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)
JANEIRO	872	664	23,85%	JANEIRO	895	652	27,15%
FEVEREIRO	875	668	23,66%	FEVEREIRO	810	521	35,68%
MARÇO	1.097	834	23,97%	MARÇO	1.056	713	32,48%
ABRIL	816	591	27,57%	ABRIL	1.100	786	28,55%
MAIO	1.083	812	25,02%	MAIO	1.024	690	32,62%
JUNHO	1.028	746	27,43%	JUNHO	953	556	41,66%
JULHO	1.015	793	21,87%	JULHO	1.266	789	37,68%
AGOSTO	978	653	33,23%	AGOSTO	1.160	862	25,69%
SETEMBRO	902	627	30,49%	SETEMBRO	915	663	27,54%
OUTUBRO	944	655	30,61%	OUTUBRO	1.053	783	25,64%
NOVEMBRO	811	581	28,36%	NOVEMBRO	1.283	842	34,37%
DEZEMBRO	826	538	34,87%	DEZEMBRO	905	647	28,51%



TERAPIAS ASSISTENCIAIS							
2017				2018			
ESPECIALIDADE: ESTIMULAÇÃO PRECOCE				ESPECIALIDADE: ESTIMULAÇÃO PRECOCE			
MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)	MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)
JANEIRO	79	47	40,51%	JANEIRO	354	284	19,77%
FEVEREIRO	163	78	52,15%	FEVEREIRO	165	106	35,76%
MARÇO	227	174	23,35%	MARÇO	223	156	30,04%
ABRIL	181	149	17,68%	ABRIL	302	238	21,19%
MAIO	251	210	16,33%	MAIO	376	292	22,34%
JUNHO	212	182	14,15%	JUNHO	315	230	26,98%
JULHO	197	174	11,68%	JULHO	329	217	34,04%
AGOSTO	230	195	15,22%	AGOSTO	564	443	21,45%
SETEMBRO	204	180	11,76%	SETEMBRO	560	462	17,50%
OUTUBRO	229	203	11,35%	OUTUBRO	738	657	10,98%
NOVEMBRO	215	187	13,02%	NOVEMBRO	783	571	27,08%
DEZEMBRO	214	157	26,64%	DEZEMBRO	503	440	12,52%

TERAPIAS ASSISTENCIAIS			
2018			
ESPECIALIDADE: REABILITAÇÃO PULMONAR *			
MÊS	Agendadas	Realizadas	ABSENT(%)
JANEIRO	-	-	-
FEVEREIRO	-	-	-
MARÇO	-	-	-
ABRIL	-	-	-
MAIO	-	-	-
JUNHO	-	-	-
JULHO	-	-	-
AGOSTO	-	-	-
SETEMBRO	-	-	-
OUTUBRO	106	83	21,70%
NOVEMBRO	137	99	27,74%
DEZEMBRO	108	62	42,59%

* No ano de 2017 este tipo de serviço não foi ofertado, iniciando a partir de outubro de 2018.



AUDITORIA SOCIAL

A área de Auditoria Social, que compõe a Gerência de Regulação dos Serviços de Saúde, tem como missão visitar os clientes internados em hospitais das redes própria e credenciada prestando esclarecimentos e orientações e agilizando a resolução de não conformidades, seja junto à Unimed Fortaleza ou ao prestador de serviço. As visitas realizadas têm como objetivo, de modo geral, garantir a excelência na qualidade do atendimento médico, do atendimento hospitalar e da própria operadora.

Dentre as atividades destacam-se os projetos Unimed ao Seu Lado, Unimed com Você e Medicina Preventiva. Além desses, foi implantado em 2018 o projeto Unimed Perto de Você. Os citados projetos procuram fortalecer o vínculo com os cooperados, colaboradores, executivos da Enel, magistrados e servidores do Ministério Público, aumentando o nível de satisfação destes com a Unimed Fortaleza e minimizando qualquer entrave no processo de internamento.

Além disso, a equipe de Auditoria Social

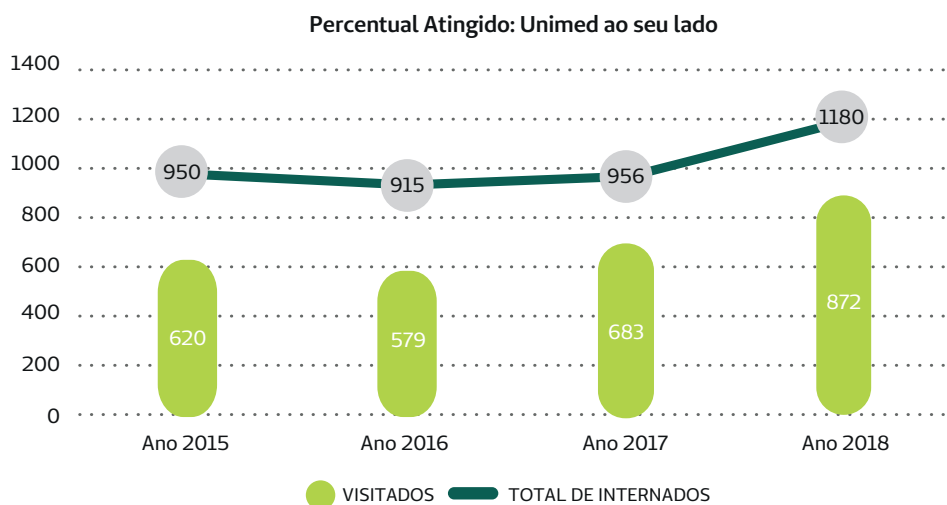
colabora para a captação dos pacientes internados, encaminhando aqueles que possuem perfil para participar do programa Medicina Preventiva. A equipe atua junto aos pacientes internados, seja na rede credenciada ou na rede própria, facilitando as orientações cabíveis sobre o referido programa.

O trabalho desenvolvido pela Auditoria Social permite à Unimed Fortaleza avaliar a eficácia social e a qualidade dos serviços prestados para que possa melhorar seus resultados e obter benefícios econômicos através das desospitalizações, com o Unimed Lar, e dos encaminhamentos para acompanhamento da Medicina Preventiva.

O setor realiza auditoria em 12 hospitais credenciados à Unimed Fortaleza, além do HRU. Desde 2014 desenvolve, entre suas atividades cotidianas, ações voltadas para os projetos supracitados. Abaixo, seguem os resultados obtidos.

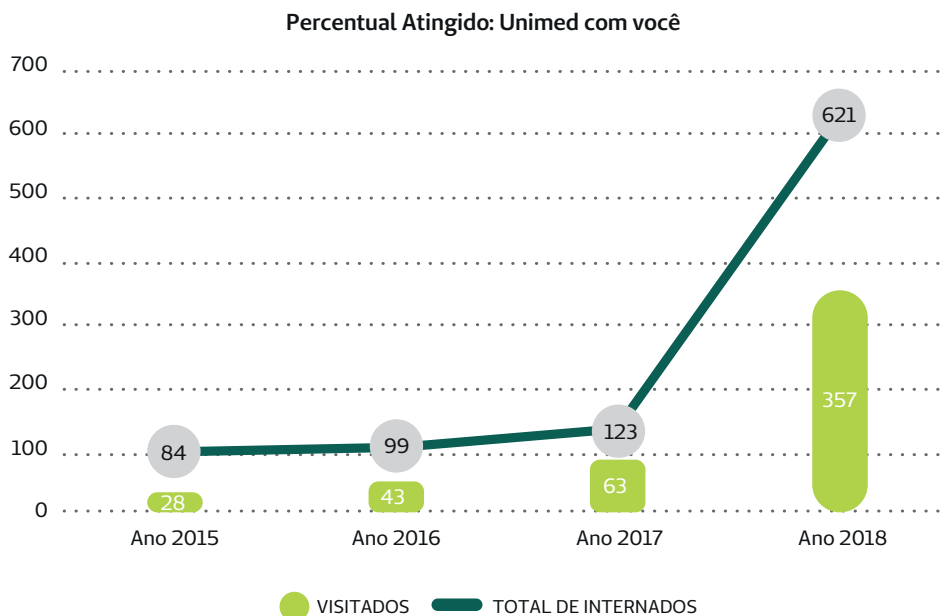


Unimed Ao Seu Lado



*Projeto de visitas e acompanhamentos aos leitos dos médicos cooperados e de seus dependentes que estejam internados na rede credenciada ou no HRU.

Unimed Com Você

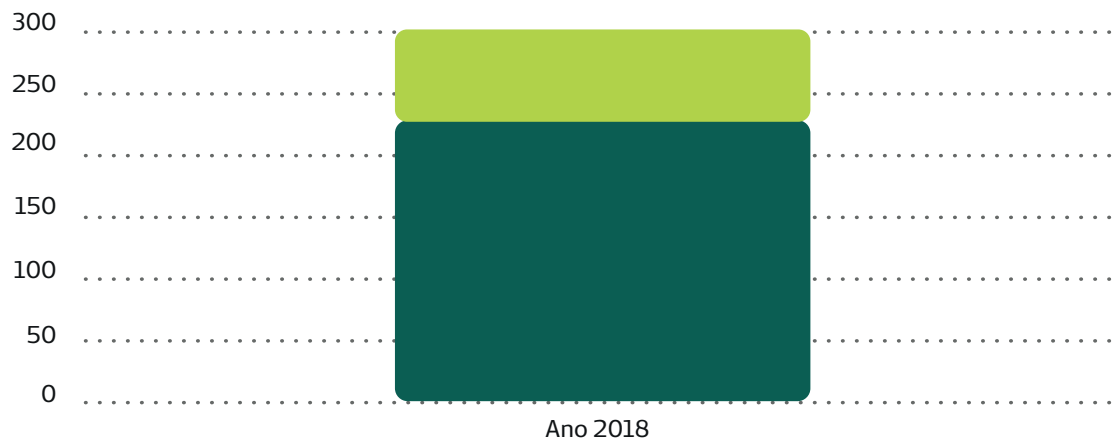


*Projeto de visitas e acompanhamentos aos leitos dos colaboradores e de seus dependentes que estejam internados na rede credenciada ou no HRU.



Unimed Perto de Você

Percentual Atingido: Unimed perto de você



*Projeto de visitas e acompanhamentos aos leitos de magistrados, executivos da Enel, servidores do Ministério Público e de seus dependentes que estejam internados na rede credenciada ou no HRU.

Medicina preventiva

Encaminhados para Medicina Preventiva



*Projeto de encaminhamento, para a Medicina Preventiva, de pacientes que estejam internados na rede credenciada ou no HRU e possuem perfil de adesão ao programa.



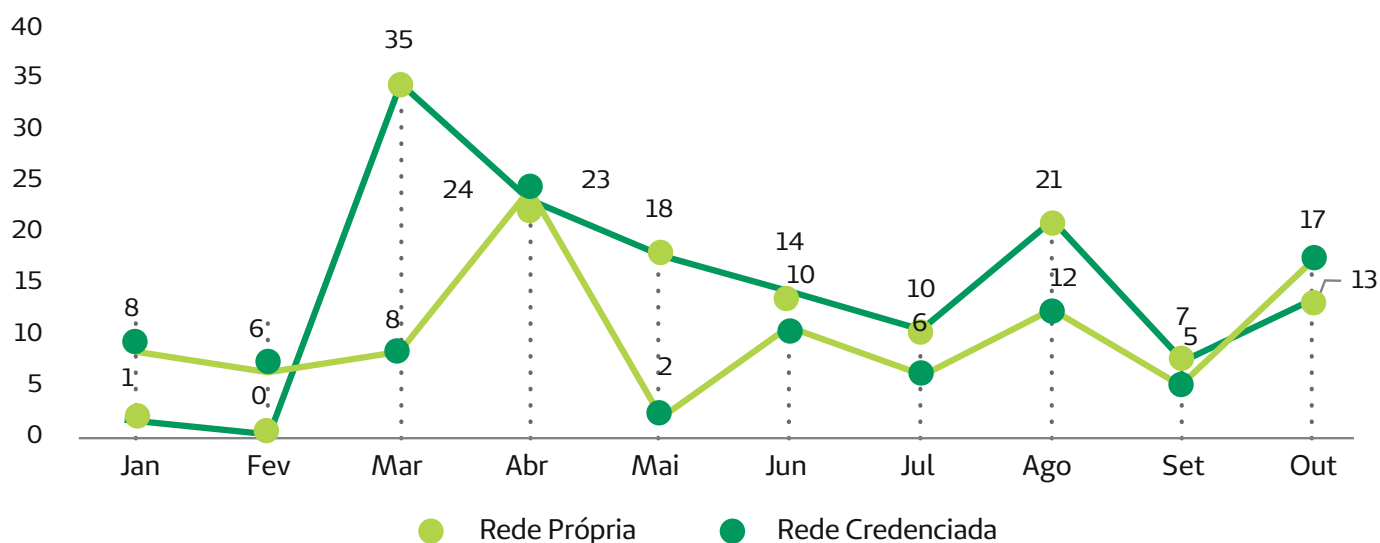
ASSISTÊNCIA E AUDITORIA FARMACÊUTICA

A Unimed Fortaleza dispõe de uma equipe de farmacêuticos que avalia a

incorporação de novos medicamentos nas redes própria e credenciada. Em 2018, foi solicitada a incorporação de 142 novos medicamentos na rede própria e 98 na rede credenciada, totalizando 240 solicitações. Na rede

credenciada, foram incorporadas 63,3% das solicitações (62 das 98). Já na rede própria, foram incorporadas 67,6% (96 das 142).

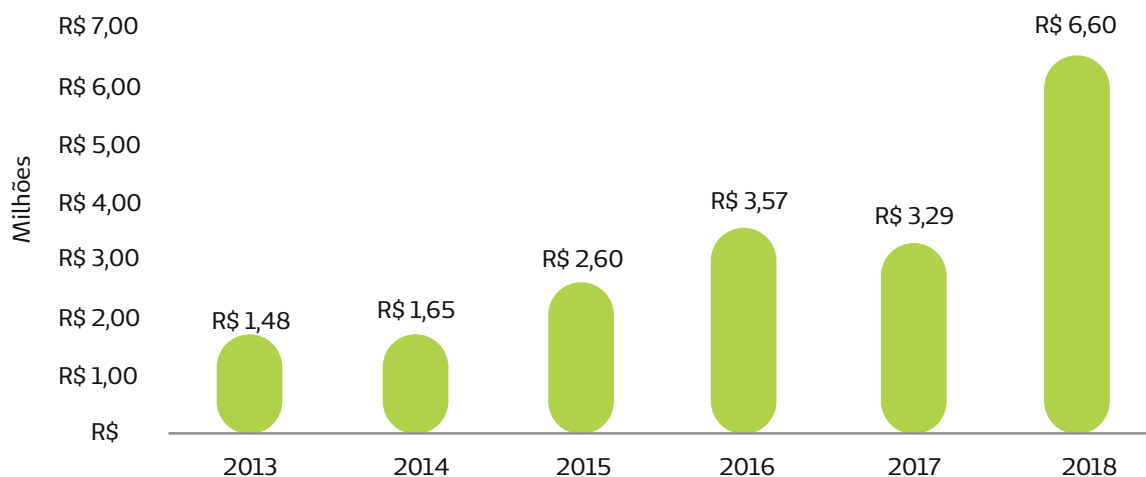
Número de Pareceres para Inclusão de Novos medicamentos em 2018



A gestão clínica de antimicrobianos tem como objetivo assegurar o uso correto e mais racional desses medicamentos para reduzir a resistência microbiana e, como consequência, melhorar a saúde dos pacientes e oferecer economia à Unimed Fortaleza. Esta gestão é realizada por meio de

auditoria prospectiva e intervencionista em dez hospitais credenciados à operadora. Em 2018, o sistema de acompanhamento dos pacientes em uso de antimicrobianos foi incorporado ao Sabius, resultando em melhoria no processo de coleta de dados e na geração de indicadores e permitindo fornecer

melhores estimativas de economia. Foram acompanhados 4.406 pacientes e 11.084 antimicrobianos, resultando em 4.296 sugestões de otimização e gerando economia estimada de R\$ 6,6 milhões.



Economia Anual Estimada do Programa de Gestão Clínica do Uso de Antimicrobianos
- Custos avaliados apenas com medicamentos acompanhados pelo programa.

Em meio a tantos desafios na área da saúde, felizmente algo de positivo se apresenta para pacientes com doenças autoimunes: o desenvolvimento de uma nova geração de medicamentos capazes de melhorar significativamente as manifestações crônicas das doenças autoimunes, alterando de forma substancial a história natural dessas doenças.

Tais medicamentos são anticorpos monoclonais, antagonistas de receptores ou bloqueadores da sinalização intracelular e têm como alvos receptores de superfície, citocinas

ou moléculas de sinalização intracelular envolvidas no complexo processo de resposta inflamatória. Devido ao alto custo destes medicamentos, torna-se necessária uma boa gestão em saúde que possibilite a melhoria de processos, otimize recursos e garanta mais qualidade de vida.

A Unimed Fortaleza, por meio de parceria entre a área de Auditoria Farmacêutica e médicos oncologistas e reumatologistas, desenvolve atividades na gestão dos imunobiológicos e quimioterápicos para garantir tratamentos seguros e eficazes aos pacientes.

Dentro das atividades desenvolvidas em 2018, destaca-se que desde agosto deste ano todos os medicamentos imunobiológicos usados na rede credenciada para Doença de Crohn foram absorvidos pelo serviço próprio. Desta forma, criou-se um novo time de peritos na área de Gastrologia para realizar as perícias nesses pacientes.



LOGÍSTICA

A Gerência de Logística (GELOG) foi criada em 2018 com a missão de garantir, de forma segura para os clientes internos e externos e cumprindo as exigências de órgãos reguladores para garantir a sustentabilidade da Unimed Fortaleza, a disponibilidade de produtos para a assistência médica e demais serviços. Ela tem como principal função gerenciar o planejamento de compras, recebimento de produtos, armazenagem e unitarização de medicamentos, distribuição de produtos e dispensação direta para a assistência da rede própria da cooperativa.

Atendendo um consumo médio mensal de R\$ 13,2 milhões, a GELOG é responsável pelo controle de um estoque médio próprio de R\$ 14,09 milhões e um consignado de R\$ 4,52 milhões. Durante o ano, a unidade deu prosseguimento ao projeto “Da Compra ao Consumo” com as seguintes ações:

- Implantação do Núcleo de Atendimento a Prescrição (NAP) em duas unidades do HRU (3º Sul e 3º Norte);

- Efetivação da nova estrutura organizacional com uma equipe multidisciplinar do Centro de Distribuição atuando diretamente na assistência 24 horas;

- Aprovação do projeto e início das obras do novo Centro de Distribuição da Unimed Fortaleza, dentro do HRU;

- Unificação do controle de todas as classificações de produtos (material de manutenção, de consumo, médico-hospitalar, de limpeza, medicamentos, etc.), centralizando o planejamento, a compra, o recebimento e a distribuição;

- Implantação dos Comitês de Padronização de Material e Medicamento no HRU, no Unimed Lar, Laboratório, OPME, Centro Pediátrico, nos CIAUS e em outras unidades;

- Implantação de controles efetivos como inventários rotativos de estoque, regras de recebimento junto aos fornecedores, painel de indicador, recebimento via WMS, etc.

Com a meta de ser, até 2022, uma referência na sua área entre as Unimed do Brasil, a GELOG tem como principal desafio para 2019 implantar a nova estrutura física do Centro de Distribuição e o Núcleo de Atendimento a Prescrição (NAP) nas demais unidades de internação do HRU.

SUPORTE ADMINISTRATIVO

No ano de 2018 a Gerência de Suporte Administrativo (GESAD) desempenhou papel fundamental no desenvolvimento e no crescimento da Unimed Fortaleza. Isso se deu através do controle e do acompanhamento efetivo das despesas e não assistenciais. Estas medidas obtiveram os seguintes resultados:

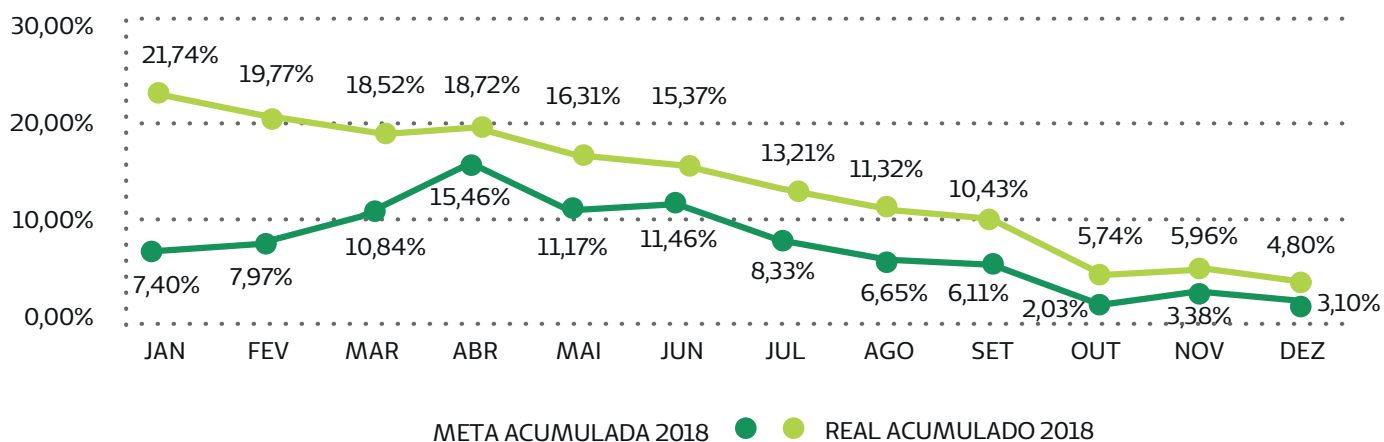
- Atingimento da meta estabelecida no Planejamento Estratégico;

- Redução dos valores de contratos (com renegociações e implantação de Listas de Preços Unitários - LPU);



- Melhoria nos controles dos bens patrimoniais;
- Investimentos feitos principalmente na área de Engenharia e Manutenção.
- Realização do inventário físico dos bens da Unimed Fortaleza e de ações de gestão patrimonial. As medidas trouxeram melhorias no resultado da sobra contábil, em comparação com o ano de 2017;
- Revisão da vida útil de bens e edificações próprias para reavaliar o valor residual e obter a nova taxa de depreciação (em função da vida útil econômica de cada ativo);
- Implantação do Sistema Guberman e do Portal de Viagens;
- Redução das despesas com taxas de viagens e informatização do processo;
- Em relação a postagens, economia 8,4%, em 2018, em decorrência dos envios de faturas por meio digital;
- Mudanças nos processos internos da área com melhor planejamento das ações, definição de prioridades para as atividades e criação de indicadores de acompanhamento. As medidas se refletiram nos indicadores do setor, com crescimento de documentações regulares em todas as unidades da Unimed Fortaleza;
- Acompanhamento e cumprimento da meta das Despesas Não Assistenciais (conforme gráfico abaixo);

Acompanhamento da Meta Estratégica 2018

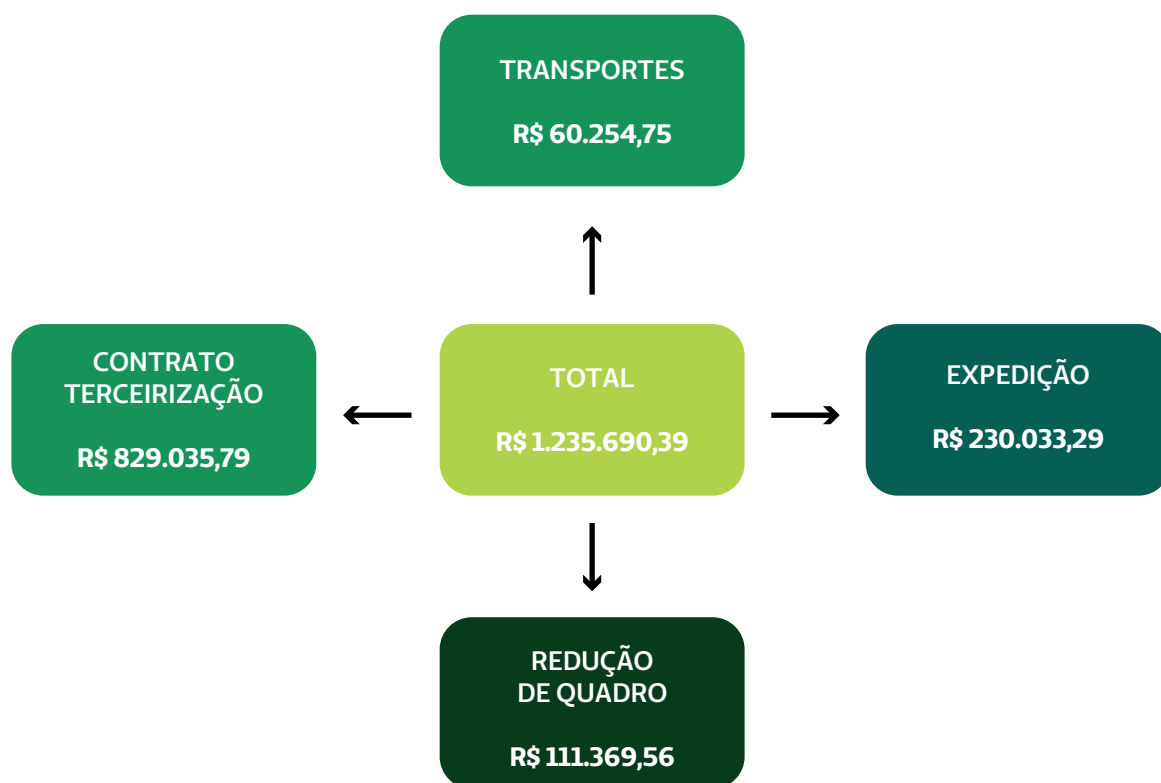




- Redução de R\$ 116.369,56 referentes aos desligamentos de colaboradores (telefonistas, reprografia, expedição e protocolo) e redistribuição de atividades;

- Migração do contrato de terceirização de higienização e segurança. A medida resultou em uma redução financeira anual de R\$ 829.035,79.

REDUÇÕES CONSOLIDADAS





OBRAS E REFORMAS

- HRU

- Reforma do Centro Cirúrgico com pintura, substituição de portas e adequação das instalações elétricas e de refrigerações;
- Implantação do Centro de Distribuição

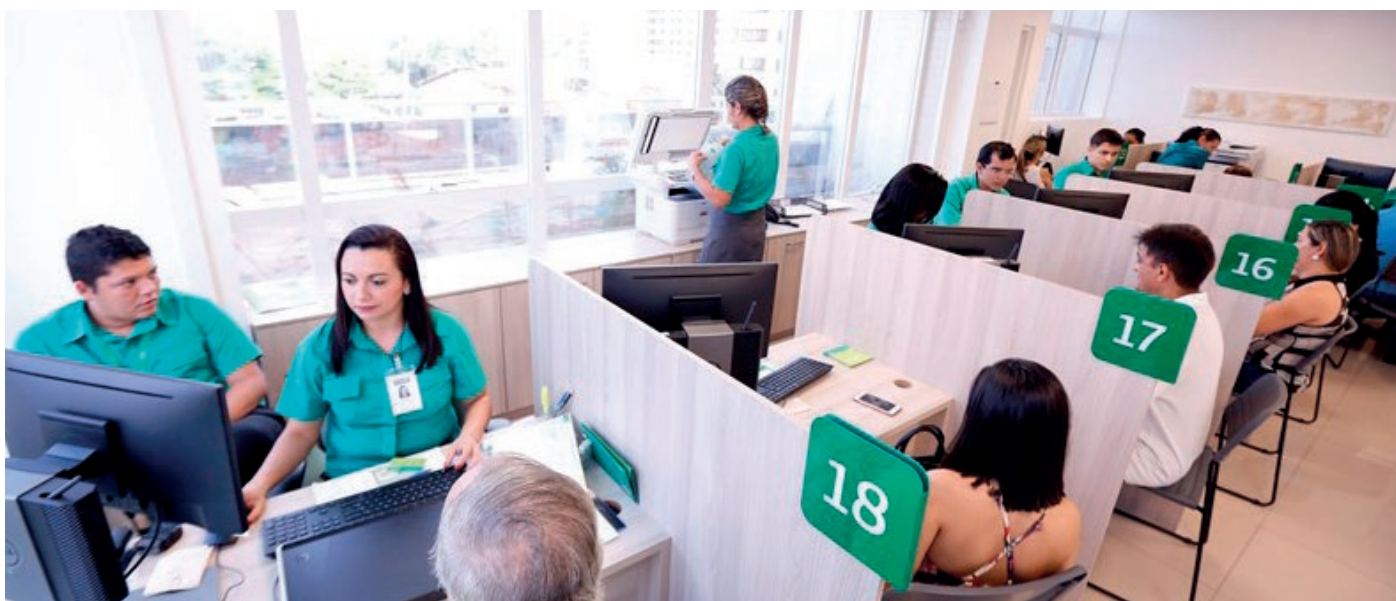
no HRU com definições de fluxos e relocação do SESMT e da Hotelaria.

- Sede

Modernização e reestruturação do prédio da Sede para melhorar o aproveitamento dos espaços em cada andar.

- BS Tower

Estruturação de novo local para CAC, DCO e Medicina Preventiva no prédio corporativo BS Tower.



- CIAUs

Na unidade Bezerra de Menezes foi criada recepção exclusiva para terapias, executada reforma da sala de estimulação O2 (para atender uma demanda judicial) e iniciado o projeto de instalação do elevador para adequação do prédio às normas de acessibilidade.

MANUTENÇÃO

- HRU

• Implantação do sistema Dinamus
Com a implantação do sistema foi possível melhorar o acompanhamento das manutenções, tanto preventivas quanto corretivas. Em relação às preventivas, o sistema permitiu

melhorar o planejamento e, com isso, monitorar as manutenções que estão sendo feitas em determinado equipamento. Foi executado um total de 17.444 ordens de serviços, sendo 14.198 corretivas e 3.246 preventivas;



- **Reestruturação do sistema de tratamento de água**

Implantação de novos filtros e reservatórios;

- **Redução do consumo de água**

Instalação de redutores de pressão e vazão, descargas com dois níveis e sistema de tele monitoramento do consumo. Isso permitiu reduzir e acompanhar o consumo;

- **Sistema de combate a incêndio e SPDA**

Reforma na tubulação de hidrante da casa de bomba e revisão de todo o sistema.

- **Sede**

Reformulação do Sistema de Combate a Incêndio.

- **Centro Pediátrico**

- Aquisição de motor de 3cv para o sistema de combate a incêndio da tubulação dos hidrantes;

- Aquisição de reservatório de água para servir como cisterna (sistema abastecido pelo poço e pela Cagece);

- Instalação de motores e de quadro de comandos das bombas de abastecimento de água da unidade;

- Substituição do quadro de proteção da subestação aérea.

- **CIAUs**

- Instalação de mediadores trifásicos (como forma de padronização);

- Substituição do disjuntor principal da subestação.

- **Laboratórios**

Substituição do reservatório para abastecimento de água nas unidades Oliveira Paiva, Gomes de Matos e Pinto Madeira.



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

[G4-PR5]

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

CANAL DIRETO COM OS CLIENTES

A Unimed Fortaleza disponibiliza, para seus beneficiários, a Ouvidoria como uma instância de mediação de conflitos que atua em cada manifestação levando em consideração não só os normativos vigentes, mas também o relato dos clientes. Após a tratativa da reclamação, a causa raiz é identificada com o propósito de indicar as oportunidades de melhorias nos serviços da Unimed Fortaleza, sendo este um diferencial em relação aos recursos externos.

A Ouvidoria é composta por três núcleos de atividades:

- Equipe técnica exclusiva para as

demandas da Ouvidoria, que tem como principal atribuição assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário, em conformidade com a RN N° 323/2013 da ANS.

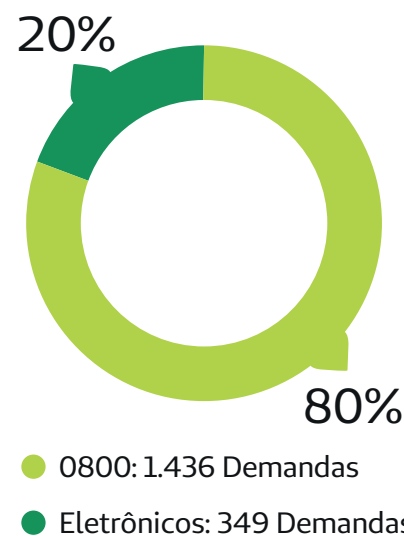
- Equipe técnica exclusiva para tratativa das demandas de clientes decorrentes de notificações da ANS (RN N° 388 - NIP) e do programa “consumidor.gov” que são monitoradas pelo PROCON.

- Célula de informações estratégicas responsável pelo monitoramento de indicadores internos e da agência reguladora, pela geração de relatório de demandas da área e por demais informações ou atividades, como as Recomendações da Ouvidoria.

DEMANDA DA OUVIDORIA – RN 323

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).

Em 2018, a Unimed Fortaleza, por meio da Ouvidoria, recebeu 1.785 acionamentos. O canal telefônico foi o mais procurado, representando 80% das demandas. Em seguida foram os meios eletrônicos (e-mail e portal), com 20%.



REANÁLISE RN 395

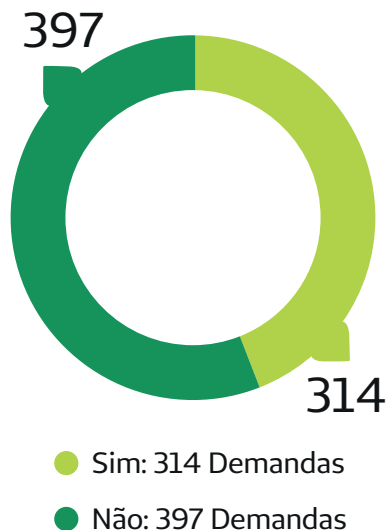
A ANS criou a RN 395 com o objetivo de melhorar o atendimento prestado pelas operadoras de planos de saúde e garantir prazos de respostas rápidas aos beneficiários às solicitações de procedimentos e serviços de cobertura assistencial.



Dentre as novas regras dessa normativa, destaca-se a nova atribuição quanto à reanálise de negativa das solicitações assistenciais. Essa reanálise se dá mediante diligências junto a contratos da operadora, documentação adotada, processos internos, ferramentas disponíveis, consultas às áreas envolvidas, legislação vigente, pareceres jurídicos e pareceres emitidos pela agência reguladora.

Após a apuração das informações, fundamentos e provas levantadas, é feita elaboração de parecer técnico para apreciação da auditoria e/ou comissão de análise de demandas especiais e deliberação do posicionamento final da operadora. Ressalte-se que em

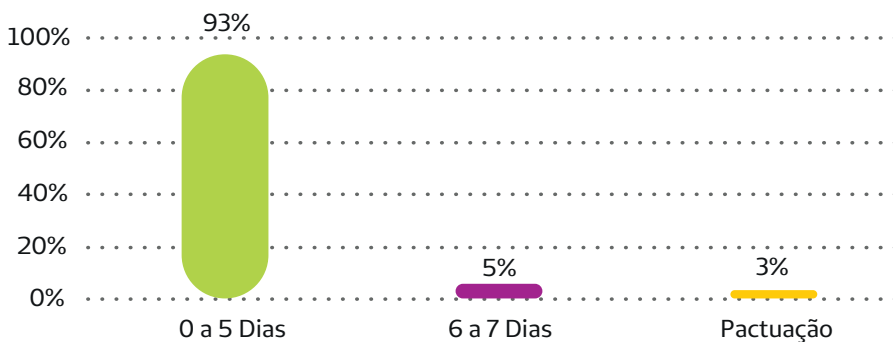
44% das demandas reanalisadas, a Unimed Fortaleza reconsiderou seu posicionamento e optou por autorizar o procedimento.



INDICADORES

- Indicador de Resolubilidade

A Unimed Fortaleza, através da Ouvidoria, estabeleceu meta interna para redução do prazo de retorno para os clientes de 7 dias para 5 dias. Foi alcançada a média de 93% de êxito no cumprimento deste indicador.



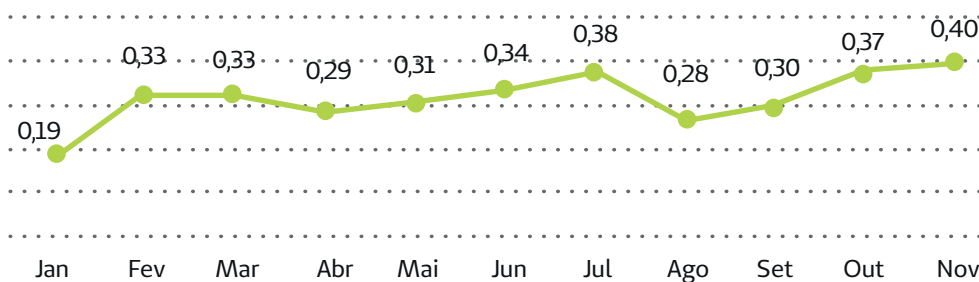


- Indicador de Procura de Soluções

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 da ANS.



AÇÕES ESTRATÉGICAS

A Unimed Fortaleza investe na elaboração de ações estratégicas para aperfeiçoamento dos seus serviços. Nelas, as opiniões dos clientes são apresentadas através das manifestações registradas junto à Ouvidoria. Destacam-se as participações nas seguintes ações:

Comitê Gestor

Apresentação para os gestores da Unimed Fortaleza dos principais resultados das atividades da Ouvidoria e das demandas NIP.

Comitê de Satisfação

Apresentação para as lideranças da Unimed Fortaleza dos principais resultados das atividades da Ouvidoria e dos principais indicadores da ANS.

Comissão de análise de demandas especiais

Reunião sistemática com o objetivo de solucionar demandas especiais com impasse que são levadas pelas áreas de atendimento de primeira instância, a área de produção/reembolso de despesas médicas, a ASJUR, a Ouvidoria e as demandas NIP.

Reunião semanal de equipe

Realizada para acompanhar e influenciar a performance da equipe e obter alinhamento da conduta com a missão organizacional, adotando a estratégia de discussão de casos extraídos dos resultados dos seguintes indicadores:

Resolubilidade

- investimento no melhor posicionamento da operadora através da qualidade das informações, do menor tempo possível de retorno ao cliente, da melhoria nos processos da organização e da satisfação dos beneficiários.

Discordância de solução e Procura de Soluções

Análise da conduta da operadora 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), colaborando para aumentar a credibilidade da instância de recurso interno.



ATENDIMENTO

A busca constante pela melhoria do atendimento é um dos focos da atual gestão. Dessa forma, a seguir são descritas as principais mudanças na entrega de serviços aos clientes no que se refere aos pilares formados por pessoas, processos e sistemas.

• ATENDIMENTO VIRTUAL

O setor iniciou o ano de 2018 com 4 Back Offices. A partir de maio, após unificações, o atendimento virtual passou a ser composto por apenas duas células, nomeadas como Back Office Unimed Fortaleza e Back Office Intercâmbio.

Ranking das Unimeds

Este é o indicador que a Unimed do Brasil utiliza para avaliar o desempenho das Unimeds na qualificação e na padronização dos serviços prestados no Intercâmbio Eletrônico. A Unimed Fortaleza tem por objetivo permanecer na letra A no Ranking, e em 2018 ele foi alcançado. A cooperativa obteve a melhor classificação durante todo o

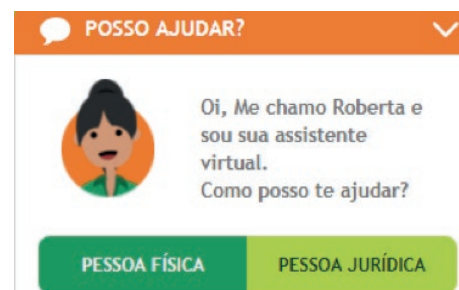
ano, mantendo-se na letra A de janeiro a dezembro.

Integração Intercâmbio Eletrônico x Sabius

Com o intuito de otimizar as rotinas de atendimento dos clientes de outras Unimeds em Fortaleza, foi iniciada a integração do sistema da Unimed do Brasil com o da Unimed Fortaleza (Intercâmbio Eletrônico e Sabius). A medida minimizou as glosas e prejuízos financeiros para a cooperativa e garantiu uma operação mais ágil, focada no cumprimento de prazos.

Grande parte do atendimento presencial foi vinculada a canais virtuais como, por exemplo, a assistente virtual Roberta no Portal. Os principais serviços relacionados com a medida foram os seguintes: Solicitações de segunda via de faturas e boletos; Segunda via do Cartão Unimed; Solicitação de Autorização; Plano de Saúde para Aposentados e Demitidos (PAD); Informações sobre os planos disponíveis; Telefones da Unimed; Endereços para atendimento presencial; Dúvidas sobre o Portal

Minha Unimed; Imposto de renda; Vagas de emprego; Como usar o Guia Médico; Como marcar consultas; Declaração de coparticipação; Declaração por tempo de plano; e Declaração de quitação.



Quando a assistente virtual não entende a solicitação do cliente, o atendimento é direcionado para um atendente humano de retaguarda que irá responder a solicitação de forma mais efetiva.

Além da Roberta, no Portal, foi introduzido o atendimento pelo WhatsApp com os mesmos serviços disponibilizados no Portal. Só em dezembro foram recebidos mais de 450 pedidos de autorizações via WhatsApp.

Fale conosco

Este é mais um Canal de Atendimento (localizado no site www.unimedfortaleza.com.br).



com.br/canais-atendimento). Em dezembro de 2018, entrou no ar a versão que informa o protocolo de atendimento no padrão da Resolução Normativa 395 e permite anexar documentos, facilitando a interação com os usuários.

App Minha Unimed

Este aplicativo veio para facilitar a vida

dos usuários e evitar deslocamentos até as unidades de atendimento para ter acesso aos serviços. Suas funcionalidades são as mais diversas: Solicitação e acompanhamento de autorizações; Acompanhamento de faturas; Emissão de 2ª via de boleto; Extrato de coparticipação; Busca de prestadores e rede de atendimento (com mapas de rotas); Emissão de

extrato para declaração de imposto de renda; e Consulta status dos protocolos.

Negative Options

Foi realizada uma forte campanha de inclusão de opcionais através de boletos. Neste sistema, o cliente recebe junto da mensalidade do plano de saúde uma oferta de opcionais. Ele pode optar por pagar a mensalidade com ou sem estes valores.

MÊS	QUANTIDADE DE BOLETOS
1ª Edição Março	3 mil
2ª Edição Maio	5 mil
3ª Edição Agosto	30 mil
4ª Edição Novembro	50 mil
TOTAL	88 MIL

• ATENDIMENTO PRESENCIAL

Este serviço se refere a todos os atendimentos em que o cliente se desloca presencialmente até a Unimed. Para ele, a principal missão consiste em garantir uma experiência agradável não somente no contato direto com

o atendente, mas também através do conforto das instalações e a agilidade na entrega de sua necessidade.

Em relação às instalações físicas, toda a linha de frente foi mudada para um novo espaço. Houve alteração no

fluxo de entrada dos clientes, com um acolhimento mais direcionado e personalizado (através da identificação) feito antes da entrega das senhas de espera.



Pesquisa de satisfação

O levantamento do nível de satisfação dos clientes da Central de Atendimento

acontece diariamente com cada cliente que vem à CAC e é feito através de totem após a finalização do atendimento. São

realizadas as perguntas descritas na imagem abaixo:

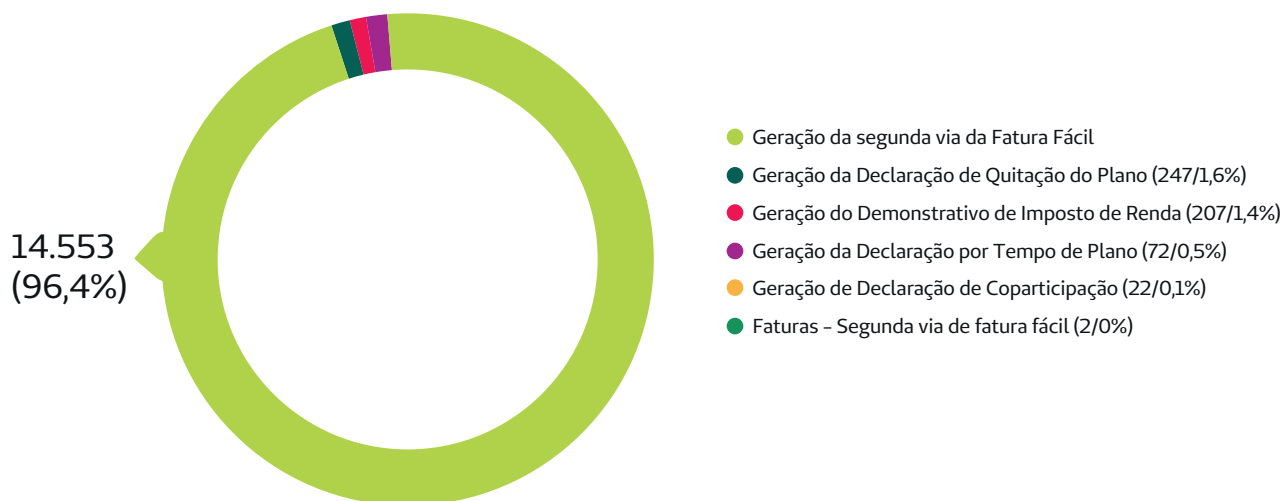
CAMPANHA: VENDER É MINHA PRAIA X COPA PREMIADA - ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIRTUAL					
Quesitos	Satisfação	Não satisfeitos	ed. 2018	ed. 2017	
Estrutura Física	99,0%	1,0%	4,9	4,4	
Limpeza	99,4%	0,3%	5,0	4,4	
Esclarecimento e Informações	97,6%	2,4%	4,9	4,7	
Tempo de Espera	88,6%	11,1%	4,6	4,0	
Atendimento dos atendentes	98,1%	1,8%	4,9	4,7	
Atendimento Geral	95,8%	3,0%	4,8	4,5	
Nota atribuída ao plano	88,6%	11,4%	3,4	3,6	

Performance e agilidade no atendimento presencial

Com a mudança do espaço físico, a Unimed Fortaleza inovou e adquiriu

totens de autoatendimento para os serviços de declaração de tempo de plano, imposto de renda, 2ª via de fatura, guia médico e check list para

serviços administrativos e assistenciais. De março a dezembro foram realizados 15.103 atendimentos pelos totens, sem a necessidade de atendimento no





RELACIONAMENTO CORPORATIVO

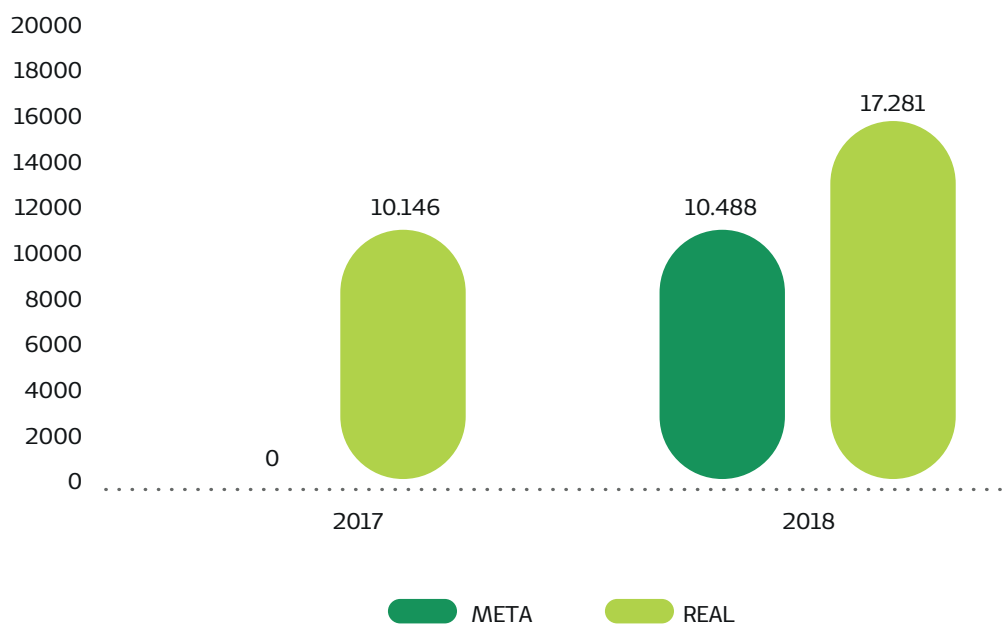
A Gerência de Relacionamento Corporativo, além de superar os indicadores financeiros em 2018, promoveu ações para efetivar o vínculo com os clientes coletivos por adesão (sindicatos e associações) e empresariais. Esta área atende uma

carteira de 10.241 empresas e 186.927 vidas.

O principal indicador é o percentual de reajuste dos contratos coletivos (acima de 30 vidas). Nossa meta foi de 11% e atingimos 14,96%, em um ano de muita restrição econômica e em que

a ANS definiu o reajuste para planos individuais em 10%.

A meta de “inclusão de vidas por promotor de vendas”, conforme gráfico abaixo, foi superada em 6.793 vidas, ou seja, em 164%.




A Unimed Fortaleza acredita que um bom relacionamento gera vínculos de confiança e promove um diálogo aberto e negociações colaborativas, onde o foco é na solução adequada para as partes.

No modelo de negócio da Cooperativa, isso é ainda mais importante, pois, anualmente, há renovação dos contratos com necessidade de reajuste e mesmo diante disso, nossos clientes

permanecem conosco por um longo período.

Em 2018, foram realizados encontros entre o Dr. João Borges, Diretor



SAÚDE, SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO (SESMT)

[G4-14; G4-LA6]





Promover ações de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho através do cumprimento de exigências legais e de atendimento personalizado, proporcionando satisfação aos colaboradores. Esta é uma das missões do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), da Unimed Fortaleza. Segue tabela com suas principais ações em 2018.



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	11
Treinamento de segurança	305
- Na admissão	79
- DDS – Diálogo Diário de Segurança	69
- Brigada de incêndio	143
- Simulado	14
CS – Comunicação de Serviço	20
Mapa de risco	237
OS – Ordem de Serviço	1.084
Laudo Insalubridade e Periculosidade	1.084
Plano de emergência contra incêndio	12
Brigada de Incêndio	13
CAT – Investigação de acidentes	78
PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário	538
Relatório técnico	227
PPRAMP – Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes	18



MEDICINA DO TRABALHO

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional	18
ASO – Atestado de Saúde Ocupacional	
- Admissional	328
- Demissional	450
- Periódico	2.599
- Retorno ao Trabalho	234
- Mudança de Função	267
Atestados médicos	5.642
Registro e perícia de atestados médicos	3.740
Imunização tétano	3.211
Imunização hepatite	3.058
Imunização contra gripe	2.890



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DO COOPERADO E DO COLABORADOR

[G4-LA9; G4-LA10]





Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos e de outros profissionais, a Unimed Fortaleza promoveu qualificações com foco no desenvolvimento profissional e na educação médica continuada através de cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento. As iniciativas estimularam os princípios do cooperativismo (alinhados às estratégias da operadora), proporcionando mais proximidade entre os médicos cooperados e sua instituição.

As escolhas dos cursos ocorreram por meio de solicitações dos médicos cooperados, através de pesquisa de opinião realizada ao término de cada curso/evento. Os encontros abordaram

temas que eram relacionados ao cotidiano dos profissionais e visaram o aperfeiçoamento em diversas áreas, como Tecnologia da Informação, Comunicação, finanças, marketing pessoal, Administração e língua estrangeira.

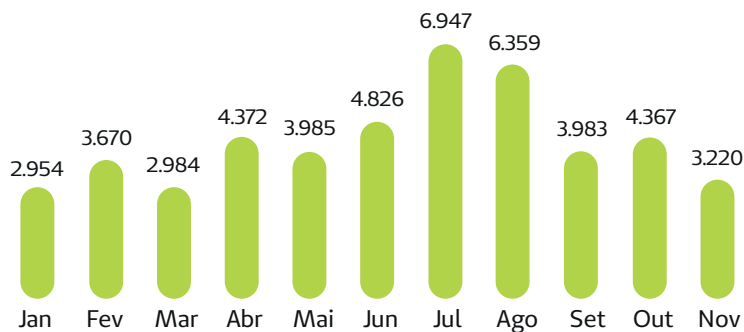
Todas as formações foram planejadas para a melhoria do desempenho das atividades dos participantes com o intuito de oferecer informações atuais e novos conhecimentos que propiciassem reciclagem e troca de ideias entre eles.

Desta forma, em 2018 a Unimed Fortaleza, através da Universidade Corporativa, levou formações a 1.361 médicos cooperados e 507 demais profissionais da área de saúde, colaboradores e dependentes. Além disso, 3.038 cooperados estiveram presentes nas assembleias organizadas pelo setor.

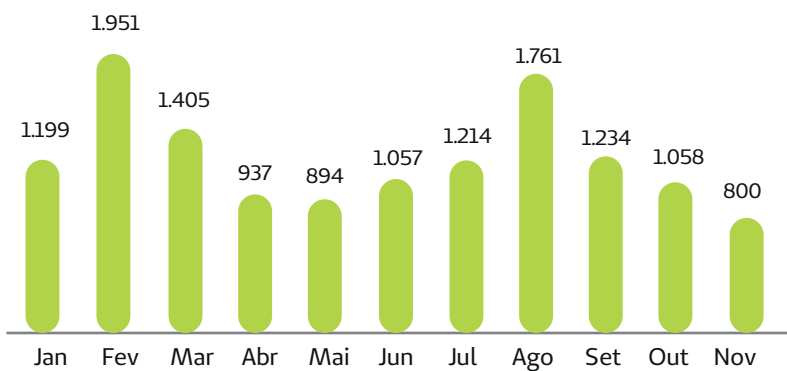


DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

A Unimed Fortaleza investe fortemente na capacitação de seus colaboradores. Ao longo do ano foram realizadas mais de 47 mil horas de treinamento, o que resulta em uma média que supera as 2 mil horas mensais.



Deste contingente, foram capacitados, em média, 1.225 colaboradores por mês o que por ano representou mais de 13.500 participações em ações de desenvolvimento.



TEMAS DE TREINAMENTO

Os temas dos treinamentos são planejados com base no relatório de LNTD e estruturados após avaliação de desempenho, além de feedbacks e oportunidades de melhorias que são

analisadas diariamente pelos gestores e pela Gestão de Pessoas. Além dos treinamentos oferecidos internamente, a Unimed Fortaleza possui, em seu orçamento, verbas destinadas para capacitações técnicas e específicas,

oferecidas por instituições renomadas dentro e fora do Ceará. O objetivo desta medida é fortalecer uma cultura de excelência em benefício da gestão e de colaboradores e cooperados.



Programa de Desenvolvimento de Supervisores (PDS)

Realizado pela primeira vez por equipe externa em parceria com SESCOOP-CE, o programa teve como público alvo 60 supervisores que atuam no acompanhamento de equipes operacionais. Negociação, gestão do tempo, conflitos, gestão da mudança e feedback foram os principais temas trabalhados.

A metodologia utilizada na capacitação teve exposição dialogada, games e dinâmicas, para tornar o treinamento interativo e de fácil compreensão. Sua abordagem baseou-se no Design Thinking e em dicas de vários aplicativos que fazem a diferença no dia a dia da gestão. Foi

aplicada, ainda, uma avaliação invertida, na qual cada supervisor recebeu um conceito da sua equipe e com ela teve oportunidade de refletir e estruturar um plano de desenvolvimento considerando seus pontos fortes e as necessidades de melhoria.

Treinamentos comportamentais

A partir dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho, foram planejados e realizados os treinamentos comportamentais. As competências trabalhadas neste ciclo foram empreendedorismo, cultura da qualidade, foco em resultado, visão sistêmica e comunicação.

Os treinamentos foram direcionados a públicos específicos, de acordo com

os gaps identificados nas avaliações de desempenho dos colaboradores. O tempo de duração de cada treinamento foi reduzido para, no máximo, 1h30min. Em 2018 houve ações que foram além do ambiente da sala de aula. Nestas ações, os colaboradores receberam materiais antes e depois do treinamento para fortalecer a aprendizagem contínua. Foram utilizadas tendências de aprendizagem praticadas no mercado, como sala de aula invertida e microlearning, dentre outras.

Ganhos com as ações:

- Economia financeira;
- Treinamentos direcionados;
- Aprendizado contínuo;
- Cronograma factível.





- Capacitação do curso avançado de PICC guiado por ultrassom e treinamento em ECMO de uma enfermeira da UTI Pediátrica;
- I Fórum Científico da Emergência sobre Pneumonias;

- I Fórum Interdisciplinar de Prevenção de Broncoaspiração

No dia 11 de agosto, médicos, enfermeiros, fonoaudiólogos e fisioterapeutas, dentre outros profissionais da área da saúde, se reuniram no auditório da Sede para discutir a importância da prevenção da broncoaspiração.

- Treinamentos da Educação Continuada



da Fisioterapia (HRU)

A Unimed Fortaleza por meio dos serviços da área de Fisioterapia promoveu uma manhã científica, treinamentos e projetos focados na técnica e na qualidade de atendimento dos profissionais de Fisioterapia. Abaixo, seguem as atividades realizadas:

- Curso Online por meio do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa sobre o tema: Ventilação Não Invasiva em Pediatria e Neonatologia;



- Curso Online por meio do Albert Einstein com o tema Fisioterapia Pacientes Graves;
- I Encontro Científico: Intervenção Fisioterapêutica Baseada em Exames Laboratoriais;
- II Encontro Científico: Escala MRC (Medical Research Council);
- III Encontro Científico: Atuação da Fisioterapia nos Pacientes Pré e Pós Transplante de Medula Óssea;
- 42ª Sessão Clínica do HRU: Evidências Clínicas sob Uso da Estimulação Precoce Neopediátrica;
- Workshop de Ventilação Mecânica;
- Treinamento em PCR;
- Treinamento com máquina de tosse;

- Treinamentos de Educação continuada da Enfermagem (HRU)

Segundo a OMS, educação continuada é o “processo que inclui experiências posteriores ao adiestramento inicial que ajudam o pessoal a aprender competências importantes para o seu trabalho”. O OPAS considera a educação continuada como um “processo permanente que se inicia após a formação e está destinado a atualizar e melhorar a capacidade de uma pessoa ou grupo, frente às evoluções



técnico-científicas e as necessidades sociais”.

- Estratégias atuais para os treinamentos

- Educação do novo colaborador – treinamento de integração assistencial
- O novo colaborador recebe treinamento voltado para as principais rotinas, formulários, prontuário eletrônico, medidas de segurança e manuseio de equipamentos;

• Educação do funcionário no seu local de trabalho – treinamento in loco

Utilizado geralmente para curtos treinamentos, como alinhamentos de trabalhos já realizados e pequenas mudanças;

• Educação do colaborador durante o seu horário de trabalho

Estratégia mais utilizada na atualidade. Os



treinamentos têm duração média de uma hora e os colaboradores se deslocam de seu local de trabalho para um auditório. Como existem muitos horários disponíveis, é possível que eles se revezem para todos participarem;

• **Educação do colaborador fora de seu horário de trabalho**

Consiste em treinamento não obrigatório voltado para a promoção do desempenho profissional geral, beneficiando indiretamente a empresa.

• **Treinamentos da Educação Continuada da Enfermagem em 2018**

Foram realizados vários treinamentos, sendo de mais destaque os seguintes:

- No início do ano, treinamentos com o novo glicosímetro da Unimed Fortaleza. Foram contemplados aproximadamente 300 colaboradores;
- Também em janeiro, treinamento com a enfermeira facilitadora Sâmia Mourão, acompanhada pela Educação Continuada, sobre imunoglobulina subcutânea;
- Encerrando o mês, com o apoio do

Fujisan, houve uma capacitação para os enfermeiros sobre terapia transfusional que foi ministrada pela enfermeira Luciana Póvoas;

- Em fevereiro, após sinalização da SCIH quanto ao crescente número de pacientes entrando em isolamento de contato, houve união de forças da educação continuada da Enfermagem com SCIH, Higienização e Hotelaria para realização de um treinamento macro, no qual todos os que adentram o quarto dos pacientes participaram;

- Treinamento de Suporte Básico e Avançado de vida para enfermeiros e técnicos de Enfermagem;

- Em agosto foi realizado treinamento com a exibição de um vídeo sobre um incidente ocorrido em São Paulo devido a erro na administração de medicamentos. Após a exibição foi feito um treinamento sobre, intitulado de 'Os 7 Certos' e, ao final, uma avaliação. Esses momentos foram chamados "cine pipoca";

- Outros treinamentos realizados foram os

seguintes: Treinamento do novo ventilador Coviden Puritan Bennet, Treinamento da nova bomba de seringa, Dia "D" segurança: Treinamento semanal de Bombas de Infusão – Conforme a ROP, Treinamento do ECG Digital e Treinamento do Novo Cardioversor.

O setor encerrou o ano com vários treinamentos cumpridos de forma satisfatória e um projeto promissor de união da educação continuada da Enfermagem com outras profissões – criando o Centro de Estudo e Pesquisa da Unimed Fortaleza.



Check Up Day

Uma das ações programadas para a Semana do Cooperado, que ocorreu em outubro, foi o Check Up Day, um momento para cuidar de quem cuida. Durante todo o período do evento, foi disponibilizado no HRU um espaço para atender os médicos cooperados. Ao todo, foram realizados 52 atendimentos, nos quais eles contaram com os cuidados de uma equipe multiprofissional.

Primeiramente os médicos foram recepcionados pela equipe do RH, do Atendimento e da Central de Apoio. Depois cada profissional foi conduzido para um momento com a Enfermagem para a aferição dos sinais vitais e algumas conferências. Em seguida, eles passaram

pela Nutrição, para orientações sobre alimentação mais saudável e conferência das medidas na balança de bioimpedância. De posse das informações, um(a) médico(a) os consultou e prescreveu os exames necessários. Logo após a consulta, eles já podiam realizar os exames laboratoriais e de imagem.

Além desses serviços, os cooperados tiveram à disposição um momento com profissionais de Psicologia para falar sobre estresse e a Síndrome de Burnout. Também havia massoterapeutas para realizar massagens relaxantes. Após a realização dos exames, foi servido um lanche saudável preparado pela Sodexo. A equipe de atendimento da ação contou com

médicos cardiologistas do HRU, enfermeiras da Assistência e Educação Continuada, psicólogas hospitalares, massoterapeutas e nutricionistas de empresas parceiras.

Cooperativo

O Programa de Relacionamento Cooperativo foi desenvolvido com o objetivo de estimular o conhecimento dos médicos cooperados sobre os desafios e propostas da Unimed Fortaleza e, conseqüentemente, gerar aproximação com este público. Mais de 1000 médicos cooperados se inscreveram no programa e tiveram a oportunidade de concorrer ao pagamento do seu CRM pela Unimed Fortaleza.



Projeto 60 Dias com Você

Com o intuito de facilitar o ingresso dos novos colaboradores, proporcionar mais informações e estreitar relacionamentos, a Unimed Fortaleza tem o Projeto 60 Dias com Você. Este projeto tem início com a integração institucional, que consiste em apresentar a estrutura da empresa, suas normas, suas unidades próprias e as áreas que o colaborador precisa conhecer.

O setor de Gestão de Pessoas entende que a integração do novo colaborador dentro da instituição não pode estar restrita

unicamente ao primeiro dia. Ela precisa ser continuada e acompanhada dentro da área na qual o funcionário está inserido. Assim, o projeto se estende e acompanha os primeiros 60 dias dele dentro da Unimed Fortaleza, contando com a parceria do integrador.

Este integrador terá um papel fundamental para que o acolhimento do novo colaborador aconteça da melhor forma possível durante os 60 dias. Todo o processo é acompanhado pela área de Gestão de Pessoas, mas é delegada ao integrador a responsabilidade pela condução no dia-a-dia.

Vale ressaltar que no acompanhamento funcional o novo colaborador tem a oportunidade de avaliar o integrador - dessa forma, retroalimentando o processo. Desde abril de 2018, 18 integradores já foram nomeados e 36 colaboradores foram integrados.



Projeto 60 Dias com Você Gestores

Como parte da iniciativa do Projeto 60 Dias com Você, em novembro de 2018 ocorreu a integração dos novos gestores. A medida, destinada a todos os novos líderes (gerentes e coordenadores) que ingressam na Unimed Fortaleza,

independentemente da unidade de atuação, teve como objetivo dar uma visão geral dos principais processos que eles precisam executar. Representantes das áreas Gestão de Pessoas, Planejamento Estratégico, Gerência de Inovação, Marketing e Comunicação,

Compliance, Jurídico, Orçamento, Inteligência de Mercado e Mercado de Saúde Suplementar apresentaram as principais atribuições das suas áreas. Ao todo, 20 gestores foram integrados em 2018.





Avaliação de desempenho

Na Unimed Fortaleza a avaliação é composta por três perspectivas: comportamental, técnica e de responsabilidades. Na primeira, são avaliados os comportamentos específicos que são esperados dos colaboradores. Na perspectiva técnica, são avaliados os conhecimentos e habilidades técnicas necessárias para a função. Já na última, são avaliadas as atribuições mais relevantes para a função.

No total, foram definidas 12 competências comportamentais, das quais quatro foram consideradas essenciais para a organização, inseridas na avaliação de toda a cooperativa e definidas como prioridade no desenvolvimento de treinamentos comportamentais. São elas: Atenção ao cliente, Cultura da qualidade, Comprometimento, Foco em Resultado, Comunicação, Empreendedorismo, Flexibilidade, Liderança, Relacionamento interpessoal, Tomada de decisão, Trabalho em equipe, Visão sistêmica. As quatro primeiras são as competências essenciais. Contemplando as três perspectivas (comportamental, técnica e de responsabilidades), o processo ocorre em

180° (avaliação do superior + auto avaliação) para todos os colaboradores. Os diretores não foram avaliados, mas avaliaram seus liderados diretos. O processo é aplicado em toda a cooperativa de acordo com o seguinte fluxo no desenvolvimento do processo: descrição de função, empenho, avaliação de desempenho (questionários), feedbacks e construção do PDI.

Depois de realizadas todas essas etapas, a Unimed Fortaleza analisou, em 2018, os resultados da avaliação. Eles foram disponibilizados pela consultoria em um arquivo geral que fornece uma visão profunda dos gaps da empresa. O material foi usado como insumo para a formação de turmas de treinamentos comportamentais (obedecendo a prioridade das competências essenciais e considerando os maiores gaps) e serviu como base para todas as demais ações de desenvolvimento que foram conduzidas pelo RH.

Entre todas as etapas do processo de Avaliação de Desempenho, o RH trabalhou ativamente com sensibilizações em toda a empresa, com o objetivo de explorar bem o processo, esclarecer dúvidas e

disseminar a importância do momento da avaliação. Foram realizadas turmas de treinamentos para ensinar a manusear o sistema e desenvolver técnicas de feedback (dar e receber) e houve um forte esforço de divulgação – tudo para garantir que o processo acontecesse com a atenção e o empenho necessários por parte de todos. Em 2018, foram registrados 3.014 participantes – um percentual de 93% de adesão e que representou crescimento de 88% em relação à última avaliação – e 1.654 Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) registrados no sistema.



Remuneração e benefícios

A Unimed Fortaleza oferece um plano de remuneração e benefícios de acordo com as melhores práticas do mercado, o que possibilita atrair e reter talentos. A cooperativa acredita em uma remuneração justa e competitiva que inclui o salário base, benefícios e oportunidades de desenvolvimento. Nesse contexto, em 2018 foi implantado o Plano de Cargos e Salários, elaborado em parceria com a

Consultoria RH Plus – Cia da Remuneração, contratada em 2017.

Os cargos foram organizados dentro da estrutura organizacional, que é composta por 20 classes, e considerados semelhantes quanto aos conhecimentos exigidos, à complexidade e à responsabilidade da função – critérios definidos em manual de avaliação.

Cada classe de cargos possui uma faixa salarial composta por steps (níveis) que

servirão como referência para análise do desempenho e do posicionamento. Cada faixa serve para definir o salário dos profissionais conforme sua evolução no cargo.

Na implantação do plano, foram feitos os enquadramentos de cargo e salário dos funcionários que estavam abaixo do step 1 e que apresentaram bom desempenho e comprometimento.

Rótulos de Linha	Contagem de Matrícula
Enquadramento novo plano cargos e salários	510
Promoção	37
Total Geral	547

Foram revisadas 789 descrições de cargos, em parceria com gerentes e coordenadores. Na Unimed Fortaleza, as promoções são baseadas no desempenho dos colaboradores, sendo este obtido pelo resultado da avaliação comportamental, técnica e de responsabilidades.

Os benefícios oferecidos devem favorecer a qualidade de vida e o bem-estar social dos empregados e de seus familiares, contribuindo para a melhoria contínua do clima organizacional. Em 2018, foram renovados contratos com a Ticket e a

Unimed Odonto.

A Unimed Fortaleza também tem um portfólio de parcerias com instituições de ensino renomadas no mercado. Foram fechados 11 contratos em 2018:

- **Portfólio Serviços Educacionais;**
- **Colégio Farias Brito;**
- **Colégio Tiradentes;**
- **Fatene – Sede Caucaia;**
- **Fatene – Sede Damas;**
- **Estácio Fic;**
- **Fametro;**
- **MRH;**
- **Unice;**

- **Faculdade CDL;**

- **Sesc – Senai – Fecomércio.**

Outro projeto que tem tido significativa adesão e procura é o Programa de Incentivo à Educação Formal, cujo objetivo é incentivar e facilitar o acesso dos colaboradores à pós-graduação. Ele consiste no custeio de 50% do valor da formação (especialização/MBA e mestrado profissional) e as vagas disponíveis são distribuídas por diretoria. Para participar do processo, o colaborador deve atender aos critérios da Norma de Educação Formal.



Controle de Reembolso – Educação Formal 2018												
Decrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Participantes	30	31	28	27	24	23	20	19	17	35	41	40

A imagem abaixo lista os benefícios já citados e outros que são oferecidos pela Unimed Fortaleza:

BENEFÍCIOS E FACILIDADES PARA COLABORADORES UNIMED FORTALEZA



Plano de saúde

Concessão do plano para todos os colaboradores após os 3 meses de admissão na empresa, com coparticipação de 30% limitado à R\$ 75 ou R\$ 80 reais por procedimento (dependendo da data de admissão). Acesso ao Unimed Urgente, Unimed Fone e Unimed Aeromédico (conforme adesão). Em caso de dúvidas de adesão, consultar a área de Administração de Pessoal.



Auxílio Creche / Babá

Valor de R\$ 198,00 por filho (a concessão destes benefícios diferem conforme categorias de trabalho e são definidos em ACTs). Em caso de dúvidas de adesão, consultar a área de Administração de Pessoal.



Acesso aos programas da 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, educadores físico, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, enfermeiros e auxiliares. Tudo isso para garantir a longevidade e a qualidade de vida necessária para você realizar todos os seus planos.



Ticket Alimentação/Refeição

Valor mensal de R\$ 527,00 – aceito em diversos estabelecimentos como restaurantes, supermercados, padarias, etc. A lista de estabelecimentos pode ser consultada no App da Ticket ou em www.ticket.com.br.



Educação Formal

Anualmente concedido a colaboradores reembolso na mensalidade do curso de pós-graduação ou estrado escolhido (Valor reembolsado segue norma).



Desconto em academia de ginástica

FIT TECH. Apresentar o crachá de colaborador no ato da matrícula para ter acesso ao desconto.



Corretora de Seguros Unimed Fortaleza

Condições exclusivas para colaboradores, extensiva a cônjuge, pais e filhos: Previdência privada, Proteção familiar (Perda de Renda, Diagnóstico Doenças Graves, Vida, Acidentes Pessoais), Seguro de Viagem e Seguro Auto. **Central de Atendimento Telefone: (85) 3209.1596 / 99281.8125** **WhatsApp: (85) 98616.7721** **E-mail: uniseg@unimedfortaleza.com.br**



Plano Odontológico

Unimed Odonto – A empresa custeia 50% da concessão do benefício (dependendo da data de admissão).



Descontos em cursos em Universidades e Faculdades de Fortaleza

Unifor, FA7, Fametro, Fatene, Faculdade CDL, Estácio FIC, Faculdade Farias Brito, Devry, Faculdade Lourenço Filho, Faculdade Cearense, Unice, Faculdade Ateneu, Maurício de Nassau, Faculdade Grande Fortaleza e Faculdade Evolutivo. (apresentar o crachá de funcionário no momento da matrícula).



Convênio com a FECOMÉRCIO - Sesc e Senai

Acesso com preços diferenciados a atividades de lazer, esporte, cultural e cursos profissionalizantes. Mais informações: www.sesc-ce.com.br e www.ce.senac.br ou pelo telefone: 0800.275.5250



Clube de Vantagens Unimed

Acesso aos benefícios do Clube de Vantagens – descontos em serviços de educação, saúde, shopping, turismo, saúde, gastronomia e outros. (acesar.unimedfortaleza.com.br/mais).



ACORDOS COLETIVOS

Em relação aos Acordos Coletivos de Trabalho, em 2018 foram fechados 10, com os seguintes sindicatos:

- Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Saúde do Estado do Ceará (Sindsaúde);
- Sindicato dos Médicos do Ceará;
- Sindicato das Secretárias e Secretários do Ceará (Sindsece);
- Sindicato dos Enfermeiros do Estado do Ceará (Senece);
- Sindicato dos Farmacêuticos do Estado do Ceará (Sinfarce);
- Sindicato dos Assistentes Sociais do Estado do Ceará (Sasec);
- Sindicato dos Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais do Estado do Ceará (Sinfito);
- Sindicato dos Fonoaudiólogos do Estado do Ceará (Sindfono);
- Sindicato dos Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado do Ceará (Sintarc);
- Sindicato dos Empregados Vendedores e Viajantes do Comércio, Propagandistas, Propagandistas Vendedores e Vendedores de Produtos Farmacêuticos do Estado do Ceará (Sinprovence).

O Acordo Coletivo de Trabalho majoritário com o Sindsaúde foi fechado em junho, tendo como base o IPCA (3% para todas as categorias, exceto os fonoaudiólogos, que tiveram 4%). Foi deliberado reajuste para a categoria de psicólogos, visto que o sindicato encontra-se inoperante.

Já para o e-Social, foram elaborados os resumos de aproximadamente 348 cargos, seguindo as orientações do Governo Federal referentes ao novo formato do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP). A Unimed Fortaleza participa do grupo de testes para a homologação da versão do sistema.

PARCERIAS SESCOOP-CE

A Gestão de Pessoas fortaleceu ainda mais a parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará (SESCOOP-CE). Foram investidos em programas de capacitação e desenvolvimento aproximadamente R\$ 780 mil em 2018. Entre as ações de desenvolvimento que foram contempladas, podem ser citadas formações para alta liderança como

Amana-key - Programa APG SÊNIOR e HSM com a temática Multiplique Perspectivas. Elas viabilizaram o aperfeiçoamento de 14 gestores, entre os cargos de diretores, superintendentes e conselheiros.

Para a média gestão, foram oferecidos o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) e o Programa de Desenvolvimento de Supervisores (PDS), que atenderam aproximadamente 161 gestores. O SESCOOP-CE investiu na estrutura logística de todo o desenvolvimento desses dois programas.

Houve ainda parceria direta com a capacitação Jornada da Cortesia, ministrada pelo presidente da cooperativa, Elias Leite. Na ação, que teve em 2018 sua 4ª turma, participaram 288 colaboradores da área administrativa da Sede e do Centro Administrativo.

Para os colaboradores em geral, o SESCOOP-CE ofertou, durante o ano de 2018, os seguintes cursos: A Arte de Falar em Público, Prevenção ao Crime de Lavagem de Dinheiro, Cobrança e



Recuperação de Crédito, Compliance, Microsoft Office Básico, e-social, Redação empresarial e CBTD 2018. Foi assegurada viabilidade logística de transporte e estadia para colaboradores, consultores externos e palestrantes em todas as ações de desenvolvimento.

Entre outras demandas e capacitações em parceria com o SESCOOP, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- **Fóruns técnicos;**
- **Fóruns de Governança Corporativa;**
- **Semana do Cooperativismo;**

- **Campanha Dias Imperdíveis;**
- **Corrida Unimed Fortaleza.**

Diante do exposto, a Gestão de Pessoas finalizou 2018 executando aproximadamente 90% do planejamento previsto.

OUTRAS DEMANDAS

Guardiões da Excelência

Este programa tem como objetivo tornar visível e palpável a cultura de excelência da Unimed Fortaleza e fortalecer seus valores organizacionais, identificando os profissionais que melhor representam as chaves da excelência para que eles se

tornem parceiros na disseminação dessa cultura.

O 3º ciclo dos Guardiões da Excelência foi uma edição especial com os colaboradores que atuam no atendimento aos clientes, seja de forma presencial ou virtual. Os gestores indicaram 47 colaboradores que representam as chaves da excelência e eles foram nomeados Guardiões da Excelência de 2018. A novidade desse ciclo foi a realização de capacitações para os guardiões. As temáticas abordadas foram protagonismo e accountability.





Programa de Reconhecimento

Visando aproximar ainda mais os funcionários dos seus valores, a Unimed Fortaleza criou um sistema de reconhecimento online através de pins. A ideia da iniciativa foi permitir que todos possam reconhecer espontaneamente comportamentos alinhados à cultura da Cortesia com Resultado com base no exercício da segurança, do respeito, da cortesia e da agilidade – as chaves de excelência da cooperativa.

O sistema foi ao ar no início do mês de outubro e os colaboradores o acessaram de duas formas: via web (computador, tablet ou navegador do smartphone) ou baixando o aplicativo “Chaves da Excelência – Fortalecendo nossos valores”.

Através do recurso, os colaboradores dedicam o pin para comportamentos diferenciados e acima da média. Feita a indicação, devidamente justificada na plataforma, ela passa por avaliação,

garantindo a compatibilidade dos argumentos com as regras do projeto.

No fim de cada mês, os colaboradores que obtiveram os pins virtuais por Chave da Excelência receberam um pin físico para usar no crachá e compartilhar sua conquista com todos. Já os três colaboradores que receberam mais reconhecimentos no geral, somando todas as chaves, receberam o Troféu Destaques da Excelência, que foi entregue pelo presidente da Unimed Fortaleza, Dr. Elias Leite.

AÇÕES DE ENDOMARKETING

MISSAS E CULTOS

Pensando na espiritualidade de seus clientes e colaboradores, a Unimed Fortaleza possibilitou a realização de cultos e missas mensais no HRU e na Sede.

EM FESTA

Em 2018, a Unimed Fortaleza trouxe um novo formato para a comemoração dos aniversariantes – começando pelo nome do evento, que passou a se chamar “Em Festa”. Ele aconteceu mensalmente em cada unidade com data previamente acordada com as lideranças. Estas últimas



ficaram responsáveis pela organização, contando com o suporte de uma pessoa da equipe de Endomarketing, que gerenciava a logística. O objetivo da ação foi aumentar

o engajamento dos colaboradores ao Jeito de Cuidar da Unimed Fortaleza, além de aumentar o envolvimento das lideranças nas ações de Endomarketing.



DIA DAS MÃES

No mês das mães, a Unimed Fortaleza, trouxe uma ação que une o cuidado de mãe com o prazer de estar perto. Nela, as portas da cooperativa foram abertas para que os filhos das colaboradoras ou a mãe dos colaboradores pudessem visitar seus ambientes de trabalho.

DIA DOS PAIS

Pais ou filhos de colaboradores puderam se inscrever com um vídeo ou foto que traduzisse seu amor pela camisa do time do coração. Os ganhadores fizeram um tour pelos estádios onde aconteceram os jogos dos times Fortaleza e Ceará, visitaram o

vestiário, entraram em campo antes de cada partida e ainda ganharam brindes. As ações aconteceram em agosto, com o jogo do Fortaleza no estádio Castelão e o do Ceará no estádio Presidente Vargas. A ação do Dia dos Pais foi denominada Amor que Não Cabe na Camisa.



OUTUBRO ROSA

Para dar início às ações do mês de prevenção ao câncer de mama, a Unimed Fortaleza convidou todos os colaboradores, médicos e terceirizados para vestir rosa às sextas feiras. Além disso, foram distribuídos laços de cor rosa.

A cooperativa preparou, ainda, dois talk shows conduzidos por profissionais da saúde, que debateram temas relacionados ao Outubro Rosa.

Ainda em alusão ao mês de combate ao câncer de mama, uma das ações da Unimed

Fortaleza foi promover exames gratuitos de ultrassom de mama e mamografia para todas as colaboradoras acima de 40 anos. Apesar de a ação acontecer desde o ano anterior, em 2018 foi registrado um número 13 vezes maior de exames realizados.



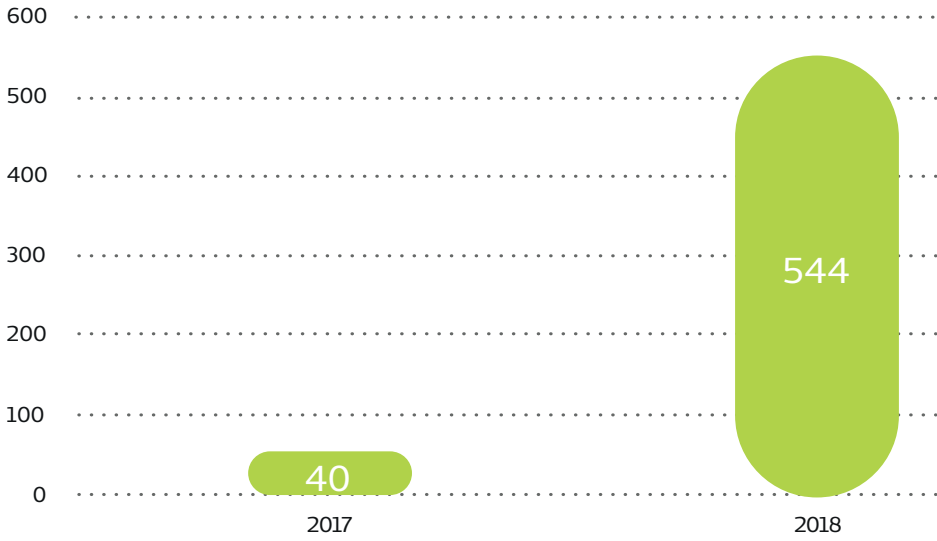
EXAMES REALIZADOS EM 2018
273 mamografias
271 ultrassons mamários
290 colaboradoras atendidas no total



MASSOTERAPIA

Em 2018 a Unimed Fortaleza disponibilizou, pela segunda vez, a massoterapia em todas as suas unidades. A novidade desse ano foi a automatização da frequência: os massoterapeutas fizeram o registro de quem utilizou o serviço através de um aplicativo em seus smartphones. Essa medida foi tomada para garantir o controle efetivo do número de massagens realizadas, evitando a perda de informações.

Atendimento do Serviço de Massoterapia em 2018





FAMÍLIA UNIMED

A Unimed Fortaleza realizou, no dia 8 de dezembro, o Dia Nacional da Família, que consistiu em uma manhã de bem-estar para os colaboradores e suas famílias. A programação foi pensada de forma especial para que todos se divertissem. Ficaram disponíveis para as crianças brinquedos, contação de histórias com fantoches, brincadeiras infantis e um trem da alegria. E para estimular ainda mais os hábitos saudáveis, a manhã contou com muito movimento e uma academia ao ar livre.



COLABORAÇÃO

O ColaborAção teve como intuito engajar os colaboradores em atividades de bem-estar e qualidade de vida e em ações de responsabilidade social. Foi distribuída uma cartela para cada colaborador com espaços para colar adesivos pelas conquistas alcançadas. No fim do ano, quem conseguiu em sua cartela no mínimo 80% das ações esperadas, ganhou o direito à participação em um sorteio com prêmio no valor de R\$ 2.500 para investimento em algum desejo voltado para a melhoria da sua qualidade de vida.



SEMANA DA ENFERMAGEM

Entre os dias 12 e 20 de maio foi realizada uma programação especial que movimentou as unidades da Unimed Fortaleza para homenagear e valorizar o papel de quem atua na enfermagem, apresentando os saberes que perpassam a profissão.

A programação contou com um evento itinerante sobre cuidados da pele, uma roda de conversa sobre cuidados com a amamentação e com o recém-nascido e uma ação social na praça Luíza Távora, dentre outras atividades. Na ação social, havia duas tendas com profissionais disponíveis para esclarecer dúvidas e compartilhar

conhecimentos sobre cuidados com a pele, higienização das mãos, orientações sobre amamentação e atenção ao bebê. Além disso, foram disponibilizados profissionais para realizar aferição da pressão arterial e teste de glicemia.

O momento contou ainda com um aula de ginástica e uma roda de conversa sobre as precauções necessárias contra o vírus influenza H1N1.

2ª SEMANA DA QUALIDADE DO LABORATÓRIO

O evento foi realizado no período de 3 a 10 de novembro e contou com a participação

de 11 unidades (incluindo o laboratório HRU interno). Cada unidade representou uma equipe para participar das atividades no decorrer da semana, durante a qual diariamente foram realizadas provas sobre a norma do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos. Uma das provas foi a elaboração de uma atividade lúdica. No penúltimo dia do evento foi realizada auditoria em todas as unidades pelo Escritório da Qualidade - ação que também acumularia pontos para as equipes. A Semana da Qualidade do Laboratório contou com a participação de 90% dos colaboradores.





IMPLANTAÇÃO DO MODELO DE BUSINESS PARTNER

A área de Gestão de Pessoas passou a ter uma atuação mais estratégica, pautando suas ações no valor ao negócio e apresentando um serviço consultivo e de atendimento e acolhida para os clientes internos. Os principais benefícios deste projeto foram os seguintes:

- **RH mais próximo dos gestores e atuando focado no negócio;**
- **Melhoria no entendimento da política de Gestão de Pessoas para reduzir as quebras;**
- **Agilidade nas respostas às áreas sobre as demandas encaminhadas;**
- **Aproximação dos gestores com as práticas de Gestão de Pessoas;**
- **Maior adesão das práticas de Gestão de Pessoas.**

Com a implantação do modelo, a área foi reestruturada em Business Partner e Centro de Soluções. Abaixo, a especificação dos papéis de cada um:

PAPEL DO BP

–É o ponto focal de entrega de serviços de RH para as áreas de negócio;

- Dá suporte aos gerentes em questões e responsabilidades de RH do dia a dia;
- Provê uma visão integrada de RH para os negócios;
- Antecipa as necessidades e questões de RH do negócio;
- Implanta os processos e estratégias de RH com uma perspectiva dos negócios.

PAPEL DO CENTRO DE SOLUÇÕES

Define as filosofias de RH que permeiam a organização;

Busca inovação e excelência para processos e práticas visando sucesso de longo prazo (liderar benchmarkings);

Desenvolve soluções de RH que atendam aos desejos e necessidades dos clientes;

Entrega aos BPs os processos, a estratégia e as soluções de RH.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

O projeto de Gestão do Conhecimento teve como intuito melhorar a capacitação dos colaboradores e alcançar o desenvolvimento da Unimed Fortaleza. Dentre as suas principais entregas, destacaram-se:

- **Aquisição da Plataforma Sabius;**
- **O desenvolvimento do chat bot Sofia, a Analista de Gestão de Pessoas Virtual;**

- **Lista de frequência dos treinamentos presenciais por meio de biometria;**
- **Automações de processo no RM para solicitações de inscrições;**
- **Emissão de certificado (padrão Unimed Brasil);**
- **Reformulação de indicadores internos de treinamento;**
- **Solicitação de treinamentos externos e os cadastros de certificados das capacitações externas.**



GESTÃO DE CARREIRA

Cada colaborador, apoiado pelo seu gestor imediato, é responsável pelo próprio desenvolvimento profissional. Todos são encorajados a expressar os seus objetivos de carreira e as suas expectativas em um diálogo aberto. Nesse contexto, um dos projetos estratégicos desenvolvidos em

2018 foi a implantação do Plano de Carreira na Unimed Fortaleza, através do Espaço Carreira.

Disponibilizado na Intranet, este Espaço Carreira torna disponível o funcionograma e descrições de cargos das diretorias DPR, DAF e DCO. Todos os colaboradores destas

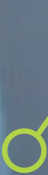
diretorias têm acesso aos requisitos e atividades dos cargos da Unimed Fortaleza, possibilitando, que são necessários para movimentações de carreira na cooperativa. Em 2019 serão disponibilizadas as informações das diretorias DPS e DRP.





CONSOLIDAÇÃO E CRESCIMENTO DA MARCA

[G4-PR5]





CAMPANHAS INSTITUCIONAIS E PROMOCIONAIS

No ano de 2018 foram veiculadas 3 grandes campanhas de mídia de massa online e off-line:

Corporativa: Fuja do Tanto Faz

A primeira campanha do ano, foi veiculada nos meses de março e abril e teve como foco o segmento corporativo, impactando

empresários e profissionais de recursos humanos. A mensagem alertava os empresários de que a escolha de um bom plano de saúde é tão importante quanto a de um bom empregado, pois um bom plano é um importante benefício na contratação, na satisfação e na retenção de talentos. O desafio foi desmistificar a tendência de muitos empresários escolherem o plano de saúde decidindo apenas pelo preço.

Um Grande Plano para Todo Pequeno Negócio

Para reforçar a novidade de que a Unimed Fortaleza passou a oferecer planos para

empresas a partir de apenas um funcionário (Micro Empreendedor Individual), foi lançada em agosto a campanha “Um Grande Plano para Todo Pequeno Negócio”. A mensagem chave



era deixar claro que qualquer empresa, por menor que fosse, poderia ter acesso ao melhor plano de saúde do mercado: Unimed Fortaleza.

COM 1 PESSOA,
SUA EMPRESA JÁ
PODE SER CLIENTE

PLANOS A PARTIR DE
R\$ 116,00

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
Fortaleza

3209.1919

ANS nº 31714-4



Mais Digital para Você Viver Mais o Real

“A vida passa rápido, muito rápido”. Com essa reflexão, a Unimed Fortaleza lançou, no final de de 2018, a campanha publicitária “Mais Digital para Você Viver Mais o Real”, trazendo a reflexão de que o mundo digital deve estar a serviço das pessoas para

que elas possam ter mais tempo para aproveitar o melhor da vida. Para isso, a cooperativa apresentou as soluções digitais disponíveis para seus clientes e uma grande novidade: o lançamento do e-commerce, ferramenta que permite a compra totalmente online do plano de saúde.



PROJETOS & AÇÕES

Assessoria Esportiva Unimed Ativa

Com quase 4 ano de atuação, a Assessoria Esportiva Unimed Ativa convida clientes, colaboradores e médicos cooperados a iniciar a prática

de corridas e caminhadas ao ar livre com apoio de assessoria especializada. O objetivo é proporcionar, através do esporte, hábitos de vida saudável e com mais qualidade para todos os participantes. Mais de 2 mil pessoas

já iniciaram atividades físicas por meio do programa, que é sucesso entre os clientes, além de uma excelente ferramenta de divulgação e fortalecimento da marca.





12ª Corrida Unimed Fortaleza

A Meia Maratona da Unimed Fortaleza foi realizada no dia 21 de outubro e contou com a participação de mais de 4 mil atletas, entre clientes, médicos cooperados, colaboradores e demais pessoas da sociedade. O evento, que

já faz parte do calendário esportivo da cidade, registrou índice de 96% de satisfação dos participantes em sua última edição, se consolidando mais uma vez como uma das melhores e principais corridas de rua de Fortaleza contando com percursos de 2, 5, 10

e 21K. Também foi realizada uma campanha solidária através da qual os participantes puderam doar tênis novos ou usados que foram entregues à Força Falcão de Atletismo, entidade de apoio ao esporte.



PATROCÍNIOS

A iniciativa de patrocinar projetos e eventos reforça o posicionamento marca Unimed Fortaleza como promotora de saúde, bem-estar e qualidade de

vida. Através destes patrocínios, a cooperativa tem a oportunidade de atuar de maneira estratégica dentro do cenário local. No ano de 2018 foram realizados 148 patrocínios nos âmbitos esportivo,

social, relacionamento e médico, com os objetivos de ativação da marca além do relacionamento e valorização do médico cooperado que representou 73% dos patrocínios realizados.



MÍDIAS DIGITAIS

Inbound Marketing

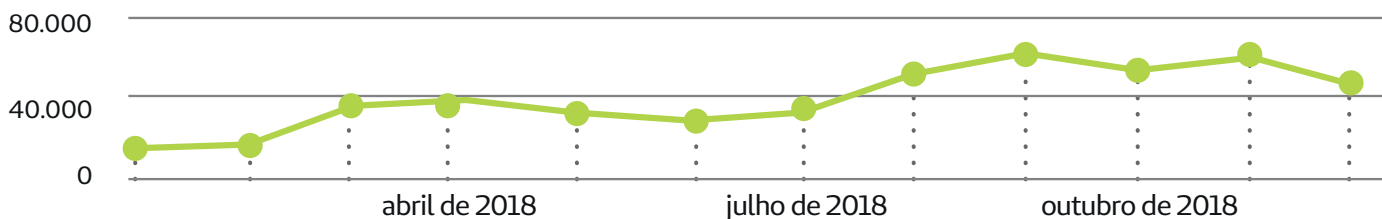
O Inbound Marketing é uma maneira das empresas atraírem clientes de forma orgânica. Para tal, a estratégia de conteúdo é amplamente utilizada na web como forma de uma marca ganhar relevância online no mercado em que atua para ser encontrada com maior

facilidade por possíveis clientes (leads) e, assim, ter a oportunidade de iniciar um relacionamento personalizado que pode resultar em venda.

Na Cooperativa, o Blog Viver Bem é o maior canal de geração de leads, focando em temas de interesse de possíveis clientes. Todo o material é planejado e produzido pelas células

de Mídias Digitais e Comunicação e aprovado por profissionais da Unimed Fortaleza.

Em 2018, o blog obteve 623 mil acessos, com uma média mensal de 51 mil visitas. Em 2017, esse número correspondia a 24 mil acessos mensais. Resultando em um crescimento de 112,5% em relação ao ano anterior.



Funil de Marketing e Vendas

O Funil de Marketing e Vendas traz os principais indicadores do Marketing. Na Cooperativa, a célula de Mídias Digitais controla os seguintes: visitantes, leads, solicitação de proposta e leads qualificados. O funil abaixo representa os dados referentes ao ano de 2018.

VISITANTES*

1,4 milhões

LEADS

81 mil

SOLICITAÇÕES DE PROPOSTAS

24 mil

LEADS QUALIFICADOS

8 mil

*Visitantes referentes aos acesso do site e blog da Unimed Fortaleza, exceto páginas de serviço para clientes.



Canal no Youtube

O canal da Unimed Fortaleza continua um grande sucesso, dobrando o número de inscritos em relação ao ano passado, com mais de 25 mil inscritos no canal, sendo o maior em número entre as Unimed singulares. Tivemos um aumento de 107% no número de inscritos, +61% de visualizações no canal e +59% no tempo de visualização do canal, tudo em comparação ao ano anterior. Em 2018, foram elaborados vídeos apresentados pela Digital Influencer Ingrid Machado, com temas sugeridos pela equipe interna

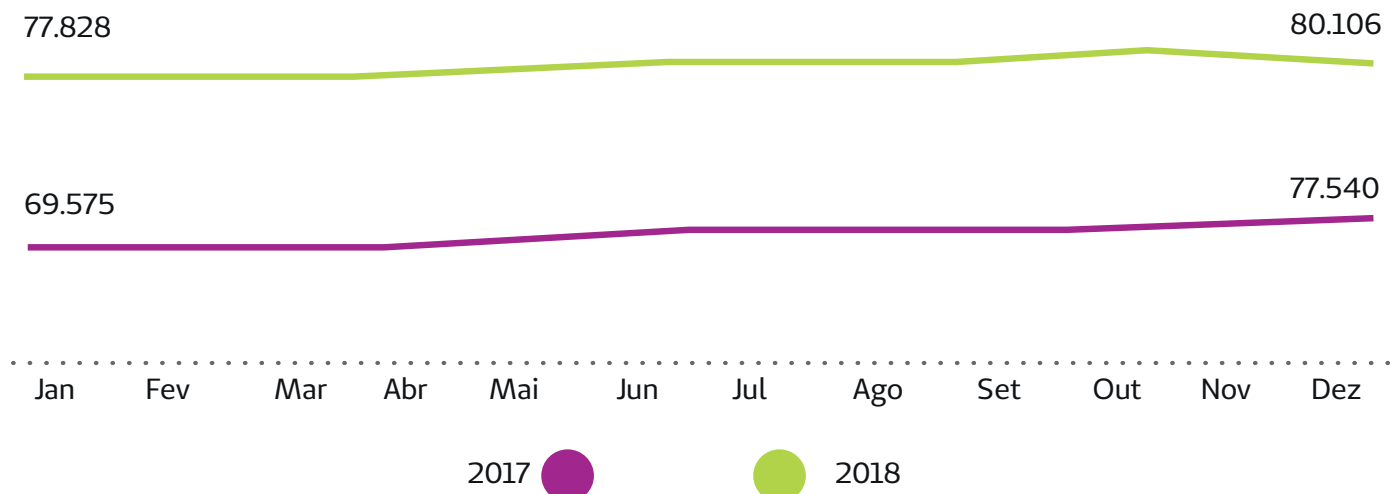
e, também, por usuários da Internet, aprovados pelos Médicos Cooperados e pela nossa equipe da Medicina Preventiva.

O planejamento do conteúdo é feito mensalmente, a partir de uma análise dos temas mais buscados em ferramentas de pesquisa na Internet. Ao todo, foram gravados 47 vídeos com diversos temas relevantes, como 'dieta do jejum intermitente', 'como congelar alimentos' e outros. O canal teve um aumento de 51% no tempo médio de visualização na playlist "Viver

Bem", quando comparado com o ano de 2017. Os vídeos também são utilizados no Blog Viver Bem e divulgados no Instagram TV (IG TV) e Facebook, como forma de atrair e engajar o público.

Facebook

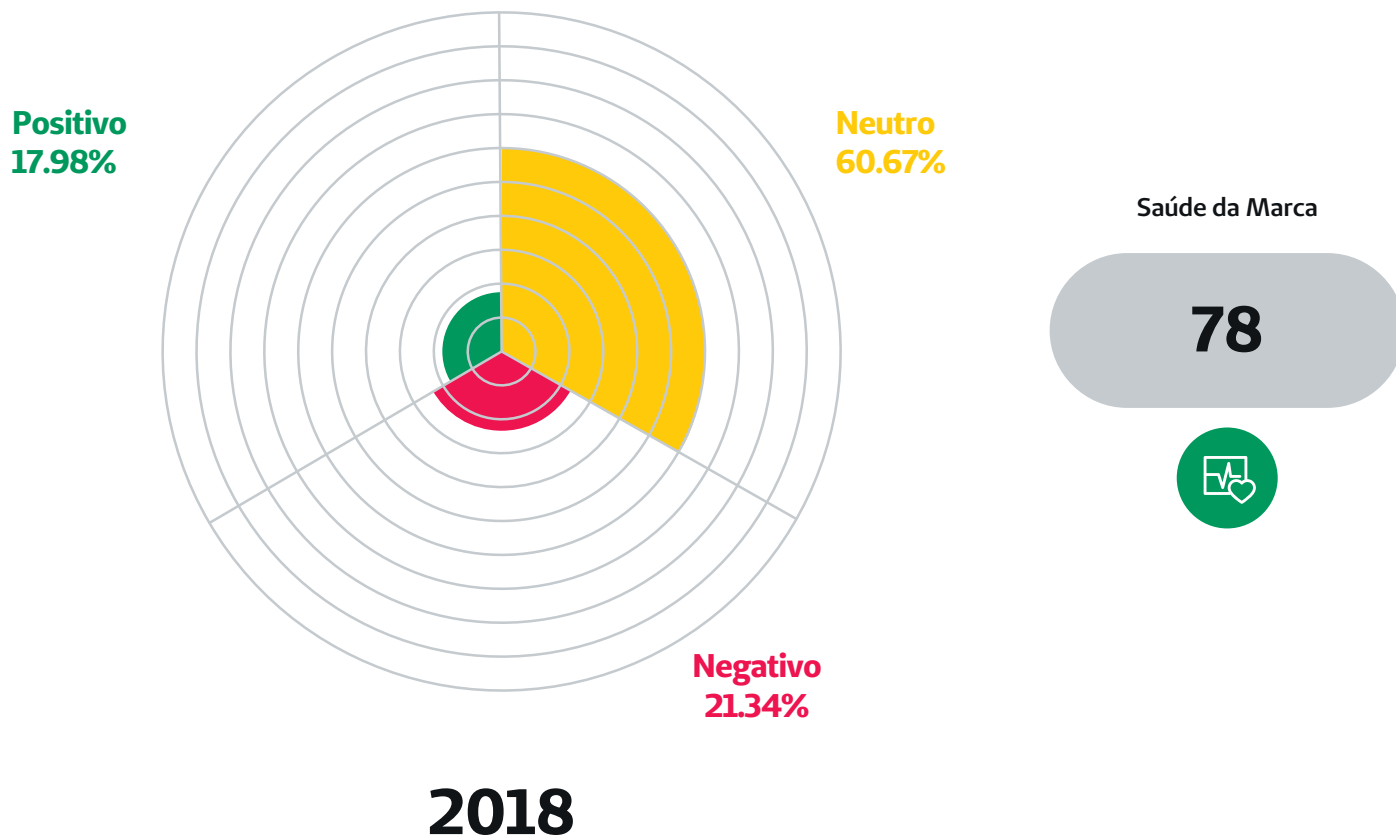
Em 2018, a Unimed Fortaleza aumentou a base de seguidores da sua página no Facebook, chegando a mais de 80 mil pessoas em dezembro. Houve um aumento de 3% no número de pessoas que acompanham a marca na rede social, em comparação com o total de 2017.



De janeiro a dezembro de 2018, a Unimed Fortaleza foi mencionada 15.425 vezes, sendo 3.292 com clima negativo e 12.133 com climas neutros e positivos, nas mídias sociais Facebook, Twitter e Instagram.



Representação de Sentimento



A Saúde da Marca é a soma das menções neutras e positivas, dividida pelo total de menções.

Em 2018, tivemos 2.098 interações, 58% a menos comparando com o mesmo período de 2017. Nossas interações nas redes sociais são essencialmente de solicitações e dúvidas de clientes e, com a automatização dos serviços

(Assistente Virtual, App e Portal), o usuário passou a ter mais opções de contato online, reduzindo assim as interações nas redes sociais. Nota-se que em agosto e setembro

de 2017 houve um pico de interações, reflexo da Corrida Virtual. Porém, mesmo com a 2ª edição da Corrida Virtual, o número de interações foi menor em relação à edição anterior.



Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um dos sites mais acessados pelos usuários quando precisam registrar uma reclamação formal contra uma empresa, seja ela do ramo que for. Nesse site, ele pode exercer sua cidadania expressando sua reclamação quanto a atendimento, compra, venda, produtos e serviços.

O sistema de reclamações é aberto a qualquer cidadão que preencha corretamente o cadastro no site. A partir das solicitações atendidas pela empresa, é gerada uma espécie de reputação, mostrando com números e gráficos como a situação da empresa se encontra no momento.

Em 2018, a Unimed Fortaleza fechou o ano com uma reputação positiva (BOM), registrando uma nota 7,9, sendo a nota máxima 10,0, com 81% das solicitações solucionadas e 96,6% das reclamações respondidas.

Reputação de Unimed Fortaleza-CE (2018)



Bom
7.9/10

01/01/2018 - 31/12/2018



Reclamações respondidas



Voltaria a fazer negócio



Índice de Solução



Nota do Consumidor

Reclamações



177

Respondidas



171

Não respondidas



6

Avaliadas



58

Tempo de resposta

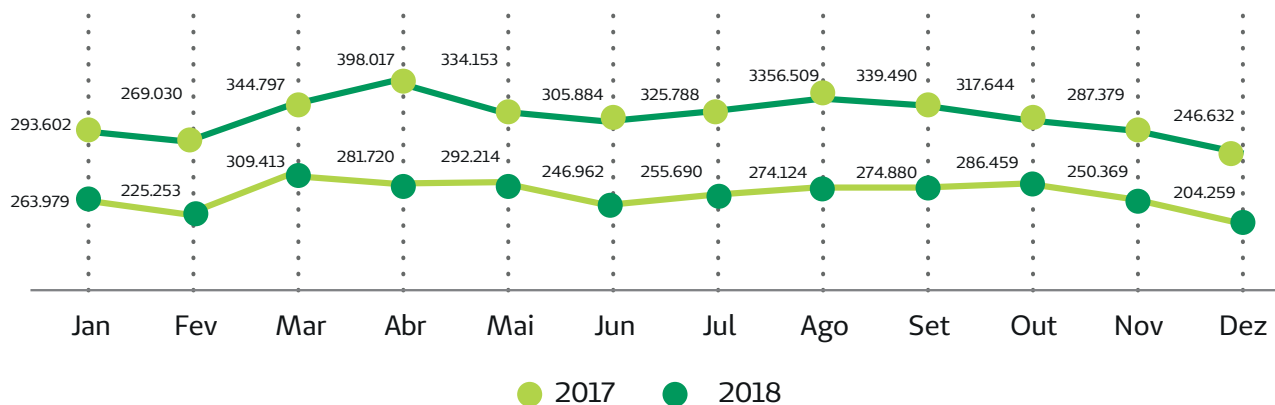
10 dias e 22 horas



Portal Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza continua direcionando seus serviços para o ambiente virtual, dando mais agilidade no atendimento e comodidade aos clientes. O portal da cooperativa vem apresentando crescimento de acessos ano após ano, e para garantir a continuidade desse crescimento é importante trazer facilidade de acesso, gerando uma experiência agradável para os clientes e reduzindo o número de atendimentos presenciais.

Acesso Portal



Além disso, ampliamos em 40% o número de solicitações de propostas através dos canais digitais, alcançando 17.885 pedidos de contato em 2017 para 25.022 em 2018.

APP Minha Unimed

A Unimed Fortaleza continuou evoluindo o aplicativo Minha Unimed e, em 2018, foram ampliadas novas funcionalidades como o tempo médio de atendimento da rede própria, integração da Assistente Virtual Roberta, alteração da data de vencimento da fatura e da forma de recebimento (fatura por e-mail) e venda de serviços opcionais. Finalizamos o ano com 46.000 instalações para Android e 26.800 instalações para iOS.





ROBERTA ASSISTENTE VIRTUAL

A Unimed Fortaleza está no WhatsApp. Fale com a gente.

(85) 98736.0051

- Autorização de procedimentos
- Segunda via de fatura
- Guia médico atualizado
- Consulta de protocolos

Oi

Olá, eu sou a Roberta! A Assistente Virtual da Unimed Fortaleza. Posso te ajudar?

Preciso da autorização de um exame.

Me passa o número da sua carteira, por favor. Estou pronta para te atender.

Nossa Assistente Virtual vem trazendo mais tecnologia e mais comodidade aos usuários. Além do Portal, a Roberta está disponível no WhatsApp. Ao acionar a assistente virtual, é possível tirar dúvidas relacionadas a diversos assuntos, como solicitações de segunda via de fatura, segunda via do cartão, autorizações, informações sobre os planos disponíveis, como usar o Guia Médico, como marcar consultas e muito mais. Em 2018 tivemos mais de

180 mil atendimentos virtuais, sendo fatura, guia médico, informações sobre planos e dúvidas sobre agendamento de consultas os serviços mais utilizados nesse canal.

INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Em 2018, a área de Inteligência de Mercado direcionou seus esforços para oferecer ao setor comercial

todo o suporte necessário através de estratégias para potencializar os resultados da empresa. Foram realizadas pesquisas de satisfação para entender as necessidades e desejos dos clientes, diversas ações comerciais com o objetivo de atrair novos beneficiários, campanhas para motivar os vendedores a maximizarem seus resultados e o lançamento de novos produtos.



- NOVOS PRODUTOS OPCIONAIS

Com o objetivo de expandir o portfólio da empresa, fidelizar os clientes e conquistar novos, no primeiro semestre de 2018 foram lançados dois novos produtos opcionais: O Unimed Fone e o Aeromédico. O primeiro consiste em

um serviço de orientação médica por telefone no qual uma equipe de plantão médico esclarece as dúvidas cotidianas dos pacientes sobre sintomas de doenças ou medicamentos já prescritos. Já o Aeromédico é um serviço de transporte aéreo inter-hospitalar de

urgência feito em aeronaves equipadas com os recursos de uma UTI e equipe médica qualificada. No fim de 2018, mais de 60 mil beneficiários já haviam aderido aos novos serviços.



- CAMPANHA DIAS IMPERDÍVEIS

Dentre as ações comerciais desenvolvidas em 2018, destaca-se a Campanha Dias Imperdíveis. Ela consistiu na oferta de condições promocionais nunca vistas no mercado local. Neste período, a equipe de vendas da Unimed Fortaleza se concentrou em dois dias de imersão, nos quais foram concretizadas vendas de 3.000 novos planos.





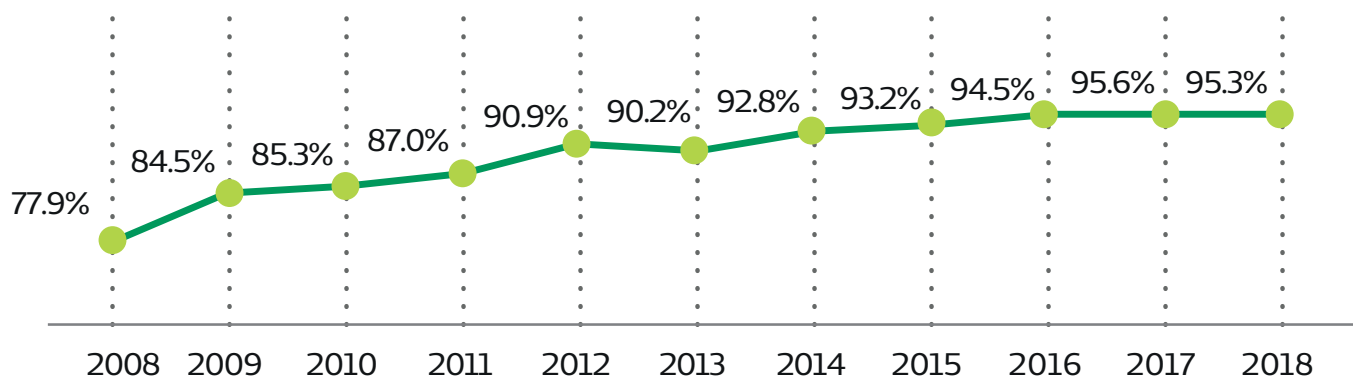
- Pesquisa de satisfação

Prezando pela manutenção de seu quadro de clientes e pela busca de melhorias contínuas, a Unimed

Fortaleza manteve, em 2018, o foco na satisfação com o atendimento em sua rede própria. Para garantir o objetivo, foi feito o monitoramento dos índices

de satisfação. A seguir, a evolução dos resultados obtidos com a pesquisa:

Evolução Satisfação (2008-2018)



• Quantidade de entrevistados: 12.457

COMUNICAÇÃO INTERNA

O colaborador é um formador de opinião de grande credibilidade na formação da imagem de uma empresa, pois ele conhece a empresa “por dentro”, por este motivo, a Unimed Fortaleza investe na comunicação interna com o objetivo de alcançar de forma mais assertiva os colaboradores e garantir transparência na comunicação. São diversos canais de comunicação, entre eles:

Revista Unimed Fortaleza no Topo



Por reconhecer o poder da informação, um novo canal de comunicação com os colaboradores foi lançado em 2018: a

revista Unimed Fortaleza no Topo. Com tiragem de 2 mil exemplares, a linha editorial do novo periódico contempla ações e projetos através das atitudes das pessoas que fazem a Unimed Fortaleza. Disponível para leitura impressa e na intranet, a revista traz para os colaboradores notícias relevantes e possibilita a eles saber todos os detalhes que fazem a cooperativa ser uma das maiores do Brasil.



- Embaixadores da Comunicação

Nascido em 2016, o programa Embaixadores da Comunicação tem como missão desenvolver um dos pilares da cooperativa, que é o colaborador, tornando-o porta-voz das informações organizacionais. Em 2018, em sua

terceira edição, o programa registrou mais de 100 inscrições, com dezenas de talentos em um processo acirrado de seleção no qual 30 colaboradores foram eleitos para o novo ciclo.

Como forma de garantir o

desenvolvimento dos Embaixadores da Comunicação e ouvir as sugestões de melhorias, mensalmente são realizadas reuniões e qualificações (cinco encontros com carga de 4 horas, cada). Ambos os encontros são conduzidos pela equipe de Comunicação.



- Líder ComunicAtivo

Com o objetivo de ajudar no desenvolvimento do papel das lideranças, principalmente como comunicadores, foi lançado o programa Líder ComunicAtivo. Trata-se de um jogo com desafios mensais a serem

cumpridos pelos profissionais que exercem gestão formal na Unimed Fortaleza (superintendentes, gerentes e coordenadores).

Como forma de preparar as lideranças para medir resultados eficazes de comunicação, um treinamento com a

temática “Comunicação para líderes comunicadores” foi realizado durante o lançamento do programa. Mensalmente, a partir dos desafios cumpridos, um ranking foi feito para reconhecer os que mais se destacaram.



COMUNICAÇÃO EXTERNA

A Unimed Fortaleza mantém um próximo relacionamento com a imprensa, produzindo pautas para os veículos locais e nacionais. Em 2018, a Unimed Fortaleza se manteve na mídia

Revista Viver Bem

Esta revista nasceu de um desejo da Unimed Fortaleza de levar ao público leitor mais informações sobre saúde, bem-estar físico e mental, prevenção, sustentabilidade, equilíbrio e gestão, dentre outros temas. Em sua segunda edição, lançada em janeiro de 2018, ela trouxe histórias de pessoas que têm conseguido transformar suas vidas (cuidando mais delas próprias e

espontânea nos principais veículos locais e nacionais com temas sobre qualidade de vida (Bicicletar, Grupos de apoio da Medicina Preventiva, Unimed Ativa, Movimento-se), humanização (Pet Amigo, Cuidados Paliativos, Trupe do Riso, Nosso Jeito de Cuidar e Realidade Virtual) e questões

melhorando as condições de saúde e a autoestima) e inseriram criatividade e bom humor para tornar o cotidiano mais leve e interessante. As páginas da publicação também trazem matérias com importantes informações sobre temas como o envelhecimento aliado à qualidade de vida, o poder da amamentação e quais alimentos têm a capacidade de mudar nosso organismo para melhor.

institucionais como cooperativismo e expansão da cooperativa ao longo de 2018. Durante 2018, a Unimed Fortaleza teve 1.512 citações positivas na imprensa, esse número tem equivalência publicitária no valor de R\$ 35.651.173,02.

Com tiragem de 10 mil exemplares, a Revista Viver Bem foi encartada em jornal de grande circulação e distribuída para os clientes nas unidades próprias, em centros comerciais e em consultórios médicos da cidade. Além da versão impressa, uma edição online está disponível para leitura e download no Portal da Unimed Fortaleza.



VENDAS

Na competência de 2018, os canais MPE e Adesão apresentaram evolução nas metas e receitas e superação de performance, em comparação com os resultados de 2017. Em relação aos demais canais, seguindo uma tendência de mercado o canal PF (equipe interna e externa) teve o maior ticket médio do Sistema Unimed – e, conseqüentemente, menor volume de vendas que o orçado. Já o canal PJ (grandes empresas), teve negociações bastante elásticas e competitivas em relação aos produtos. A seguir, serão apresentadas as ações, algumas metodologias e os resultados utilizados para maximizar as entregas.

- Com base na análise dos indicadores da área de vendas, foram realizados os acompanhamentos de performance e cobrança dos resultados. Através de meritocracia, houve reconhecimento dos melhores colaboradores, substituição dos que não alcançaram as metas propostas e recompensas para os destaques por meio de campanhas de vendas inovadoras e premiações contínuas.

Fonte: orçado x realizado de 2018

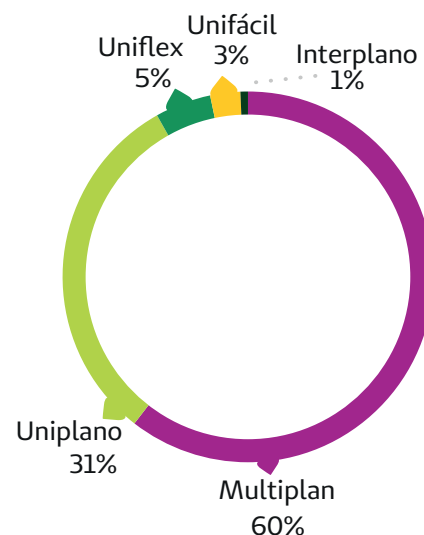
- Na referida competência, a área de vendas foi contemplada com investimentos tecnológicos que permitiram que os processos operacionais fossem revisitados, passando a contar com a implantação de um CRM de vendas. Esta ferramenta permite análises das negociações em tempo real, facilitando o planejamento e ajustes que se façam necessários para o êxito nas negociações.

- Aliada à tecnologia do CRM, foi potencializada a Neoway, dedicando dois consultores de vendas full time trabalhando de forma digital para fechamentos on-line, resultando em uma taxa de conversão de 4,24% no ano de 2018.

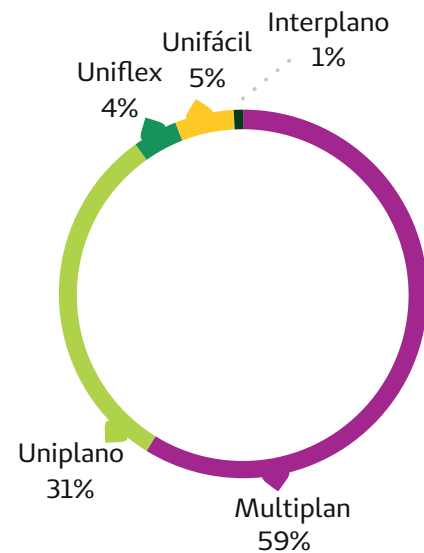
- Foram firmadas parceria e vendas de novos opcionais (Unimed Fone e Aéreo Médico) para potencializar novos resultados para a cooperativa.

- O esforço da área de vendas contribuiu para o acréscimo do market share e da rentabilidade da Unimed Fortaleza, conforme demonstrativo do mix de produtos a seguir.

Mix Geral – 2017



Mix Geral –2018



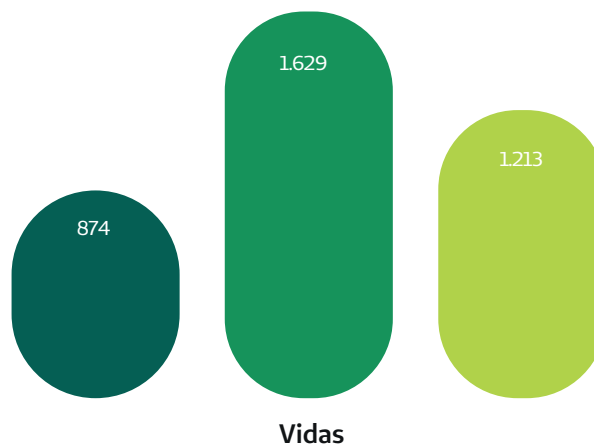


PESSOA JURÍDICA

No segmento PJ (grandes empresas), a Unimed Fortaleza tinha um orçado de receitas de R\$537.676,96, alcançando R\$251.343,39, que representa 47% da meta anual.

Desempenho - vidas em relação ano anterior (PJ)

● REAL 2017 ■ META 2018 ■ REAL 2018

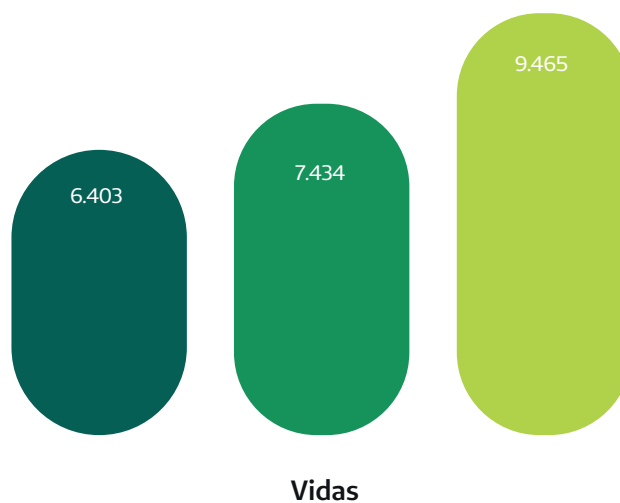


MICROS E PEQUENAS EMPRESAS

No segmento MPE, para vendas a partir de uma vida com estratégias comerciais e de marketing, a Unimed Fortaleza tinha um orçado de receita de R\$ 2.058.946,59, alcançando R\$2.713.349,85 o que representa 132% acima da meta estabelecida.

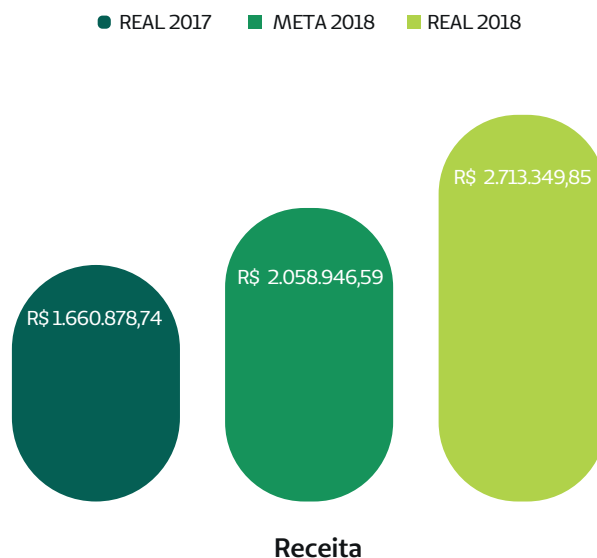
Desempenho - vidas em relação ano anterior (MPE)

● REAL 2017 ■ META 2018 ■ REAL 2018





Desempenho – receita em relação à meta e ao ano anterior (MPE)



PESSOA FÍSICA

No segmento Pessoa Física, a Unimed Fortaleza tinha um orçado de receita de R\$ 5.111.358,14 realizando R\$3.702.630,31 o que corresponde a 72% da meta.

Em agosto a Gerência realizou uma bem sucedida experiência para unificação das equipes próprias de vendas PF e MPE, dando destaque para a potencialização das oportunidades de vendas para cada consultor.

LOJAS PARCEIRAS

Em meados de abril foi lançado um piloto com a Loja Conceito denominado Projeto Plataforma. O principal objetivo foi atrair, através da qualificação pela referida loja, a participação em vendas de outras três corretoras multimarcas que atuam no mercado: Império, Jocross e Plamed.

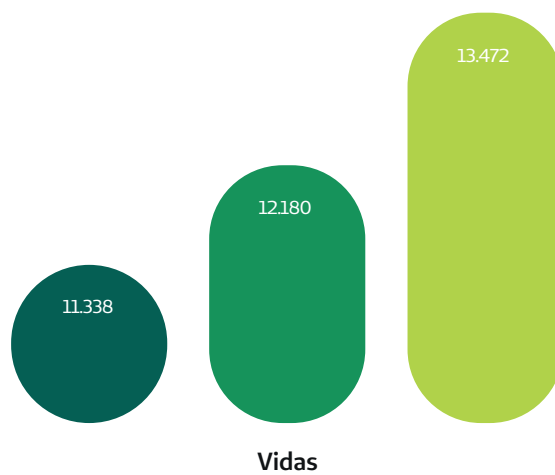
Em função dos excelentes resultados atingidos durante o projeto (o que exigiu ajustes nos processos

operacionais de vendas e cadastrados e da condição comercial /remuneração), foi efetivado o modelo testado na Loja Conceito, estendendo-o para as demais lojas parceiras (TVR, Multivendas e Fortalvendas). Como reflexos desta ação, houve superação da meta orçada de vidas e de faturamento no segmento de MPE e incremento de vidas e de receita (tanto no MPE quanto no individual) em relação a 2017.



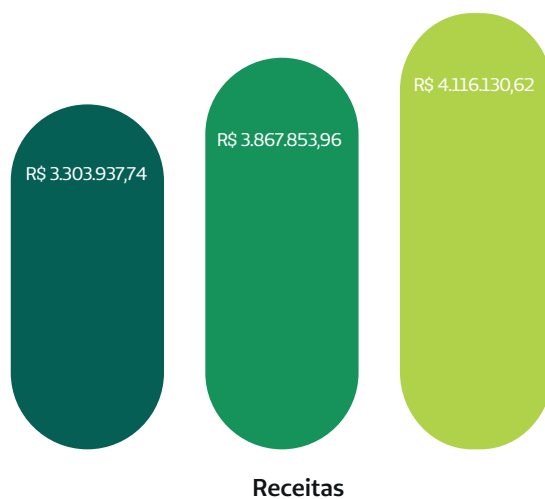
Vidas - Lojas Parceiras

● REAL 2017 ■ META 2018 ■ REAL 2018



Receita - Lojas Parceiras

● REAL 2017 ■ META 2018 ■ REAL 2018



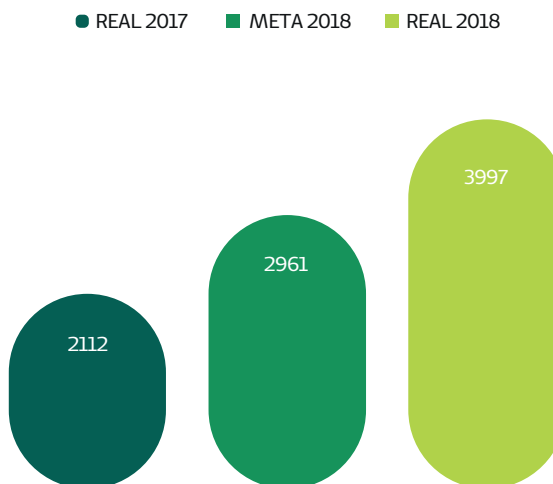


PLANO ADESÃO ADMINISTRADO

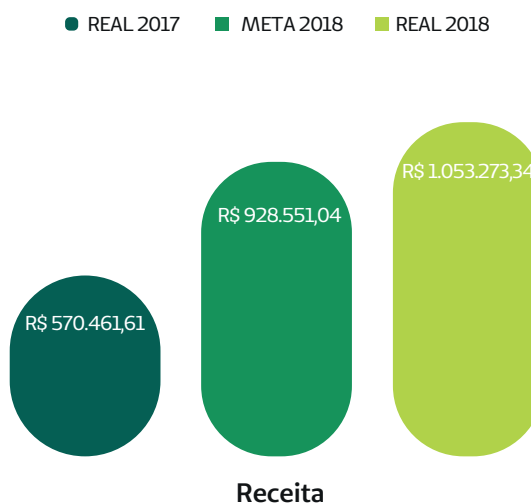
No segmento adesão (através de administradoras de benefícios), o ano de 2018 foi marcado pela superação das metas em todo o período. Isso foi fruto das ações realizadas ainda em 2017, como a remodelagem dos produtos comercializados nesse segmento. Dentre as mudanças deste processo, destaca-se a inclusão do benefício adicional do Unimed Urgente (atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência).

Ao lado, o gráfico comparativo dos resultados obtidos em relação a 2017, onde se nota importante incremento nas vendas e a superação do desafio orçado para 2018.

Vidas – Plano Adesão Administrado



Receita – Plano Adesão Administrado



Fonte: Relatório orçado x realizado de 2018



CONFORMIDADE COM NORMATIZAÇÕES DA ANS – COMPLIANCE

[G4-EN29]





A Gerência de Informações Estratégicas e Atuariais (GIEAT) é o setor responsável pelo Business Intelligence corporativo, a precificação dos produtos, o cálculo das provisões técnicas e os estudos demográficos e atuariais da carteira de beneficiários.



PRINCIPAIS INICIATIVAS DE 2018

- Foram implementadas mudanças na metodologia própria para o cálculo da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), com o objetivo de adequar melhor esta metodologia ao risco da cooperativa. A medida resultou em uma redução de aproximadamente R\$ 2,6 milhões no montante desta provisão.
- Com automatizações de processos internos da GIEAT, foi agilizado o fornecimento de informações que subsidiaram cerca de 500 negociações de reajustes de contratos coletivos e mais de 150 negociações para celebração de novos contratos com grandes grupos empresariais e associações.

Participação em ações e eventos

- Comissão Permanente de Solvência da ANS (CPS), que é integrada por membros das grandes operadoras do Brasil e possui foco na sustentabilidade do setor através da discussão de modelos internos de capital e compartilhamento de riscos.
- 12º Congresso Brasileiro de Atuária,

cujo tema foi “O Atuário frente à Era do Compartilhamento”. O gerente da área ministrou a palestra “Saúde - Um Terreno Fértil à Inovação” e mostrou, inclusive, alguns projetos de inovação da Unimed Fortaleza, como o Inovativa.

- 27º Seminário Nacional Jurídico, Contábil, Atuarial, Financeiro e Regulatório da Unimed Brasil. O gerente da GIEAT ministrou a palestra “Capital Baseado em Risco de Subscrição”, divulgando como a Unimed Fortaleza, de forma antecipada, simulou os impactos da regra de transição de capital que a ANS vai obrigar a partir de janeiro de 2023.
- II SUEMT (Simpósio das Unimed do Estado do Mato Grosso). O gerente da área ministrou a palestra “Capital Baseado em Risco”, mostrando a importância, para singulares daquele estado, dos impactos da regra de transição de capital que a ANS vai obrigar a partir de janeiro de 2023.
- Audiência pública, realizada pela ANS, sobre a nova Metodologia de Reajuste dos Planos Individuais.

TRIBUTAÇÃO FISCAL

A área Tributária e Fiscal da Unimed Fortaleza atua de forma a garantir o devido atendimento às normas tributárias através do cumprimento dos prazos de recolhimento de tributos e de envio de declarações, além da criação de controles e regras internas para a eliminação de riscos. Seguem as suas principais realizações em 2018:

- Cumprimento de todas as obrigações tributárias sem ocorrência de atrasos em declarações ou falta de recolhimento dos tributos;
- Recebimento, análise, processamento e envio para pagamento de 78.723 documentos fiscais (notas fiscais, boletos, reembolsos e guias);
- Compensação de um total de R\$ 9.612.745,02 referentes a crédito oriundo de depósitos judiciais que estavam com risco de prescrição. Este valor foi abatido do saldo devedor do Refis (parcelamento junto à Receita Federal);



da corresponsabilidade de riscos entre as operadoras;

- Participação na implementação de melhorias em diversas áreas, colaborando através da orientação técnica da equipe contábil e da validação de cenários em teste e em produção e aprimorando relatórios auxiliares e processos que impactam na apuração dos resultados contábeis.

ORÇAMENTO

O Setor de Orçamento, no primeiro semestre de 2018, realizou ações que deram continuidade às melhorias do controle orçamentário. Dentre elas estão a ampliação do bloqueio de compras não orçadas e a realização de treinamentos junto às áreas, tanto relacionados a processos como ao sistema de orçamento. Essas ações contribuem para que as projeções orçamentárias sejam respeitadas e o resultado da Unimed Fortaleza seja resguardado.

Mensalmente foram feitas reuniões de acompanhamento orçamentário com

a participação das superintendências e dos gestores. Nestes encontros foram esclarecidos os desvios entre o orçamento e as realizações e definidas tomadas de decisões para evitar desperdícios e otimizar gastos

Em 28 de agosto foi realizada a abertura do Orçamento 2019. Na ocasião, foram repassadas as premissas orçamentárias para que os gestores pudessem realizar suas projeções de resultado e indicadores junto à ANS. Importante destacar que o orçamento da Unimed Fortaleza é descentralizado e envolve 196 profissionais na sua elaboração, sendo 24 unidades de negócio, 622 centros de custos e 297 contas contábeis - o que acarreta em 184.734 possíveis combinações. O orçamento de 2019 foi aprovado em reunião do CAD no dia 12 de dezembro.

FINANCEIRO

O ano de 2018 encerrou com resultados financeiros bastante positivos e melhora na performance da rentabilidade da carteira de Investimentos em geral da Unimed Fortaleza, apesar do cenário

de incertezas no Brasil. Foi um ano de disputa eleitoral acirrada e com o movimento grevista dos caminhoneiros, no primeiro semestre, que repercutiu negativamente em toda a economia. Além disso, o País ainda vive uma das maiores crises econômicas de sua História, com o desemprego atingindo em torno de 13 milhões de pessoas.

Neste contexto, com estes e outros fatores gerando volatilidade no mercado financeiro, e uma taxa Selic que se manteve praticamente estável durante todo o ano (6,5% ao ano), a cooperativa se viu desafiada a buscar produtos que pudessem ter um diferencial em termos de retorno financeiro, mas preservando, ao mesmo tempo, seu perfil de risco conservador.

Em 2017, a rentabilidade geral da carteira ficou em 102% do CDI. Já em 2018 chegou a 113,1% do CDI. Este resultado foi obtido a partir de uma política organizada e responsável de substituição de papéis e produtos que fossem bem avaliados em termos de rating (todos acima da nota A) e da seleção de agentes financeiros,



COMITÊ DE ESPECIALIDADES

O Comitê de Especialidades (COMESP) da Unimed Fortaleza foi criado com o objetivo de reunir as especialidades médicas na elaboração de normativas, protocolos e/ou diretrizes para

respalda a conduta do médico cooperado na prestação da assistência aos nossos beneficiários e eliminar os entraves administrativos para liberação dos procedimentos junto às auditorias. Com a publicação da Resolução

Normativa da Agência Nacional de Saúde em junho de 2017 (RN nº 424/2017), o COMESP passou a ser responsável pelo cumprimento desta RN através do gerenciamento das juntas médicas.

JUNTAS DE ESPECIALIDADES MÉDICAS 2018

Especialidade	Quantidade	Valor
Buco maxilo	51	R\$ 42.840,00
Neurocirurgia	25	R\$ 21.000,00
Vascular	36	R\$ 30.240,00



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

[G4-56]



Item	Unit Price	Price
of material	273,11 €	63,10 €
of material	273,11 €	20,00 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €
of material	273,11 €	273,11 €

Code: 123456789
Date: 24.04.2011
Client: 123456789
Total: 273,11 €



A Unimed Fortaleza criou, no final de 2017, a área de Compliance e Riscos Corporativos que tem como principal objetivo contribuir para a consolidação da Governança Corporativa, proporcionando confiança e segurança para clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas quanto ao cumprimento das normas internas e externas em relação à gestão de riscos de seus negócios e às práticas anticorrupção.

As suas ações visam, também, engajar todas as áreas no processo de sedimentação, disseminação e fortalecimento de uma cultura de compliance e riscos corporativos, como forma de contribuição para o cumprimento da Margem de Solvência baseada em metodologia adequada na mensuração do capital suficiente para minimização dos riscos de subscrição, de mercado, de crédito, operacional e legal.

No ano de 2018, as principais ações

realizadas na Unimed Fortaleza pela área de Compliance e Riscos Corporativos foram:

- Realização do I Encontro de Compliance para cooperados, colaboradores e público em geral.
- Participação nos indicadores de Riscos e Lei Anticorrupção do Instituto Ethos e da Unimed do Brasil.
- Participação no processo de parcelamento de débitos com a ANS, o que representou uma economia de mais de R\$ 7 milhões para a cooperativa.
- Elaboração de pareceres técnicos para áreas demandantes com o objetivo de minimizar riscos e zelar pela conformidade.
- Início do mapeamento de riscos de processos nas áreas de tesouraria, tributária, produção médica, compras, vendas e faturamento;
- Elaboração de Metodologia de Cálculo do Percentual de Inadimplência Médio para redução da margem de solvência (objeto da Resolução Normativa de ANS nº 209).

- Criação de modelo de não conformidades para reporte das áreas, contribuindo para controle do risco operacional.

Canal de Ética

O Canal de Ética foi criado como um instrumento que visa identificar e solucionar problemas por meio de denúncias realizadas pelos colaboradores. Com ele, foram identificados comportamentos que podem comprometer a reputação da Unimed Fortaleza, como assédio moral, sexual, suborno, desperdícios de recursos e favorecimentos, dentre outros. Além disso, é possível sugerir melhorias. Em 2018 foram encaminhadas 166 demandas para o comitê de RH.

Principais ações:

- Modernização da estrutura de normas internas e criação, atualização e publicação de cinco normas internas.
- Abertura do Canal de Ética para fornecedores.



MELHORES PRÁTICAS EM GOVERNANÇA CORPORATIVA

[G4-EN13:]





Melhores práticas de gestão nos processos de auditoria

A Unimed Fortaleza possui uma área de Auditoria Interna (AUDIT), em consonância com as determinações do seu Estatuto Social, com as orientações do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC e com as recomendações do Programa de Integridade da Lei nº 12.846/2013 (“Anticorrupção”), entre outras legislações aplicáveis.

Vinculada à Presidência, a AUDIT é

parte integrante e atuante da estrutura do sistema de governança corporativa da operadora, juntamente com os demais órgãos e unidades de controle, e uma das suas três linhas de defesa interna. Tem por missão assessorar a administração com autonomia e agir 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.



A seguir, as principais ações da AUDIT em 2018, realizadas em observância às melhores práticas profissionais e de governança corporativa e levando em consideração o planejamento estratégico da Unimed Fortaleza:

• Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações da operadora:

- Produção de hospitais, clínicas e laboratórios credenciados;
- Reembolso de gastos assistenciais a clientes;
- Produção de clínica de Fisioterapia;
- Produção de clínica de imagem;
- Benefício PEA/PAD;
- Controle de pessoal;
- Plano de saúde dos empregados;
- Plano de saúde dos médicos cooperados;
- Comissões de venda de plano de saúde.

• Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações dos Recursos Próprios da cooperativa:

- Custos assistenciais da Unimed Lar;
- Engenharia Clínica do HRU (manutenção e contrato de locação de

equipamentos);

- Honorários médicos de visitas no HRU;
- Recebimentos de particulares pelo HRU;
- Estacionamento HRU.

• Contagem do Caixa/Fundo Fixo do HRU, da Operadora, do Centro Pediátrico e do Laboratório Unimed.

• Inventários físicos mensais, por amostragem, dos estoques da cooperativa, e análise anual dos seus ajustes e respectivas justificativas.

• Atendimento a demandas pontuais solicitadas pela diretoria e por outros órgãos sociais.

• Investigações (quando solicitadas) de denúncias recebidas pelo Canal de Ética e condução de Processos Administrativos Disciplinares.

• Apoio técnico em melhoria, atualização e/ou revisão das normas internas e de demais documentos da cooperativa (editais, atas, formulários etc.).

As recomendações da AUDIT estão sendo acompanhadas com o objetivo de verificar a sua efetiva realização.

O gestor da área participa como membro designado e secretário do Comitê de Governança Corporativa e como membro do Canal de Ética. Além disso, assessora o Comitê Gestor da Cooperativa, quando solicitado.

REDUÇÃO DE DEMANDAS JUDICIAIS

Seguem as principais ações e conquistas obtidas pela Assessoria Jurídica (ASJUR) da Unimed Fortaleza no ano de 2018.

- O setor reduziu em 22% o número de processos trabalhistas movidos por colaboradores ou ex-colaboradores contra a Unimed Fortaleza. O índice é resultado das palestras para os gestores sobre temas jurídicos que envolvem a relação de trabalho e aplicação de política de acordo. Estas palestras foram implementadas desde 2016, após



PROJETOS ESTRATÉGICOS

No ano de 2018 o Escritório de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Organizacional desempenhou papel essencial na formulação e na implementação das ações corporativas definidas no Planejamento Estratégico. O portfólio contou com 27 projetos distribuídos entre as cinco diretorias da Unimed Fortaleza. A seguir, os principais

resultados alcançados no ano pelos Escritórios de Projetos.

PROJETO EVOLUÇÃO APLICATIVO MINHA UNIMED

O projeto teve como principal objetivo criar novas funcionalidades e evoluir outras existentes para o app Minha Unimed Cliente de acordo com ideias captadas no projeto Inovativa 2.0.

- Funcionalidades no app Minha Unimed Cliente:

- Painel de visualização dos serviços mais acessados no aplicativo;

- Alteração da data de vencimento da fatura;
- Alteração do modo de recebimento da fatura;
- Tempo médio de atendimento da rede própria,
- Vendas de opcionais;
- Integração da Roberta com o Guia Médico.

- Funcionalidades nos apps de Força de Vendas e do Cooperado:

- Notificações;
- Alterações diversas.

App Minha Unimed

Baixe agora o aplicativo e acesse os serviços do seu plano de qualquer lugar e na hora que você precisar.

BAIXE AGORA



PROJETO DE AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO À AUTORIZAÇÃO

O projeto objetivou implementar otimizações no processo para garantir a manutenção do tempo total de ciclo de atendimento, automatizando os processos com foco nos clientes. Forneceu os seguintes resultados:

- Análise do processo;
- Chat online;
- Integração da Central de Auditoria e Intercâmbio Eletrônico;
- Chamador automático Central de Atendimento ao Cliente CAC;
- Monitoramento de farol dos prazos de atendimentos assistenciais na central;
- Painel Intercâmbio BackOffice.

PROJETO RETER CLIENTES

O projeto objetivou implantar o processo “Manter clientes” com foco nos clientes inadimplentes (PF), beneficiários demitidos (PJ e MPE), excluídos por iniciativa própria (PJ e MPE) e empresa (MPE) e definir um portfólio de opções e política específicos. A retenção foi trabalhada por meio da identificação de clientes potenciais e da elaboração de mecanismos e uma política para

negociação com os beneficiários. O projeto forneceu os resultados descritos a seguir.

- Geração da fatura com data futura;
- Envio de e-mail lembrete;
- Contato com o cliente com histórico de inadimplência;
- Negativação Serasa;
- Parcelamento dos valores no cartão de crédito;
- Pagamento da venda no cartão de crédito;
- Utilização do WhatsApp Web.
- Construção das telas para a retenção de clientes no Sales Force;
- Definição e construção de indicadores para inadimplentes no Analytics, modelos de rolagem e indicador de evasão dos clientes e churn para inadimplentes.

PROJETO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO/PAGAMENTO POR PERFORMANCE AOS COOPERADOS

O projeto objetivou implantar uma metodologia de avaliação de desempenho/pagamento por performance para os médicos cooperados da Unimed Fortaleza. Forneceu os seguintes resultados:

- Estudo para elaboração de metodologia própria - avaliação de dados históricos, elaboração e aprovação de cenário;
- Definição de indicadores - Sinistralidade, Cadastro Completo e Grau de Adesão a Guia Eletrônica;
- Início da automação do processo da Guia Eletrônica.

PROJETO PLANO DE CARREIRA INTERNA

O projeto objetivou elaborar um plano de carreira, fortalecendo a política de reconhecimento interno da Unimed Fortaleza. Forneceu os seguintes resultados:

- Disponibilização e preparação de espaço na intranet para o plano de carreira interna;
- Para a Presidência e as diretorias Administrativa, Financeira e Comercial:
 - Criação de organogramas e funcionograma;
 - Criação de robô para conversão de descrições de cargos;
 - Desenvolvimento de website na intranet;
- Treinamentos funcionais.



PROJETO ESTRUTURAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

O projeto objetivou estruturar um modelo e implantar uma solução para gestão do conhecimento na Unimed Fortaleza, com treinamentos presenciais e à distância. Forneceu os seguintes resultados:

- Aquisições de 4 leitores biométricos, 4 notebooks e 24 painéis de aviso em acrílico para educação continuada;
- Análise e redesenho dos processos direcionados aos colaboradores administrativos e assistenciais;
- Automação da lista de frequência por meio da biometria - integração entre RM e Sistema de Eventos;
- Criação do painel de treinamentos no BI;
- Implantação da plataforma EAD Sabius
- Sábua Experience;
- Implantação do Chat Bot Sofia para disseminar conteúdos e permitir a realização de inscrições em treinamentos comportamentais;
- Integração entre Sabius e RM;
- Redefinição do fluxo, criação de requisições para inserção de certificados externos e emissão de certificado no

formato Unimed Brasil, todos a partir do RM;

- Mudança organizacional: a educação continuada responderá ao Centro de Estudos, que por sua vez passará a se chamar CEP - Centro de Ensino e Pesquisa;
- Disseminação de pílulas de conhecimento por meio de Chat Bot;
- Treinamentos funcionais.

PROJETO AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

O projeto objetivou realizar a automação de processos e atividades da Unimed Fortaleza dentro de necessidades coletadas nas áreas funcionais. Forneceu os seguintes resultados:

- Análise e implantação de automações dos trâmites contratuais no jurídico;
- Análise e redesenho do processo do faturamento.

PROJETO LEAN OFFICE

O projeto objetivou a implantação da cultura de Lean Office (Escritório Enxuto) e a redução de despesas nas áreas administrativas da Unimed Fortaleza. Forneceu os seguintes resultados:

- Análises dos processos “Da Auditoria à Produção Médica” e “Do Atendimento à Gestão de Demandas Jurídicas”.

PROJETO TRATATIVAS JUDICIAIS

O projeto objetivou reduzir o tempo de coleta de informações do beneficiário para elaboração do subsídio e otimizar o processo de análise orçamentária do Jurídico. Forneceu os seguintes resultados:

- Análise do processo de coleta de informações para defesas judiciais - elaboração do subsídio;
- Análise de ferramentas de mercado para soluções preditivas relacionadas ao Jurídico: Logjur, Tikal Tech, Deep Legal, Convex, Oito Jurídico, Forelegal, EHT e Intelivix.

PROJETO AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA VENDA AO PÓS-VENDA

O projeto objetivou implantar plataformas eletrônicas CRM, Marketing Cloud e E-commerce, além de melhorias no Portal Unimed para realização de vendas e movimentações. As medidas visaram aumentar a eficiência da definição do público alvo, otimizar a gestão das vendas, propiciar a análise



- Definição de nova alçada para as compras de urgência;
- Piloto da implantação do ponto mínimo e máximo dos ressuprimentos das farmácias satélites;
- Recebimento de NF sem necessidade da ordem de compra;
- Implantação do recebimento de materiais mobile (WMS, negociações com os fornecedores da plataforma de planejamento de compras e estoque GTplan e Bionexo).
- Implantação do NAP (Núcleo de Atendimento a Prescrição) nas Unidades de Cuidados Especiais do HRU com a transformação dos fluxos e trabalhos padronizados e desenvolvimento de indicadores de processo;
- Homologação do módulo de logística mobile dos sistemas de gestão hospitalar MV;
- Reforma da área para receber o Centro de Distribuição.

PROJETO NOVA SEDE UNIMED LAR PINTO MADEIRA

O projeto objetivou realizar uma reforma estrutural do prédio da Rua Pinto Madeira para a transferência da Unimed Lar, que estava localizada no

9º andar do HRU. Forneceu os seguintes resultados:

- Criação dos projetos técnicos
- projetos arquitetônico, complementares e aprovações nos órgãos regulamentadores;
- Aquisições, execução da obra civil e adequabilidade das instalações - marcenaria, mobiliário, TI, telefonia, refrigeração, piso/forro/divisória e afins, paisagismo, estrutura de revestimento em aço da fachada, sinalização (interna e externa), cortinas e troca da subestação de energia.

PROJETO PLANO DIRETOR DE INFRAESTRUTURA DO HRU

O projeto objetivou elaborar e aprovar os projetos técnicos (arquitetônicos e complementares, quantitativos e orçamentos) referentes ao fluxo de transferências estruturais do Plano Diretor de Infraestrutura do HRU para início das obras ainda em 2018. Forneceu os seguintes resultados:

- Contratações de fornecedores;
- Criação dos programas de necessidades e projetos arquitetônicos para subsolo, térreo (urgência e emergência) e 2º, 4º, 7º, 8º e 9º pavimentos do HRU;

- Início do projeto complementar para a reestruturação física do térreo (urgência);
- Elaboração dos critérios de seleção para o equipamento de ressonância magnética.

PROJETO IMPLANTAÇÃO DO MODELO INTEGRAL À SAÚDE - AIS

O projeto objetivou implantar 2





PROJETO IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO POR DESEMPENHO PARA CORPO CLÍNICO DO HRU

O projeto objetivou implantar uma metodologia de avaliação de desempenho para no mínimo três especialidades do HRU por meio do módulo gestor do software GPS 2iM. Forneceu os seguintes resultados:

- Definição e elaboração das fichas técnicas e implantação dos indicadores de desempenho para a especialidade Clínica Médica;
- Definição dos indicadores da especialidade Emergencista.

PROJETO GRUPO DE DIAGNÓSTICOS RELACIONADOS - DRG

O projeto objetivou implantar um software no HRU com metodologia sofisticada de gerenciamento de custos e de qualidade assistencial que permite a elaboração de pacotes clínicos e cirúrgicos tendo como base informações coletadas a partir da internação. O recurso tem como substrato a metodologia DRG (Diagnosis Related Groups - Grupos de Diagnósticos Relacionados). Forneceu os seguintes resultados:

- Módulo DRG Assistencial HRU, que permite aumentar o giro de leitos e o perfil epidemiológico do hospital, dentre outras informações assistenciais;
- Módulo DRG Custos HRU, que permite a formação de pacotes cirúrgicos dentre os DRGs e comparar os custos de pacientes;
- Módulo DRG Parto Adequado HRU, que foca na extração de dados da obstetria e a possibilidade de utilização para gestão da qualidade assistencial;
- Módulo DRG Assistencial Rede Credenciada, que permite aumentar o giro de leitos e o perfil epidemiológico dos hospitais da rede, dentre outras informações assistenciais.

PROJETO ESOCIAL

O projeto objetivou implantar o eSocial na Unimed Fortaleza através da adequação de rotinas, processos e sistemas de informações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e fiscais relativas à contratação e à utilização de mão de obra onerosa (com ou sem vínculo empregatício). Forneceu os seguintes resultados:

- 1º e 2º releases do eSocial entregues

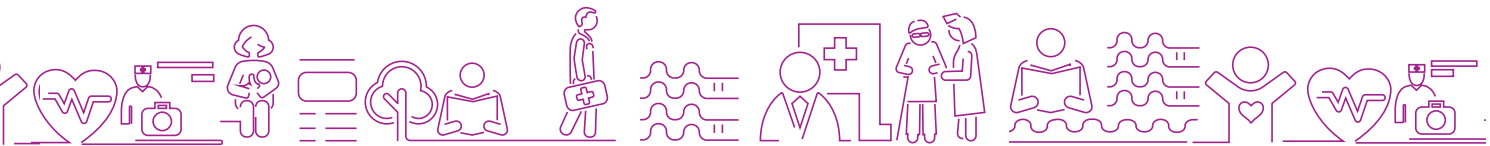
à operação;

- Envio da EFD Reinf e disponibilização para a operação;
- Parametrização da gestão dos terceirizados para recebimento de informações dos parceiros.

PROJETO BIG DATA - GRANDE VOLUME DE DADOS ESTRUTURADOS E NÃO ESTRUTURADOS

O projeto objetivou a implantação dos indicadores nas ferramentas de Big Data e Analytics referentes aos setores Jurídico, Custo Assistencial e Ouvidoria e disseminar o uso das soluções por meio de capacitações para diversas áreas. Forneceu os resultados descritos a seguir.

- No Jurídico (processos cíveis):
 - Mineração dos dados de processos ativos;
 - Análise do processo de custos das liminares e negativas de atendimento;
 - Identificação de processos que envolvem Spinraza;
 - Automatização das cargas das liminares;
 - Revisão da automatização da extração dos processos nos portais;
 - Indicadores de relação entre médicos



cooperados e advogados nos processos judiciais e de especialidades envolvidas nos processos judiciais.

- No Custos Assistenciais:

- Classificação do perfil epidemiológico;
- Indicadores de desvio padrão e de outliers de ressonância, acupuntura e OPME;

• Painel de georreferenciamento de prestadores;

• Screening de beneficiários.

- Na Ouvidoria / Compliance:

• Painel de perfil de risco de beneficiários referentes a NIPs e liminares;

- Estruturação do ambiente para suporte e desenvolvimento de modelos

- Analytics;

- Atualização das bases de dados dos modelos de abril a dezembro de 2018.

PROJETO IMPLANTAÇÃO DO MODELO DE BUSINESS PARTNER

O projeto objetivou implantar o modelo Business Partner na Unimed Fortaleza. Forneceu os seguintes resultados:

- Contratação de consultoria especializada no modelo de Business Partner;

- Execução do piloto com Business Partners do HRU e da Diretoria

Comercial (DCO);

- Desenvolvimento de solução no BPMS (sistema de automação de processos) para gerenciamento de atividades entre Business Partners e o Centro de Soluções.

PROJETO MODERNIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O projeto objetivou realizar alterações em níveis táticos e operacionais na estrutura organizacional da Unimed Fortaleza visando otimizar os recursos disponíveis (concentrando o fluxo "ponta a ponta" do processo em um único "dono") e implantar melhorias de processos por meio de ciclos de transformação. Forneceu os seguintes resultados:

- Automação dos lançamentos manuais do comissionamento;

- Novo cenário de estrutura organizacional dos processos de OPME;

- Análise e desenho de mudanças de estrutura organizacional do processo Auditorias Médicas.



PROCESSOS

A Unimed Fortaleza realiza o monitoramento do desempenho dos processos por meio da metodologia

de Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia (GRD). Ela consiste em reuniões mensais, facilitadas pelo Escritório de Processos e Qualidade, em que estão presentes todas as áreas envolvidas

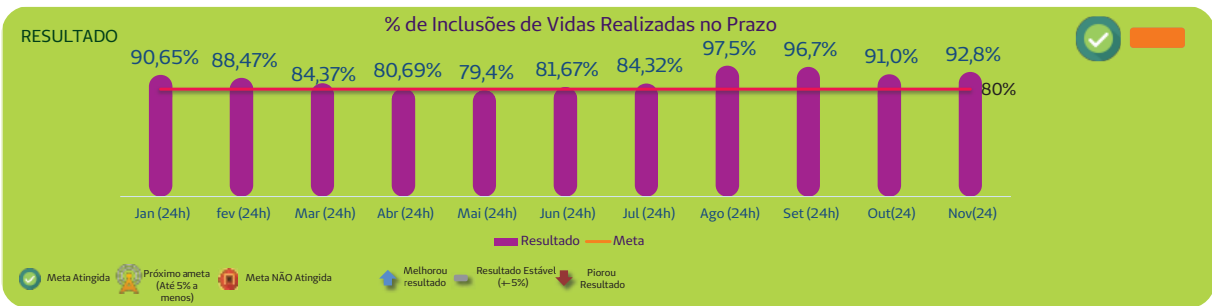
no processo e nas quais é realizada a análise do indicador de desempenho do processo e a definição de ações de curto prazo para a manutenção ou melhoria do resultado.



GRD – BOLETIM DE PROCESSO

MACROPROCESSO: Da Venda ao Pós Venda
 PROCESSO: Do relacionamento ao Pós Venda
 DONO DO PROCESSO: Claudio Sabóia

INDICADORES Período: Nov/2018



CONTROLE

Resultado Indicador	Outubro/18	Novembro/18
Total de Solicitações	6958	4078
Total de Solicitações no Prazo	6334	3785

AÇÕES CONCLUÍDAS EM ATÉ 30 DIAS

* Não houveram ações finalizadas nos últimos 30 dias.

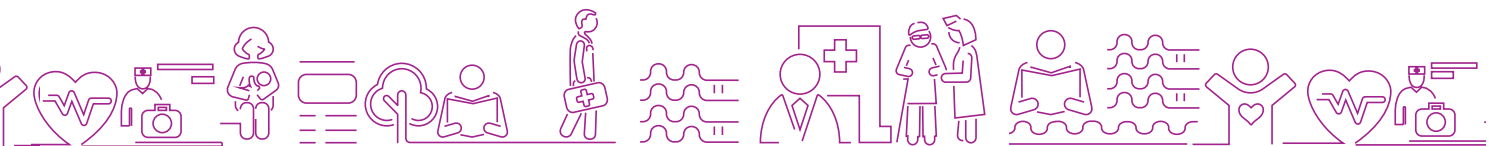
AÇÕES EM ANDAMENTO

GRD-407 Alex Ponce Aberto GRD-406 Criar indicadores para todos os tipos de inclusão e movimentações (Pessoas física, MPE e Movimentações PJ físicas)

O GRD iniciou o ano de 2018 acompanhando 16 processos e evoluiu para 20 processos monitorados. Este trabalho traz benefícios para a

cooperativa através das melhorias de processo que se refletem nos resultados dos indicadores de processo e no atingimento de metas ao longo do

ano. Para ilustrar os ganhos alcançados, destacam-se os resultados dos processos descritos a seguir.



- PROCESSO MOVIMENTAR BENS PATRIMONIAIS

Após realização de ciclo de transformação de processo, em que foram implantadas melhorias nas suas diversas etapas, o tempo para realização das atividades de movimentação foi reduzido em 50%. Ao longo do ano as três formas de movimentações foram incluídas para acompanhamento, como demonstra a imagem abaixo.



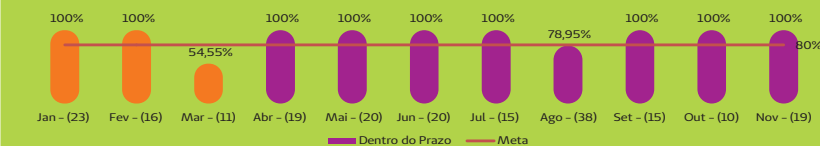
GRD –BOLETIM DE PROCESSO MACROPROCESSO: Administrar Ativos Patrimoniais PROCESSO: Movimentar Bens Patrimoniais DONO DO PROCESSO: Adriano Ramalho

INDICADORES

Período:Nov/2018

RESULTADO

% de Bens Baixados no Prazo

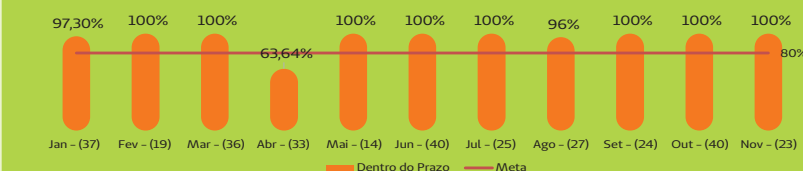


✓ Meta Atingida
🏆 Próximo ameta (Até 5% a menos)
🚫 Meta NÃO Atingida
📈 Melhorou resultado
➡️ Resultado Estável (+5%)
📉 Piorou Resultado

15 dias após a abertura da issue

RESULTADO

% de Bens Transferidos

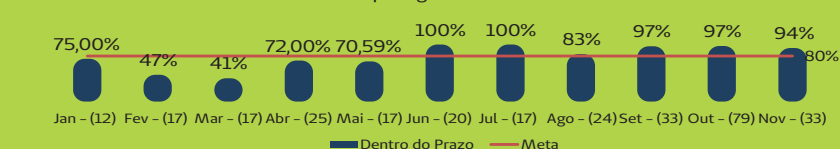


✓ Meta Atingida
🏆 Próximo ameta (Até 5% a menos)
🚫 Meta NÃO Atingida
📈 Melhorou resultado
➡️ Resultado Estável (+5%)
📉 Piorou Resultado

15 dias após a abertura da issue

RESULTADO

Etiquetagem de Bens



✓ Meta Atingida
🏆 Próximo ameta (Até 5% a menos)
🚫 Meta NÃO Atingida
📈 Melhorou resultado
➡️ Resultado Estável (+5%)
📉 Piorou Resultado

2 dias após a abertura da issue



- PROCESSO REALIZAR MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS

Neste GRD são acompanhados os serviços de manutenção preventiva e corretiva de toda a organização. Para alcançar um bom resultado, foram adotadas as seguintes medidas: implantação de painéis de gestão a vista, alteração

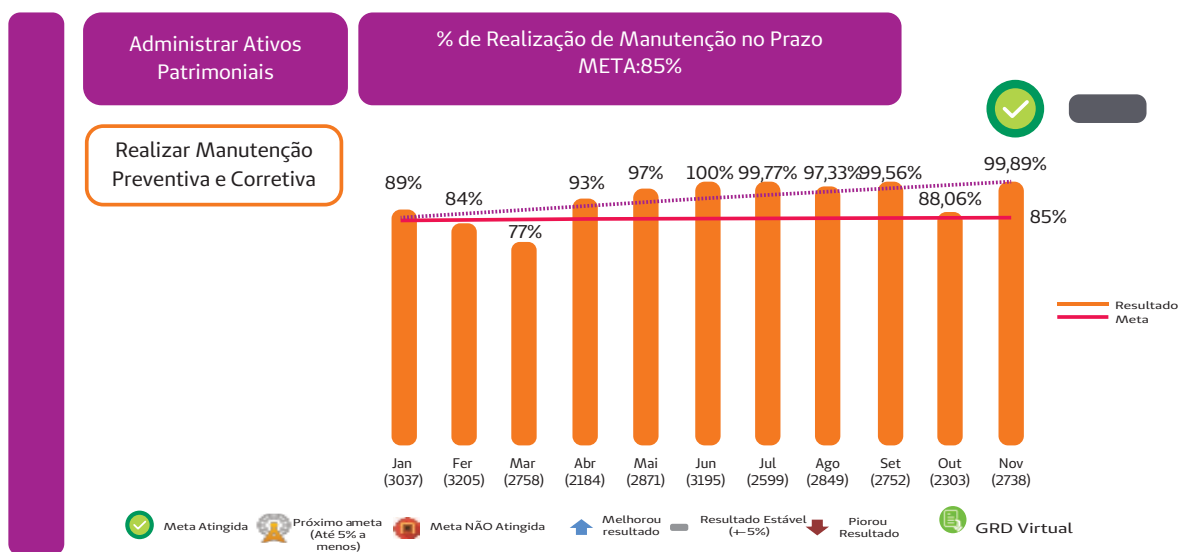
dos fluxos de criação e finalização de ordens de serviços, realização de uma reforma estrutural (que permitiu mais organização em relação aos materiais que chegam às oficinas de trabalho para serem ajustadas).

Também foi efetuada a compra de um

sistema próprio para manutenção predial que permite que todos os planos de manutenções preventivas sejam criados no sistema de forma automática e facilita a gestão das manutenções corretivas, definindo prioridades por grau de criticidade.



CADEIA INTEGRADA DE PROCESSOS UNIMED FORTALEZA



TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

A Unimed Fortaleza tem investido fortemente em inovação e na melhoria contínua dos seus processos com o objetivo de entregar mais valor para seus clientes, aumentar a satisfação e

reduzir despesas de operação e custos assistenciais. Para isso, o Escritório de Processos e Qualidade realizou, durante o ano de 2018, diversos trabalhos de transformação de processos oriundos da estratégia da cooperativa e do recorrente

monitoramento do desempenho dos processos.

Dentre os 24 projetos estratégicos acompanhados em 2018, 12 deles tiveram a atuação do Escritório de Processos e



Qualidade. Além disso, diversos planos de ação foram conduzidos pela área, melhorando os processos da operação. A seguir, destacam-se as principais entregas dos trabalhos de transformação de processo que foram realizados durante o ano.

- PROCESSO DO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO E AUTORIZAÇÃO

- Foram criados painéis de monitoramento de prazos dos atendimentos administrativos e assistenciais – sinalizando os prazos por meio de cores;
- Foi formado o núcleo de negativas, que consiste na interação de médicos auditores, advogados e assistentes de atendimento para assegurar a gestão sobre as negativas de atendimento. A atuação do núcleo garante que as negativas ocorram apenas quando necessário e de forma bem fundamentada, evitando insatisfação dos beneficiários, futuras liminares e NIPs. Foram concebidas, também, melhorias no sistema para aprimorar o registro das negativas;
- Foi implantado o chamador automático na Central de Atendimento ao Cliente, que permite que a integração entre os

sistemas IN9Mídia e Sabius aumente a produtividade dos atendentes e o percentual de clientes atendidos dentro do prazo;

- Houve revisão do processo de realização de juntas médicas para padronizar e garantir prazos estabelecidos pelas RNs que as regulamentam;
- Foram unificados os registros de todos os atendimentos de reclamação para o subprocesso Atender Reclamações, Sugestões e Elogios tendo como base o uso do sistema de automação de processos BPMS (Business Process Management System). A medida envolveu as diversas unidades de atendimento ao cliente, incluindo HRU, Medicina Preventiva, Centro Pediátrico, Laboratórios, Centros Integrados de Atendimento Unimed, Centro de Atendimento ao Cliente, Serviço de Atendimento ao Cliente, Mídias Digitais, Ouvidoria e Auditoria Social. Com esta unificação, será possível acompanhar o andamento da reclamação (independentemente do local de registro) em uma única ferramenta de gestão, monitorando o cumprimento de prazo e gerando dados para análise global das reclamações dos clientes;

- Na frente de Big Data – Cliente Monitorado, foram elaborados 28 POPs de várias áreas para padronizar as atividades quando um cliente monitorado estiver necessitando de algum tipo de atendimento. Foi implantado o uso de robô para identificar o grau de risco do cliente com base em uma medição por escores que avalia mais de 200 variáveis e classifica o cliente como baixíssimo risco, médio risco, alto risco ou altíssimo risco.

- PROCESSO DA VENDA AO PÓS VENDA

- A plataforma para pré-cadastro de empresas no Sales Cloud (CRM) permitiu que a gestão passasse a ter controle, acompanhamento e previsão das vendas de PJ, MPE e Adesão em 2018;
- O e-commerce proporcionou a abertura de um canal de vendas sem custo de mão-de-obra (fixo e comissionamento) para aumento de receita em 2019;
- A assinatura eletrônica permitirá uma economia com a eliminação do material gráfico de vendas e do armazenamento de documentação física e a redução de mão-de-obra e de passíveis de multa por documentação inválida ou perdida;



- Foram definidos os fluxos no Marketing Cloud para a jornada de envio de fatura eletrônica com o objetivo de reduzir as despesas com eliminação de papel e de custos logísticos;

- Foi tratado o subprocesso Da Venda ao Cadastro MPE. Ele foi transformado e implantado com o auxílio do aplicativo Força de Vendas. O maior benefício da entrega foi a agilidade na geração do boleto ao cliente no ato da venda, viabilizando o pagamento imediato e a efetivação do contrato.

- PROCESSO PRESTAR ATENDIMENTO ASSISTENCIAL

- Foi implantado o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) na unidade de Hemodiálise do HRU. A medida possibilitou rastreabilidade dos pacientes, controle nos agendamentos de exames e disponibilização de laudos com imagens eletrônicas;

- Foi implantada a assinatura digital, que permite a disponibilidade de documentos para consulta em tempo real. A medida otimizou o tempo dos colaboradores e trouxe ganho na segurança das informações e na agilidade do processo de faturamento. Foi realizada a emissão de 1.943 assinaturas e eliminada a

impressão automática dos documentos do prontuário eletrônico, o que reduziu em 88% a quantidade de folhas.

- Foram criados os fluxos para entrada de novos colaboradores, para entrada de novos médicos e para o plano de contingência da assinatura digital e do centro de imagem (em exames solicitados pela emergência).

- PROCESSO DA COMPRA AO CONSUMO

Com o objetivo de promover o uso racional e seguro dos insumos hospitalares (medicamentos, materiais médico-hospitalares, OPMEs e equipamentos) em toda a Unimed Fortaleza, foi criado o Comitê de Padronização de Insumos Hospitalares. Ele tem caráter deliberativo sobre as avaliações técnicas emanadas pelos subcomitês focados em classes específicas de insumos e, a partir dessas avaliações, a cooperativa elenca um rol de marcas, modelos e fornecedores e com isso reduz custos, além de garantir disponibilidade e segurança no uso dos insumos.

- PROCESSO ATENDER DEMANDAS DOS ÓRGÃOS REGULADORES

Foi realizada a automação do processo de

ressarcimento ao SUS/PRD via robô para a geração de guias, procedimento que era considerado o maior gargalo do processo.

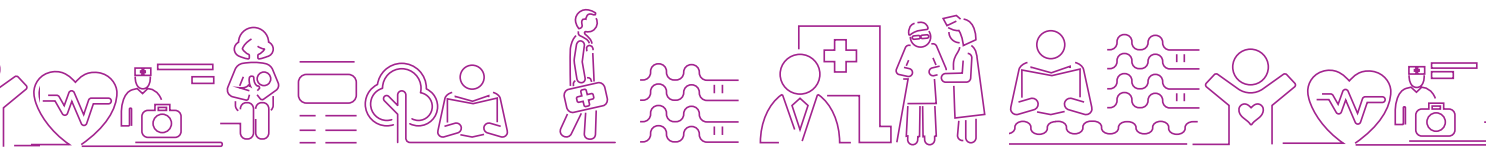
Além disso, foi realizado um acordo com a GEOP para a absorção da demanda de ressarcimento do SUS, diminuindo, assim, a demanda da GIEAT (área que não tem a maior expertise em regulação). As ações proporcionaram mais agilidade ao processo.

- PROCESSO DO ATENDIMENTO À GESTÃO DE DEMANDAS JURÍDICAS

- Foi realizado um novo ciclo de melhoria da gestão de liminares assistenciais. Devido à criticidade destas liminares para a cooperativa, foram redesenhados alguns fluxos específicos, como o de reembolso de terapias e liminares de home care (atendimento domiciliar). Foi criada uma célula de cumprimento destas liminares, congregando médicos auditores e analistas de atendimento e contas médicas, de modo a garantir e gerar controle na realização deste serviço;

- Foram implantadas melhorias no sistema para aferir o custo das liminares;

- Foram criados 10 indicadores com o objetivo de identificar as oportunidades de melhoria, analisar o desempenho e



monitorar os processos jurídicos;

- Foi criado o fluxo de validação de contratos na ferramenta JIRA com o objetivo de melhorar a gestão e o controle de contratos com os prestadores (atendendo uma necessidade conjunta do Jurídico e da Rede Credenciada).

- PROCESSO DA AUDITORIA À PRODUÇÃO MÉDICA

Foram implantadas as auditorias presenciais em cirurgias com OPME e em sete clínicas de Oncologia com o intuito de identificar não conformidades nas cobranças.

AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

Além dos trabalhos de transformação de processos, foram implantadas automações com o uso do sistema JIRA, que permite o gerenciamento de atividades, e do sistema BPMS – Business Process Management System.

– Utilizando a ferramenta BPMS Oracle foram implantadas as seguintes automações:

- Processo Aplicar Medidas Disciplinares: gerenciamento das medidas disciplinares pelos gestores e das áreas envolvidas;
- Processo Atender Reclamações:

tratativas das demandas vindas da Ouvidoria, de NIPs e do site consumidor. gov e a migração do JIRA para o BPMS;

- Processo Medicina Preventiva: melhoria no processo devido à mudança na organização do atendimento no programa Idade Ativa – para contemplar o modelo AIS, que será adotado pela Unimed Fortaleza;

• Processo Elaboração de Atas do Comitê Gestor: registro e aprovações das reuniões do comitê gestor;

• Processo Cadastrar Fornecedor: automação no processo de cadastro de fornecedores da GESUP;

• Processo Gerir Fundo Fixo: melhoria no processo de fundo fixo com a atualização da tabela de gestores e a atualização das lotações;

• Processo Realizar Parceria de Negócio: automação no novo processo de gestão de pessoas realizado pelos business partners. Consiste no acréscimo do centro de soluções para cada ação da tarefa elaborar plano de ação.

- Processo Gerir Estrutura Organizacional: melhoria no processo de

criação, alteração e inativação de centros de custos – coordenando de forma automatizada as atividades das diversas áreas que participam do processo.

- Atividade Validar Documentação: automação das validações dos documentos de processos.

– Utilizando a ferramenta JIRA foram implantadas as seguintes automações:

- Junta Médica: criação do fluxo Solicitação de Junta Médica para acompanhamento e registro das divergências médicas ocorridas durante os atendimentos da Unimed Lar – possibilitando agilidade no tratamento das ocorrências e sanando o acúmulo de fichas de registros;

- Expedição: criação do fluxo Envio de Documento para acompanhamento e controle de documentos diversos da área de Expedição;

- Regulação Comercial: criação dos fluxos de Consultas/Pareceres para atender e acompanhar as demandas da Gerência de Operações e das demais áreas da Diretoria Comercial referentes à regulamentação da ANS;



- **Liminares Judiciais:** criação do fluxo de pagamento para agilidade e registro de todos os pagamentos de processos de liminares e criação do fluxo de atendimento de liminares de home care, garantindo agilidade e controle no cumprimento de liminares de beneficiários de atendimento domiciliar;
- **Pareceres Trabalhistas** Criação do fluxo Pareceres Trabalhistas para registro de esclarecimentos sobre pareceres do Jurídico mediante dúvidas dos gestores.
- **Contratos:** criação do fluxo Validação de Contratos para melhor gestão e controle de contratos com prestadores – em atendimento a uma necessidade do Jurídico;
- **Ouvidoria:** criação do fluxo Processo Administrativo ANS para agilizar a atuação das diversas áreas no tratamento de NIPs;
- **Corpo Clínico:** criação do fluxo Cadastro do Corpo Clínico para realizar o cadastro de novos médicos que irão realizar atendimentos/procedimentos no HRU;
- **Marketing e Comunicação:** criação do fluxo Peças Digitais para atender as

- solicitações diversas relacionadas às necessidades de campanhas publicitárias;
- **Atendimento a Empresas Clientes:** criação dos fluxos Novos Contratos e Transferência de Contrato para registro e melhor acompanhamento dos contratos realizados com clientes corporativos;
- **CRM de Relacionamento:** criação do fluxo Abertura de Empresa para melhoria do registro e acompanhamento das visitas aos clientes corporativos.

ANÁLISE DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O Escritório de Processos e Qualidade conduziu, em 2018, seis alterações de estrutura organizacional. Elas buscaram adequar a estrutura funcional da Unimed Fortaleza a um modelo de gestão mais enxuto, centralizando papéis e responsabilidades. As mudanças de estrutura foram acompanhadas pela atualização do organograma, dos funcionogramas, dos centros de custo e da documentação de processos associados.

Além destas alterações, outros cinco estudos de dimensionamento de equipes foram conduzidos para adequar o

tamanho e a distribuição do quadro nas áreas envolvidas.

GESTÃO DA QUALIDADE

- Pesquisa de Cultura e Segurança do Paciente

No período de 9 de novembro a 14 de dezembro foi realizada pelo time de recursos humanos a VII Pesquisa de Cultura e Segurança do Paciente. Ela é requisito para a acreditação canadense da metodologia QMentum de certificação.

- Implantação do protocolo de Broncoaspiração Interinstitucional

Teve como objetivo o alinhamento dos cuidados assistenciais prestados aos clientes nos recursos próprios, elaborando ferramenta de identificação de risco e tomadas de decisões de acordo com os riscos identificados.

- Revisão e início de implantação de desdobramento do planejamento estratégico nos recursos próprios

Em agosto foi iniciada a elaboração do planejamento estratégico dos recursos próprios para 2019. O objetivo da ação foi detalhar o planejamento estratégico da Unimed Fortaleza para, assim, realizar o engajamento junto às suas equipes -



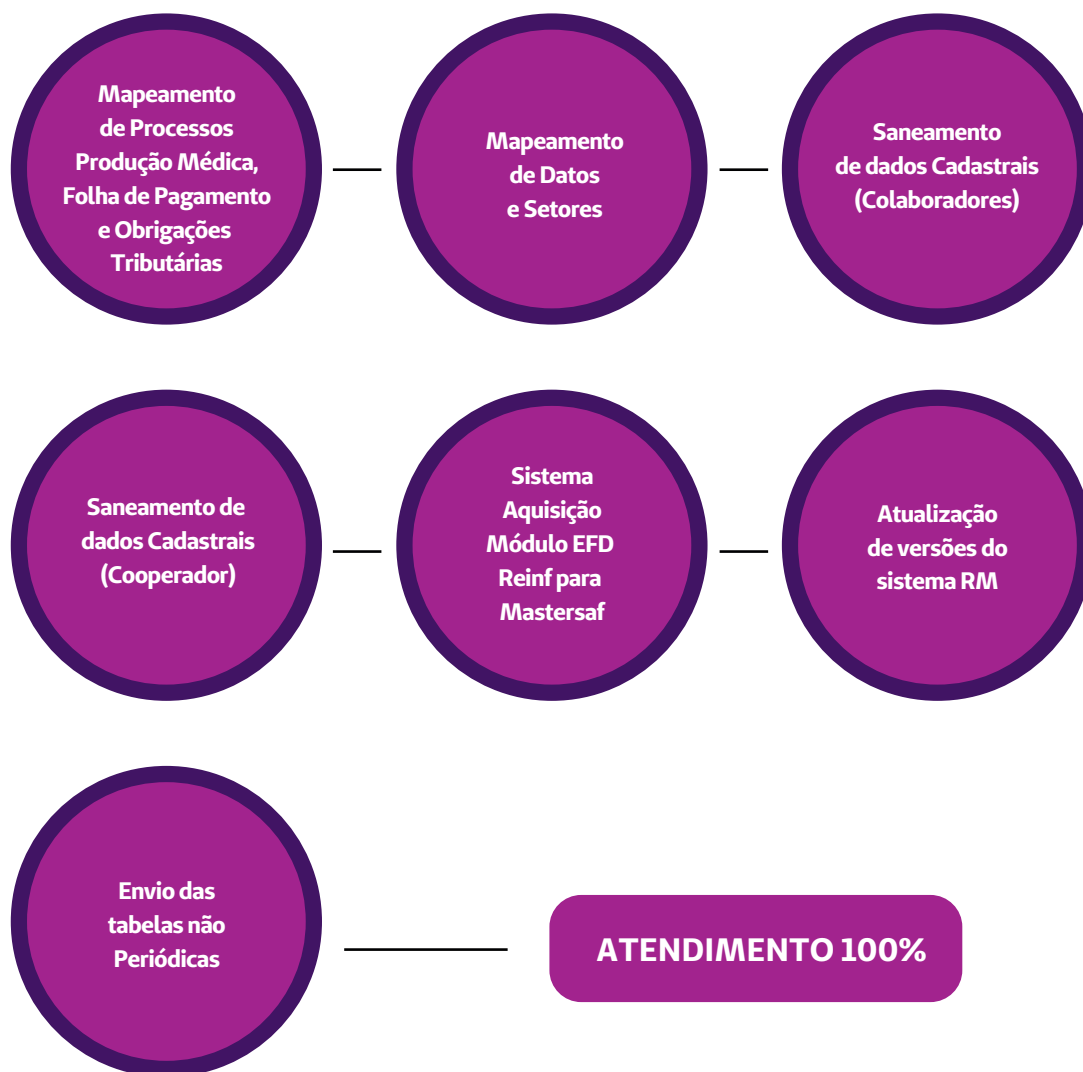
ESOCIAL

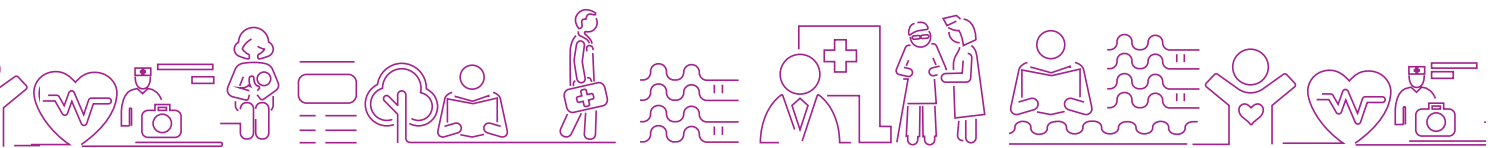
A Unimed Fortaleza tem como missão assegurar aos colaboradores serviços de qualidade com base no cumprimento da Legislação Trabalhista e Previdenciária,

minimizando custos e agregando valor a cooperativa.

O ano de 2018 foi um ano desafiador para área, já que foi iniciado o envio das

informações do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), conforme Decreto nº 8.373/2014.





BANCO DE HORAS

Em 2018 foi iniciada a tratativa do banco de horas, conforme a Lei nº 13.467, de 2017 - Art. 59 § 5º, onde o banco de horas poderá ser pactuado através de acordo individual escrito, desde que a compensação ocorra no período máximo de seis meses. O Banco de Horas terá por objetivo compensar as horas trabalhadas excedentes à jornada de trabalho regularmente cumprida, observados os critérios constantes no Acordo e nas normas administrativas da empresa, considerando a sustentabilidade econômica da Cooperativa com a redução do pagamento de horas extras.

ROBÔ DO COMISSONAMENTO

Com a premissa de informatização dos processos da área de Administração de Pessoal, foi criado o Robô do Comissionamento, ferramenta que otimizou todo o processo de cálculo e envio das informações das Comissões de vendas do Plano de Saúde. Antes, todo o processo era

calculado manualmente, sujeito a erros e com o grande desperdício de papel e burocracia no trâmite entre as áreas.

Com o Robô, os lançamentos ficaram de forma automática para o Sistema de folha de pagamento, garantindo a segurança, agilidade e redução de custos com o processo.

ECONOMIA NA COMPRA DO VALE TRANSPORTE DA COOPERATIVA

Também 2018, iniciamos um trabalho junto à Libercard de identificar o valor acumulado dos cartões dos colaboradores e a realização de recarga somente dos valores que o colaborador precise durante o mês.

A partir de outubro de 2018, iniciamos o processo de compra com Economia Total, onde todas as compras são realizadas utilizando a total funcionalidade do sistema, recarregando nos cartões apenas o suficiente para suprir a necessidade de transporte do mês de cada colaborador e com uma redução de

9,54% no comparativo de dezembro de 2017 e dezembro de 2018.

Comparativo compra VT 2017 x 2018

R\$ 193.929,58



R\$ 214.385,00

- Dezembro / 2017
- Dezembro / 2018



MELHORIAS NA INFRAESTRUTURA DE SISTEMAS E EQUIPAMENTOS

O ano de 2018 representou um marco para a Superintendência de TI da Unimed Fortaleza, com a consolidação do desenvolvimento tecnológico que havia sido iniciado em 2017 através de ações como a entrega da atendente virtual Roberta e a utilização da Realidade Virtual nas unidades de atendimento infantil. Em 2018, o crescimento tecnológico se intensificou e outras atendentes virtuais

surgiram. Seguem as principais evoluções tecnológicas e melhorias nos sistemas da cooperativa durante o ano.

Sistemas de operadora de plano de saúde

Foram implantadas muitas automações, que vão desde robôs para rotinas repetitivas das áreas Tributária, Atendimento, RH, Vendas, Cadastro e Financeiro até processos de cobrança e suspensão de contratos PJ, comissão, publicação em jornal dos inadimplentes e envio dos dados para o Serasa. Nesta área, as principais medidas foram:

Assistentes Virtuais

Houve a evolução da Roberta. Ela passou a realizar o atendimento inicial dos clientes da Unimed Fortaleza através do WhatsApp, evitando que eles se deslocassem até a cooperativa para resolver suas demandas. Além disso, foi disponibilizada a assistente virtual Íris, também pelo Whatsapp, para facilitar a comunicação dos médicos cooperados com a operadora, e a Sofia (intranet), para agilizar o desenvolvimento dos funcionários junto à área de Gestão de Pessoas.





Cooperados

Algumas solicitações dos cooperados foram atendidas:

- Habilitação de funcionalidades na biometria do centro cirúrgico, que antes dependiam da atendente. Isso proporcionou mais autonomia para os cooperados;
- Pagamento dos honorários médicos dos radiologistas feito de forma separada do pagamento dos prestadores PJ;

- Melhoria no acompanhamento dos tratamentos dos autistas para facilitar a gestão de serviços como fisioterapia e fonoaudiologia.

Auditor Virtual

Atualmente, cerca de 2.600 atendimentos por mês são auditados sem intervenção humana, proporcionando mais agilidade no processo e satisfação dos clientes.

Programa Cooperativo

Foi disponibilizada ferramenta para operação, controle e gestão do programa de acúmulo de pontos para os médicos cooperados, com o objetivo de incentivar a integração deles aos eventos da Unimed Fortaleza.



Venda de Plano

O App Força de Venda evoluiu para oferecer novos opcionais, opção de recebimento em cartão de crédito/débito, serviços para realização de venda online (e-commerce) e campanhas como Negative Option e Pregão.

Portal Unimed

Foram disponibilizados novos serviços para os clientes de planos empresariais, proporcionando autonomia para as empresas e reduzindo as operações das áreas internas da Unimed Fortaleza. Entre estes serviços estão consultas

de informações, solicitações de 2ª via de cartão, Imposto de Renda, contratação de opcionais Unimed Fone e Aeromédico.



Painéis

Os painéis de acompanhamento dos prazos dos atendimentos presenciais contribuíram para dar agilidade ao serviço e destacar a Unimed Fortaleza no que se refere à satisfação dos clientes.

Legislação

Foram feitas adequações às exigências legais e operacionais oriundas da ANS, da Unimed Brasil, da Receita Federal e da prefeitura.

SISTEMAS RECURSOS PRÓPRIOS

Em 2018, foram desenvolvidas e implantadas várias melhorias nos sistemas que funcionam na rede própria. Dentre as melhorias, destacam-se as seguintes:

- Implantação da Assinatura Digital no HRU, reduzindo a impressão diária de 3.500 e 4.000 documentos de prontuários. Além do HRU, a Unimed Lar e a nova unidade AIS (Atenção Integral à Saúde) também estão com a Assinatura Digital.
- Implantação do Prontuário Eletrônico (PEP 2.0) na AIS, permitindo o registro

de todos os dados do tratamento dos pacientes e garantindo controle, segurança e qualidade.

- Implantação do sistema SmartQuestion, uma solução voltada para melhorar a gestão e o controle do serviço de Terapias Assistenciais na Unimed Lar.

- Automação dos protocolos de SEPSE, AVCI, Prevenção à Broncoaspiração e Politrauma, promovendo controle, gestão e otimização desses protocolos em benefício da segurança dos pacientes.

- Implantação do módulo clínico do sistema (2iM), uma solução de Business Analytics em saúde que proporciona indicadores estratégicos para a avaliação de desempenho do corpo clínico do HRU.

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

FINANCEIROS

Foi um ano de muita evolução na área de sistemas administrativos financeiros, com a eliminação do papel em diversas áreas, automatizações e grandes trabalhos de conciliação financeira e contábil. As medidas geraram valor

através de entregas que impactam positiva e diretamente várias áreas de negócio.

Todo o processo relativo a requisições de pagamentos foi melhorado, eliminando a necessidade do papel em 40% dos processos. Isto foi possível através de melhorias no sistema, robotização na área de Compras e elaboração de diversos relatórios e automatizações para o Registro Fiscal. Também houve ampliação dos controles dos contratos, promovendo uma evolução no processo dos solicitantes e facilitando o controle operacional e financeiro destes contratos para a Unimed Fortaleza.

Para os aprovadores de requisição e ordens de compra, foi criado um aplicativo para dispositivos móveis que eliminou a necessidade de utilização de rede privada para realizar as aprovações. Todas estas melhorias resultaram em uma redução de cerca de 30% do lead time das requisições de pagamento.

Na área de contas a pagar, houve muitas mudanças visando eliminar trabalhos manuais e repetitivos. Dentre elas



SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

[G4-15; G4-16; G4-S01; G4-EN22; G4-EN23; G4-EN15]





Sustentabilidade e governança corporativa são diferenciais no fortalecimento da política de gestão cooperativista em relação a aspectos sociais, ambientais e financeiros. Seja para fortalecimento da cultura organizacional, através de boas práticas, ou para manter uma sólida gestão corporativa baseada na integridade junto a todos os stakeholders. Nesta área, em 2018 foram realizadas na Unimed Fortaleza as ações que serão descritas a seguir.



DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO EM SUSTENTABILIDADE

- Obtenção do Selo Ouro de Sustentabilidade e Governança Corporativa (Referência Norte e Nordeste no Sistema de Governança e Sustentabilidade Empresarial).
- Realização do 4º Fórum de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza para gestores internos, clientes e 120 representantes de fornecedores. O evento teve como principais atrações a Dra. Susan Andrews e Lala Deheinzelin.
- Conquista do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade (categoria prata).
- Fortalecimento em tomadas de decisões por meio do comitê de governança corporativa para tratar das principais diretrizes adotadas na cooperativa para governança, práticas de sustentabilidade, indicadores sociais, ambientais, canal de ética, de integridade e anticorrupção.

- AÇÕES GLOBAIS PARTICIPATIVAS, SELOS E PREMIAÇÕES

- Pacto Global e do Movimento nacional dos ODS, ambas as iniciativas internacionais lideradas pela ONU e pelo PNUD com o objetivo de mobilizar a sociedade e a comunidade empresarial

para a adoção de valores fundamentais e mundialmente aceitos nas áreas de saúde, educação, direitos humanos, relações de trabalho e meio ambiente.

- A Unimed Fortaleza foi certificada nacionalmente pelas seguintes instituições: Sistema Unimed, OCB/ SESCOOP, Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios, Fundação ABRINQ, Secretaria de Trabalho, Jornal O Povo (Prêmio Delmiro Gouveia) e IPREDE.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL INTERNO EXTERNO

• Memória Viva

Promove terapia ocupacional e resgate da identidade histórica de nossa região. Foram beneficiados 82 idosos, com três intervenções de contações em eventos em Fortaleza. Em 2018, o programa completou 10 anos.

• Intervenções educativas

Rodas de conversa com as seguintes temáticas: Janeiro Branco e Setembro Amarelo, Evento Nacional do Jovem Trabalhador, Palestra de Mediação dos Processos Pedagógicos para a sociedade e curso Mediação como Princípio Pedagógico.

• Projeto Cidadão: Educação para a Vida

Foi implantado em 2018 sendo a primeira tecnologia social da Unimed Fortaleza e do Instituto Unimed Fortaleza a ser oferecida para filhos de colaboradores e a comunidade. Foram beneficiados 25 alunos por meio da mediação e da ampliação cognitiva.





•Dia C de voluntariar

Realizado no GEPE (Grupo Espírita Paulo Stevan), o evento contou com voluntários da Unimed Fortaleza e médicos cooperados. Foram mais de 700 pessoas participando, tendo o serviço do Sorrisão do SESCOOP realizado 124 atendimentos. A ação teve o apoio de 12 parcerias estratégicas, dentre elas a Medicina Preventiva e o Laboratório da Unimed Fortaleza.



Campanhas sociais e doações

A Unimed Fortaleza também apoia e realiza ações de caráter emergencial para promoção de saúde, de qualidade de vida e em favor dos direitos humanos. Seguem as principais campanhas.

• Campanha Eu Ajudo na Lata

Foram recolhidos 198 kg de lacres e, aproximadamente, 283 garrafas PET. Destaque para a maior arrecadação do CIAU Bezerra de Menezes e de 12 parceiros externos. Foram adquiridas duas cadeiras de rodas, doadas para instituições carentes.

• Campanha de doação de sangue

Feita em parceria com o HEMOCE e o FUJISAN. Participaram, como doadores, 17 colaboradores.

• Campanha Solidariedade: Um Santo Remédio

Foram 5.883 caixas de medicamentos recebidas na ação. As medicações foram doadas para o posto de saúde Santa Rosa do Viterbo.

• Doações diversas

Houve arrecadação de 610 kg de alimentos para o Lar Francisco de Assis e o GEPE, 370 kg de rações para o abrigo São Lázaro e 206,6 kg de leite em pó para o Lar Amigos de Jesus.

Instituto Unimed Fortaleza

A entidade tem como objetivo contribuir para a promoção da saúde por meio de programas, projetos e práticas educacionais, socioambientais e de qualidade de vida, visando à melhoria do

desenvolvimento humano da população de Fortaleza e da região metropolitana. Seguem suas principais ações.

• Programa de Jovens Aprendizes De Olho no Nosso Futuro

Foram beneficiadas 27 pessoas com a inserção, na Unimed Fortaleza, como jovens aprendizes.

• Projeto Picolé Consciente

Foi implantado na Sede, no Hospital Regional e no Centro Pediátrico.



• **Vendas de produtos**

Foram comercializados 662 produtos da Coleção Ecos do Mangue e 14 exemplares do livro A Tardinha. Além disso, uma intervenção foi realizada com a Boneca A Tardinha no Evento Café com RH da Unimed Fortaleza, que ocorreu na Fábrica de Negócios.

DESENVOLVIMENTO AMBIENTAL INTERNO E EXTERNO

- Gerenciamento de resíduos de saúde

• Foram realizados treinamentos e educação continuada em 13 unidades: Laboratório Gomes de Matos, Laboratório Pinto Madeira, CIAU Aldeota, Unidade Maracanaú – Clínica Boghos, CIAU Parangaba, Centro Administrativo, Centro Pediátrico, BS Tower (CAC, Medicina Preventiva e Comercial), CIAU Bezerra de Menezes,

Laboratório Henriqueta Galeno e Laboratório Bezerra de Menezes I. Controle de planilhas de pesagens foram 15 unidades.

• Foram renovados os planos de gerenciamento de resíduos das seguintes unidades: CIAU Aldeota, Laboratório Pinto Madeira, Laboratório Gomes de Matos, Laboratório Bezerra de Menezes I, CIAU Parangaba, Laboratório Oliveira Paiva, Laboratório Dom Luís, Laboratório Henriqueta Galeno, Centro Pediátrico, Laboratório Bezerra de Menezes II e Laboratório Treze de Maio. Todas unidades possuem plano de gerenciamento de resíduo e os colaboradores são orientados a mantê-las de acordo com as legislações vigentes por meio da RSA.

• 135 kg de cartões de planos de saúde

foram destinados de forma correta, evitando poluição do meio ambiente e eliminando o risco de uma multa para a Unimed Fortaleza que poderia chegar a R\$ 50 milhões (lei 9.605/98).

Semana do Meio Ambiente – Consumo Consciente

• **Teatro de Fantoches**

Realizado para as crianças do Centro Pediátrico com a temática educação ambiental. Público atendido: 20 pessoas.

• **Doação de Mudas**

Foram distribuídas 100 mudas para os colaboradores da Unimed Fortaleza. Os pontos de encontro foram o HRU e o CAC virtual.

• **Trilha Ecológica no Parque do Cocó** Aproximadamente 100 pessoas participaram de trilha interpretativa, acompanhadas por um guia do parque.





• Doação de mudas – Bicicletar

Na manhã de domingo, as bicicletas do projeto Bicicletar receberam mudas de plantas nativas do Ceará. Foram distribuídas 600 mudas.

Consumo Consciente

• Enactus Day

O evento foi criado para discutir temas relacionados com empreendedorismo, inovação e sustentabilidade junto à comunidade acadêmica e empresas parceiras.

Público atendido: 70 pessoas.

• Recicláveis

Foram destinados 1.178 kg de resíduos, entre papel, papelão, ferro, vidro, jornal, plástico, PVC e PET. O material foi obtido nos CIAUs e nas unidades administrativas da cooperativa através de uma ação em parceria com a Associação de Catadores Agentes Ambientais Rosa Virginia.

Programa Carbono Neutro Fortaleza

A iniciativa teve como objetivo minimizar os impactos ambientais da geração de CO² da Unimed Fortaleza em 2017. Foram contabilizadas 184 toneladas de carbono, compensadas através do plantio

de mil mudas distribuídas entre o Jardim Botânico e o bairro Tancredo Neves.

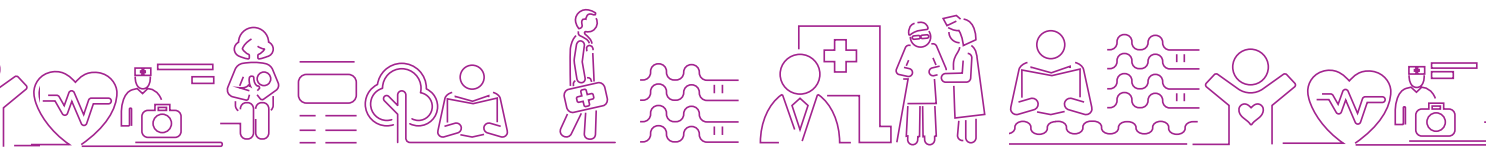
Destinação de bens inservíveis

No primeiro semestre, foram destinados 480 bens pelo setor de RSA, em uma ação em parceria com o patrimônio da Unimed Fortaleza. A iniciativa evitou que

eles fossem descartados na natureza de forma incorreta e que a cooperativa viesse a sofrer notificações ou penalidades financeiras e jurídicas.

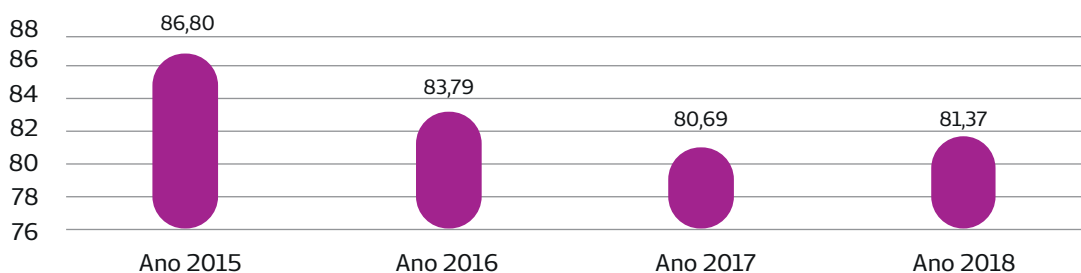
Quatro instituições receberam doações dos bens inservíveis: Hospital Albert Sabin, Hospital São José,



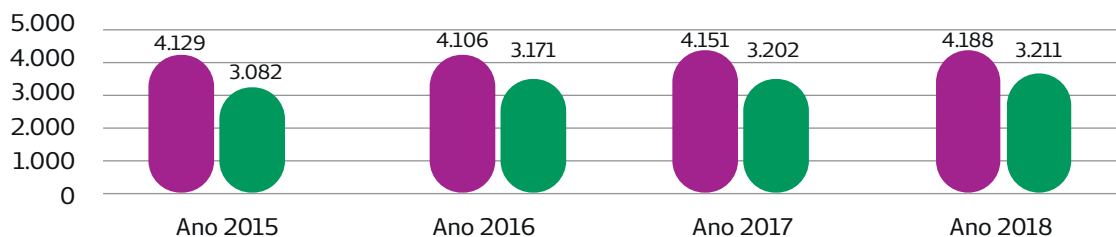


VALORIZAÇÃO DO MÉDICO COOPERADO

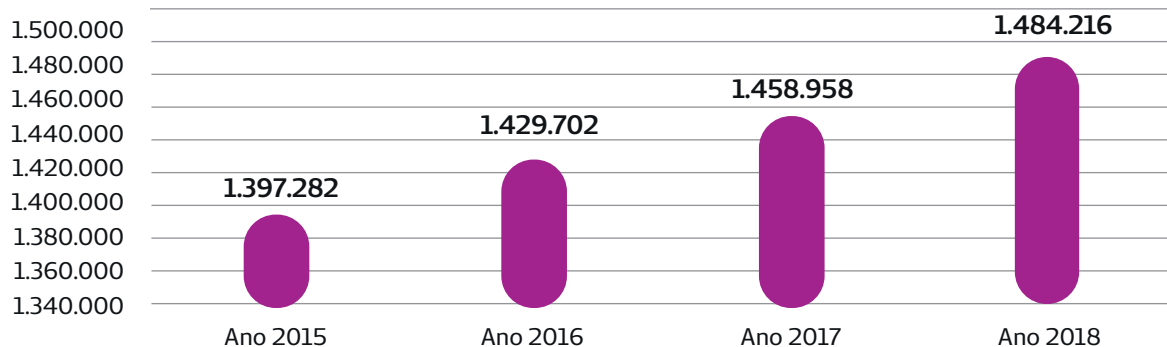
Quantidade de Clientes por Cooperado Ativo



Quantidade Total de Cooperados e Cooperados Ativos com Produção

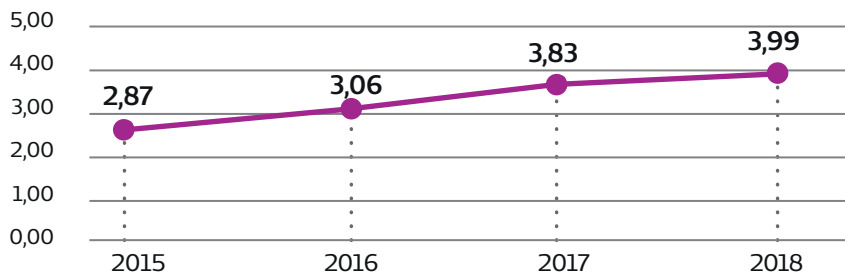


Quantidade de consultas Pagas a Cooperados

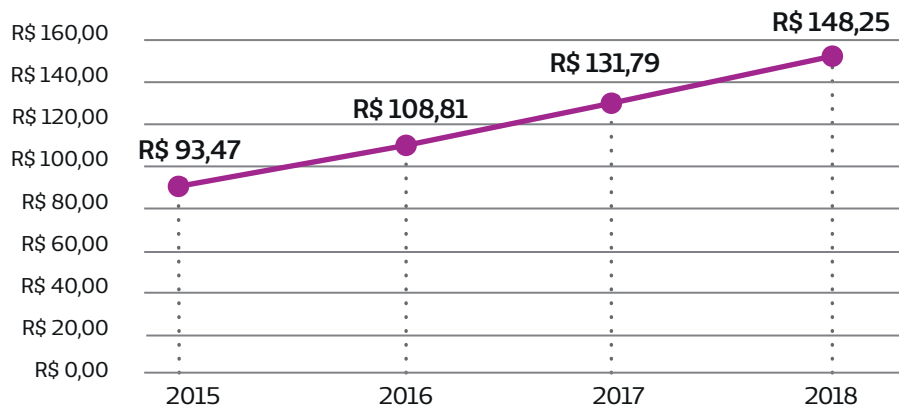




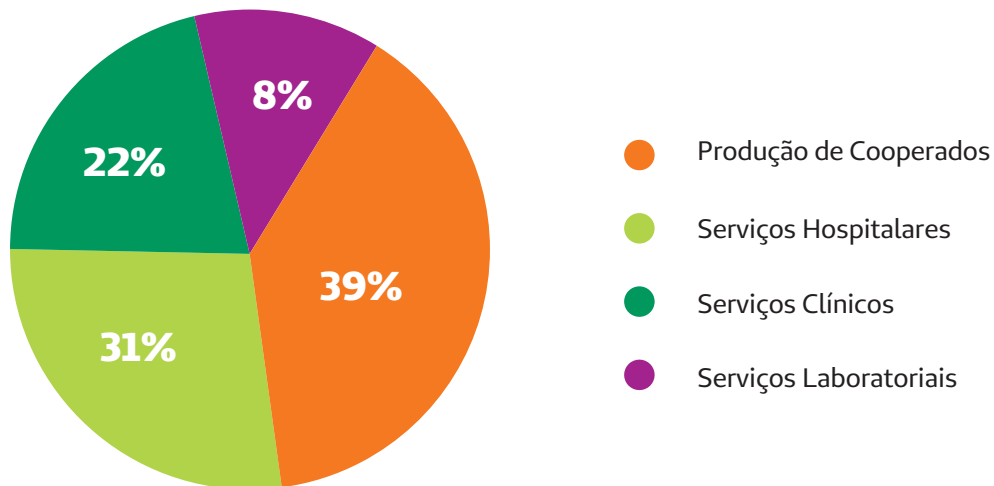
Quantidade de Exames por Consulta



Custo com Exames por Consulta



Custos Assistenciais (produção Global)





RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES/ PRESTADORES DE SERVIÇOS LOCAIS

[G4-12; G4-EC9]





A Gerência de Suprimentos (GESUP) atuou, em 2018, nas áreas de Compras, Contratos e OPME. O setor teve como principal objetivo garantir, em conformidade com as normativas internas, o atendimento, em tempo hábil e com os melhores preços, das demandas de aquisição de bens e serviços seguindo o modelo de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza (com os padrões de qualidade exigidos por cada uma das unidades de negócio).

Além disso, a GESUP reforçou, ao longo de 2018, o compromisso de atuar na busca por melhores preços e condições em todos os processos de aquisição de forma imparcial, garantindo o ingresso de novos fornecedores, a livre competição entre as empresas e o rigoroso cumprimento do código de conduta ética da Unimed Fortaleza.

Durante o exercício do ano, o setor operou no atendimento de aproximadamente 30 mil demandas, com destaque para as seguintes:

- Renegociação dos acordos de fidelização de medicamentos;
- Renegociação de materiais médico-hospitalares;
- Negociações específicas de itens hospitalares de alto consumo e elevado custo unitário;
- Seleção de fornecedores e negociação de diversas obras e reformas civis;
- Participação nas aquisições de vários equipamentos de uso assistencial;
- Revisão de processos internos visando garantir a incorporação do Núcleo de Opme à GESUP e a agilização da interface das áreas da Gerência com os requisitantes.



PARTES INTERESSADAS

[G4-18; G4-19; G4-27]





MATRIZ DE MATERIALIDADE

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 da Unimed Fortaleza foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, onde foi elaborada uma pesquisa com os stakeholders da organização.

A pesquisa realizada com os cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores

resultou em temas que devem ser abordados com maior importância pela cooperativa. A matriz gerada identificou sete assuntos relevantes definidos como aspectos materiais pela metodologia.

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

Os assuntos considerados materiais por colaboradores, dirigentes e cooperados:

[G4-20]



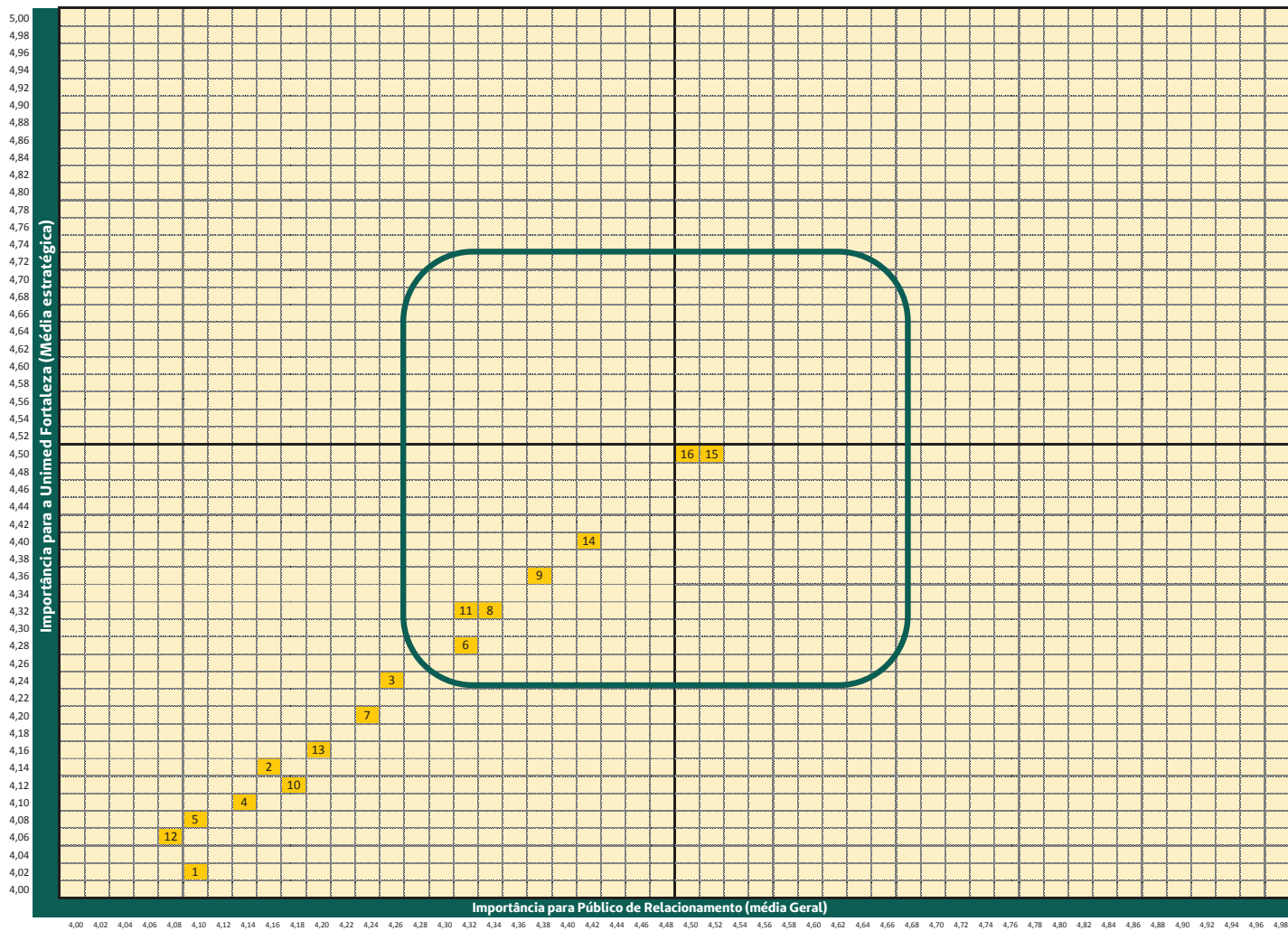
Temas apresentados para votação

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

Média votação	Tema material
4,76	16 - 15 Saúde e segurança do cliente refere-se às ações que visam a saúde e segurança do cliente.
4,71	17 - 16 Satisfação do cliente refere-se a ações de mensuração da satisfação dos clientes, objetivando melhorias no atendimento.
4,64	10 - 9 Treinamento e capacitação do cooperado e colaborador refere-se à capacitação ou formação contínua dos cooperados e colaboradores.
4,59	15 - 14 Conformidade com normatizações da ANS refere-se à conformidade da Cooperativa com leis e regulações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
4,57	8 - 7. Geração de emprego e renda refere-se ao impacto positivo gerado pela Cooperativa na geração de emprego e renda.
4,56	9 - 8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) refere-se à garantia e promoção de um ambiente de trabalho saudável e seguro para todos os colaboradores da Cooperativa.
4,56	14 - 13 Melhores práticas em Governança Cooperativa refere-se à adoção de boas práticas em Governança que garantam a boa gestão da Cooperativa.



Matriz de Materialidade





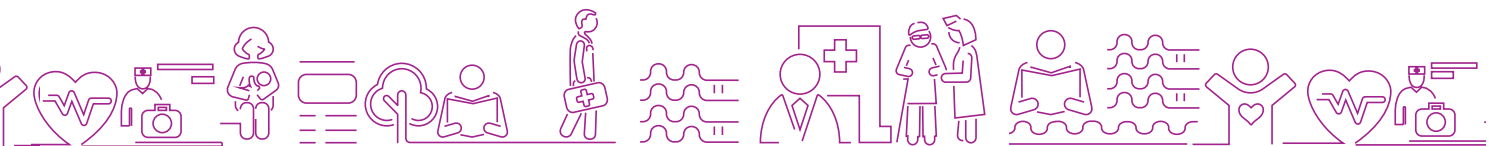
Perfil e governança		
Estratégia e análise		Págs.RA
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Pág.12 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág.12 – “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.18
G4-5	Localização da sede da organização.	A Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., ou Unimed Fortaleza, é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro de Aldeota-Fortaleza.
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais 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. 18
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Pág. 18
G4-9	Relate o porte da organização.	A Unimed Fortaleza é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte.
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	Pág. 294 – 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. 220
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. 18
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Pág. 118
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pág. 6 e 210
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	Pág. 210



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. 14, 26, 220
G4 - 19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Pág. 220
G4 - 20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. <ul style="list-style-type: none"> 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. 18
G4 - 21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. <ul style="list-style-type: none"> 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. 18
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 por assunto.
G4 - 23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Este é o terceiro 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. 14
G4 - 25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento.	Pág. 14
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. 14
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 relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Pág. 220
Perfil do relatório		Págs. RA
G4 - 28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Pág. 14 e 16
G4 - 28v	Data do relatório mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão 2018 da Unimed Fortaleza é de 25 de fevereiro de 2019.



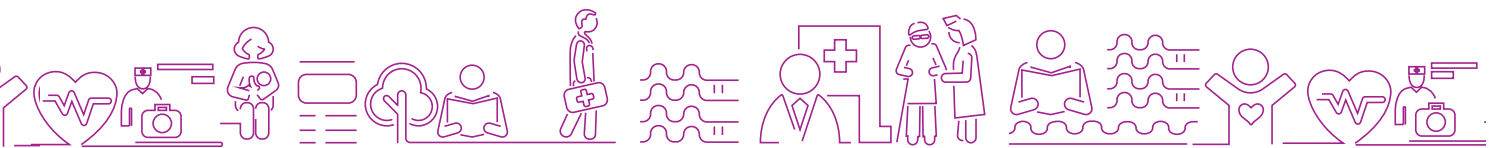
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	A publicação é feita anualmente.
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Pág.16
G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. 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. 8, 10, 32 e 34
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. 6 e 182
Econômico		Sustentabilidade
Forma de gestão		
Aspecto: Desempenho econômico		Págs.RA
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Págs. 240
Forma de gestão		
Aspecto: Práticas de compra		Págs.RA
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 220
Forma de gestão		
Aspecto: Biodiversidade		Págs.RA
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Pág.184
Forma de gestão		
Aspecto: Emissões		Págs.RA
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Pág.210



Forma de gestão		
Aspecto: Efluentes e resíduos		Págs.RA
G4-EN22	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Pág. 210
G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	Pág. 210
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. 294
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. 118
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. 122
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. 122
Forma de gestão		
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		Págs.RA
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	A Unimed Fortaleza possui um Comitê de Governança Corporativa e dele fazem parte a Superintendência de Gestão e Planejamento Empresarial, Responsabilidade Socioambiental, Auditoria Interna, Ouvidoria e Marketing e Comunicação.
Sociedade		
Forma de gestão		
Aspecto: Comunidades locais		Págs.RA
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág. 210
Responsabilidade pelo produto		
Forma de gestão		

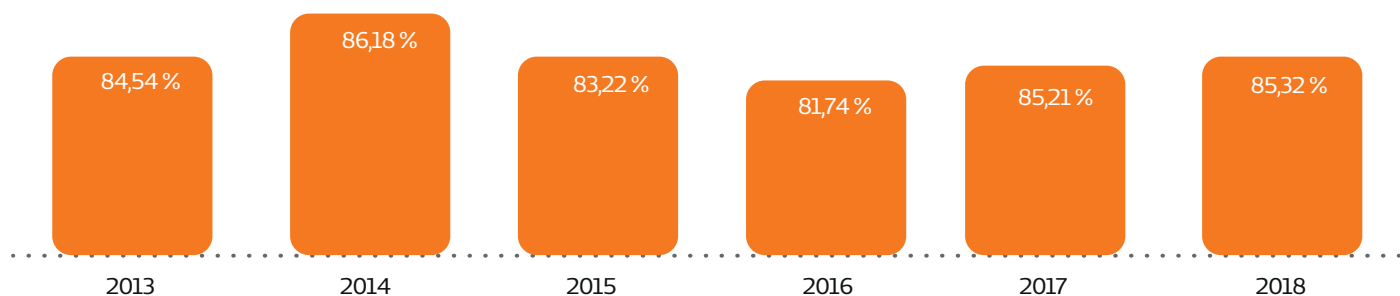


Aspecto: Saúde e segurança do cliente		Págs.RA
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	Pág. 34
Forma de gestão		
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		Págs.RA
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Pág. 107 e 168
Forma de gestão		Sustentabilidade
Aspecto: Conformidade		Págs.RA
G4-EN29	Multas recebidas por não conformidade com regulações da ANS	Pág. 174
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 à diversidade de cores, raça e gênero.

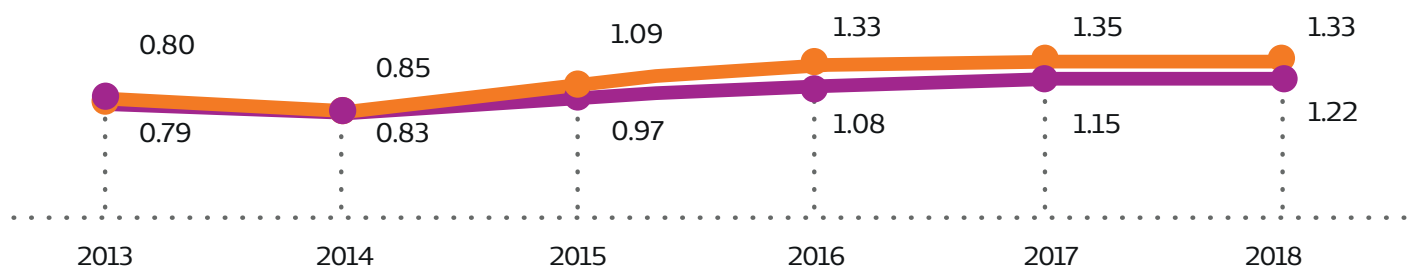




Sinistralidade Acumulada

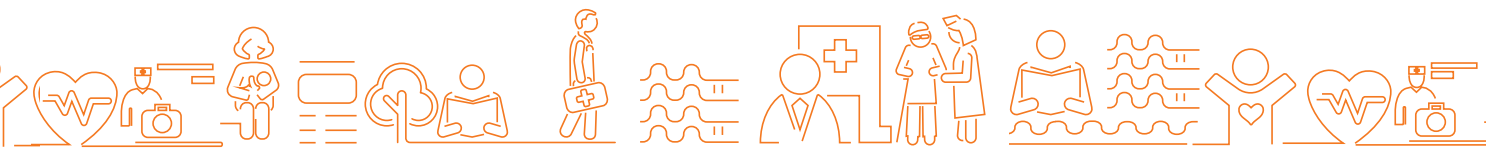


A SINISTRALIDADE CONSISTE NA RELAÇÃO ENTRE OS CUSTOS ASSISTENCIAIS E AS MENSALIDADES DOS SEUS BENEFICIÁRIOS . AO FINAL DE 2018 A COOPERATIVA APRESENTOU ÍNDICE DE 85,32%.



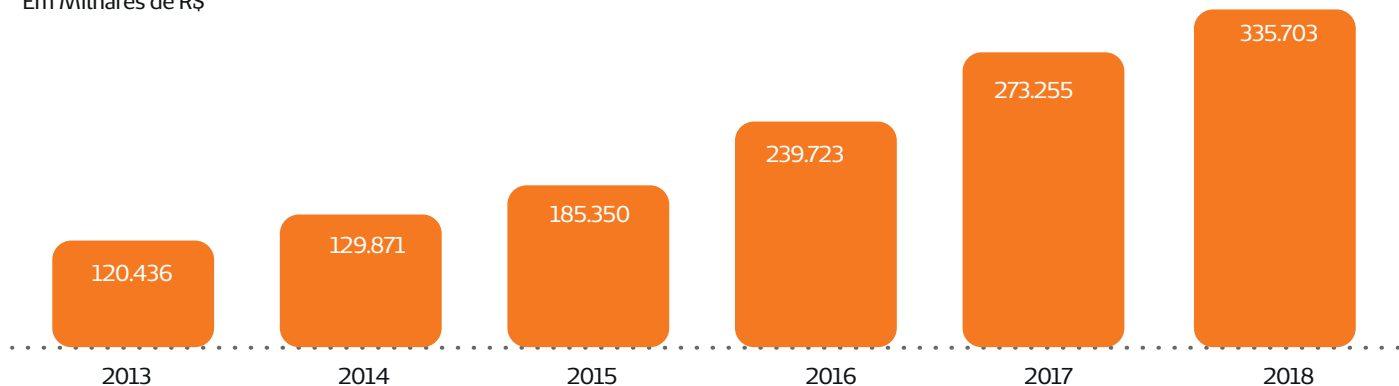
Índice de Liquidez Geral ● Índice de Liquidez Corrente

A COOPERATIVA APRESENTA ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE SATISFATÓRIO DE 1,33, ACIMA DO EXIGIDO PELO MERCADO, E ELEVAÇÃO DO INDICE DE LIQUIDEZ GERAL PARA 1,22, RESULTADO PRINCIPALMENTE DOS INVESTIMENTOS DE LONGO PRAZO BUSCANDO MELHOR RENTABILIZAÇÃO DAS RESERVAS FINANCEIRAS NECESSÁRIAS PARA COBRIR AS PROVISÕES TÉCNICAS.



Patrimônio Líquido

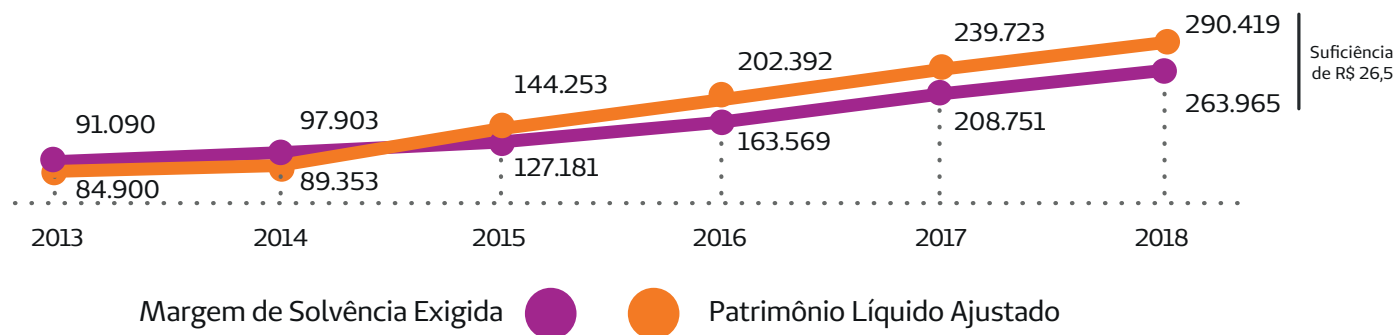
Em Milhares de R\$



A COOPERATIVA APRESENTOU SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO NO MONTANTE DE R\$ 336 MILHÕES EM 2018 E CRESCIMENTO DE 22,85% EM RELAÇÃO A 2017. ESTE CRESCIMENTO CONTRIBUIU PARA O CUMPRIMENTO DA META ESTABELECIDA PELA ANS NA FORMAÇÃO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA.

Margem de Solvência x PLA

Em Milhares de R\$

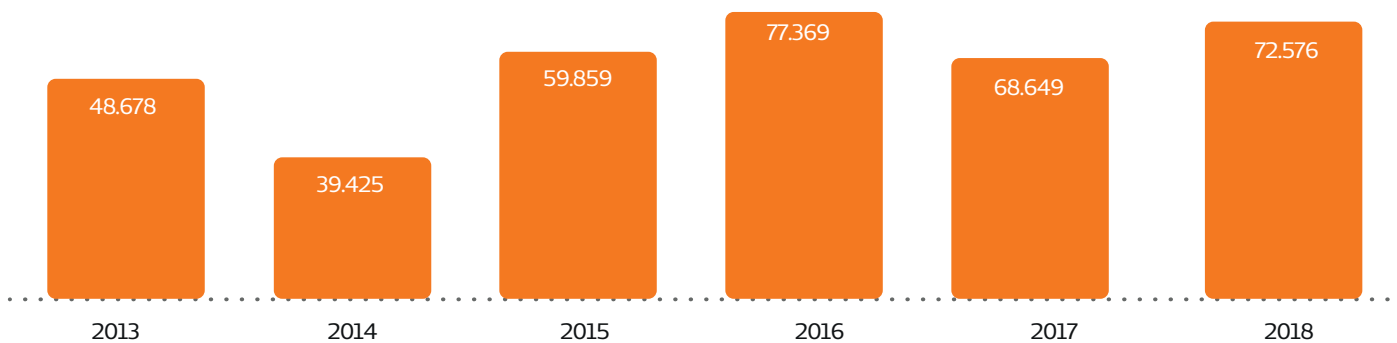


A COOPERATIVA APRESENTA AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2018, SUFICIÊNCIA DE PATRIMÔNIO AJUSTADO EM RELAÇÃO À MARGEM DE SOLVÊNCIA DE R\$ 26,5 MILHÕES.



EBITDA

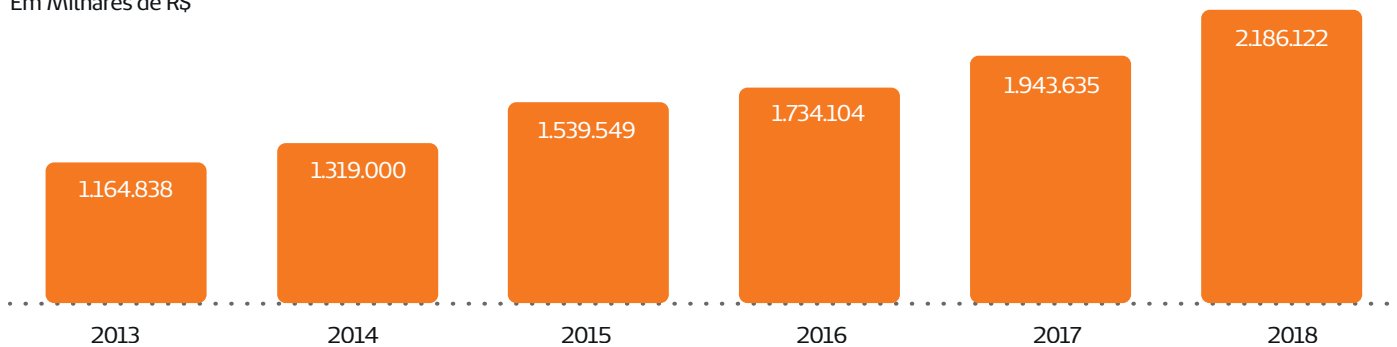
Em Milhares de R\$



ENCERRANDO ANO DE 2018 COM UM EBITDA DE R\$ 72,58 MILHÕES, MAIOR QUE 2017 EM 5,72% E MARGEM EBITDA FINAL DO ANO DE 3,66%, A EMPRESA ALCANÇA EXCELENTES RESULTADOS EM MOMENTO DE CRISE DO MERCADO GERAL.

Receita Líquida Total Gerencial

Em Milhares de R\$

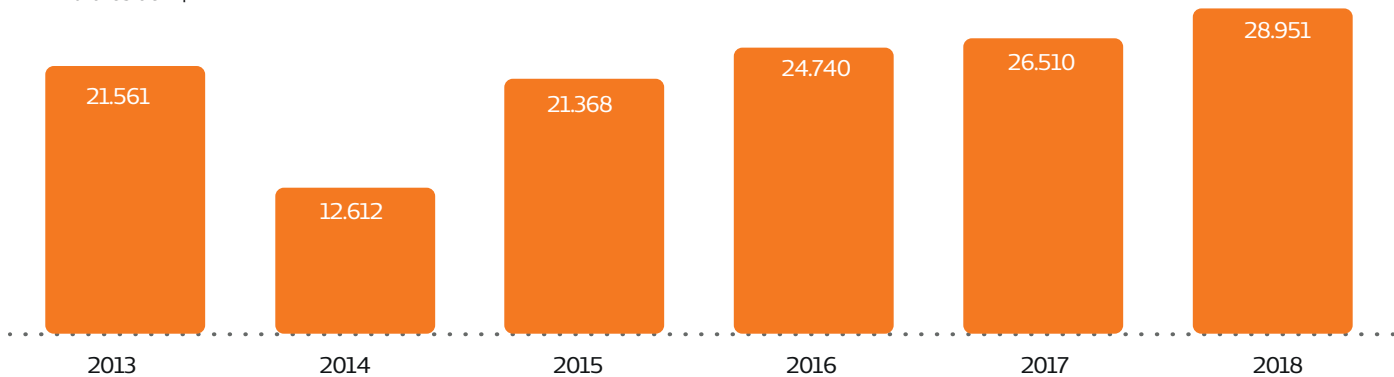


A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DA COOPERATIVA EM 2018 CRESCEU 12,48% EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DE 2017.



CAPEX Econômico (Investimentos)

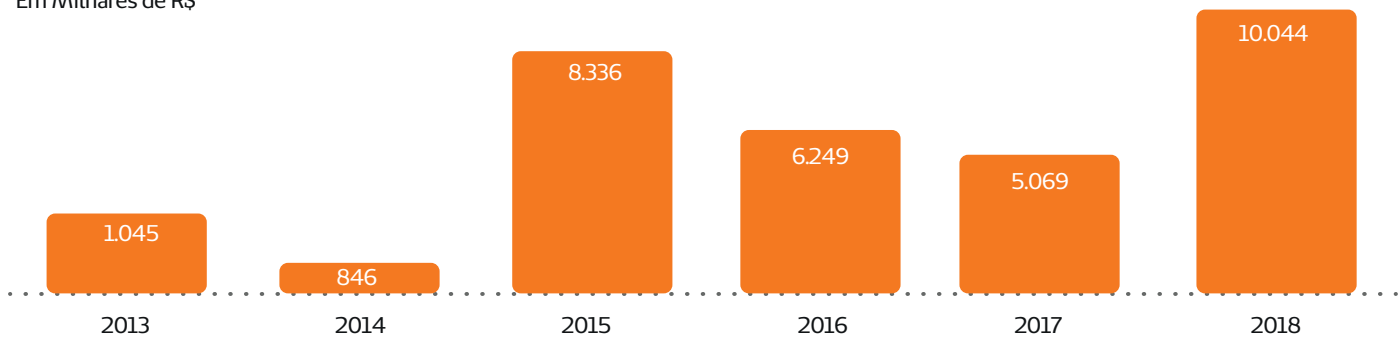
Em Milhares de R\$



CAPEX (CAPITAL EXPENDITURE), SÃO INVESTIMENTOS EM BENS DE CAPITAL DESTINADOS A AMPLIAR A CAPACIDADE DE GERAÇÃO DE LUCROS DA EMPRESA. EM 2018 A COOPERATIVA INVESTIU UM MONTANTE DE R\$ 29 MILHÕES AMPLIANDO SUA VERTICALIZAÇÃO.

Sobras à disposição AGO

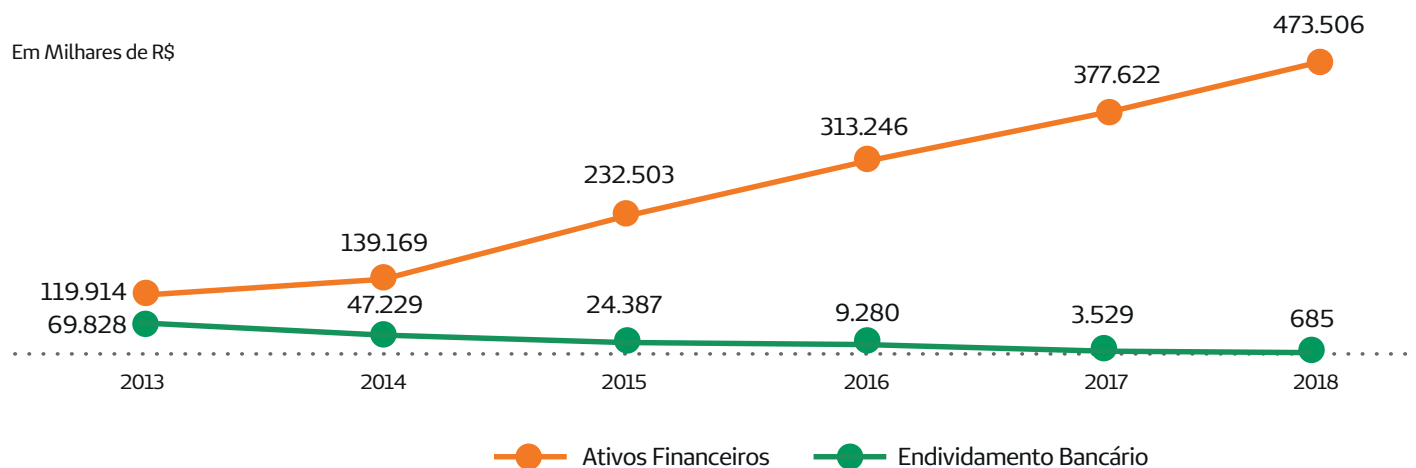
Em Milhares de R\$



A COOPERATIVA APRESENTA AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2018, UMA SOBRA A DISPOSIÇÃO DOS COOPERADOS NA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA NO MONTANTE DE R\$ 10 MILHÕES.

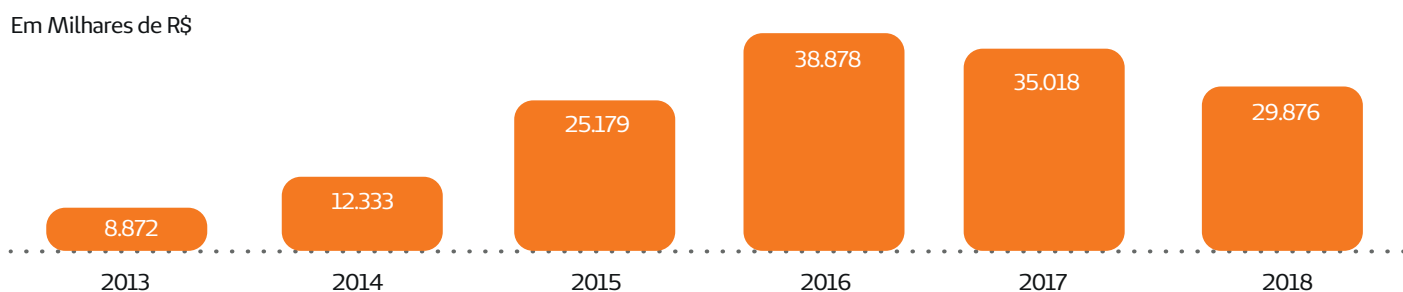


Ativos Financeiros x Endividamento Bancário

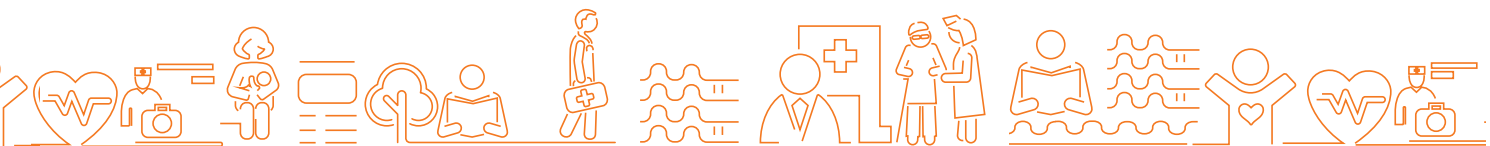


OS ATIVOS FINANCEIROS DA COOPERATIVA ALCANÇARAM AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2018 O PATAMAR DE R\$ 474 MILHÕES, CRESCIMENTO DE 25,39% EM RELAÇÃO A 2017. O ENDIVIDAMENTO BANCÁRIO DA COOPERATIVA COM EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS NO CIRCULANTE E NÃO CIRCULANTE ENCERROU 2018 COM APENAS R\$ 684,5 MIL, REPRESENTANDO APENAS 0,20% DO SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO.

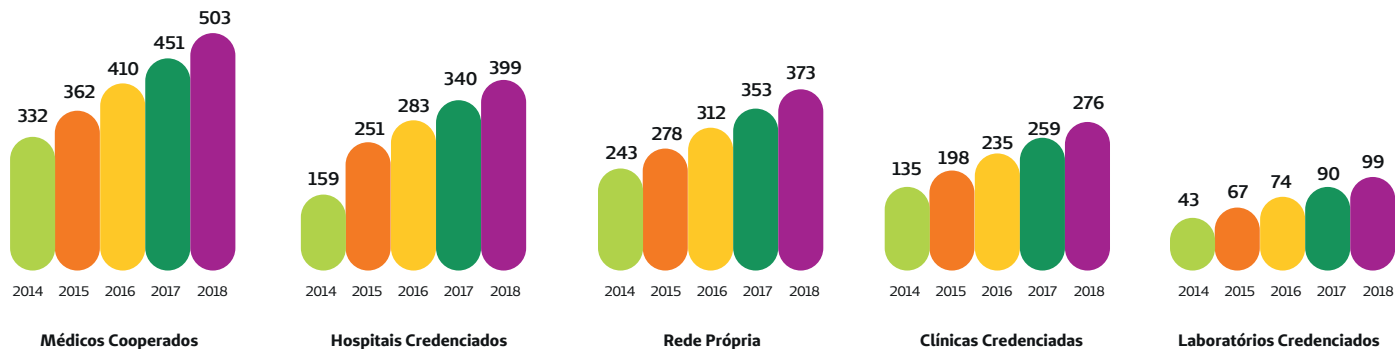
Receitas com Aplicações Financeiras



A COOPERATIVA OBTVEU DE RECEITAS DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS NA ORDEM DE R\$ 29,88 MILHÕES, REFLEXO DE AUMENTO NA RENTABILIZAÇÃO DOS ATIVOS FINANCEIROS EM INDICES SUPERIORES A SELIC DE 2018, QUE FOI DE 6,24% (FONTE: BACEN).

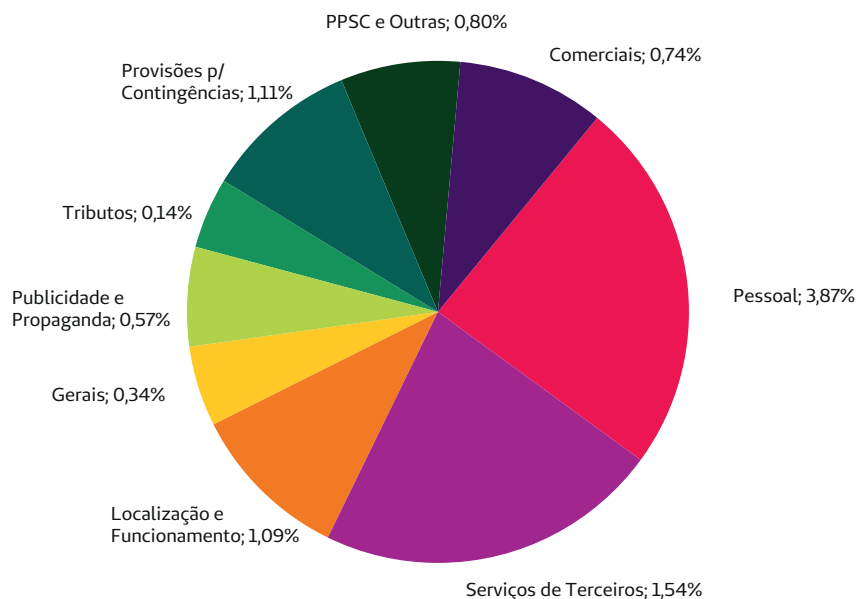


COMPOSIÇÃO DOS PRINCIPAIS CUSTOS ASSISTENCIAIS (Em milhões de reais)



O GRÁFICO ACIMA APRESENTA A EVOLUÇÃO NOMINAL DOS VALORES PAGOS A MÉDICOS, HOSPITAIS, CLÍNICAS, LABORATÓRIOS E REDE PRÓPRIA.

PERCENTUAL DAS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS GERENCIAIS SOBRE A RECEITA TOTAL LÍQUIDA



AS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS GERENCIAIS DA COOPERATIVA APRESENTAM UM PERCENTUAL TOTAL DE 10,22 % EM RELAÇÃO A RECEITA TOTAL LÍQUIDA, SENDO AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS GERENCIAIS DE 9,48% E AS DESPESAS COMERCIAIS COM O PERCENTUAL DE 0,74%



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

[G4-EC1]

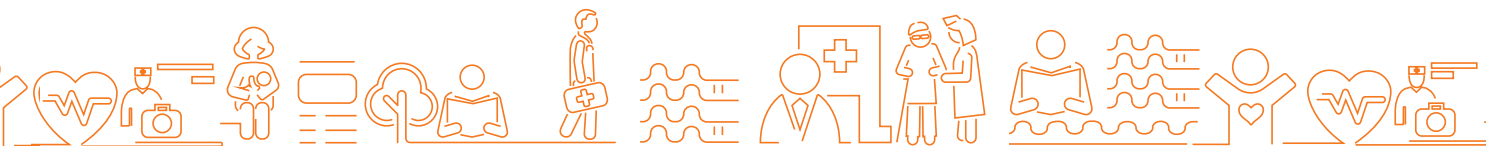






BALANÇO PATRIMONIAL (em milhares de reais)			
ATIVO			
	NOTA EXPLICATIVA	2018	2017
ATIVO CIRCULANTE			
Disponível	3	539.236	492.278
Realizável		533.861	484.519
Aplicações Financeiras	3	389.954	353.827
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		113.280	148.104
Aplicações Livres		276.674	205.723
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	4	32.055	27.901
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		32.055	27.901
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	4	62.451	60.970
Atendimento a Particulares		660	398
Intercâmbio a Receber		61.791	60.572
Créditos Tributários e Previdenciários	5	2.443	3.645
Despesas Diferidas	6	6.290	5.210
Bens e Títulos a Receber	6	30.905	23.956
Despesas Antecipadas	6	2.415	1.274
Conta-Corrente com Cooperados	6	7.348	7.736
ATIVO NÃO CIRCULANTE		441.033	399.902
Realizável a Longo Prazo		249.803	217.802
Aplicações Financeiras	3	78.177	16.036
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		57.779	16.036
Aplicações Livres		20.398	-
Créditos Tributários e Previdenciários	5	44	574
Títulos e Créditos a Receber	6	207	207
Depósitos Judiciais e Fiscais	6	33.990	34.736
Conta-Corrente com Cooperados IN20	6	137.385	166.249
Investimentos	7	4.544	4.310
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		996	931
Outros Investimentos		3.548	3.379
Imobilizado	8	139.350	126.361
Imóveis - Hospitalares		72.215	71.347
Imóveis - Não Hospitalares		14.382	8.129
Imobilizado de Uso Próprio - Hospitalares		36.869	33.147
Imobilizado de Uso Próprio - Não Hospitalares		10.901	8.538
Outras Imobilizações		4.983	5.200
Intangível	9	47.336	51.429
TOTAL DO ATIVO		980.269	892.180

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



BALANÇO PATRIMONIAL (em milhares de reais)			
PASSIVO			
	NOTA EXPLICATIVA	2018	2017
PASSIVO CIRCULANTE		406.473	365.555
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	247.683	226.167
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG		43.776	39.557
Provisão para Remissão		1.151	1.062
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		17.053	15.914
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.		133.553	128.011
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		52.150	41.623
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	11	35	-
Débitos com Operações de Assistência à Saúde N.Relac.Planos de Saúde da OPS	11	39.845	37.502
Tributos e encargos sociais a recolher	12	47.215	37.581
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	487	2.874
Débitos Diversos	14	71.208	61.431
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		238.093	283.370
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	17.323	16.278
Provisão para Remissão		1.843	1.707
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		15.480	14.571
Demais Provisões		59.416	65.770
Provisões para Tributos Diferidos	15	9.567	9.769
Provisões para Ações Judiciais	16.1	49.849	56.001
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	12	154.327	165.686
Parcelamento de Tributos e Contribuições		17.525	-
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		136.802	165.686
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	197	656
Débitos Diversos	14	6.830	4.980
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		335.703	273.255
Capital Social / Patrimônio Social	171	134.577	115.723
Reservas	172	191.082	152.463
Reservas de Reavaliação		19.418	19.811
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		171.664	132.652
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	23	10.044	5.069
TOTAL DO PASSIVO		980.269	892.180

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de reais)			
	NOTA EXPLICATIVA	2018	2017
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	18	1.672.285	1.487.019
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos		1.691.919	1.504.036
Varição das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(225)	(236)
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assistência à Saúde da OPS		(19.409)	(16.781)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	19	(1.426.805)	(1.267.117)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.416.278)	(1.257.372)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(10.527)	(9.745)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		245.480	219.902
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	18	706	1.814
Receitas de Assistência à Saúde N.Relacionadas c/Planos de Saúde da OPS	18	311.479	250.673
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		277.956	226.291
Receitas com Adm.de Intercâmbio Eventual – Assistência Médico Hospitalar		25.640	16.857
Outras Receitas Operacionais		7.883	7.525
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	18	(954)	(1.083)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	19	(67.536)	(75.607)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		-	(101)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(51.793)	(61.123)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(15.743)	(14.383)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS	19	(231.392)	(198.688)
RESULTADO BRUTO		257.783	197.011
Despesas de Comercialização		(16.208)	(12.425)
Despesas Administrativas	20	(189.666)	(154.326)
Resultado Financeiro Líquido	21	18.254	30.118
Receitas Financeiras		37.772	41.803
Despesas Financeiras		(19.518)	(11.685)
Resultado Patrimonial	22	4.447	3.370
Receitas Patrimoniais		4.738	3.422
Despesas Patrimoniais		(291)	(52)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	24	74.610	63.748
Imposto de Renda	24	(19.071)	(13.534)
Contribuição Social	24	(7.034)	(4.960)
RESULTADO LÍQUIDO	23	48.505	45.254

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

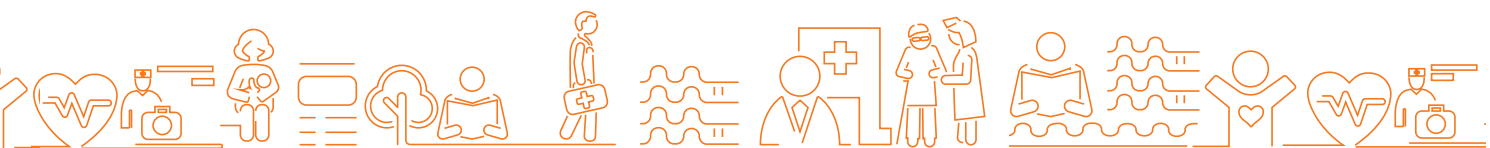


DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (em milhares de reais)		
	2018	2017
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	2.130.264	1.891.706
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.007.547	1.050.935
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	23.956	45.600
(+) Outros Recebimentos Operacionais	22.565	20.673
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.405.374)	(1.268.324)
(-) Pagamento de Comissões	(10.758)	(7.749)
(-) Pagamento de Pessoal	(99.666)	(93.317)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.890)	(2.765)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(153.504)	(140.090)
(-) Pagamento de Tributos	(323.577)	(290.362)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(26.727)	(25.362)
(-) Pagamento de Aluguel	(8.965)	(8.173)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(10.283)	(9.813)
(-) Aplicações Financeiras	(1.101.362)	(1.131.072)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(18.880)	(7.413)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	22.346	24.474
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado/Intangível	54	61
(+) Recebimento de Dividendos	162	208
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado/Intangível	(21.960)	(22.536)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(21.744)	(22.267)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.004)	(1.659)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.982)	(4.873)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(2.986)	(6.532)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(2.384)	(4.325)
Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa	7.759	12.084
Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa	5.375	7.759
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(2.384)	(4.325)
Ativos Livres no Início do Período	213.483	167.829
Ativos Livres no Final do Período	302.448	213.483
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) NO CAIXA EQUIVALENTE CAIXA E APLICAÇÕES LIVRES	88.965	45.654

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL (em milhares de reais)							
	CAPITAL / PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMONIAIS	RESERVAS DE LUCROS / SOBRAS / RETENÇÕES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO	PREJUÍZOS/ DEFICITS ACÚMULADOS	SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	101.520	13	111.739	20.203	-	6.249	239.724
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	8.215						8.215
Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)							
Fundo de Reserva de Capital							
Reserva de Reavaliação				(392)	594		202
Realização				(594)	594		
Baixa							
IRPJ - Diferido				149			149
CSLL -Diferido				53			53
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício					45.254		45.254
Resultado dos Atos não cooperativos					(39.089)		(39.089)
Reserva Legal			22.830		(1.690)		21.140
Fundo de Reserva			1.374		(1.352)		22
FATES			21.456		(338)		21.118
Reservas Estatutárias			(1.945)				(1.945)
Fundo para Contingências Tributárias			(1.945)				(1.945)
Outras Reservas de Lucros (detalhar)	5.988	(13)	28			(6.249)	(246)
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir	7.484	(13)	28			(6.249)	1.251
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(1.497)						(1.497)
Sobras a disposição da AGO					(5.069)	5.069	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	115.723	-	132.652	19.811	-	5.069	273.255



DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL (em milhares de reais)							
	CAPITAL / PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMONIAIS	RESERVAS DE LUCROS / SOBRES / RETENÇÕES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO	PREJUÍZOS/ DEFICITS ACÚMULADOS	SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	115.723	-	132.652	19.811	-	5.069	273.255
Retificação de erros de exercícios anteriores					(75)		(75)
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	7.521		5				7.526
Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)							
Fundo de Reserva de Capital							
Reserva de Reavaliação				(393)	594		201
Realização				(594)	594		
Baixa							
IRPJ - Diferido				149			149
CSLL -Diferido				52			52
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício					48.505		48.505
Resultado dos Atos não cooperativos					(35.632)		(35.632)
Reserva Legal			38.980		(3.348)		35.632
Fundo de Reserva			2.678		(2.678)		
FATES			36.302		(670)		35.632
Reservas Estatutárias			9				9
Fundo para Contingências Tributárias			9				9
Outras Reservas de Lucros (detalhar)	11.333	-	18			(5.069)	6.282
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir	14.169		18			(5.069)	9.118
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(2.836)						(2.836)
Sobras a disposição da AGO					(10.044)	10.044	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	134.577	-	171.664	19.418	-	10.044	335.703

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Prezado(a)s Senhores e Senhoras Cooperado(a)s, em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas., o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado (DR), dos Fluxos de Caixa (DFC) e das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL), bem como as Notas Explicativas correspondentes aos Exercícios Sociais de 31 de dezembro de 2018 e de 2017. Destacamos que a Unimed Fortaleza planejou e realizou ações administrativas que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus mais de 4 mil cooperados e mais de 341 mil clientes, dentro da perspectiva da sustentabilidade, amparado no planejamento e gerenciamento estratégico, na profissionalização e no desenvolvimento de uma cultura e gestão por resultados, com foco na cortesia com resultado, com orçamento cuidadosamente elaborado e projetos de investimentos concebidos dentro das melhores práticas da gestão de projetos. Além

disso, a Unimed Fortaleza tem como princípios norteadores, entre outros, a Sustentabilidade e a Governança Corporativa e, por isso, tem investido na transparência organizacional, prestação de contas (accountability) e na responsabilidade corporativa, na equidade de tratamento com os públicos de interesse e no reforço aos sistemas internos de controle (Canal de ética para colaboradores, terceirizados e fornecedores). Na jornada que a Unimed Fortaleza vem construindo para atender com excelência às necessidades e expectativas do cliente, foram definidas e implementadas as Chaves da Excelência (segurança, cortesia, respeito e agilidade), norteando o comportamento de todos que fazem parte da cooperativa. Na área assistencial, particularmente nos Recursos Próprios, destacamos a manutenção e ampliação contínua das Unidades, a inauguração da nova Central de Atendimento ao Cliente Unimed e da Medicina Preventiva no edifício BS Tower e a reforma de novos andares do Hospital Regional Unimed, área de apoio ao médico cooperado, a qualificação

dos profissionais e ações com vista à descentralização e à desburocratização do atendimento, visando a qualidade dos serviços disponíveis aos clientes. Ressaltamos, ainda, o atendimento de todas as exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, seja na suficiência de Margem de Solvência de R\$ 26.454 mil, seja na liquidez corrente de 1,33, seja na liquidez geral de 1,22, seja nas reservas constituídas para cobrir o lastro financeiro de R\$ 317.080 mil, alcançando assim as metas econômico financeiras traçadas, dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores.

A Administração



DEMAIS INVESTIMENTOS

Unimed Seguradora

Sicredi Ceará Centro Norte

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 – CFC, no que não contrariam as regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, além das demais regulamentações societárias, que detalhamos conforme segue: Interpretação Técnica Geral (ITG) 2004/17 – Entidade Cooperativa; NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas em seus itens 10.8 – Entidades Cooperativas e 10.21 – Entidades Cooperativas operadoras de planos de assistência à saúde; Lei nº 6.404/76 – leis das sociedades anônimas e suas alterações; Lei cooperativista nº 5.764/71 e demais regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Essas demonstrações financeiras são apresentadas em reais que é sua moeda funcional e de apresentação. Todas as informações financeiras apresentadas foram arredondadas para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Resolução Normativa ANS nº 290/12

e posteriores alterações, onde se inclui também a Resolução Normativa ANS nº 418/16 e 430/17.

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2018 foram autorizadas para emissão pela administração em 23 de janeiro de 2019 e levadas a apreciação em 20 de março de 2019 pela assembleia geral ordinária.

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



Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas, conforme requerido pela Resolução Normativa ANS nº 290/12 e posteriores 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 a partir da constituição de uma Provisão Técnica Específica, Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) e para os contratos com Plano de Extensão Assistencial (PEA) é constituída uma Provisão Técnica Específica (Remissão), ambas conforme a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e nº 393/15. Essas provisões são lastreadas por ativos garantidores conforme a Resolução Normativa nº 392/15 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 ajustes

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



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 (R3) – 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 posteriores 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 são

apresentadas como redução das contas a receber de clientes e são constituídas para fazer face às eventuais perdas na não realização das contas a receber. Nos planos individuais, 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, 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 e vendas a demais clientes não beneficiários. Todos os contratos cancelados foram baixados do contas a receber.

F) BENS E TÍTULOS A RECEBER

Essa conta é constituída, basicamente, pelo grupo de estoques, indispensável ao funcionamento da operadora para realização do serviço assistencial à saúde, em atendimento aos usuários, o qual é avaliado ao custo médio ponderado de aquisição ou o valor líquido realizável, dos 2 (dois) o menor.

G) OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização

ou liquidação é provável que ocorra nos próximos 12 (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



M) PROVISÕES TÉCNICAS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As provisões técnicas foram integralmente constituídas pela cooperativa segundo as normas e critérios fixados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Os eventos a liquidar são registrados com base nas faturas de prestadores de serviços recebidas, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos e no caso do ressarcimento ao SUS no momento do recebimento do ABI – Aviso de Beneficiário Identificado. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, conforme nota 10 – Provisões Técnicas.

N) TRIBUTAÇÃO

I. Imposto de renda e contribuição social

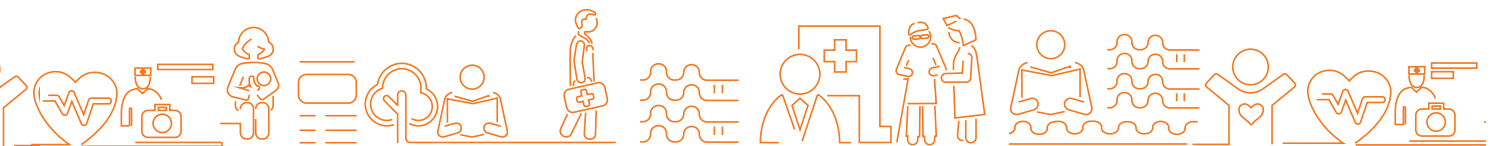
Os ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor na data do balanço

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 9.580/18. 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 (doze) meses. A contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável. O reconhecimento destes tributos obedece ao regime de competência. As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são contabilizadas diretamente no resultado mensal como provisões. Os créditos apurados após o fechamento do exercício são reclassificados para o ativo circulante em dezembro de cada ano, para compensação com tributos futuros.

Imposto de renda e contribuição social correntes relativos a itens reconhecidos diretamente no patrimônio líquido são reconhecidos pelo mesmo grupo no patrimônio líquido.

II. Impostos diferidos

O Imposto diferido é gerado por diferenças temporárias na data do balanço entre as bases fiscais dos ativos e passivos e seus valores contábeis. O efeito das diferenças temporárias entre a Legislação Societária (Lei 6.404/76 atualizada pela Lei 11.638/07 e 11.941/09) e a Legislação Fiscal (Lei 12.973/14 e o Decreto 9.580/18) 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 (R1) - 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 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



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”, portanto, sendo 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. Em seguida apresentamos a composição das referidas contas:

CLASSIFICAÇÃO POR CATEGORIA E FAIXA DE VENCIMENTO						
	2018					2017
	SEM VENCIMENTO	VENCIMENTO ATÉ 12 MESES	VENCIMENTO ACIMA DE 12 MESES	VALOR CONTÁBIL	VALOR DE MERCADO	VALOR CONTÁBIL
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	TOTAL			TOTAL	TOTAL	TOTAL
Caixa e bancos	5.375	-	-	5.375	5.375	7.759
TÍTULOS DE RENDA FIXA	308.768	721	143.240	452.730	452.730	369.863
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	418	65.063	65.481	65.481	194.000
Debentures - Operações Compromissadas	-	207	-	207	207	47.278
Letras Financeiras	-	-	48.462	48.462	48.462	16.035
Tesouro Direto	-	-	29.715	29.715	29.715	-
Título de Capitalização	-	97	-	97	97	97
Fundo - SANTANDER MASTER DI	824	-	-	824	824	462
Fundo - SANTANDER FI ANS RF CRED PRIV	-	-	-	-	-	45.748
Fundo - Bradesco UPPER	-	-	-	-	-	66.243
Fundos - XP Investimentos	235.025	-	-	235.025	235.025	-
Fundos - Banco BTG Pactual S.A.	72.919	-	-	72.919	72.919	-
TÍTULOS DE RENDA VARIÁVEL	1.342			1.342		
Fundos - XP Investimentos	1.342	-	-	1.342	-	-
TÍTULOS MULTIMERCADO	14.059			14.059		
Fundos - Safra	5.113	-	-	5.113	-	-
Fundos - XP Investimentos	8.946	-	-	8.946	-	-
TOTAL	329.544	721	143.240	473.506	458.104	377.622



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								
	2018				2017			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
TÍTULOS PARA NEGOCIAÇÃO								
Certificado de Depósito Bancário – CDB	-	30.233	-	30.233	-	134.343	-	134.343
Debentures - Operações Compromissadas	-	207	-	207	-	47.278	-	47.278
Letra Financeiras	-	20.398	-	20.398	-	-	-	-
Fundo	-	246.137	-	246.137	-	24.006	-	24.006
Título de Capitalização	-	97	-	97	-	97	-	97
ATIVOS GARANTIDORES								
Certificado de Depósito Bancário – CDB	-	35.248	-	35.248	-	59.657	-	59.657
Letras Financeiras	-	28.064	-	28.064	-	16.035	-	16.035
Fundos	-	78.032	-	78.032	-	88.447	-	88.447
Tesouro Direto	-	29.715	-	29.715	-	-	-	-
TOTAL	-	468.131	-	468.131	-	369.863	-	369.863

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.



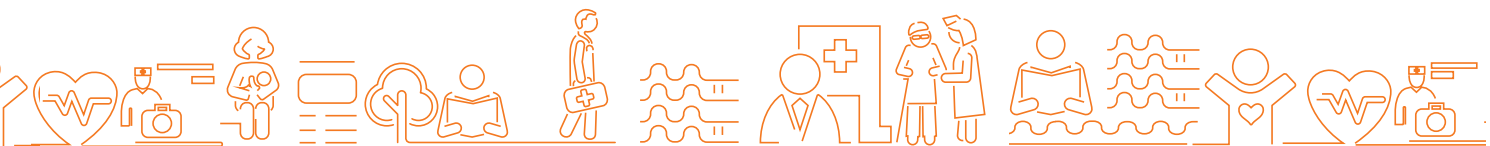
As aplicações financeiras estão compostas por:

APLICAÇÕES FINANCEIRAS		
	2018	2017
CIRCULANTE	389.954	353.827
Aplicações livres	276.674	205.723
XP Investimentos - Fundos	245.314	2.719
Banco Panamericano	29.525	41.342
Banco Santander	1.224	18.566
Outras Aplicações	514	142.999
Título de Capitalização	97	97
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	113.280	148.104
Banco BTG Pactual S.A.	72.919	-
Banco Pan	35.248	-
Banco Safra	5.113	-
Banco Santander	-	61.704
China Construction Bank	-	43.701
Banco Bradesco	-	42.699
NÃO CIRCULANTE	78.177	16.036
Aplicações livres	20.398	-
Banco Bradesco	10.243	-
XP Investimentos - Letras Financeiras	10.156	-
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	57.779	16.036
Banco Santander	29.715	-
Banco Safra	17.207	16.036
Banco Bradesco	10.857	-
TOTAL	468.131	369.863

De acordo com a Resolução Normativa nº 278/11, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 171.058 mil em 2018 e R\$ 164.140 mil em 2017) 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 209/09, 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. 392/15 e suas alterações foi encaminhado à ANS, comunicado ao diretor responsável pelo Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil, autorizando a ANS o livre e total acesso a todas as informações constantes naquele sistema. Os ativos garantidores das provisões técnicas vinculados à ANS ficam custodiados



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

A) Conciliação da Demonstração do Fluxo de Caixa

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

CONCILIAÇÃO DA DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA		
	2018	2017
Lucro/prejuízos do exercício	48.505	45.254
Ajustes para a reconciliação do resultado	26.699	47.791
Provisão para perdas sobre créditos	15.743	14.383
Depreciação e Amortização	20.667	38.390
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	(9.711)	(4.982)
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	(81.344)	(66.394)
Aplicações	(98.268)	(68.701)
Crédito de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(4.153)	(1.373)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência à Saúde	(1.481)	(2.896)
Títulos e Créditos a Receber	(6.949)	(1.610)
Conta Corrente com Cooperados	29.252	25.917
Outros Créditos a Receber	256	(17.731)
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	28.486	(2.177)
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	22.562	33.050
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	2.378	2.438
Tributos e Encargos Sociais	(1.726)	(19.913)
Débitos Diversos	11.627	(19.182)
Provisões Contingencias Passivas	(6.354)	1.430
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	22.346	24.474
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	54	61
Recebimento de Dividendos	162	208
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado	(21.960)	(22.536)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(21.744)	(22.267)
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.004)	(1.659)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.982)	(4.873)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(2.986)	(6.532)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(2.384)	(4.325)
Saldo Inicial de Caixa	7.759	12.084
Saldo Final de Caixa	5.375	7.759
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(2.384)	(4.325)
Ativos Livres no Início do Período	213.483	167.829
Ativos Livres no Final do Período	302.448	213.483
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSOS LIVRES	88.965	45.654



NOTA 4 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Os créditos a receber de operações de Assistência à Saúde estão segregados da seguinte forma:

CRÉDITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE			
		2018	2017
Créditos de Operações com Assistência à Saúde		32.055	27.901
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	(I)	32.690	29.637
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(635)	(1.736)
Outros Créditos Operacionais		660	398
(+) Outros Créditos Operacionais	(II)	1.024	1.003
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(364)	(605)
Intercâmbio a receber		61.791	60.572
Intercâmbio a receber	(III)	66.949	64.421
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(5.158)	(3.849)
TOTAL		94.506	88.871

I. Contraprestações pecuniárias

a receber

Correspondem às vendas de planos coletivos empresariais e corporativos associativos, 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, Centros Integrados de Atendimento, Laboratórios dentre outros.

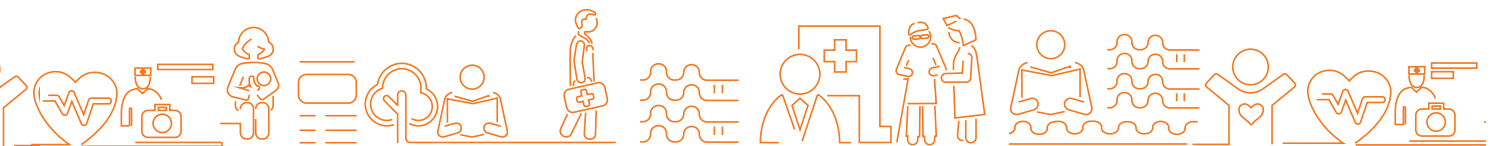
III. Intercâmbio a receber

Corresponde a cobrança do atendimento realizado pela rede credenciada e rede própria da UNIMED FORTALEZA aos beneficiários de outras operadoras, oriundo de intercâmbios eventuais

estabelecidos entre as cooperativas 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 do contas a receber. A movimentação realizada está demonstrada na Nota 4.2.



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 A SAÚDE
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	3.849	605	1.736
Adições	1.462	201	3.826
Baixas	(153)	(442)	(4.927)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	5.158	364	635

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 290/12 e alterações.

NOTA 5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS		
	2018	2017
CIRCULANTE	2.443	3.645
Imposto de Renda Retido na Fonte	421	2.052
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	79	51
Base Negativa de Contribuição Social s/Lucro Líquido	-	-
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	64	64
Imposto de Renda Pessoa Jurídica a Compensar Estimativa	709	666
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Jurídica	-	-
PIS Retido na Fonte	120	93
COFINS Retido na Fonte	473	350
ISS a Recuperar	549	341
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	28	28
NÃO CIRCULANTE	44	574
ISS a Recuperar	-	530
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
TOTAL	2.487	4.219



No exercício de 2018 houve uma diminuição no saldo dos créditos tributários devido à compensação no decorrer do exercício. 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			
		2018	2017
CIRCULANTE		46.958	38.176
Estoques	(I)	24.601	18.247
Despesas Antecipadas	(II)	2.415	1.274
Conta Corrente Cooperados	(III)	7.348	7.736
Adiantamentos a Fornecedores	(IV)	528	555
Adiantamentos a Funcionários	(V)	1.036	1.033
Despesas Diferidas	(VI)	6.290	5.210
Outros Créditos ou Bens a Receber	(VII)	4.740	4.121
NÃO CIRCULANTE		171.582	201.192
Depósitos Judiciais e Fiscais	(VIII)	33.990	34.736
Conta Corrente Cooperados IN20	(IX)	137.385	166.249
Outros Títulos a Receber	(X)	207	207
TOTAL		218.540	239.369

I. Estoques

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

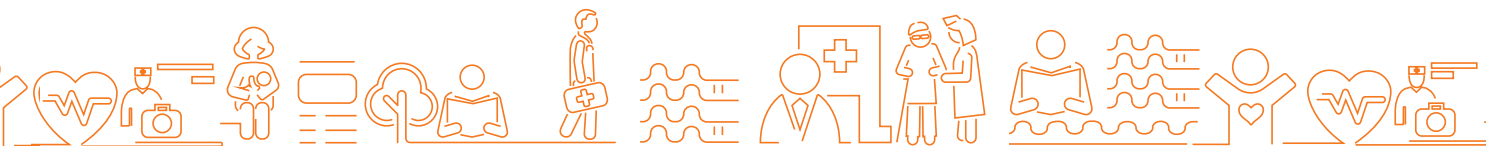
Compreendem valores adiantados ou débitos de produções médicas anteriores de cooperados para compensação quando das suas produções médicas futuras.

IV. Adiantamento a Fornecedores

Os valores representam basicamente antecipações a fornecedores de bens e serviços.

V. Adiantamento a Funcionários

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



VI. Despesas Diferidas

Os valores representam os saldos das despesas de comissões pagas, oriundas da venda de planos de saúde diferidas por 12 meses.

VII. 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.

VIII. Depósitos Judiciais e Fiscais

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

DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS		
	2018	2017
Depósitos Judiciais ANS	16.742	18.366
Outros depósitos Judiciais	7.958	7.958
Depósitos Judiciais Tributários - Pis e Cofins atos cooperados	4.254	4.254
Depósitos Judiciais Cíveis	4.276	3.341
Bloqueios judiciais	760	817
TOTAL	33.990	34.736



IX. Conta Corrente Cooperados – IN/20

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 9.1.1, do Anexo I, do Capítulo I – normas gerais da RN nº 290/12 e alterações.

TRIBUTOS IN20		
	2018	2017
Imposto de Renda Pessoa Juridica - IRPJ	17.959	20.432
Contribuição social s/Lucro Líquido - CSLL	5.093	5.795
Contribuição p/Financiamento da Seguridade Social - COFINS	62.170	82.215
COFINS (Não consolidado no REFIS)	18.824	18.859
Programa de Integração Social - PIS	16.395	18.857
PIS (Não consolidado no REFIS)	5.178	5.047
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	3.624	4.123
Imposto de Renda retido na fonte - IRRF	31	35
Contribuições Sociais retidas na fonte - CSRF	-	1
Imposto s/Serviços - ISS	-	1.958
Ressarcimento ao SUS	4.044	4.464
Taxa de Saúde Suplementar - TSS	4.067	4.464
TOTAL	137.385	166.249

X. 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 2018 foi de R\$ 191 mil.



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 DEPRE-CIAÇÃO	SALDO LÍQUIDO EM 31/12/2017	ADIÇÕES	BAIXAS LÍQUIDAS	DEPRE-CIAÇÃO / AMOR-TIZAÇÃO	BAIXA REAVAL-IAÇÕES	TRANS-FERÊN-CIAS	SALDO LÍQUIDO EM 31/12/2018	VIDA ÚTIL (ANOS)
NÃO HOSPITALAR		21.867	12.034	(80)	(3.403)	-	(152)	30.266	
Terrenos	-	1.982						1.982	-
Edificações	1,5%	4.742	3.160	-	(94)			7.808	68
Edificações de Terceiros (I)	10,0%	1.405	3.630		(443)			4.592	10
Benfeitoria em imóveis de terceiros	10,0%	5.200	1.041		(1.232)		(27)	4.982	10
Instalações	1,5%	1.543	1.632		(29)		(151)	2.995	68
Máquinas e Equipamentos	10,0%	3.549	569	(65)	(571)		53	3.535	10
Móveis e Utensílios	10,0%	1.530	221	(14)	(366)		5	1.376	10
Veículos	20,0%	277			(78)			199	5
Equip. de Informática	20,0%	1.639	1.781	(1)	(590)		(32)	2.797	5
HOSPITALAR		104.494	10.075	(93)	(5.366)	-	(26)	109.084	
Terrenos	-	1.799						1.799	-
Edificações	1,7%	69.548	2.136		(1.270)		-	70.414	60
Instalações	1,7%	4.961	1.841		(86)		(1)	6.715	60
Máquinas e Equipamentos	10,0%	21.334	4.743	(92)	(2.715)		(52)	23.218	10
Móveis e Utensílios	10,0%	5.930	1.153		(1.010)		(5)	6.068	10
Veículos	20,0%	251			(95)			156	5
Equip. de Informática	20,0%	671	202	(1)	(190)		32	714	5
TOTAL		126.361	22.109	(173)	(8.769)	-	(178)	139.350	

No mês de abril deste exercício foram realizadas revisões de vida útil nas edificações do Hospital Regional da Unimed e do Edifício Sede da empresa onde a partir de laudo técnico emitido pela área de Engenharia Civil, pode-se constatar, diante dos investimentos realizados nos últimos 10 anos e do estado de conservação dos bens, uma mudança na estimativa de vida útil remanescente para 60 e 47 anos respectivamente. A mesma foi realizada em setembro na revisão da vida útil dos equipamentos hospitalares com valor residual superior a R\$ 30 mil onde a partir de laudo técnico emitido pela área de Engenharia Clínica, pode-se constatar, diante da análise do uso e do estado de conservação dos bens, uma mudança na estimativa de vida útil remanescente.

I. Contratos de Arrendamento Mercantil.

Os Contratos de Aluguéis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade a NBC TG 06 (R1) - Operações de Arrendamento Mercantil totalizam R\$ 4.592 mil em 31 de dezembro de 2018.



II. Sistemas de Computação

Os principais itens tratam-se da aquisição e implantação de sistemas tais como, o ERP (Enterprise Resource Planning), BI (business intelligence) e sistemas complementares para os controles orçamentários, financeiros, fiscais e tributários, do BSC (balance scored card), além do desenvolvimento de sistemas próprios assistenciais. Estes sistemas possuem diversos módulos que permitem a análise e o controle das operações da cooperativa, tendo iniciadas suas amortizações a partir da conclusão das fases de implantação gradual. 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 (R1) – 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. Os gastos incorridos no exercício de 2018 foram registrados no resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa nº 290/12 e alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.6.1.

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 2018. O relatório foi desenvolvido em consonância com a INC nº 01/08 onde 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 e também verificado que não foi necessário o reconhecimento de impairment.

QUADRO ANALÍTICO DOS GASTOS COM PROMOPREV

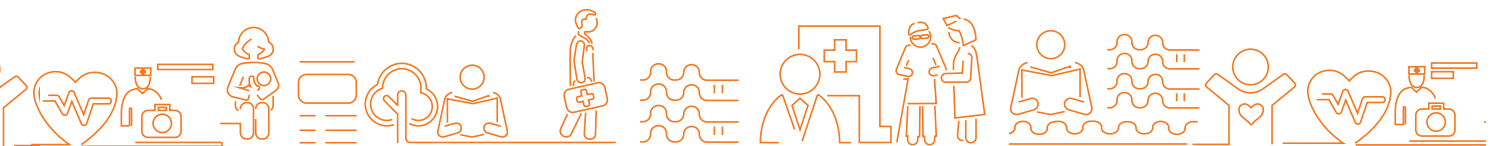
	2018	2017
Despesas com Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	51.793	61.123
TOTAL	51.793	61.123

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 vêm sendo amortizados normalmente.



NOTA 10 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela UNIMED FORTALEZA apresentam as seguintes posições:

PROVISÕES TÉCNICAS		
	2018	2017
CIRCULANTE	247.683	226.167
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde	97.077	82.242
Provisão de Contraprestações não Ganhas (I)	43.776	39.557
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão (II)	1.151	1.062
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)	52.150	41.623
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (IV)	150.606	143.925
Produções Médicas	127.127	118.802
Intercâmbio a Pagar	6.426	9.209
Ressarcimento ao SUS	10.107	9.454
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN04	6.946	6.460
NÃO CIRCULANTE	17.323	16.278
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde	17.323	16.278
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão	1.843	1.707
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN04	15.480	14.571
TOTAL	265.006	242.445

I. Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganha

De acordo com a Resolução Normativa RN 290/12 e suas alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.2.2.1, a Provisão para Prêmio ou Contraprestação 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 393/15, 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 393/15 e suas alterações, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas. Em função de provisão 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 2018, um aumento do fator de cálculo para

0,4419 ocasionou uma constituição de R\$ 10.526 mil.

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

Os eventos a liquidar correspondentes aos atendimentos dos beneficiários da cooperativa, são contabilizados com base no seu valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica e no caso do ressarcimento ao SUS no momento do recebimento do ABI – Aviso de Beneficiário Identificado e os saldos dos débitos já parcelados. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/12 e suas alterações.

Para o caso dos débitos parcelados do ressarcimento ao SUS, estes são excluídos das exigências de vinculação e constituição de lastro financeiro.

As operações de corresponsabilidade de risco de atendimento assistencial, não possuem registros em 2018, tendo em vista o desenvolvimento em andamento de sistemas internos da operadora e sistemas de comunicação entre as demais operadoras, que pudessem viabilizar a identificação e detalhamento preciso das operações contratadas e que contenham a descrição de habitualidade dos respectivos beneficiários na visão da operadora de origem dos contratos de planos de saúde.

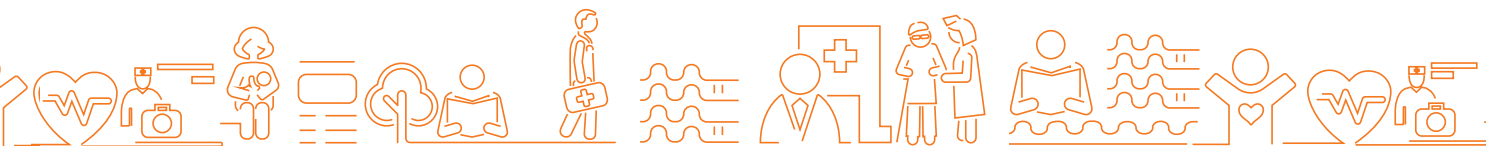
NOTA 11 – DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE

DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE		
	2018	2017
Débitos com operações de assistência a saúde	35	-
Débitos com operações de assistência a saúde não rel. com o Plano	39.845	37.502
TOTAL	39.880	37.502

Os débitos com operações de assistência relacionados ou não relacionados com o plano de saúde correspondem às despesas médicas contabilizadas com

base no seu valor integral cobradas 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		
	2018	2017
CIRCULANTE	47.215	37.581
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	1.722	1.795
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	18.719	16.298
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	6.191	5.745
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	2.058	1.966
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	2.343	2.041
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	851	742
Cofins e PIS / PASEP	2.101	1.359
Contribuições Previdenciárias	5.124	5.199
FGTS a Recolher	1.067	997
Imposto Sobre Serviços – ISS	719	629
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	19	41
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN20	6.046	562
Outras Cont. Retidas na Fonte	255	207
NÃO CIRCULANTE	154.327	165.686
Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS – IN 20/08	150.866	159.826
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN20	3.461	3.902
Contingências municipais – ISS – IN 20/08	-	1.958
TOTAL	201.542	203.267

As obrigações legais contempladas estão apresentados conforme RN – MP nº 783/2017, convertida na Lei nº 13.496/2017, possibilitando condições especiais para a negociação de dívidas perante a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) tendo ocorrida a respectiva consolidação dos débitos inclusos nesse programa de regularização no decorrer do exercício de 2018.

na Instrução normativa n.º 20/08, são 290/12 e alterações em quadro da Nota Explicativa n.º 6, item IX.

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

Ainda sobre os Tributos e Contribuições a Recolher, a UNIMED FORTALEZA, visando a liquidação de débitos tributários, aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT), criado pela Medida Provisória



NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS					
INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	2018	2017	VENCIMENTO	ENCARGOS
Banco Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	-	2.119	26/07/2018	CDI + 0,37% a.m
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	-	34	17/12/2018	3,5 % a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	93	179	15/01/2020	6% a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Leasing Indexado	427	654	10/06/2020	CDI + 0,35 % a.m.
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	54	147	15/07/2019	6 % a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	18	44	16/09/2019	6% a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	19	254	15/01/2019	3,50 % a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	73	99	16/08/2021	100,00% TJLP + 5,00% base 365
Passivo Circulante					
		487	2.874		
Passivo Não Circulante					
		197	656		
TOTAL		684	3.530		

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza sofreu redução significativa, encerrando 2018 com R\$ 684 mil (R\$ 3.530 mil em 2017). 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 demonstrado a seguir:

DÉBITOS DIVERSOS		2018	2017
CIRCULANTE		71.208	61.431
Obrigações com Pessoal	(i)	20.510	19.948
Fornecedores	(ii)	40.606	34.595
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual	(iii)	2.165	2.219
Outros Débitos	(iv)	6.309	3.243
Receita Antecipada	(v)	1.618	1.426
NÃO CIRCULANTE		6.830	4.980
Receita Antecipada	(v)	2.313	3.333
Leasing Financeiro - Aluguéis	(vi)	4.517	1.647
TOTAL		78.038	66.411

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 onde o período de cobertura contratual ainda não foi iniciado.

IV. Outros Débitos

Demais obrigações da cooperativa, sendo que 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		
	2018	2017
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	6.958	7.107
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.609	2.662
TOTAL	9.567	9.769

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

às aquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda. Em 2018 foi possível gerar uma posição atualizada e consistente

sobre os prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento acumulado de R\$ 49.849 mil em ações de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.

PROVISÕES JUDICIAIS		
	2018	2017
Provisão Contingência Regulatória	25.278	34.899
Provisão para ações cíveis	17.530	14.061
Provisão para ações trabalhistas	2.787	2.787
Demais Provisões para ações	4.254	4.254
TOTAL	49.849	56.001

A UNIMED FORTALEZA, visando a liquidação das contingências regulatórias, aderiu no decorrer do exercício de 2017 ao Programa de Regularização de Débitos Não Tributários (PRD), criado pela Medida Provisória - MP nº 783/2017, convertida na Lei nº 13.496/2017, possibilitando

o parcelamento dos débitos referentes a multas perante à ANS, inscritos na dívida ativa junto à Procuradoria Geral Federal, conforme critérios previstos na regulamentação do programa, tendo sido os mesmos consolidados no decorrer do exercício de 2018.

16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais, representam R\$ 292.340 mil distribuídas em 2.620 processos de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.



II. Fundo para Contingências Tributárias

Constituído conforme o Art. 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764/71, o qual 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 2018 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. Sua movimentação se deu principalmente na constituição da reserva sobre as sobras do exercício no valor de R\$ 2.678 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, destinado para a prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e aos empregados da cooperativa, constituída ainda na ordem de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício. A sua movimentação no exercício de 2018 compreendeu: adições de R\$ 35.632 mil referentes a constituição mensal com base nos atos não cooperativos, assim como R\$ 670 mil da constituição da reserva sobre as sobras líquidas do exercício.

17.3 OUTRAS EXIGÊNCIAS ANS

17.3.1 PATRIMÔNIO MÍNIMO AJUSTADO

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e 393/15 e alterações, a cooperativa deve possuir um

patrimônio mínimo ajustado em 31 de dezembro de 2018 de R\$ 373 mil correspondente a aplicação do fator K 4,39% sobre o capital base de R\$ 8.503 mil, para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS - SPS região 5. O exercício de 2018 encerrou com R\$ 290.419 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 393/15 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 2018, o patrimônio líquido ajustado apresentou suficiência de R\$ 26.454 mil em relação à margem de solvência exigida (R\$ 263.965 mil) com 70,52% da margem de solvência total no período (R\$ 415.903 mil).



NOTA 19 – CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os Custos Assistenciais ou despesas de assistência à saúde no exercício de 2018 são compostas como segue:

CUSTOS		
	2018	2017
Despesas com planos de assistência à saúde da operadora	1.426.805	1.267.117
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	1.416.278	1.257.372
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	10.527	9.745
OUTRAS DESPESAS DE OPERAÇÕES DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	67.536	75.607
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	-	101
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	51.793	61.123
Provisão para Perdas Sobre Créditos	15.743	14.383
Despesas de operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	231.392	198.688
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS	231.392	198.688
TOTAL	1.725.733	1.541.412

A UNIMED FORTALEZA teve crescimento de 11,95% nas despesas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2018 com R\$ 1.725.733 mil (R\$ R\$ 1.541.412 mil em 2017). Este crescimento principalmente ocasionado pela inflação saúde, novas tecnologias implementadas no mercado de saúde, aumento nas provisões técnicas, dentre

outros, mas também por investimentos em Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.

As operações de corresponsabilidade de risco de atendimento assistencial, não possuem registros em 2018, tendo em vista o desenvolvimento em andamento de sistemas internos da

operadora e sistemas de comunicação entre as demais operadoras, que pudessem viabilizar a identificação e detalhamento preciso das operações contratadas e que contenham a descrição de habitualidade dos respectivos beneficiários na visão da operadora de origem dos contratos de planos de saúde.



NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

O Resultado Financeiro se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS FINANCEIROS		
	2018	2017
Receitas Financeiras	37.772	41.803
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	29.876	35.017
Receitas por Recebimentos em Atraso	6.836	6.137
Outras Receitas Financeiras	1.060	649
Despesas Financeiras	19.518	11.685
Juros sobre Capital Proprio	14.182	7.484
Despesas Bancárias	1.892	2.150
Descontos Concedidos	731	715
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos	400	801
Outras Despesas Financeiras	2.313	535
TOTAL	18.254	30.118

NOTA 22 – RESULTADO PATRIMONIAL LÍQUIDO

O Resultado Patrimonial se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS PATRIMONIAIS		
	2018	2017
Receitas Patrimoniais	4.738	3.422
Receitas Patrimoniais não relacionadas com o plano de saúde	4.508	3.222
Resultado de Equivalência Patrimonial Positivo	95	66
Ganhos na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	54	72
Outras Receitas Patrimoniais	81	62
Despesas Patrimoniais	291	52
Despesas com bens destinados à venda	192	6
Resultado de Equivalência Patrimonial Negativa	30	-
Perdas na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	69	46
TOTAL	4.447	3.370



NOTA 23 – SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no exercício de 2018 são de R\$ 10.044 mil demonstrada no quadro abaixo:

SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO		
	2018	2017
RESULTADO DO EXERCÍCIO	48.505	45.254
(-) FATES atos não cooperativos	(35.632)	(39.089)
Exercícios Anteriores	(75)	-
Reversao de Reservas	594	594
(=) Sobras líquidas do exercício	13.392	6.759
Fundo de Reserva (20%)	(2.678)	(1.352)
FATES (5%)	(670)	(338)
TOTAL	10.044	5.069



NOTA 24 – PROVISÕES IRPJ E CSLL

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

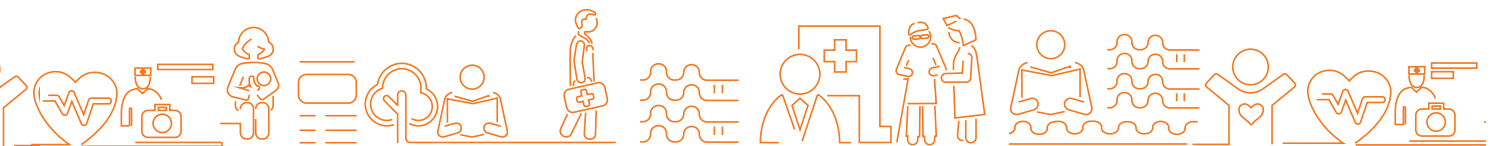
CÁLCULO DO IMPOSTO DE RENDA, CONTRIBUIÇÃO SOCIAL E CONCILIAÇÃO COM ALÍQUOTA EFETIVA		
	2018	2017
Sobras antes do IRPJ e CSLL	74.610	63.748
Imposto Nominal	25.367	21.674
Adições Permanentes	4.777	7.944
Multas	823	581
Doações	10	56
Patrocínio	2.657	2.862
Brindes e donativos	534	369
Eventos	372	319
Perda de Inventário	381	3.756
Perdas Recuperação de Tributos	-	1
Adições Temporárias	24.844	5.136
Reserva de reavaliação	594	594
Contingências cíveis	2.096	920
Contingências tributárias	-	66
Contingências trabalhistas	-	-
Contingências regulatórias	12.624	-
Resultado Equivalência Patrimonial Negativa	18	-
Provisão para Perdas sobre Crédito	9.512	3.556
Exclusões Permanentes	26.074	21.719
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	25.979	17.630
Estorno de Provisão para Perdas sobre Crédito	-	3.562
Estorno de Provisão de Contingências	-	-
Estorno de Provisão para Perdas	-	461
Resultado positivo em equivalência patrimonial	95	66
Base de cálculo do lucro real	78.157	55.109
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)		
Base de cálculo IRPJ e CSLL	78.157	55.109
Incentivo Fiscal IRPJ - Lei Rouanet	220	-
Incentivo Fiscal IRPJ - PAT	224	220
IRPJ Despesa	19.071	13.534
CSLL Despesa	7.034	4.960
IRPJ Diferido no resultado	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-
Imposto Real	26.105	18.494
RESULTADO DEPOIS DO IRPJ E CSLL	48.505	45.254
DIFERENÇA ENTRE A ALIQUOTA NOMINAL E REAL	(738)	3.181



NOTA 26 – 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 quadro a seguir:

SEGUROS					
Apólices	Seguradora	Valor segurado	Ramo	Vigência	Unidade
1800000359939	TOKIO	4.000	COMPREENSIVA ESCRITÓRIOS	01/10/2018 A 01/10/2019	CAC
1800000359321	TOKIO	4.950	COMPREENSIVA ESCRITÓRIOS	29/05/2018 A 29/05/2019	CAC
1800000359280	TOKIO	802	COMPREENSIVA ESCRITÓRIOS	28/05/2018 A 28/05/2019	ADMINISTRATIVO
1800000359358	TOKIO	2.100	COMPREENSIVA HOSPITAL	04/06/2018 A 04/06/2019	CENTRO PEDIATRICO
2481000025618	MAPFRE	1.178	COMPREENSIVA CLÍNICA E CONSULTÓRIO	06/06/2018 A 06/06/2019	CIAU ALDEOTA
1800478979	TOKIO	2.200	COMPREENSIVA CLÍNICA E CONSULTÓRIO	04/01/2019 A 20/12/2019	CIAU OLIV.PAIVA
2481000024118	MAPFRE	1.450	COMPREENSIVA CLÍNICA E CONSULTÓRIO	27/02/2018 A 27/02/2019	CIAU PARANGABA
5177201862180040000	ALLIANZ	132.731	COMPREENSIVA HOSPITAL	11/10/2018 A 11/10/2019	HOSPITAL HRU
1800478979	SOMPO - LMI ÚNICO	1.100	COMPREENSIVA LABORATÓRIO	20/12/2018 A 20/12/2019	LABORAT.BEZERRA
1800478979	SOMPO - LMI ÚNICO	3.100	COMPREENSIVA LABORATÓRIO	20/12/2018 A 20/12/2019	LABORAT.BEZERRA II
359153	TOKIO	500	COMPREENSIVA LABORATÓRIO	20/04/2018 A 20/04/2019	LABORAT.GOMES MATOS
1800000359796	TOKIO	700	COMPREENSIVA LABORATÓRIO	11/09/2018 A 11/09/2019	LABORAT.HENR.GALENO
1800478979	SOMPO - LMI ÚNICO	500	COMPREENSIVA LABORATÓRIO	20/12/2018 A 20/12/2019	LABORAT.OLIV.PAIVA
1800478979	SOMPO - LMI ÚNICO	1.500	COMPREENSIVA LABORATÓRIO	20/12/2018 A 20/12/2019	LABORAT.PINTO MADEIRA
2481000025018	MAPFRE	700	COMPREENSIVA CLÍNICA E CONSULTÓRIO	11/05/2018 A 11/05/2019	MEDPREV
19702018010118000000	SEGUROS UNIMED	25.000	COMPREENSIVA ESCRITÓRIOS	28/05/2018 A 28/05/2019	SEDE
DIVERSAS	DIVERSAS	777	COMPREENSIVA / RCF	01/2018 A 12/2018	VEICULOS
TOTAL DA COBERTURA		183.288			



NOTA 27 – EVENTOS MÉDICO-HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 344/13 é apresentado o quadro auxiliar em conformidade

com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 01/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/98, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-

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

COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉ ESTABELECIDO - CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES POS LEI 9.656./1998							
	Consulta médica	Exame	Terapia	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede Própria	8.593	14.942	80	47.371	18.523	105.761	195.270
Rede Contratada	57.106	102.286	15.006	168.208	38.040	26.918	407.564
Intercâmbio Eventual	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	65.699	117.228	15.086	215.579	56.563	132.679	602.834

NOTA 28 – 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 2018 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 2018, 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.

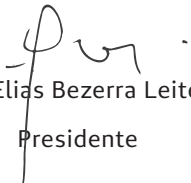


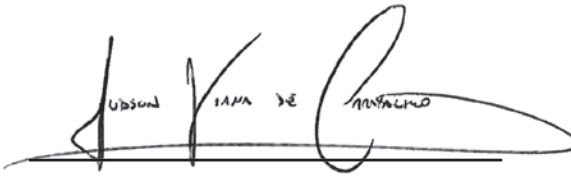
O risco referente ao recebimento dos valores a receber é atenuado pela venda a uma base pulverizada de clientes e pela possibilidade legal de interrupção do atendimento aos beneficiários de planos de saúde após determinado período de inadimplência. Em relação ao risco de realização das aplicações financeiras, o mesmo é minimizado pelo fato das operações serem realizadas significativamente com instituições financeiras de primeira linha e com reconhecida liquidez.

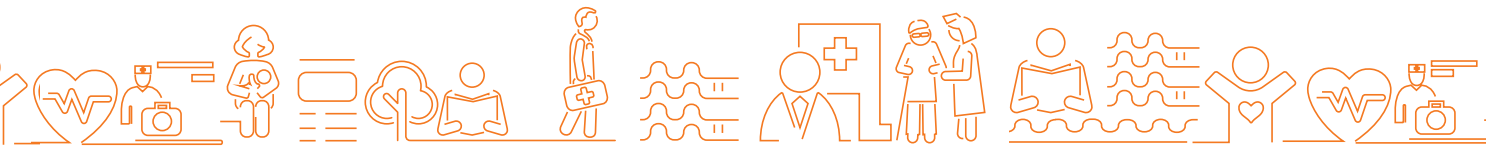
NOTA 29 – EVENTOS SUBSEQUENTES

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

Fortaleza – Ceará, 31 de dezembro de 2018.


Dr. Elias Bezerra Leite
Presidente


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



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos
**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 2018 e as respectivas demonstrações do 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 2018, 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. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria 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 nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.


Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, elaborada sob a responsabilidade da administração da Entidade, e apresentada como informação suplementar para fins de IFRS, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Entidade. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse 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 abrange


Rua Monsenhor Bruno, 1600 - Aldeota - CEP: 60.115-191
Tel: (55 85) 3208.2700 - Fortaleza/CE - Brasil


Associada à
RNC
REDE NACIONAL DE
CONTABILIDADE
An independent member firm of
MOORE STEPHENS



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 a 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 nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar 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 pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da Entidade em continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos 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 cessar 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 pela auditoria 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 brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam 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 referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

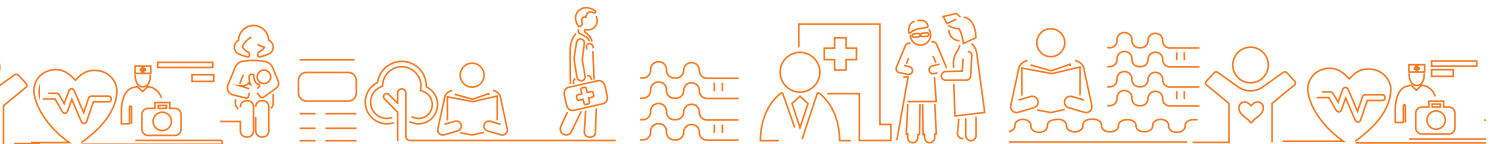
- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa 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, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

Rua Monsenhor Bruno, 1600 - Aldeota - CEP: 60.115-191
Tel: (55 85) 3208.2700 - Fortaleza/CE - Brasil

2

Associada à
RNC
REDE NACIONAL DE
CONTABILIDADE

An independent member firm of
MOORE STEPHENS

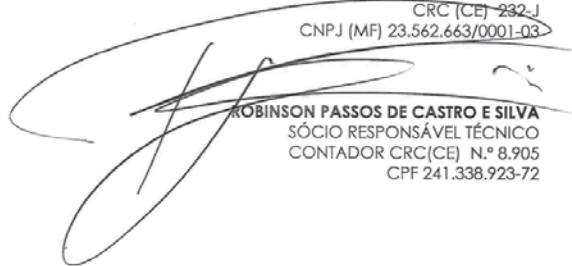


- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas 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 incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da entidade. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Fortaleza (CE), 26 de fevereiro de 2019.

CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S/S - EPP
CRC (CE) 232-J
CNPJ (MF) 23.562.663/0001-03



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

Rua Monsenhor Bruno, 1600 - Aldeota - CEP: 60.115-191
Tel: (55 85) 3208.2700 - Fortaleza/CE - Brasil



An independent member firm of
MOORE STEPHENS



BALANÇO SOCIAL

[G4-LA1]



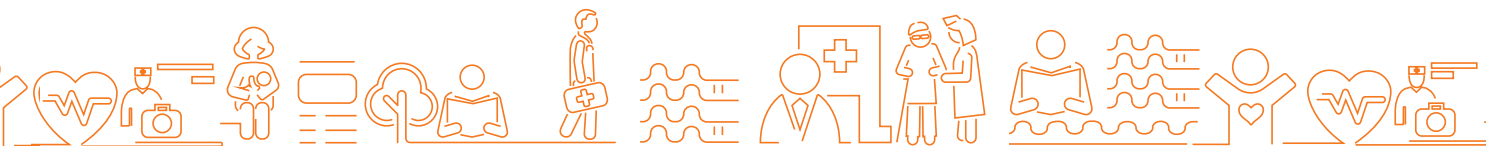




INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL				
	2018		2017	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	4.189	3.300	4.151	3.220
Nº de admissões durante o período	57	567	71	505
Nº de saídas e demissões durante o período	22	499	97	436
Índice de rotatividade por substituição (turnover)(ASERH)		0,90%		0,95%
Nº de estagiários no período (ASERH)		79		72
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período (ASERH)		69		8
Nº de Aprendizes		66		69
Nº de trabalhadores terceirizados (ASERH E OUTRAS ÁREAS)		828		502
Nº de trabalhadores com contrato temporário (ASERH)		45		109
Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora		825	2.503	815
Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora		2475	1.648	2045
Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora		42	0	0
Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora		3246	0	3.220
Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora		0	0	0
Nº de pessoas com deficiência		157	0	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		0	
Nº total de membros do Conselho Fiscal	6		6	
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	3		2	
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 na Diretoria Executiva	0		0	
Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou na diretoria	38		36	
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou na diretoria	23		23	
Nº de pessoas com funções administrativas	0		0	
Nº de negros e indígenas cooperados em funções administrativas e/ou na diretoria	0		0	
Faixa etária dos empregados		3.300		3.220



INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL				
	2018		2017	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
2.24.2.3 - Operacional		1.761,56		0
2.24.2.4 - Apoio		1.614,57		0
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)		98,61		0
% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)		0		0
% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)		60,14		62%
Nº de colaboradores por Escolaridade		3209		3.220
2.28.1 - Não alfabetizados		0		0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		17		17
2.28.3 - Ensino fundamental completo		47		57
2.28.4 - Ensino médio completo		2.159		2.195
2.28.5 - Ensino técnico completo		0		0
2.28.6 - Ensino superior completo		623		624
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		337		305
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		26		22
2.28.9 - Pós-doutorado		0		0
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		78		82
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		30		21
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		48		61



INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL				
	2018		2017	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	() Não		() Não	
	() Organização de Comissão		() Organização de Comissão	
	(X) Fornecendo equipamentos		(X) Fornecendo equipamentos	
	(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações		(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações	
	(X) Sim, programas de medicina preventiva		(X) Sim, programas de medicina preventiva	
	() Outros		() Outros	



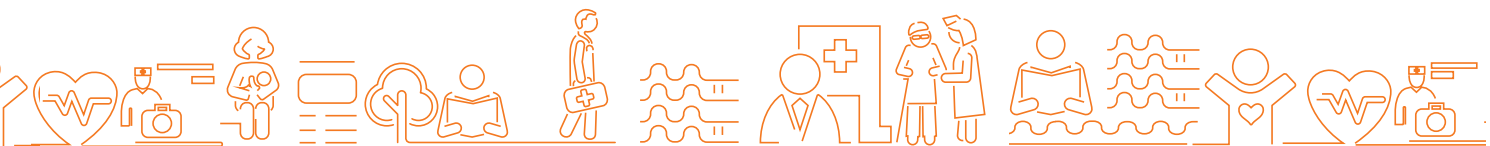
INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO		
	2018	2017
Procedimento para integração das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista
	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas
	<input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas	<input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas
	<input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Sem capital social
	<input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado	<input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 35.303,48	R\$ 37.934,91
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 577,25	R\$ 531,80
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos
	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)
	<input checked="" type="checkbox"/> Resera legal	<input checked="" type="checkbox"/> Resera legal
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	2	1
% Frequência médica nas assembléias pelos(as) cooperados(as):	36,28%	4,00%
Decisões submetidas à assembleia:	<input type="checkbox"/> Investimentos	<input type="checkbox"/> Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas
	<input type="checkbox"/> Pagto de credores	<input type="checkbox"/> Pagto de credores
	<input type="checkbox"/> Liquidação	<input type="checkbox"/> Liquidação
	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	<input type="checkbox"/> Novos produtos	<input type="checkbox"/> Novos produtos
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidade	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidade
	<input type="checkbox"/> Comitê educativo	<input type="checkbox"/> Comitê educativo
	<input type="checkbox"/> Medicina Preventiva	<input type="checkbox"/> Medicina Preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros



INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO		
	2018	2017
Principais parcerias e apoio	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato
	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs
	<input checked="" type="checkbox"/> Sescoop/OCB	<input checked="" type="checkbox"/> Sescoop/OCB
	<input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa	<input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa
	<input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal	<input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual
	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal
	<input checked="" type="checkbox"/> outros	<input checked="" type="checkbox"/> outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos
	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> rede credenciada	<input type="checkbox"/> rede credenciada
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input checked="" type="checkbox"/> SICREDI	<input checked="" type="checkbox"/> SICREDI
	<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 médico 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)



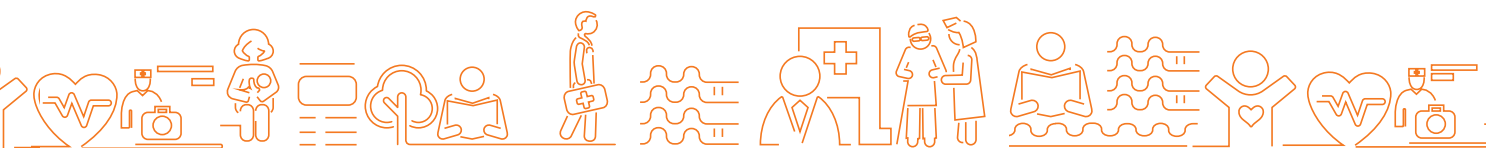
INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO		
	2018	2017
Renovação dos cargos diretivos (conselho):	<input type="checkbox"/> 1/3	<input type="checkbox"/> 1/3
	<input checked="" type="checkbox"/> 2/3	<input type="checkbox"/> 2/3
	<input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> Total
	<input type="checkbox"/> Sem renovação	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	<input type="checkbox"/> Diário	<input type="checkbox"/> Diário
	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal
	<input type="checkbox"/> Quinzenal	<input type="checkbox"/> Quinzenal
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal
	<input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência
	<input type="checkbox"/> Idade	<input type="checkbox"/> Idade
	<input type="checkbox"/> Parentesco	<input type="checkbox"/> Parentesco
	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade
	<input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo
	<input 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 type="checkbox"/> OCES	<input type="checkbox"/> OCES
	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais
	<input type="checkbox"/> outros	<input type="checkbox"/> outros
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input checked="" type="checkbox"/> SICREDI	<input checked="" type="checkbox"/> SICREDI
	<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



INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO		
	2018	2017
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	2.242	3.952
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	(x) Sim, oferecendo assessoria	(x) Sim, oferecendo assessoria
	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	() Não	() Não
	() Outros apoios	() Outros apoios



INDICADORES ECONÔMICOS			
		2018	2017
4.1	Ingressos e Receitas Brutas	R\$ 1.988.360.959,03	R\$ 1.742.138.545,05
4.2	Ingressos/Receitas Repassadas	R\$ -	R\$ 72.981,45
4.3	Receitas sobre aplicações financeiras	R\$ 29.876.146,22	R\$ 35.017.712,70
4.4	Total das dívidas	R\$ 644.566.248,28	R\$ 618.924.846,67
4.5	Patrimônio da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 980.268.851,12	R\$ 892.179.697,43
4.6	Patrimônio de terceiros	R\$ 4.814.013,66	R\$ 9.923.056,76
4.7	Impostos e contribuições	R\$ 82.067.033,81	R\$ 70.381.153,93
4.8	Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	R\$ 435.850.856,70	R\$ 388.600.261,48
4.9	Sobras ou perdas do exercício	R\$ 10.043.580,99	R\$ 5.069.329,10
4.10	Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00
4.11	Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	R\$ 212.337.821,29	R\$ 197.637.730,91
	4.11.1 - Diretores e Conselheiros	R\$ 4.110.986,56	R\$ 4.019.069,04
	4.11.2 - Empregados	R\$ 179.417.620,21	R\$ 166.683.222,36
	4.11.3 - Jovens Aprendizes	R\$ 530.820,91	R\$ 519.315,46
	4.11.4 - Estagiários	R\$ 463.916,67	R\$ 437.407,59
	4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	R\$ 24.836.829,31	R\$ 24.192.309,82
	4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário	R\$ 2.977.647,63	R\$ 1.786.406,64
4.12	INSS retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 23.691.676,79	R\$ 22.531.154,35
4.13	IR retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 109.984.575,55	R\$ 96.016.369,72
4.14	Fundos	R\$ 38.461.194,01	R\$ 40.184.407,86
4.15	Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 140.964.805,38	R\$ 135.054.932,30
4.16	Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 2.439.752,68	R\$ 1.985.696,90
4.17	Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?	Site da Unimed Fortaleza	Site da Unimed Fortaleza
	No website da unimed	www.unimedfortaleza.com.br	www.unimedfortaleza.com.br
	Publicado no jornal da área de atuação		
	Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s		



INDICADORES SOCIAIS INTERNOS				
	2018		2017	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Investimento em alimentação	R\$ 103.463,65	R\$ 18.474.015,38	R\$ 35.570,00	R\$ 16.129.278,79
Investimento em eventos	R\$ 175.290,76	R\$ 79.134,14	R\$ 204.325,74	R\$ 22.378,10
Investimento em saúde	R\$ 8.952.797,33	R\$ 11.396.845,10	R\$ 6.638.252,22	R\$ 7.058.741,57
Investimento em transporte	R\$ -	R\$ 1.400.520,44	R\$ -	R\$ 1.483.921,29
Investimento em segurança no trabalho	R\$ -	R\$ 10.873.710,18	R\$ -	R\$ 9.347.141,61
Investimento em cultura/lazer	R\$ 170.365,44	305.757,59	77.337,60	R\$ 128.768,05
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	508	2.522	486	2.274
Investimento em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	R\$ -	R\$ 89.035,32	R\$ -	R\$ 50.536,92
5.7.1 - Aportes próprios	R\$ -	R\$ 89.035,32	R\$ -	R\$ 50.536,92
5.7.2 - Aportes dos parceiros	R\$ -	R\$ -	R\$ -	0
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s	R\$ -	41	0	16
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 214.699,34	465.246,64	R\$ 478.313,54	R\$ 393.334,47
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	3.369	3.051	2062	2.773
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa		03:30	1.352	23
Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	R\$ 26.107,64	R\$ -	R\$ 6.739,58	R\$ 0,00
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	61	15	26	0
Investimentos em creche ou auxílio creche	R\$ -	R\$ 1.297.870,20		R\$ 1.128.277,78
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	-	808		754
Investimento em Seguro de vida	R\$ 824.493,01	R\$ -	R\$ 779.635,84	R\$ -
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	3.541	R\$ -	3.263	R\$ -
Investimentos em previdência privada	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Investimentos em participações nos resultados	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5.13.1 - % Distribuído	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5.13.2 - % Retido	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Investimento em bonificações	R\$ -	R\$ 1.201.392,62		1.117.442,03
Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	R\$ -	R\$ -		R\$ -
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s		R\$ -		R\$ -
Outros				10.130,00
Total de beneficiários	7.479	6.437	5.837	5.817
Total dos investimentos sociais internos	R\$ 10.467.217,17	R\$ 45.583.527,61	R\$ 8.220.174,52	R\$ 36.869.950,61



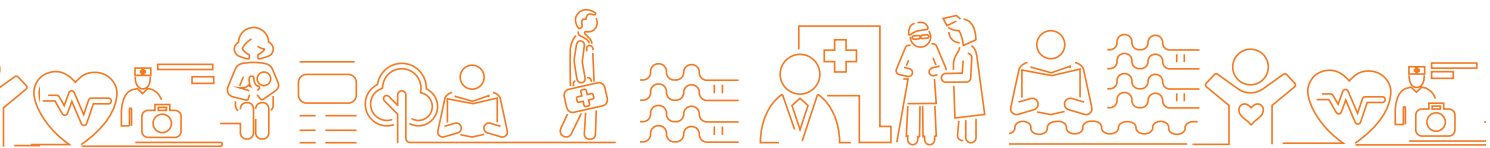
INDICADORES SOCIAIS INTERNOS				
	2018		2017	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	R\$ -	0	0	264
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	22	31	0	18
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	0	14	0	24
5.19.1 - Número de processos julgados procedentes	0	0	0	18
5.19.2 - Número de processos julgados improcedentes	0	5	0	6
Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	R\$ -	85.781,43	0	1.429.101,94
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)		157.399,99		1.429.101,94
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)		71.618,56		80.081,75



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS		
	2018	2017
Investimentos em eventos	R\$ 305.358,27	379.965,33
Nº de público alvo	6.858	5.342
Nº de eventos	21	38
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	R\$ 3.257.509,02	3.132.046,50
Investimentos em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	-	0,00
Investimento em Voluntariado	R\$ 3.278,00	0,00
Nº de voluntários (coopérados e empregados)	190	765
Nº de entidades beneficiadas	25	39
Investimento em Saúde	R\$ 1.614.235,35	2.044.326,30
Nº de pessoas beneficiadas	400.199	369.264
Nº de entidades beneficiadas	54	33
Investimentos em educação/alfabetização	0	0
Nº de pessoas beneficiadas	0	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 547.702,36	477.734,92
Nº de pessoas beneficiadas	560	799
Nº de entidades beneficiadas	87	111
Investimentos em esportes	R\$ 566.046,48	884.008,02
Nº de pessoas beneficiadas	8.392	10.915
Nº de entidades beneficiadas	6	6
Investimento em cultura/lazer	R\$ 230.210,00	102.923,56
Nº de pessoas beneficiadas	13.073	10.562
Nº de entidades beneficiadas	18	18
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	R\$ 89.130,00	84.000,00
Nº de pessoas beneficiadas	33.717	32.882
Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	67.434	65.758
Nº de entidades beneficiadas	25	39
Outros	R\$ 620.081,29	603.805,92
Total de pessoas beneficiadas	455.941	424.422
Total de entidades beneficiários	215	246
Total dos investimentos sociais externos	7.233.550,77	7.624.810,55



Outras Informações		
	2018	2017
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
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia
	<input checked="" type="checkbox"/> empregados	<input checked="" type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Apoia
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva
Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	15.684	15.414
7.8.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	12.490	13.869
7.8.2 - Na ANS	610	525
7.8.3 - No Procon	41	157
7.8.4 - No Judiciário	740	720



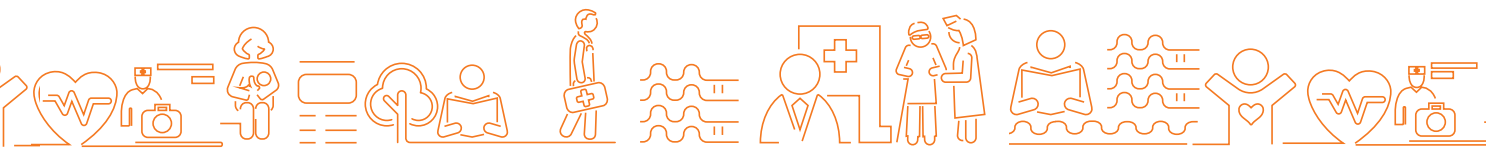
Outras Informações		
	2018	2017
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	1.628	0
7.8.6 - No site Reclame Aqui	175	143
Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	15.590	14.769
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	12.411	13.869
7.9.2 - Na ANS	606	506
7.9.3 - No Procon	24	5
7.9.4 - No Judiciário	750	291
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	1.628	0
7.9.6 - No site Reclame Aqui	171	98
7.10 - Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça.	85.781,43	18.958.445,01
Atendimentos de intercambio prestado por outras cooperativas	282.909	
7.11 Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	11.342.705,15	7.677.403,58
Total do valor gastos com fornecedores	495.850.034,85	422.966.683,25
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	0	0
Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	11.342.705,15	7.677.403,58
Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA		
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	781.192.257,88	700.448.687,65
7.13.1.1 - Governos	82.067.033,81	70.381.153,93
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	436.876.362,57	389.760.798,34
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	184.523.344,35	171.659.014,45
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	7.805.368,20	8.284.712,67
7.13.1.5 - Sociedade		7.233.550,77
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio		14.181.824,18
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos		38.461.194,01
7.13.1.8 - A disposição da AGO		10.043.580,99



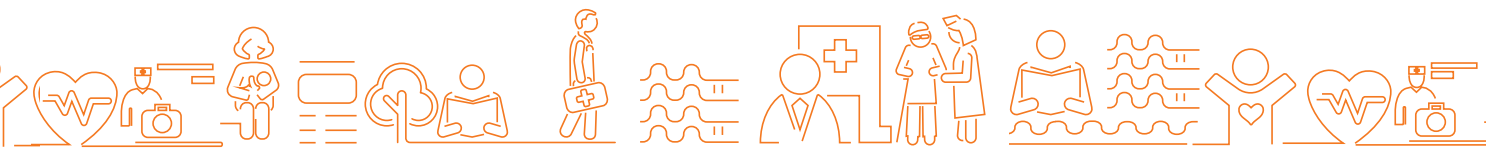
INDICADORES AMBIENTAIS			
		2018	2017
8.1	Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental		
8.2	Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	25.000,00	R\$ 29.400,00
	8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	0,00	R\$ 800,00
	8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	25.000,00	R\$ 28.600,00
	8.2.3 - 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)	9.701.711	10.129.910
8.5	Consumo de água dentro da organização (m ³)	41.045	39.055
	8.5.1 - Fontes de retirada de água	Concessionária pública (x)	Concessionária pública (x)
		Poços artesanais ()	Poços artesanais ()
		Outros _____	Outros _____
8.6	Material utilizado em peso (Kg)	4.058,00	7.438,90
8.6	8.6.1 - Papel (kg)	3.438	6.615
	8.6.2 - Plásticos (kg)	620,30	823,9
8.7	Resíduos Segregados	901.330	817.130,15
	8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	268.320,50	224.683,18
	8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	40.201,10	38.696,60
	8.7.3 - Resíduos para descontaminação (kg)	4.454	597,77
	8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	588.354	553.152,60
8.8	Destinação dos resíduos segregados	Empresa terceirizada(X)	Empresa terceirizada(X)
		Organismo governamental ()	Organismo governamental ()
		Recicladora (X)	Recicladora (X)
		Empresas de adubos	Empresas de adubos
		Outros _____	Outros _____



DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZAS		
INDICADORES	2018	2017
A) Remuneração do Trabalho	621.399.705,92	R\$ 561.419.812,79
A1. Cooperados	436.876.362,57	R\$ 389.760.798,34
A1.1) Produção (Remuneração do Cooperado)	435.850.856,70	388.600.261,48
A1.2) Benefícios	1.025.504,87	1.160.536,86
A2. Dirigentes, Conselheiros e Empregados	184.523.344,35	R\$ 171.659.014,45
A2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	124.290.380,04	R\$ 118.469.055,82
A2.2) Benefícios	48.215.854,51	R\$ 43.313.830,72
A2.3) FGTS	12.017.109,80	R\$ 9.876.127,91
B) Remuneração do Governo – Impostos, Taxas e Contribuições	82.067.033,81	R\$ 70.381.153,93
B1. Federais	40.852.829,77	R\$ 31.305.634,16
B1.1) Previdência Social	31.693.123,15	R\$ 30.785.357,62
B2. Estaduais	28.421,68	R\$ 34.152,47
B3. Municipais	9.492.659,21	R\$ 8.256.009,68
C) Contribuição para a Sociedade	7.233.550,77	R\$ 7.624.810,55
D) Remuneração de Capitais de Terceiros	7.805.368,20	R\$ 8.284.713,67
D1) Juros	896.287,21	R\$ 1.327.347,42
D2) Alugueis	6.909.080,99	R\$ 6.957.366,25
E) Remuneração de Capitais Próprios	62.686.599,18	R\$ 52.738.197,71
E1) Juros sobre capital próprio	14.181.824,18	R\$ 7.484.460,75
E2) Constituição de reservas e fundos	38.461.194,01	R\$ 40.184.407,86
E3) Sobras/Perdas líquidas à disposição de AGO	10.043.580,99	R\$ 5.069.329,10
II) Valor Distribuído (A+B+C+D+E)	781.192.257,88	R\$ 700.448.688,65







EXPEDIENTE

Unimed Fortaleza

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

www.unimedfortaleza.com.br

Comitê de Elaboração

Editorial

Gerência de Marketing e Comunicação

Athila Nepomuceno

Larissa Freire

Mariana Matos

Natália Latini

Produção Gráfica

Agência Acesso Comunicação

www.acessocomunicacao.com

Jornalista Responsável

Sílvio Mauro

Projeto Gráfico - Agência Acesso Comunicação

Diagramação - Agência Acesso Comunicação

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



www.unimedfortaleza.com.br