

**Unimed**   
Fortaleza

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2019





# SUMÁRIO

<b>06</b> Mensagem da Presidência	<b>72</b> Gestão e Valorização do Colaborador
<b>08</b> Nossa Gestão	<b>82</b> Nossos Clientes, Fornecedores e Sociedade
<b>12</b> Nossos Conselhos e Representante	<b>84</b> Nossa Marca
<b>14</b> Quem Somos	<b>94</b> Satisfação do Cliente
<b>16</b> Nosso DNA	<b>106</b> Saúde e Segurança do Cliente
<b>20</b> Nossa Estratégia e Governança	<b>108</b> Ética e Integridade do Cliente e Fornecedor
<b>26</b> Nosso Cuidado Assistencial	<b>110</b> ANS
<b>38</b> Nossos Cooperados	<b>115</b> Cadeia de Fornecedores
<b>40</b> Saúde e Segurança do Cooperado	<b>118</b> Inovação e Infraestrutura Tecnológica
<b>44</b> Ética e Integridade do Cooperado	<b>122</b> Premiações, Reconhecimentos e Certificações
<b>46</b> Treinamento e Desenvolvimento do Cooperado	<b>126</b> Sustentabilidade
<b>48</b> Gestão e Valorização do Cooperado	<b>134</b> Balanço Social
<b>58</b> Nossos Colaboradores	<b>148</b> Indicadores Econômicos
<b>60</b> Saúde e Segurança do Colaborador	<b>156</b> Demonstrações Financeiras
<b>64</b> Ética e Integridade do Colaborador	<b>196</b> Perfil do Relatório
<b>67</b> Treinamento e Desenvolvimento do Colaborador	<b>200</b> Índice Remissivo

# MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

(G4-1 e G4-2)

*Chegamos no final do segundo ano da atual gestão e acredito que vivemos, atualmente, uma fase de muitas conquistas. Todo esse resultado que estamos colhendo é reflexo de um trabalho árduo e de muito esforço para vencer e superar os desafios que encontramos até aqui.*

*Em relação aos nossos clientes, quero destacar dois dados importantes da pesquisa de satisfação, realizada pela empresa Cual, que nos trouxe o nível de satisfação em relação ao nosso atendimento de 88%. Já em relação à satisfação com o plano, de forma geral, esse número foi de 90%. Esses resultados reforçam a nossa busca constante por excelência no nosso trabalho.*

*Quanto aos nossos colaboradores, temos que citar as nossas conquistas no GPTW (Great Place To Work). Em 2019, tivemos o nosso melhor desempenho na pesquisa, o que nos proporcionou estar no ranking das 80 melhores empresas para se trabalhar no país pela 2ª vez, ser a 4ª melhor empresa para se trabalhar no Ceará e a 3ª melhor empresa do ramo de saúde para se trabalhar do Brasil.*

*Em relação a você, Cooperado ou Cooperada, considero que alguns pontos merecem ser citados. Esse ano, fizemos a 2ª Semana do Cooperado, que teve a participação expressiva de mais de 1.000 colegas durante toda a semana. Além disso, pagamos a anuidade do CRM de 1.314 Cooperados que atingiram a pontuação mínima exigida no Cooperativo. Em pesquisa realizada recentemente pela Fundação Unimed, ligada à Unimed do Brasil, alguns números se mostraram interessantes: 93% dos Cooperados percebem mudanças na atual gestão em relação a gestões passadas e 65% dos Cooperados só percebem mudanças do ponto de vista positivo. Quanto à remuneração, esse ano iniciamos o projeto GUIA, de remuneração variável, o que viabilizou um aumento de, aproximadamente, 12% no valor das consultas, procedimentos e exames.*

*Falando um pouco da estrutura, esse ano, tivemos um marco histórico para a nossa Cooperativa. Aprovamos e já começamos a trabalhar na construção do nosso Hospital Materno-Infantil, que terá, aproximadamente, 160 leitos e que vai ser um grande diferencial para a nossa Unimed Fortaleza. Em relação ao Hospital Unimed, conseguimos a recertificação na Acreditação Canadense, na Categoria Diamante. Além disso, começamos o plano diretor do Hospital Unimed, que vai trazer tanto uma adequação, quanto uma modernização e uma ampliação do nosso hospital.*

*Também inauguramos a Clínica Unimed em Maracanaú e estamos construindo a Clínica Conceito na Avenida Barão de Studart, que vai trazer um atendimento e um tratamento totalmente diferenciado para o nosso cliente. Outro ponto que merece ser citado foi a inauguração de uma ala com leitos de Pediatria exclusiva para a Unimed Fortaleza no Hospital São Raimundo.*

*Do ponto de vista financeiro, 2019 superou 2018 (primeiro ano da atual gestão) e terminou como o melhor ano da história da Unimed Fortaleza, o que nos permitiu algumas ações importantes, como, por exemplo, pelo segundo ano seguido, remunerar o capital do Médico Cooperado em 12% (teto permitido por lei), em um momento em que o IPCA, índice oficial de inflação do governo, encontra-se em torno de 3,5% e a Taxa Selic, a taxa oficial de juros do governo, encontra-se em 4,25%. Também levaremos para a nossa próxima Assembleia Geral Ordinária, em março, a maior distribuição de sobras da história da nossa Cooperativa.*

*Tudo isso tem sido embasado em uma gestão da mudança da cultura, em busca do que chamamos de "Cultura da Cortesia com Resultado".*

*Estamos cientes de que muito ainda precisa ser feito, sendo a valorização do Médico Cooperado nosso objetivo maior, mas temos certeza que muito tem sido construído em prol da viabilidade sustentável e responsável da nossa Cooperativa no curto, médio e longo prazos.*

*Um forte abraço a todos.*

  
**Elias Leite**  
Presidente da Unimed Fortaleza



# NOSSA GESTÃO

[G4-34]





### Edmar Guedes

*Diretor Administrativo Financeiro*

Encerramos 2019 com excelentes indicadores que traduzem a solidez da Cooperativa. Destaco a Suficiência da Margem de Solvência em mais de R\$ 23,5 milhões e o resultado anual líquido de R\$70,6 milhões, os maiores na história da Unimed Fortaleza. Reforçando a missão da Cooperativa em ofertar benefícios aos seus cooperados, o Programa CooperAtivo contemplou 1.314 médicos com o pagamento do CRM, implicando em um investimento próximo a um milhão de reais. Na vertente cooperativista de valorizar o trabalho dos cooperados, o Consultório On-line aliado à Gestão de Indicadores da Unimed Fortaleza – GUIA, vem contribuindo para o aumento da remuneração e oferecendo agilidade, praticidade, segurança e mais qualidade no processo de atendimento ao cliente. Desde sua implantação até o final de 2019, mais de 80 mil clientes foram atendidos e 1676 médicos cooperados foram beneficiados com acréscimo de 6 milhões em suas produções. Além de tudo, foi possível distribuir mais de R\$ 21,3 milhões em sobras do exercício de 2019 e remunerar o capital dos cooperados em R\$ 16,7 milhões.

### Alberto Júnior

*Diretor de Provimento de Saúde*

O ano de 2019 foi pontuado por desafios e conquistas conduzidos pela Diretoria de Provimento de Saúde. Fiéis a nossa missão de gerir o custo assistencial de maneira adequada para reverter em melhorias de honorários ao médico cooperado, implantamos modelos inovadores de negociações com prestadores, proporcionando oportunidades de mercado a todos que se mostrassem parceiros da Cooperativa. Adotamos mudanças no setor de auditoria, de modo a agilizar a análise e faturamento de contas médicas. Revitalizamos o setor de Relacionamento com o Cooperado, dando mais eficiência às demandas. Fizemos a Unimed Fortaleza aproximar-se do cooperado, com a implantação do programa de Executivos de Relacionamento. Muito foi feito nesses dois primeiros anos e há ainda muito por fazer. Vamos em frente, buscando tornar a Unimed Fortaleza cada vez mais forte, sustentável e geradora de ocupação e renda aos seus cooperados.



### João Borges

*Diretor Comercial*

Este foi o ano em que solidificamos ainda mais a atuação da Diretoria Comercial da Unimed Fortaleza. Seguimos em uma gestão planejada, com foco no cliente. Por isso, nós construímos grandes relações comerciais; ampliamos o diálogo com os nossos clientes Pessoa Jurídica; lançamos novos produtos (o Salute e o Salute Max) para ampliação de portfólio e avançamos em número de vendas, alcançando cerca de 35 mil novos contratos e 49 mil vidas durante o ano de 2019. Caminhamos com a certeza de que há muito a conquistar na jornada de cultivar e fidelizar os nossos clientes, tornando-os cada vez mais satisfeitos. Mas também celebramos os frutos já colhidos até aqui, com a certeza de que estamos no caminho certo.



### Flávio Ibiapina

*Diretor de Recursos Próprios*

Resumo 2019 como um ano de muitas conquistas e lançamento de novos desafios. Entre as conquistas, posso destacar a aprovação do Hospital Materno-Infantil, cujo projeto já está em andamento para início da obra este ano. Destaco outros grandes feitos: a inauguração do Pronto Atendimento e Clínica Unimed em Maracanaú, a execução de uma nova unidade da Clínica Unimed na Aldeota, a revitalização do Hospital Unimed com a aprovação de um plano diretor, que prevê, além da revitalização, a ampliação do Hospital para os próximos seis anos e a recertificação do Hospital Unimed na Acreditação Canadense, um grande marco para a nossa Cooperativa.

# NOSSOS CONSELHOS E REPRESENTANTE

[G4-34]

## Conselho Administrativo



Carmelo Silveira  
C. Leão Filho



Marcos Antônio  
da Silva Girão



Marcus  
Valerius Saboia  
Rattacaso

## 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

### Efetivos:



Túlio Marcus  
Chaves Osterne



Pedro José  
Negreiros de  
Andrade



Liana Rabelo  
Cavalcante

### Suplentes:



Henrique  
César Temóteo  
Ribeiro



Francisco  
Xavier F. Maia  
Filho



Francisco José  
M. Barros de  
O. Filho

## Representante dos médicos cooperados no Hospital Unimed



Vicente Freire  
Gonçalves  
Júnior

# QUEM SOMOS

(G4-4; G4-7; G4-8; G4-10 e G4-13)

## Unimed Fortaleza em números

**3.395** colaboradores  
**340.173** clientes  
**4.127** 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 clientes (340.173, 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 em soluções de saúde, respeitando os princípios do Cooperativismo e de seus cooperados.

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, Unifácil e Interplano Leste. Além disso, acrescentamos ao nosso portfólio de produtos a Linha Salute, com os produtos Salute Max e Salute. Os serviços opcionais são Unimed Urgente, Unimed Odonto, Unimed Fone, Unimed Aeromédico e Corretora de Seguros Unimed Fortaleza.



# NOSSO DNA

(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 e alinhado 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 até 2022.

# VALORES



## // 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.



NOSSA

# ESTRATÉGIA

E GOVERNANÇA

[G4-34]

## Gestão Estratégica

O modelo de gestão estratégica utilizado em 2019 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 (Paixão, Colaboração, Autonomia, Proatividade e Objetividade). Estes fatores compõem os comportamentos esperados por todos os

colaboradores e cooperados para que até 2022 a Unimed Fortaleza atinja a visão que está especificada no centro do mapa abaixo (tornar-se a melhor Unimed de grande porte do Brasil).

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.



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”**



**Pilar Comportamental**

O projeto de mudança da cultura organizacional foi iniciado em agosto e finalizado em dezembro de 2019. 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

**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*).

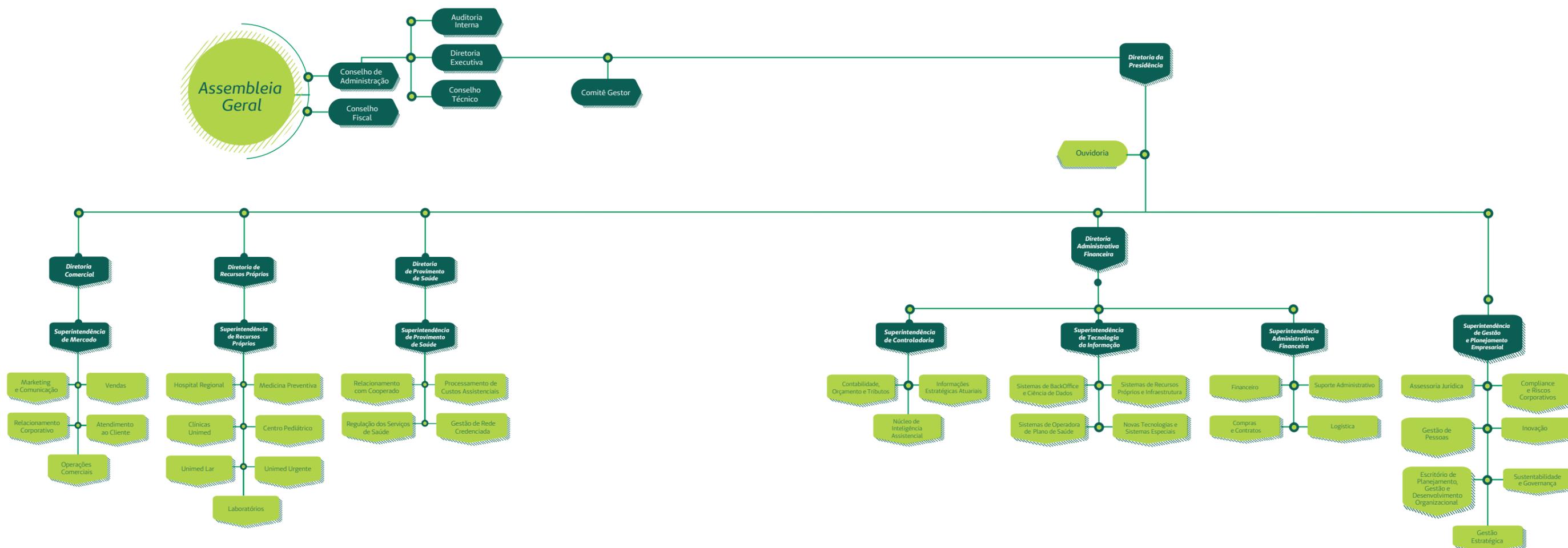
e diretorias), disponibilizadas em um sistema de gestão de indicadores "MV BSC".

A Unimed Fortaleza está inovando em sua gestão estratégica para ter melhores resultados e fugir do conceito de "mais do mesmo".

Toda a performance da cooperativa foi acompanhada em reuniões mensais de avaliação das estratégias (RAEs) das gerências e da alta gestão (superintendentes

# ORGANOGRAMA

(G4-34)



NOSSO CUIDADO

# ASSISTENCIAL

(G4-4)

A Cooperativa possui uma rede própria, que pode ser conferida logo a seguir.



## Unidades próprias

### Hospital Unimed

Referência nacional em procedimentos de alta complexidade, o Hospital Unimed é o hospital privado com o maior número de leitos do Ceará e o maior do sistema Unimed 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 do aprimoramento na estrutura física e tecnológica do centro de imagem e laboratório, como

também técnico científico e ações de humanização voltadas para os clientes. Além disso, é considerado hospital referência do Projeto Parto Adequado, desenvolvido pela ANS para implantar práticas que valorizem o parto adequado.

## Clínicas Unimed

Dentro da estratégia de cuidar de cada cliente, a Unimed Fortaleza criou as Clínicas Unimed, antes denominadas Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs), que operam na cooperativa desde o ano 2000. Localizadas em pontos estratégicos da cidade, em 2019, as Clínicas Unimed passaram a oferecer um novo modelo assistencial, mais especializado e abrangente, estruturando serviços diferenciados e absorvendo um público carente dessa composição de atendimento.

**Em média, cerca de 25 mil pessoas são atendidas mensalmente nas unidades que oferecem:**

- atendimentos ambulatoriais de enfermagem (retiradas de pontos e curativos);
- Exames e procedimentos médicos (como pequenas cirurgias);
- Serviço de administração de medicações;
- Serviço de terapias assistenciais (fonoaudiólogas, psicólogas, nutricionistas e terapeutas ocupacionais);

- Serviço de reabilitação pulmonar;
- Equipe de terapia multidisciplinar (pediatra do desenvolvimento, fonoaudiólogas, fisioterapeutas, psicólogas e terapeutas ocupacionais);
- Consultas eletivas para mais de 20 especialidades médicas.

Além dos serviços assistenciais, as Clínicas Unimed possuem em suas estruturas equipes de suporte de atendimento ao cliente para solicitações de intercâmbio, autorizações, perícia médica, atualizações de planos e revisões de contratos (exceto nas unidades Aldeota e Maracanaú).



### 5 Clínicas Unimed:

- Clínica Aldeota
- Clínica Bezerra de Menezes
- Clínica Maracanaú
- Clínica Oliveira Paiva
- Clínica Parangaba



## Centro Pediátrico

Voltado para pacientes de 0 a 17 anos, 11 meses e 29 dias, o Centro Pediátrico funciona 24 horas com mais de 6000 atendimentos realizados por mês, em média. A unidade conta com uma equipe multiprofissional de plantonistas constituída por médicos pediatras, enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares de laboratório, técnicos em radiologia e farmacêuticos. Sua estrutura tem quase mil metros quadrados e divide-se em recepção principal com brinquedoteca, acolhimento, 10 consultórios médicos, sala de medicação, sala de coleta

laboratorial, radiologia, UTU (Unidade de Terapia de Urgência), observação com 20 leitos, um leito de isolamento, farmácia, áreas administrativas, copa, refeitórios e sala de repouso.



**11 Laboratórios Unimed:**

• **Bezerra de Menezes I e II**

• **Dom Luís**

• **Gomes de Matos**

• **Henriqueta Galeno**

• **Hospital Unimed**

• **Maracanaú**

• **Oliveira Paiva**

• **Parangaba**

• **Pinto Madeira**

**Laboratórios 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 (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos). Todos 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, um sistema de coleta domiciliar com a melhor taxa do mercado e um completo menu de exames de genética.

**Medicina Preventiva**

A Medicina Preventiva é uma unidade exclusiva para clientes da Unimed Fortaleza. Oferece serviços gratuitos e ações educativas que visam a prevenção de doenças e a promoção da saúde e é formada por uma equipe multidisciplinar de médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e assistente social. Tudo isso para

aumentar a longevidade e promover a qualidade de vida necessária para os clientes realizarem todos os seus planos.

**Programa Viver Bem**

Grupos e Oficinas desenvolvidos pela Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza, que oferecem aos nossos clientes apoio psicoeducativo ao tratamento médico realizado, através de sessões presenciais semanais conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, assistentes sociais, educadores físicos, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, terapeuta ocupacional e técnico de enfermagem.

**13 Grupos Viver Bem**

**4 Oficinas Viver Bem**



## Unimed Lar

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



# SERVIÇOS OPCIONAIS

## Unimed Urgente

O Unimed Urgente é o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, sendo referência, em sua área de atuação. Com mais de 22 anos de experiência, conta com modernas UTIs móveis equipadas com recursos tecnológicos de última geração, além de uma equipe de plantão composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores especializados em atendimento de urgência e emergência. Este serviço ainda tem papel fundamental para a operadora, sendo responsável pelas remoções de pacientes das unidades da rede própria, como Hospital Unimed, Centro Pediátrico

e Maracanaú. O Unimed Urgente também dá suporte à Unimed Lar, serviço de *Home Care* da Unimed Fortaleza, dando segurança aos pacientes internados no domicílio 24h por dia, além de realizar remoções para consultas, exames e internamentos destes pacientes.



## Unimed Odonto

A Unimed Odonto é nossa operadora odontológica com ampla cobertura de procedimento e com abrangência estadual e nacional. Também possui parceria com os principais planos odontológicos, entre eles o Uniodonto, assim, o beneficiário tem

acesso a profissionais de odontologia altamente qualificados e treinados focados na promoção da sua saúde.



### Unimed Fone

O Unimed Fone utiliza o conceito da telemedicina, reconhecido pela classe médica no Brasil e no mundo, baseado em protocolos validados por orientações por telefone e atende as Resoluções do CFM. É como ter um médico por perto, 24 horas, todos os dias da semana.



### Unimed Aeromédica

Com o Aeromédica, o cliente conta com transporte inter-hospitalar em transferências de urgência em aeronaves equipadas com os mais modernos recursos de UTI e equipe médica altamente qualificada.



**CORRETORA  
DE SEGUROS**  
UNIMED FORTALEZA

### Corretora de Seguros Unimed Fortaleza

Com a credibilidade da marca Unimed Fortaleza, a Corretora de Seguros Unimed Fortaleza comercializa produtos nas mais diversas modalidades com toda a qualidade e seriedade. Entre os principais, temos: o Seguro Residencial + Bike, Seguro de Doenças Graves + Vida, Seguro de Automóvel e Seguro SERIT (Seguro de Renda Temporária).

# NOSSOS COOPERADOS

**Médicos Cooperados: 4127**  
**Mulheres: 1635**  
**Homens: 2492**

Os cooperados formam o alicerce do Sistema Unimed e, por isso, o bom relacionamento com este público é imprescindível para o êxito e perenidade das atividades exercidas na Unimed Fortaleza, que devem pautar no respeito, no esforço pela eficiência e cordialidade. Desta forma, entendemos que o trabalho médico dentro da Cooperativa é o centro do nosso negócio.

# SAÚDE E SEGURANÇA DO COOPERADO

[G4-14]

A Unimed Fortaleza valoriza o cuidar da saúde de quem cuida de seus pacientes, afinal, a Cooperativa é feita por médicos que, mais do que curar, têm o comprometimento com a vida, com as pessoas e com o mundo. Por isso, a organização quer garantir a integridade e segurança de seus médicos cooperados.



Em conformidade com as normas de saúde exigidas pelo Ministério do Trabalho, que visa reduzir os acidentes de trabalho, bem como, doenças ocupacionais, além de gerar satisfação e qualidade de vida aos cooperados que atuam na Rede Própria da Unimed Fortaleza (Clínicas, Laboratórios, Centro Pediátrico e Hospital Unimed), a Cooperativa, por meio do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), realizou campanha de vacinação contra Tétano, Hepatite B e Gripe (Influenza) que protege contra três subtipos do vírus da gripe (H1N1, H3N2 e Influenza) para os médicos cooperados no mês de maio de 2019.

Além disso, foram realizados exames ocupacionais periódicos, treinamentos da Brigada de Incêndio e ampla atuação da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). Estas ações proporcionaram um ambiente seguro

e saudável ao médico cooperado que atua na Rede Própria da Unimed Fortaleza ao longo de 2019.

A Unimed Fortaleza, por meio da Medicina Preventiva, trouxe para o ano de 2019 uma série de programas, projetos e ações com foco na saúde do médico cooperado, a fim de gerar satisfação, bem-estar e qualidade de vida.



#### **Coaching em Saúde**

Processo de *coaching* em grupo construído de forma personalizada para os médicos cooperados da Unimed Fortaleza com o objetivo de favorecer a mudança comportamental para o estilo de vida saudável. São seis encontros semanais que acontecem todas as segundas-feiras, das 18h30 às 20h, na sede da Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza. Na sessão, os participantes recebem conteúdo exclusivo, ferramentas e técnicas profissionais que os ajudam a transformar hábitos e a construir uma rotina mais saudável.

O *Coaching* em Saúde contou com a participação total de 35 médicos cooperados em duas turmas que foram realizadas no período de agosto a dezembro de 2019.

#### **CooperAção**

Programa de acompanhamento nutricional e consultoria esportiva construído de forma exclusiva para os médicos cooperados da Unimed Fortaleza. São atendimentos personalizados com uma equipe multiprofissional, com hora marcada, na sede da Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza. Os participantes recebem orientações

para melhorar alimentação, através do acompanhamento com uma equipe de nutricionistas comportamentais e, também, para iniciar um programa de exercícios, através de uma consultoria em treinamento físico.

O programa, que teve início no segundo semestre de 2019, contou com atendimento especial a 27 médicos cooperados.

#### **Check-up Day**

Realização de exames clínicos, de imagens e laboratoriais com o objetivo de avaliar o estado geral de saúde do médico cooperado para predispor acompanhamento longitudinal de uma equipe de saúde personalizada. O check-up e o posterior acompanhamento foram agendados e coordenados pela equipe de saúde personalizada do médico cooperado, que fica na sede da Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza.

O Check-up Day teve início em setembro de 2019. Ao todo, o número de atendimentos realizados foram 70. Desta forma, garantimos o cuidado da saúde ao médico cooperado.



Cooperado,  
conheça o  
**Check Up Day**



# ÉTICA E INTEGRIDADE DO COOPERADO

(G4-56)



Cabe à Unimed Fortaleza prestar orientações e informações claras e confiáveis, de forma transparente; estabelecer um canal de comunicação eficaz para a divulgação de informações sobre a Cooperativa e o Sistema Unimed; defender os interesses dos cooperados, desde que estejam alinhados aos princípios da Cooperativa, buscando boas condições de trabalho e justa remuneração; incentivar os cooperados nas decisões da Cooperativa.

Por fim, é papel da Cooperativa exigir o estrito cumprimento dos seus deveres como médicos cooperados, em todas as atividades que consistem o objeto da Unimed Fortaleza.

Desta forma, a Unimed Fortaleza proporciona ao médico cooperado o Estatuto Social, que rege o cumprimento dos direitos e deveres, além do Código de Ética, ambos disponíveis digitalmente na Intranet, no Portal do Cooperado e no Aplicativo Minha Unimed Cooperado, de fácil acesso para consulta. Além da versão impressa, disponível para atendimento presencial, no Relacionamento com o Cooperado.

## TRANSPARÊNCIA

A Unimed Fortaleza, para garantir a transparência da Cooperativa para seus médicos cooperados, adota medidas como critérios claros e previamente definidos. Desta forma, a ética é garantida nas ações, atitudes, decisões e prestação de serviços dentro dos valores e princípios morais, além de fortalecer o relacionamento com seus médicos cooperados.

### Assembleias

Em 2019, foram realizadas duas assembleias. A Assembleia Geral Ordinária, em março, e a Assembleia Geral Extraordinária, em junho. Esta última, foi realizada com intenção de aprovar a compra do terreno para a construção do Hospital Materno-Infantil da Unimed e o aumento do valor cota-parte para adesão dos novos cooperados. Ambos os projetos foram aprovados com expressividade. Cerca de 550 cooperados estiveram presentes nas assembleias.



### Íris – Assistente Virtual

A Assistente Virtual Íris, disponível 24 horas por dia, promove ao médico cooperado um relacionamento mais transparente com a Cooperativa, procurando atender suas necessidades e contribuindo para uma melhor experiência com a Unimed Fortaleza, a fim de garantir maior agilidade e resolutividade no atendimento digital sem a intervenção humana, possibilitando ganhos como:

- Redução do atendimento presencial;
- Otimização de recursos humanos;
- Satisfação dos cooperados.

As atividades de rotina contemplam todas as plataformas de atendimento digital que o cooperado pode fazer uso, tais como: Portal Unimed (site), Aplicativo Minha Unimed, WhatsApp e Totem de Autoatendimento.

Em 2019, foram contabilizados 703 atendimentos feitos pela Assistente Virtual Íris, uma maneira de aumentar o engajamento, otimizar tempo e gerar mais comodidade nos processos de requisições e de atendimento.

### Canais de comunicação com o cooperado

Em 2019, a Unimed Fortaleza, pensando em engajar o Médico Cooperado e garantir a transparência no processo de comunicação entre cooperado e a Cooperativa, a área de Marketing e Comunicação foi reestruturada com foco em trazer um atendimento mais próximo e estratégico com o médico cooperado. Desta forma, foram implantados canais de comunicação *on* e *off-line* com foco no médico cooperado.

Dentre eles, destacam-se o WhatsApp Business, SMS e Mural do Cooperado (estrutura física afixada nos espaços de descanso do médico no Centro Pediátrico Unimed e Hospital Unimed) foram os canais de comunicação implantados. Portal do Cooperado, Aplicativo Minha Unimed Cooperado, e-mail Marketing e newsletter Info Cooperado foram os canais de comunicação estrategicamente reformulados. Inclusive, os conteúdos foram compartilhados em diversos formatos para garantir o melhor engajamento possível, como: imagens, vídeos e textos atrativos.

O Portal do Cooperado, Aplicativo Minha Unimed Cooperado, e-mail Marketing e WhatsApp Business foram os canais de comunicação melhor avaliados quanto ao nível de conhecimento e engajamento, conforme pesquisa aplicada em agosto de 2019 pela Fundação Unimed (91%, 89%, 85% e 80%, respectivamente).



# TREINAMENTO E DESENVOLVI- MENTO DO COOPERADO (G4-LA9 e G4-LA10)

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos cooperados, a Unimed Fortaleza, por meio da Universidade Corporativa, promoveu qualificações com foco no desenvolvimento profissional e na educação médica continuada por intermédio de cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento, estimulando os princípios do cooperativismo alinhado às estratégias da Cooperativa, proporcionando uma maior aproximação do médico cooperado com a sua instituição.

Além dos treinamentos ofertados pela Universidade Corporativa, a Unimed Fortaleza capacitou os médicos cooperados nas seguintes qualificações:

#### **Unimed do Brasil**

- Workshop EDU – Experiências Digitais Unimed.

#### **Compliance e Riscos Corporativo**

- Realização do II Encontro de *Compliance* para os médicos cooperados;  
- Realização de treinamento sobre a legislação da ANS e Riscos Corporativos para a formação de Conselheiros Fiscais.

#### **Hospital Unimed**

- Treinamento do protocolo de dor torácica com o corpo clínico da emergência;  
- Ao longo do ano de 2019, o Centro de Estudos Dr. Pontes Neto realizou para os médicos cooperados encontros para discutir temas de grande relevância e importância na sociedade médica por meio das Sessões Clínicas, Sessões de Pediatria e Sessões de Residência em Medicina Interna.

#### **Fóruns e Workshop Estratégico**

Em agosto, os cooperados foram convidados a participar da construção do planejamento estratégico da Unimed Fortaleza. O envolvimento do médico cooperado neste processo foi importante para um melhor entendimento sobre a gestão da mudança, pois o cooperado é parte essencial da Cooperativa e, conseqüentemente, deste processo. Aproximadamente 120 participantes fizeram parte deste momento com a construção de ideias com o intuito de tornar a Unimed Fortaleza a melhor Unimed do Brasil para o cooperado até 2022, uma das metas da atual gestão da Cooperativa.



# GESTÃO E VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

(G4-LA10)

O ano de 2019 foi marcado por grandes projetos de valorização do cooperado. A Unimed Fortaleza, por meio de áreas como: Tecnologia da Informação, Marketing e Comunicação, Universidade Corporativa, Relacionamento com o Cooperado e Corretora de Seguros Unimed Fortaleza, garantiu o cumprimento da estratégia de elevar o índice de satisfação do cooperado. Confira a seguir, as principais ações e projetos.

Em 2019, a Unimed Fortaleza, através da Universidade Corporativa, capacitou 2.421 médicos cooperados, tendo como resultado mais relevante o início da Especialização em Nutrologia Pediátrica, primeiro curso presencial do Brasil, e o Mestrado em Administração e Controladoria.

As escolhas dos cursos ocorreram por meio de solicitações dos médicos cooperados, através de pesquisa de opinião realizada ao término de cada curso e evento, que foram encontros com temas de interesse do cotidiano, visando o aperfeiçoamento em diversas áreas: tecnologia da informação, comunicação, financeira, marketing pessoal, administração e língua estrangeira. Todos planejados para a melhoria do desempenho das atividades dos participantes. O intuito foi oferecer informações atuais e novos conhecimentos que propiciam reciclagem e troca de ideias entre os alunos.

## Relacionamento com o Cooperado

A Unimed Fortaleza, visando uma maior aproximação e engajamento do médico cooperado com a Cooperativa, mantém o relacionamento com o cooperado de forma transparente e entendendo as suas necessidades.

O Relacionamento com o Cooperado atua na Unimed Fortaleza desde 1987 como uma central de múltiplos atendimentos presenciais e virtuais, oportunizando necessidades e demandas dos médicos cooperados.

Em 2019, em alinhamento com as diretrizes estratégicas da Unimed Fortaleza, a área foi reestruturada e redimensionada com objetivo de proporcionar maior satisfação dos Cooperados.

Neste redimensionamento, foram incluídos na estrutura: 4 Executivos de Relacionamento que visitam os médicos cooperados em seus locais de atendimento, oferecendo comodidade e um atendimento personalizado, 4 Assistentes de Atendimento Remoto que oferecem suporte aos cooperados por telefone e *WhatsApp*, como houve, também, a incorporação da área de Biometria, a fim de centralizar as principais demandas dos cooperados em um único local.

Ainda em alinhamento com as melhorias adotadas, foram implantadas para a área: pesquisas de satisfação, ferramentas de gestão de relacionamento e gestão de *call center* que permitiram mensurar, acompanhar e otimizar consideravelmente o volume de atendimentos recebidos, bem como oferecer maior velocidade nas devolutivas e principais demandas dos médicos cooperados.

Em 2019, foi possível destacar:

- Reversão do alto índice de ligações não atendidas;
- 1290 visitas feitas pela equipe de Executivos de Relacionamento;
- 422 solicitações resolvidas pela equipe de Relacionamento com Cooperado em atendimentos feitos no local de atendimento do cooperado;
- Pesquisas de satisfação do relacionamento com cooperado, com um índice de 95% de Satisfação;
- 96% de solicitações para serviços da biometria atendidas em até 24 horas úteis;
- 1829 adesões ao programa GUIA por meio de atendimento realizado pela equipe de relacionamento.



### Programa Cooperativo

Em sua segunda edição, o programa de participação pontuada Cooperativo foi realizado com o objetivo de engajar o médico cooperado sobre os desafios e propostas da Unimed Fortaleza e, consequentemente, fortalecer o relacionamento com este público. No ano de 2019, a novidade foi que todos os médicos cooperados estavam participando automaticamente, desde que ativos. Para concorrer ao pagamento do seu CRM pela Unimed Fortaleza, os participantes precisavam conquistar no mínimo 100.000 pontos. Receberam o benefício 1.314 médicos cooperados.

O Cooperativo se caracteriza como um programa de pontuação acumulativo, que, seguindo critérios estabelecidos em edital disponível digitalmente no aplicativo e portal, pode premiar o cooperado sorteado com o pagamento anual de seu CRM. Para isso, é preciso cumprir as metas e acumular 100.000 pontos. O cumprimento das metas vão desde participação de cursos, acesso ao aplicativo e portal, entre outros.

Para alcançar a adesão do público e contribuir com o engajamento contínuo nas ações que a Cooperativa oferta para o médico cooperado, foram definidas estratégias para este programa: criação de uma logo para fortalecer o engajamento e identificação ao programa; criação de um edital/regulamento explicando os detalhes do programa, pontuação e premiação, disponibilizado em PDF ou impresso; e divulgação do projeto nos canais de comunicação com o cooperado.



### Jornada – o Jogo da Excelência

Jogo on-line no estilo quiz (perguntas e respostas), utilizando a metodologia da gamificação. O objetivo foi melhorar a comunicação com o cooperado, promovendo conhecimento e troca de informações sobre a Unimed Fortaleza e o cooperativismo. O jogo esteve disponível em aplicativo *mobile* exclusivo, no período de 1º de abril a 30 de setembro de 2019.

A estratégia foi inspirar o protagonismo e o engajamento dos médicos cooperados com os assuntos da Cooperativa, estimulando-os a acessar os canais de comunicação com maior frequência, além de garantir aprendizado de forma divertida e interativa sobre os assuntos da Cooperativa, tornando-os mais engajados nas estratégias e na cultura da Unimed Fortaleza.

Foram 509 adesões, no período de março a setembro de 2019. Destes, 88%

permaneceram ativos no jogo. 90% foi a média de acerto das questões. 247 médicos atingiram a pontuação máxima, o que representa 48% dos jogadores total do game. Ao final, os 10 primeiros lugares no ranking do jogo foram reconhecidos com um certificado de participação. Os 3 primeiros lugares receberam, cada um, o troféu TOP 3. Um sorteio com duas viagens à Paris com acompanhante foi realizado como prêmio aos jogadores que chegaram ao nível de presidência.



### Consultório On-line

O sistema Consultório On-line foi implantado no primeiro semestre de 2019 e surgiu para facilitar o trabalho do cooperado, uma ferramenta totalmente integrada de solicitação à execução, que visa eliminar papel e melhorar a assertividade da solicitação e experiência digital do médico cooperado.

No Consultório On-line, o cooperado pode fazer solicitações eletrônicas de exames, consulta de CBHPM/TUSS, consulta de CID, acesso a formulários (solicitações de internações, quimioterapia, radioterapia e OPME. Além de laudo médico, prescrições, protocolos, termos de consentimento, entre outros), Guia Médico, Portal da ANS e resultados de exames.

### Remuneração Variável e Projeto GUIA

A Unimed Fortaleza, por meio do projeto Pagamento por Performance do Cooperado, implantou o projeto GUIA (Gestão Unimed Fortaleza de Indicadores Assistenciais). Com o GUIA, foram criados indicadores para o acompanhamento das solicitações eletrônicas de exames e procedimentos. Um indicador global onde a meta é garantir a taxa de sinistralidade a, no máximo, 84,99% na simulação projetada de 2019 e um indicador individual, com meta de utilização do sistema de solicitações eletrônicas com no mínimo de 30% ao mês, comparada com as solicitações de papel.

Para isso, foi criado o sistema de Remuneração Variável que surgiu com o objetivo de auxiliar o projeto. O sistema de Remuneração Variável gerencia um conjunto de informações e regras que permite mensurar e acompanhar a qualidade da

assistência prestada aos pacientes, dando mais transparência e visibilidade ao cooperado às informações assistenciais e econômico-financeiras da Cooperativa.

Com os dois indicadores atendidos, o médico passou a ter um adicional na sua produção médica de até 6% ao mês. Como fechamento para 2019, a Unimed Fortaleza registrou a menor taxa de sinistralidade acumulada desta gestão, chegando ao índice de 82,88%.

Os resultados do projeto GUIA foram: 162.417 solicitações eletrônicas realizadas; 81.294 clientes utilizando a Guia Eletrônica; 846 prestadores utilizando a guia eletrônica na execução de exames; 1.676 médicos cooperados pagos com a remuneração variável; 5,9 milhões pagos aos médicos cooperados.



### Gestão do Desempenho do Corpo Clínico pelo GPS 2iM

A Unimed Fortaleza, ao longo do ano de 2019, executou o sistema GPS (Gestão por Performance em Saúde) 2iM (Impacto Inteligência Médica). Através desse sistema, é possível agrupar médicos por serviço assistencial e avaliar desempenho com indicadores aderentes àquele serviço.

Os indicadores foram categorizados conforme metodologia 2iM, que mensura eficiência, efetividade (indicadores voltados para qualidade da assistência e redução de custo), estrutura (indicadores voltados para formação médica, participações em eventos internos e externos e educação médica continuada) e experiência do paciente (indicadores voltados para satisfação do paciente).

O programa é focado nos médicos que atuam nos recursos próprios, e contam com os seguintes módulos implantados: clínica médica Hospital Unimed (médicos hospitalistas), corpo clínico Geral do Hospital Unimed, emergencista Hospital Unimed, emergencista Centro Pediátrico Unimed, emergencista Clínica Maracanau e atendimento eletivo Clínicas Unimed.

Em 2019, aproximadamente 900 médicos foram avaliados no sistema, bonificando os que se destacaram. Dessa forma, a Unimed Fortaleza contribuiu para uma

melhor gestão e reconhecimento do corpo clínico, além da melhoria da assistência prestada e redução da sinistralidade da Cooperativa.

### Hospital Unimed - Estar Médico

O espaço de descanso dos médicos no Hospital Unimed, o Estar Médico, passou por um processo de reestruturação, a fim de garantir um espaço mais acolhedor, agradável e com nova estrutura mais moderna e agradável. Além disso, foi disponibilizada rede de acesso à internet *wi-fi* e acesso ao sistema MV nos computadores para garantir mais comodidade e privacidade.



### - Centro de Imagem

Na garantia de obter um serviço de excelência, a Unimed Fortaleza investiu na compra de equipamentos de alta tecnologia e ponta para o uso dos médicos radiologistas. É possível destacar a aquisição do MAC e Visualizador OSIRIX, a fim de fornecer uma ferramenta de trabalho segura e adequada aos radiologistas.

### Corretora de Seguros Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza, através da Corretora de Seguros, ao longo do ano de 2019, foi ao encontro dos médicos cooperados para prestar consultoria especializada nos serviços de Seguros de Vida e Afastamento Temporário (SERIT), Responsabilidade Civil (erro médico) e Previdência Privada com destaque para campanha: De Volta pra Casa. Com uma equipe de especialistas, os corretores tiveram o objetivo de sensibilizar e atrair os médicos cooperados sobre os seguros da Corretora de Seguros Unimed Fortaleza, com condições especiais, para fechar o contrato desses serviços de interesse do contratante e ser assistido pela corretora de sua própria Cooperativa.

Para a campanha, entre as condições especiais, foram destaques: atendimento especial, isenção total de carências das seguradoras concorrentes, descontos especiais, brindes exclusivos e sorteio de viagem ao final da campanha. A divulgação foi realizada de forma ampla pelos canais oficiais de comunicação com o cooperado, além de material impresso e com stands em eventos.

### Patrocínios Médicos

A Unimed Fortaleza também atua em alguns pilares de patrocínios que são de promoção da saúde e eventos científicos. Nos patrocínios dos médicos cooperados, o objetivo é estimular o conhecimento e a capacitação, patrocinando eventos com perfil científico como congressos, fóruns, simpósios, etc.

No total, foram 80 patrocínios investidos pela Unimed Fortaleza. Isso representa 69% do investimento em patrocínios no ano de 2019.

### Campanha de homenagem ao Dia do Médico

Em outubro de 2019, a Unimed Fortaleza preparou uma surpresa para os Médicos Cooperados: uma campanha de publicidade em TV, mídia exterior, rádio e mídias digitais, mostrando que a Cooperativa é feita por aqueles que nasceram para cuidar.



### Happy Hour Aniversariantes do Mês

A Unimed Fortaleza, por meio da Universidade Corporativa, celebra o aniversário dos médicos cooperados de maneira especial. É realizada uma comemoração trimestral, no estilo *happy hour*, ou seja, com direito a música ao vivo, serviço de coquetel, jantar, petiscos e entradinhas, bebidas, bolo confeitado e doces. Antes do *happy hour* iniciar, ao chegar no espaço do evento, o médico recebe um mimo e é convidado a participar de um momento com o presidente que traz uma mensagem especial e finaliza o momento com a realização de sorteio de brindes. Em 2019, foram realizados quatro *Happy Hour* Aniversariantes do Mês com uma média de participação de público de aproximadamente 200 cooperados por evento.

### Semana do Cooperado 2019

A Unimed Fortaleza, como forma de valorizar o médico cooperado, preparou no mês de outubro uma semana de evento com programação especial, em alusão ao Dia do Médico. A Semana do Cooperado contou com palestrantes renomados como: Amyr Klink, Rossandro Klinjey e Sérgio Magaldi, além de participações especiais da Orquestra Sinfônica da UECE (com o investimento do Instituto Unimed por meio da Lei de Incentivo à Cultura) e show do Marcos Lessa. Para convidar os cooperados para participarem da programação, uma intensa comunicação foi realizada, inclusive com envio de mala direta.



Como resultado verificado em pesquisa, o evento de 2019 teve 96,6% de satisfação do público. Houve um aumento de 7,6 pontos percentuais quando comparamos a média de satisfação entre as edições 2018 e 2019. Com relação ao engajamento, foi

possível observar uma média de participação de 1.000 cooperados. Em comparação com 2018, que a média de participantes foi de, aproximadamente, 600, é possível observar um aumento de 33%.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE COOPERADOS

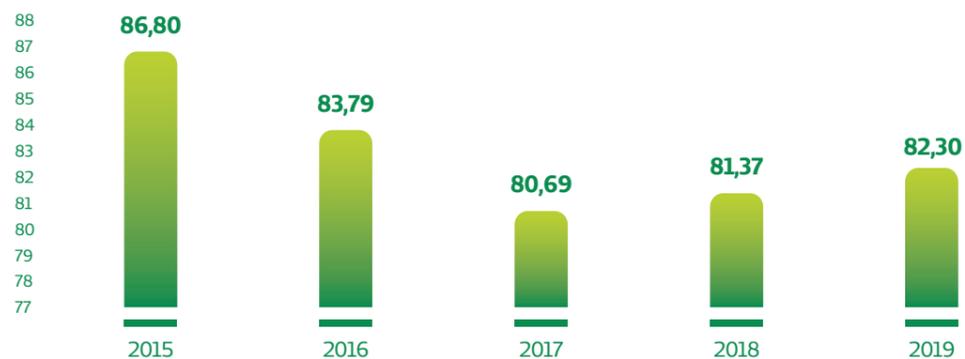
Além da satisfação dos seus beneficiários, a Unimed Fortaleza também preza pela satisfação dos seus médicos cooperados. Por esse motivo, entre os dias 28 de agosto e 23 de setembro de 2019, 280 médicos foram ouvidos, em pesquisa realizada pela Fundação Unimed. Dentre os resultados observados, destacam-se:

- 75% dos entrevistados, consideram que é muito importante ser cooperado Unimed Fortaleza, apresentando um crescimento de 13% em relação a última pesquisa realizada em 2017.

- Para 70% dos participantes da pesquisa, ser cooperado da Unimed Fortaleza é melhor que trabalhar em outras operadoras. Em 2017, 63% considerava que trabalhar na Unimed Fortaleza é melhor.
- 93% percebem mudança na atual gestão e 65% avaliam que são mudanças positivas. Na última pesquisa realizada, 57% percebiam mudanças positivas.

## GESTÃO ANALÍTICA DE INTELIGÊNCIA ASSISTENCIAL

Quantidade de Clientes por Cooperado Ativo



Em 2018, o número de clientes por cooperados ativos não manteve o movimento dos anos anteriores, refletindo a conjuntura do país, sinalizando o início de uma retomada. Em 2019, houve um pequeno aumento de 1% na relação de clientes por cooperado ativo.

Quantidade Total de Cooperados e Cooperados Ativos com Produção



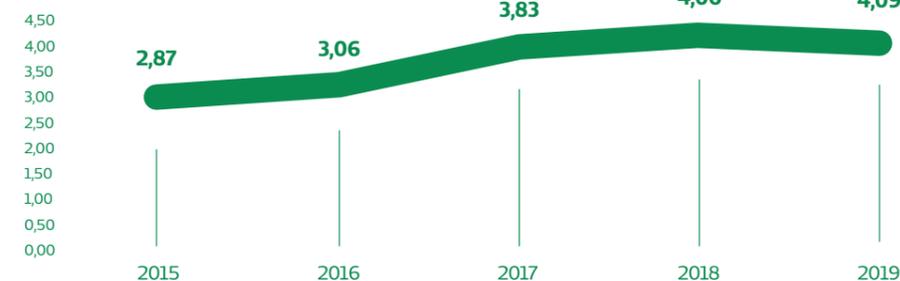
Quanto ao número de médicos cooperados, a Unimed Fortaleza manteve basicamente a mesma quantidade. Mas há uma redução de 1,5%. A quantidade de cooperados ativos com produção elevou em 0,8%, passando de 3.211 cooperados em 2018 para 3.235 em 2019.

Quantidade de Consultas Pagas a Cooperados



Em relação à Quantidade de Consultas Pagas aos cooperados, a Unimed Fortaleza totaliza em 2019 o número de 1.504.771. Quando se compara os dados de 2019, observou-se um aumento em 1,4% em relação aos de 2018.

Quantidade de Exames por Consulta



Em se tratando da quantidade de exames por consulta, a Unimed Fortaleza, entre 2017 e 2018 teve um aumento de 5,97%. Neste último ano, houve um aumento de 0,93%.



Atrelado à elevação na frequência de exames por consulta, observa-se um aumento no custo de exames por consulta, na ordem de 2,51%.

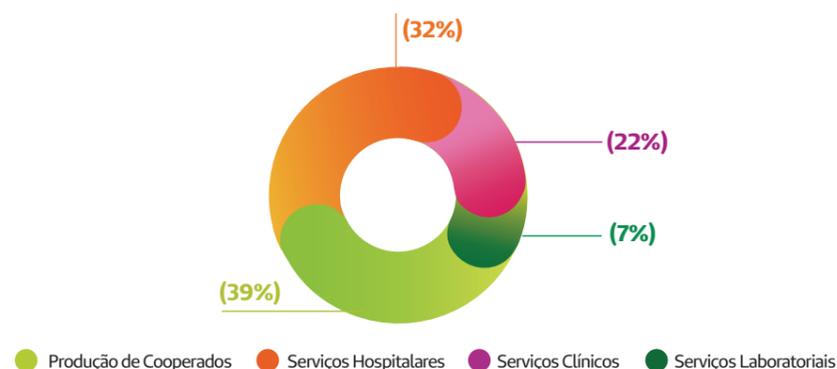


A produção global dos cooperados teve aumento de 49,35% em 2019 quando comparado a 2015, ressaltando a valorização dos cooperados e a segunda maior quantidade de médicos ativos com produção.

**PRODUÇÃO GLOBAL POR GRUPO DE PRESTADOR**

PRODUÇÃO DE COOPERADOS	540.089.564,66
SERVIÇOS HOSPITALARES	437.873.274,15
SERVIÇOS CLÍNICOS	302.738.934,26
SERVIÇOS LABORATORIAIS	97.850.435,81

**Custos Assistenciais (Produção Global)**

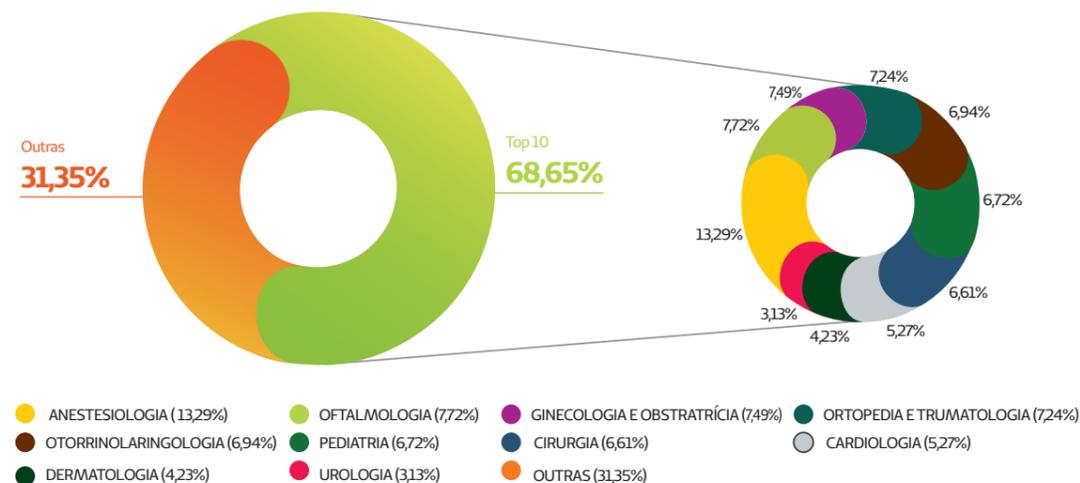


Ao analisar os custos assistenciais da Unimed Fortaleza, é possível identificar a participação das principais rubricas relacionadas a este custo em 2019. A principal fatia da produção permanece com os cooperados, respondendo por 39% dessa produção.



Sempre com o objetivo de garantir melhor poder aquisitivo para os cooperados, a atual gestão da Unimed Fortaleza vem conseguindo manter índices de remuneração média do cooperado com produção sempre acima da inflação. No ano de 2019, a remuneração média elevou-se em 42,28% em relação a 2015.

**Percentual da Produção Média por Especialidade - 2019**



Quando identificamos a participação das especialidades médicas na produção da Cooperativa em 2019, com ênfase nas 10 maiores produções, não se observam alterações significativas em relação a 2018.

NOSSOS

# COLABORADORES

**Colaboradores: 3395**  
**Mulheres: 2536**  
**Homens: 859**

A Unimed Fortaleza reconhece o capital humano como o fator chave para o êxito da organização. Portanto, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional. Desta forma, a Unimed Fortaleza estimula o trabalho em equipe, fortalecendo o respeito à individualidade e consenso entre as pessoas; contribui para um ambiente sadio, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação; e disponibiliza canais formais de escuta para acolher e processar as sugestões, visando a melhoria dos processos internos da gestão.



# SAÚDE E SEGURANÇA

## DO COLABORADOR

(G4-14 e G4-LA6)



Para garantir a saúde e segurança do colaborador, a Unimed Fortaleza, por meio do Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), promove ações com base no cumprimento das exigências legais e de atendimento personalizado, proporcionando satisfação e bem-estar aos colaboradores da Cooperativa.

### **Sistema de alarme de combate ao incêndio**

A Unimed Fortaleza, através da área de Engenharia, revitalizou as instalações do sistema de alarme de combate ao incêndio, com central de alarme, detectores de fumaça e botoeiras de emergência nas unidades da Cooperativa.

### **Brigada de Incêndio**

A Brigada de Incêndio das unidades da Unimed Fortaleza foi formada sob orientação e conforme exigência do Corpo de Bombeiros do Estado do Ceará (CBMCE). Em 2019, a Unimed Fortaleza contabilizou 550 brigadistas nas unidades. Como melhoria, foi possível destacar: a distribuição adequada dos brigadistas por pavimento no Hospital Unimed; aquisição de novos rádios para comunicação a distância; reuniões mensais com registro de biometria; identificação dos brigadistas com camisa padrão; quadro de identificação instalado nas unidades para identificar os brigadistas locais.



### **Simulado de abandono de área**

No ano de 2019, a Unimed Fortaleza, através do SESMT, realizou dois exercícios de simulação interna de abandono de área, a fim de garantir a boa performance dos brigadistas, bem como, avaliar a eficiência do plano de emergência. Os simulados ocorreram da seguinte forma:

- Em junho, um simulado interno foi realizado no 8º andar do Hospital Unimed, com a participação dos setores: UTI Cardiológica, Unidade Aberta, Hemodinâmica e SADT. O simulado teve como base um princípio de incêndio com resgate de vítimas para o ponto de encontro, que fica localizado no estacionamento;
- Em novembro, foi realizado o simulado interno no 7º andar do Hospital Unimed, com resgate de seis vítimas para o ponto de encontro.

Em todas as simulações, foram encenados princípios de incêndio, com atuação da Brigada no combate ao fogo e na evacuação de área. Tratou-se de uma ação que visa avaliar o desempenho da brigada de incêndio e as áreas em situações de preparação para o caso de desastres e emergências, atendendo às exigências do Corpo de Bombeiros do Estado do Ceará.

### **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)**

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) da Unimed Fortaleza tem como objetivo atuar em parceria com o SESMT na prevenção de acidentes de trabalho e melhorias no ambiente do trabalho. Em conformidade à Norma Regulamentadora de Número 5, aprovada pela Portaria nº 3.214 de 8 de junho de 1978, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, realizamos atualização da Cipa das unidades: Clínica Bezerra de Menezes, Clínica Maracanaú, Clínica Parangaba, Clínica Aldeota, Medicina Preventiva, Sede, Laboratório Pinto Madeira, CAC Virtual, Unimed Urgente, Unimed Lar, Hospital Unimed e Centro Pediátrico, totalizando 240 horas de treinamento de formação de novos cipeiros.

Além disso, durante o processo de admissão, o tema Segurança do Trabalho foi realizado nas 48 turmas de treinamento de integração no ano de 2019.

### **Diálogo Diário de Segurança – DDS**

Como forma de minimizar os possíveis riscos de acidentes de trabalho, a Unimed Fortaleza realizou, ao longo de 2019, um total de 16 turmas para falar de segurança e saúde do trabalho. Tais turmas foram compostas por colaboradores de várias unidades, que se reuniram diariamente para discutir o tema com o objetivo de garantir cada vez mais um ambiente seguro.

### **Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT**

Uma das ações que a Cipa realiza anualmente é a Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (SIPAT) que, em 2019, foi realizada no mês de agosto e teve como tema “Segurança para todos”.

### Programa qualidade de vida no trabalho – Ginástica Laboral

A Unimed Fortaleza implantou em novembro de 2019 o programa de ginástica laboral com o objetivo de garantir o bem-estar, saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho. A ginástica laboral consiste em uma série de exercícios físicos realizada no local de trabalho, dentro da carga horária do colaborador. A atividade é orientada por profissionais de educação física contratados por uma empresa terceirizada especializada neste tipo de serviço. As atividades contam com alongamentos de diversas partes do corpo, sendo aplicados de acordo com cada função exercida pelo trabalhador. Esse tipo de ginástica não é de intensidade alta e ocorre num curto período de tempo, assim não cansa e nem sobrecarrega o funcionário.

### Imunização

Atendendo às normas de legislação de saúde, em maio de 2019, a Unimed Fortaleza, através do SESMT, realizou campanha de vacinação contra Tétano, Hepatite B e Gripe (Influenza) que protege contra três subtipos do vírus da gripe (H1N1, H3N2 e Influenza).



### Outubro Rosa

Em 2019, a Unimed Fortaleza proporcionou uma semana inteira de movimento dentro da Cooperativa em alusão ao tema Outubro Rosa. Foram ações com palestras educativas com mastologistas, corte de cabelo para doação, distribuição de lacinhos rosa ao logo da semana e, o mais importante, colaboradoras a partir de 40 anos de idade foram convidadas e incentivadas a fazer ultrassonografia e mamografia durante este período, e o melhor, sem nenhum custo com coparticipação. Além disso, os colaboradores foram convidados a vestir rosa nas sextas-feiras do mês de outubro.

### Atenção Integral à Saúde – AIS

Na Cooperativa, cada colaborador deve ser cuidado integralmente. Por isso, o programa Atenção Integral à Saúde (AIS) é um modelo de atendimento que coloca o paciente no centro de toda a atenção. O foco é na manutenção da sua saúde, por meio de um acompanhamento contínuo.

Com o AIS, o cuidado com o colaborador, ao longo de 2019, foi integral, no qual cada colaborador teve um percurso orientado sobre que especialistas procurar. Para isso, foi necessário o atendimento personalizado da Equipe do AIS com os devidos encaminhamentos. Dessa forma, o histórico médico de atendimentos dos colaboradores foi acompanhado pelo médico da família, que teve sempre as informações de forma rápida e precisa.

Para incentivar que o colaborador realizasse sua primeira consulta com o médico da família no projeto de Atenção



Integral à Saúde, foi realizada uma campanha com depoimentos de colaboradores que já haviam tido a experiência de consulta com seu médico. Como forma de potencializar a comunicação, o jornal mural teve edição especial exclusivamente com este tema. Um marcador de página, produzido especialmente para deixar mais fácil e visível o número da marcação de consulta foi o diferencial da campanha, pois, de uma forma simples, muitos colaboradores foram alcançados.

### Controle de acesso a pessoas autorizadas e não-autorizadas

A Unimed Fortaleza implantou um controle de acesso para limitar a circulação nas áreas de manutenção e nos ambientes críticos, como: subestação, casa de bombas, caldeiras, central de refrigeração e outros.

## ADEQUAÇÃO, MANUTENÇÃO E MELHORIAS

### Sede

Para garantir um ambiente de trabalho mais seguro e saudável, no ano de 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Engenharia, realizou a reestruturação e reforma dos espaços: subsolo, térreo, 1º andar, 2º andar, 3º andar, 4º andar, 5º andar e cobertura. Essas reformas garantiram mais integração entre as áreas e colaboradores, além da humanização do ambiente de trabalho e conforto. O prédio da Sede ganhou uma nova fachada, com um visual mais moderno, sustentável (aproveitando, ao longo do dia, a iluminação natural) e elegante.

### Hospital Unimed

No ano de 2019, foram realizadas melhorias estruturais no Hospital Unimed, no que diz respeito a reformas de estruturação e espaço, inclusive no local onde fica a área responsável pela nutrição hospitalar. Dentre as melhorias, é possível destacar: as reformas da copa de lavagem de utensílios clínicos, das câmaras frigoríficas e de projeto elétrico, manutenção preventiva das portas de acesso, substituição de todas as portas de madeira, instalação de ar-condicionado split no lactário, construção de rampa de acesso ao lactário, instalação de extintores de incêndio tipo K, específico para combater chamas ocasionadas por gordura, manutenção e instalação de nova

tubulação para alimentar a cozinha com gás natural e instalação de dispositivos de combate a incêndio e detectores de vazamento de gás.

### Serviço de Nutrição e Dietética

No ano de 2019, foram realizadas melhorias estruturais no Hospital Unimed, no que diz respeito a reformas de estruturação e espaço, inclusive no local onde fica a área responsável pela nutrição hospitalar. Além dessas melhorias, é possível destacar:

- Reestruturação da ferramenta de avaliação do serviço ofertado pela empresa Sodexo;
- Ajuste da incidência proteica dos cardápios dos colaboradores sem aumento do valor da refeição;
- Oferta de balcão com refeições saudáveis (bem-estar) e prato do chefe no almoço e jantar dos colaboradores.

### DADOS OPERACIONAIS

#### HISTÓRICO ANUAL DO SESMT:

Ao longo de 2019, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) realizou ações que garantiram mais saúde e segurança ocupacional aos colaboradores, conforme mostram os dados a seguir:

### Dados operacionais – Histórico das atividades

ENGENHARIA DE SEGURANÇA	2019
PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais	22 documentos
MAPA DE RISCO	100
OS – Ordem de Serviços	722 emitidos
LAUDO INSALUBRIDADE E PERICULOSIDADE	722 emitidos
PLANO DE EMERGÊNCIA CONTRA INCÊNDIO	09 documentos atualizados
INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES – CAT	85
PPP – Perfil Previdenciário	426
RELATÓRIO TÉCNICO	55
PPRAMP – Plano de Prevenção de riscos de Acidentes com	
Materiais Pefurocortantes	18
MEDICINA DO TRABALHO	2019
PCMSO – Programa de Controle de Saúde Operacional	21
ASO – Atestado de Saúde Operacional	
*Ademissional	386
*Demissional	397
*Periódico	3.356
*Retorno ao Trabalho	226
Mudança de Função	233
ATESTADO MÉDICOS	5.509
REGISTRO E PERÍCIA DE ATESTADOS MÉDICOS	4.417
IMUNIZAÇÃO TÉTANO	499
IMUNIZAÇÃO HEPATITE	487
IMUNIZAÇÃO CONTRA GRIPE	996

# ÉTICA E INTEGRIDADE DO COLABORADOR

(G4-56)

A Unimed Fortaleza fortaleceu a consolidação das boas práticas de Governança Corporativa, propiciando confiança e segurança para colaboradores quanto ao cumprimento das normas internas e externas e gestão de riscos de seu negócio, por meio de um programa de integridade composto por Código de Conduta Ética, Políticas de Compliance e de Riscos Corporativos, Práticas Anticorrupção, Canal de Ética e outros, visando a sustentabilidade econômico-financeira e valorizando a imagem e a reputação da Unimed Fortaleza.

Ao longo de 2019, a Unimed Fortaleza corroborou para o atendimento das exigências dos órgãos reguladores, inclusive em relação à metodologia para o cálculo do capital baseado em riscos de subscrição, mercado, crédito, operacional e legal, que substituirá a exigência da Margem de Solvência para as operadoras de planos de assistência à saúde a partir de janeiro de 2023. Desta forma, é possível destacar:

- Criação e implantação do sistema de controle de normas e pareceres, contribuindo para a gestão e monitoramento da criação, atualização e revogação de normativos internos;
- Aquisição do software inteRisk de análise e gestão de riscos corporativos disponibilizando aos gestores uma ferramenta de gestão e de minimização de riscos dos processos de suas respectivas áreas;
- Elaboração de pareceres técnicos para áreas demandantes de forma a minimizar riscos e zelar pela ética e conformidade;
- Modernização da estrutura de normas internas e criação de 14 Resoluções Normativas Internas (RNI) e 4 Instruções Normativas Internas;
- Tratamento, investigação, reporte e conclusão de 16 demandas do Canal de Ética;
- Criação e coordenação do comitê de implantação da LGPD – Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados.

A Unimed Fortaleza, por meio da área de Auditoria Interna, atua em conformidade com as determinações da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nº 443/2019 (Anexo II, item 3) e do Estatuto Social da cooperativa (art. 51, § 3º), bem como com as recomendações do Programa de Integridade da Lei Anticorrupção (art. 7º, inciso VIII). As principais ações realizadas em 2019, em consonância com o plano anual de Auditoria Interna, aprovado pelo Conselho de Administração, foram as seguintes:

- Auditorias nas áreas e/ou operações da operadora: compras gerais, controle de pessoal, comissionamento de vendas, contratos administrativos corporativos, gestão de contencioso civil (depósitos judiciais), estoques consignados, intercâmbio a receber, OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), contratos de planos de Pessoa Jurídica (reajustes Coletivo Empresarial), contratos dos prestadores Pessoa Jurídica (hospitais, clínicas e laboratórios), ressarcimento ao SUS e guias assistenciais de prestadores Pessoa Jurídica (produção de clínicas);
- Auditorias nas áreas e/ou operações dos recursos próprios da Cooperativa: Unimed Lar (liminares judiciais), compras emergenciais 2017 e 2018 do Hospital Unimed e estoques da oncologia do Hospital Unimed (requisição/consumo);
- Auditoria nos processos organizacionais da prescrição à administração;
- Contagem do caixa/fundo fixo do Hospital Unimed, da Operadora, do Centro Pediátrico e do Laboratório Unimed;
- Inventários físicos mensais, por amostragem, de todos os estoques da Cooperativa;
- Atendimento a demandas pontuais solicitadas pela Diretoria e por outros órgãos sociais;

- Investigações de denúncias recebidas pelo Canal de Ética, quando foi solicitado;
- Apoio técnico à gestão e na melhoria, atualização e/ou revisão das normas internas, bem como no suporte à implantação do projeto de gestão de riscos corporativos e ao projeto de prevenção de perdas.

O responsável pela Auditoria Interna da Unimed Fortaleza participa como membro designado e secretário do Comitê de Governança Corporativa e como membro do Canal de Ética – Comitê de Conduta Ética. Além disso, assessora o Comitê Gestor da Cooperativa, quando solicitado.

## TRANSPARÊNCIA

A Unimed Fortaleza, para garantir a transparência da Cooperativa para seus colaboradores, adota medidas como critérios claros e previamente definidos, além de incentivar o cumprimento dos deveres como cidadão. Desta forma, a ética é garantida nas ações, atitudes, decisões e prestação de serviços dentro dos valores e princípios morais, além de fortalecer o relacionamento com seus colaboradores.

#### Canais de comunicação com o colaborador

Na Unimed Fortaleza, o colaborador é informado por meio de diversos canais, on e off-line. O objetivo é reforçar e repetir a informação para que chegue a todos. A Intranet e o Jornal Mural foram os canais de comunicação melhor avaliados quanto ao nível de conhecimento dos canais, conforme pesquisa interna aplicada em julho de 2019.

Quanto à utilização dos canais, Intranet e Para Você (newsletter semanal enviada aos colaboradores) foram os mais votados. Especificamente no Hospital Unimed, que reúne a maior parte dos colaboradores, incluindo assistenciais, o Jornal de Bandeja e a Intranet tiveram destaque positivo.

#### Sofia – Assistente Virtual

A Assistente Virtual Sofia promove ao colaborador um relacionamento mais transparente com a Cooperativa, procurando atender suas necessidades e contribuindo para uma melhor experiência com a Unimed Fortaleza,



a fim de garantir maior agilidade e resolutividade no atendimento digital sem a intervenção humana, possibilitando ganhos como:

- Redução do atendimento presencial;
- Otimização de recursos humanos;
- Satisfação dos colaboradores.

As atividades de rotina contemplam todas as plataformas de atendimento digital que o Cliente, Cooperado e Colaborador podem fazer uso, tais como: Portal Unimed (site), Aplicativo Minha Unimed, WhatsApp e Totem de Autoatendimento.

Em 2019, foram contabilizados 9.738 mil atendimentos feitos pela Sofia, uma média de 811 mil atendimentos por mês, proporcionando mais comodidade e rapidez aos usuários.

# TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO COLABORADOR

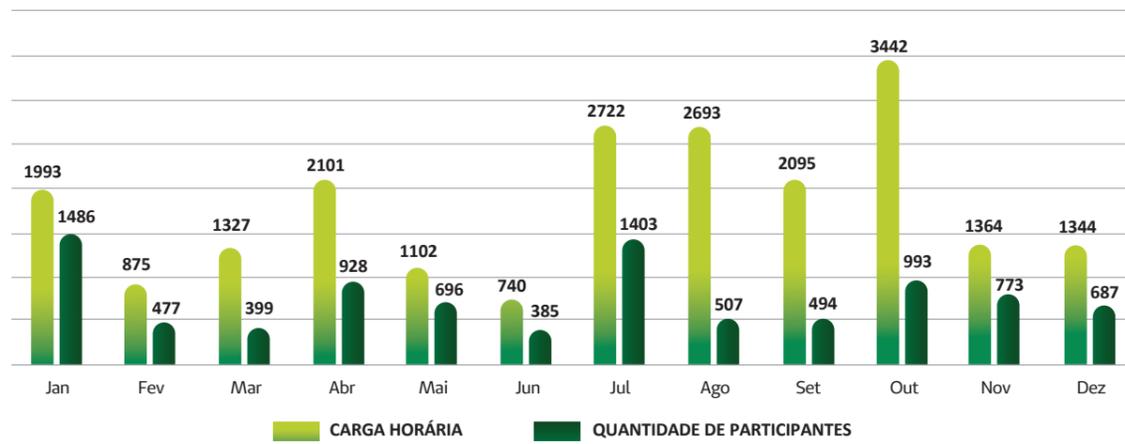
(G4-LA9 e G4-LA10)

O potencial de entrega de resultados de uma organização não se reflete somente em seu produto ou no mercado em que atua. A capacidade crítica e de execução e a habilidade de se reinventar diariamente é fundamental para ter o principal ativo de uma empresa, que são as pessoas, pronto para os desafios. Pensando nisso, a Unimed Fortaleza investe fortemente na capacitação de seus colaboradores.



Ao longo do ano de 2019, foram realizadas mais de 21 mil horas de treinamentos, o que resulta em uma média de 1.800 horas mensais. Conforme representado no gráfico a seguir:

**Participantes por Mês**



Desse contingente, foram capacitados em média 765 colaboradores por mês o que por ano representou mais de 9.175 participações em ações de desenvolvimento. Os temas dos treinamentos foram planejados com base no relatório de LNTD (Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento) e estruturados após avaliação de desempenho, *feedbacks* e oportunidades de melhorias analisadas diariamente pelos gestores e pela Gestão de Pessoas.

Além dos treinamentos oferecidos internamente, a Unimed Fortaleza possui, em seu orçamento, verbas destinadas para capacitação de colaboradores em treinamentos técnicos e específicos oferecidos por instituições renomadas dentro e fora do Ceará. O objetivo é fortalecer a cultura de excelência através de treinamentos específicos abertos para colaboradores. Foi utilizado de janeiro até dezembro de 2019, em capacitações e desenvolvimento, o valor total de R\$613.836,81.

**PDG (Programa de Desenvolvimento Gerencial)**

O Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDG) teve como objetivo preparar

gestores para atuar, de forma coesa e alinhada, visando o alcance dos objetivos estratégicos da Cooperativa e a obtenção de um novo patamar de competência em gestão, o que possibilita a consolidação de uma organização socialmente responsável, eficiente e com permanente capacidade de inovação no alcance dos seus desafios estratégicos.

Em 2019, o programa foi desenvolvido através do MBA Gestão e Governança Clínico-Hospitalar em parceria com a Unifor (Universidade de Fortaleza), com 13 módulos e carga horária total de 396 horas, tendo como público-alvo 40 gestores do Hospital Unimed.

**Programas de Desenvolvimento Evoluir**

Na jornada que levará a Unimed Fortaleza ao Topo, já foram feitas muitas mudanças e reconhecimentos. A cultura se fortalece a cada dia e tudo isso porque todas as pessoas envolvidas (líderes, colaboradores e médicos cooperados) se empenham em garantir a melhoria contínua de todos os processos na Unimed Fortaleza.

Em 2019, o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) ganhou um novo formato e passou a se chamar de Evoluir: Academia de Líderes. No dia 18 de novembro de 2019, foi dado início ao programa e todos os gestores da Unimed Fortaleza (público de supervisores, coordenadores, gerentes, superintendentes, diretores e presidente) estiveram presentes.

O formato do novo programa de desenvolvimento de líderes teve todo o conteúdo voltado à cultura de Cortesia com Resultado. Todos os módulos foram pautados nos elementos culturais para desenvolver mais ainda a liderança neste âmbito para, conseqüentemente, disseminar os valores da Cooperativa e comportamentos a todos os colaboradores e, assim, atingir a estratégia da Cooperativa. O ganho com o Evoluir esteve na disseminação do conteúdo de forma alinhada para todo o grupo de gerentes, coordenadores e supervisores.

O programa teve parceria com o SESCOOP-CE e a consultora Caroline Marcon que conduziu junto com a área de desenvolvimento humano o projeto da Academia de Líderes. O programa foi dividido em quatro módulos voltados aos elementos culturais (Paixão, Colaboração, Autonomia, Proatividade e Objetividade).

**Jornada da Cortesia com Resultado**

Cortesia com Resultado, essa é a base da cultura organizacional da Unimed Fortaleza. Um conceito cheio de significado, que traduz a soma dos valores

e comportamentos da Cooperativa. Em 2019, a Unimed Fortaleza buscou o alinhamento dos colaboradores a essas premissas, a fim de levar a empresa ao topo. Chegar ao topo é tornar a Unimed Fortaleza a melhor empresa de grande porte do Brasil para se trabalhar até 2022.

O caminho não é fácil e o primeiro passo já foi dado. A Unimed Fortaleza, pensando em alcançar esse grande desafio, proporcionou uma série de treinamentos sobre Cortesia com Resultado ministrado pelo próprio presidente Dr. Elias Leite. A quinta edição desse momento aconteceu em julho com a participação mais de 400 participantes no Marina Park Hotel com o Dr. Elias Leite, principal embaixador da cultura da Cortesia com Resultado, o evento foi conduzido levando os conceitos que traduzem a soma de valores e comportamentos esperados pela Cooperativa. O treinamento foi dividido em duas etapas: uma de autodesenvolvimento e a outra focada em uma imersão na cultura.



### Plataforma Sábios Journey

Em 2019, a Unimed Fortaleza assinou contrato com o Sábios Journey, uma plataforma de capacitação on-line. Nela, foram disponibilizados conteúdos que promoveram a vivência do aprendizado em programas de capacitação de colaboradores por meio de jornadas de aprendizagem e trilhas imersivas customizadas com base nas necessidades específicas do colaborador. Dessa forma, foi possível garantir um aprendizado autêntico, consistente e inovador. Em 2019, foram oferecidas 15 experiências de aprendizagens com 2.152 acessos de usuários aos conteúdos. Os colaboradores da Unimed Fortaleza conseguiram acessar a plataforma através da Intranet. Uma forma inovadora e rápida de acesso ao conhecimento e desenvolvimento da aprendizagem.

### Parceria entre SESCOOP-CE e Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza, com o apoio da área de Gestão de Pessoas, fortaleceu ainda mais a parceria com o SESCOOP. Entre as ações de desenvolvimento que foram disponibilizadas, a Unimed Fortaleza contou com formações para alta liderança como: Amana-key e HSM, viabilizando o aperfeiçoamento do grupo de gestores entre os cargos de diretores, superintendentes e conselheiros da Unimed Fortaleza.

Para a média gestão (coordenadores e supervisores), foi realizado o Programa de Desenvolvimento Evoluir para aproximadamente 194 gestores. O SESCOOP investiu na estrutura logística de todo o desenvolvimento deste programa. Além de auxiliar na capacitação Jornada da Cortesia.

Para os colaboradores, em geral, o SESCOOP ofertou durante o ano de 2019 os seguintes cursos:

- Atendimento ao Cliente;
- Ética e desenvolvimento de equipes;
- Técnicas de vendas para equipe de atendimento e a participação no CBTD 2019, bem como viabilidade logística de transporte e estadia para colaboradores, consultores externos e palestrantes em ações de desenvolvimento planejadas durante o ano de 2019.

Entre outras demandas e capacitações em parceria com o SESCOOP, a Unimed Fortaleza angariou as seguintes ações desenvolvidas:

- Fóruns técnicos;
- Fóruns de Governança Corporativa;
- Semana do Cooperativismo;
- Pregão de Vendas;
- Corrida Unimed Fortaleza;
- Semana da Enfermagem;
- Encontro da Marca;
- Feira Hospitalar.

### Programa de Incentivo à Educação Formal

A Unimed Fortaleza acredita que toda a evolução depende do investimento e desenvolvimento do capital humano. Por isso, outro projeto que tem tido significativa adesão e procura entre os colaboradores é o Programa de Incentivo à Educação Formal. O objetivo deste projeto é incentivar e facilitar o acesso do

colaborador à pós-graduação.

O benefício visa custear 50% do valor da pós-graduação (Especialização/ MBA e Mestrado e doutorado) aos colaboradores da Cooperativa. Para participar do processo, o colaborador deve atender aos critérios da Norma de Educação Formal. As vagas disponíveis são distribuídas por diretoria. Em 2019, quase 350 funcionários foram contemplados por este benefício e um investimento de, aproximadamente, R\$ 100.000,00/ano.

### Treinamentos e capacitações da Brigada de Incêndio

Durante o ano de 2019, foram realizadas cinco turmas de treinamentos que ocorreram nos meses de junho, setembro e outubro, formando 120 novos brigadistas. A capacitação teórica aconteceu no Hospital Unimed e o treinamento prático foi realizado em um campo de treinamento externo. No curso, os novos brigadistas adquiriram conhecimentos sobre princípios de incêndio, abandono de área, aplicação de primeiros socorros, manuseio e aplicação de equipamentos, formas de propagação do fogo, entre outros assuntos.

Além disso, mensalmente, uma reunião com todos os brigadistas foi realizada ao longo de 2019, a fim de revisar os principais assuntos teóricos e treinamentos práticos de inspeção e uso de mangueiras e extintores.

### Compliance e Riscos Corporativo

- Realização do II Encontro de Compliance para colaboradores;
- Realização de treinamentos sobre Compliance, Riscos, Lei Anticorrupção e Canal de Ética para mais de 800 colaboradores.



### Administração de Pessoal

Para atender a demanda de um novo sistema, um treinamento foi realizado com os colaboradores assistenciais sobre o SISQUAL, que abordou sobre a nova cultura de cuidado do ponto eletrônico e a adesão dos colaboradores está ocorrendo de forma gradativa e muito efetiva.

### Assessoria Jurídica

Através da criação do Comitê Trabalhista, palestras foram ministradas para os gestores sobre temas jurídicos que envolvem a relação de trabalho e aplicação de política de acordo trabalhista.

### Hospital Unimed

- Treinamento do protocolo de dor torácica com equipe da enfermagem;
- Oficina de prevenção e controle osteomuscular;
- Oficina de prevenção e controle no combate ao estresse;
- Oficina de prevenção e controle à Ansiedade e Sobrepeso.

# GESTÃO E VALORIZAÇÃO DO COLABORADOR

(G4-LA10)

Em 2019, a Unimed Fortaleza vivenciou um período de constante inovação, fortalecimento da cultura e preparação para o futuro. Houve um esforço coletivo na busca da melhoria contínua nos processos, nos resultados e nas relações pessoais. O cuidado com os colaboradores tem sido fortemente trabalhado pela gestão de pessoas.



## Modelo Business Partner e Centro de Soluções

O modelo *Business Partner* (BP) e o Centro de Soluções foram consolidados com o intuito de compreender o negócio para assim fazer entregas mais assertivas às necessidades da organização. De maneira mais específica o *Business Partner* (BP) tem como principais responsabilidades:

- Dar suporte aos gerentes em questões relacionadas à gestão de pessoas;
- Prover uma visão integrada de RH e apontar suas consequências para o negócio;
- Planejar ações e antecipar necessidades, no que refere à gestão de gente, que tragam resultados favoráveis para o negócio;
- Implantar os processos e estratégias de RH com uma perspectiva do negócio.

Assim, o *Business Partner* levanta as necessidades organizacionais para que o Centro de Soluções analise e estruture tecnicamente em entregas e ações de RH. A interação e troca entre o BP e o Centro de Soluções é estreita e intensa, pois este é um trabalho que acontece em parceria, em que o BP tem a responsabilidade de entender as necessidades do negócio e o Centro de Soluções de analisar e traduzir estas necessidades em práticas assertivas de RH que agreguem valor para pessoas e a

organização. As principais atribuições do Centro de soluções são:

- Definir as diretrizes e filosofia de RH que permeiam a organização;
- Buscar inovação, excelência e alinhamento de processos e práticas de gestão de pessoas;
- Desenvolver soluções de RH que atendam às necessidades do cliente trazendo impactos favoráveis à organização;
- Entregar aos profissionais *Business Partner análises*, produtos e soluções em práticas atuais de gestão de pessoas.

## Avaliação de Desempenho

A avaliação por competências é uma maneira de estimar o aproveitamento do potencial individual de cada colaborador dentro das organizações, fornecendo instrumentos aos gestores para acompanhar e administrar o desempenho de seus subordinados, estimulando as práticas baseadas em diálogos e visando o desenvolvimento profissional das equipes.

Na Unimed Fortaleza, a avaliação é composta por duas perspectivas: comportamental e de responsabilidades. Na perspectiva comportamental, são avaliados os comportamentos específicos que são esperados dos colaboradores; e, na perspectiva de responsabilidades, são avaliadas as atribuições mais relevantes para aquela função.

No total, foram definidas 12 competências comportamentais, das quais 4 foram consideradas essenciais para a organização, sendo inseridas na avaliação de toda a Cooperativa e que foram a prioridade no desenvolvimento de treinamentos comportamentais para a Unimed Fortaleza, conforme a seguir: atenção ao cliente, cultura da qualidade, comprometimento, foco em resultado, comunicação, empreendedorismo, flexibilidade, liderança, relacionamento interpessoal, tomada de decisão, trabalho em equipe e visão sistêmica.

Contemplando as duas perspectivas, o processo ocorre em 180° (avaliação do superior e autoavaliação) para todos os colaboradores e 360° para coordenadores e gerentes. Os diretores não foram avaliados, mas avaliaram seus liderados diretos. A avaliação foi aplicada em toda a Cooperativa, seguindo o fluxo no desenvolvimento do processo: descrição de função, empenho, avaliação de desempenho (questionários), *feedbacks* e construção do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

Realizadas todas essas etapas, a Cooperativa trabalhou, em 2019, os resultados da avaliação, disponibilizados pela consultoria em um arquivo geral que forneceu uma visão profunda dos pontos de melhorias da empresa. Entre todas as etapas do processo da Avaliação de Desempenho, o RH trabalhou ativamente com sensibilizações para toda a empresa, a fim de explorar bem o processo, dirimir dúvidas e disseminar a importância do momento da avaliação para toda a empresa. Foram realizadas turmas de treinamentos para ensinar a manusear o sistema, técnicas de *feedback* (dar e receber) e fortes divulgações, tudo para garantir que o processo acontecesse com a atenção e empenho necessários por parte de todos. Em 2019, foram 2.678 participantes, com 84% de adesão e 788 Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) registrados no sistema.

## Recrutamento e Seleção de Talentos

A Unimed Fortaleza, por ser uma organização que provê assistência e atenção a

serviços relacionados à saúde, trata o tema contratação de pessoas como uma de suas prioridades. Entendemos que, para a sustentabilidade e crescimento da Cooperativa, é preciso que as pessoas tenham, de modo muito consistente: valores, atributos pessoais e profissionais que estejam alinhados à cultura organizacional.

No processo de seleção da Unimed Fortaleza foram avaliados e percebidos, com bastante atenção, os comportamentos, valores e o conhecimento técnico que pudessem assegurar que as chaves da excelência: cortesia, agilidade, segurança e respeito, pudessem ser vivenciadas no dia a dia. Neste processo, a diversidade foi, também, valorizada e estimulada, pois a Unimed Fortaleza acredita que diferenças culturais, religiosas, de gênero, orientação sexual e raça contribuem para a construção de uma equipe plural e com qualidades diferenciadas.

A Unimed Fortaleza disponibilizou todas as vagas para os públicos externo e interno. Nestes processos, foi dada bastante atenção ao recrutamento interno, a fim de oportunizar o crescimento profissional dos colaboradores dentro da Cooperativa. A Unimed Fortaleza entende que oportunizar e reter o capital interno traz benefícios que podem ser percebidos como aderência à cultura, satisfação, reconhecimento e desenvolvimento do colaborador.

Segue abaixo o cenário de aproveitamento interno no ano de 2019:

Período	Total de vagas	Fechadas internamente	Percentual de aproveitamento interno
Janeiro	45	30	66,67%
Fevereiro	73	29	39,73%
Março	23	17	73,91%
Abril	71	24	33,80%
Maior	43	24	55,81%
Junho	48	21	43,75%
Julho	42	21	50,00%
Agosto	25	13	52,00%
Setembro	40	27	67,50%
Outubro	37	26	70,27%
Novembro	20	13	65%
Dezembro	30	5	26%

#### Acompanhamento funcional

A Unimed Fortaleza acredita que é papel fundamental da liderança orientar o trabalho da equipe e priorizar o desenvolvimento das pessoas. Dessa maneira, o *feedback* é uma ferramenta de gestão indispensável dentro das ações do líder na Cooperativa. Com o objetivo de fortalecer esta prática, foi estimulado o *feedback*, logo que o colaborador é admitido, ainda nos seus primeiros 60 dias dentro da empresa.

Neste momento, o funcionário recém-chegado participa do acompanhamento funcional com seu gestor com a proposta de facilitar a integração, perceber dificuldades encontradas neste momento inicial e desenvolver os comportamentos alinhados à cultura da Unimed Fortaleza. Ainda como parte desse processo, o colaborador é convidado a participar do acompanhamento funcional realizado pela área de Gestão de Pessoas, que tem por objetivo perceber como as pessoas estão sendo acolhidas, integradas à cultura e orientadas em seu processo de trabalho. Este acompanhamento é uma ferramenta de grande relevância para a área, pois traz elementos consistentes para medir a assertividade do processo seletivo e de clima organizacional. Em 2019, foram realizados 392 acompanhamentos funcionais pela equipe de Gestão de Pessoas.

#### Remuneração e benefícios

A Cooperativa oferece remuneração e benefícios de acordo com as melhores práticas do mercado, o que possibilita atrair e reter seus colaboradores. A Unimed Fortaleza acredita em uma remuneração justa e competitiva, que inclui o salário base, benefícios e oportunidades de desenvolvimento.

A remuneração fixa é baseada nas responsabilidades do cargo e experiências individuais. Esta remuneração pode ser revista a cada 2 anos, a critério da área de Gestão de Pessoas, de forma que seja adequada às práticas de mercado. Os cargos da Cooperativa foram organizados, conforme a importância dentro da estrutura organizacional. A estrutura composta por 20 classes de cargos, que

foram considerados semelhantes quanto aos conhecimentos exigidos, complexidade e responsabilidade da função, conforme manual de avaliação.

Cada classe de cargo possui uma faixa salarial com amplitude em torno de 61%, entre seu menor e maior valor. A faixa foi composta por *steps* (níveis) salariais que servirão como referência para análise do desempenho/ posicionamento no cargo. Esta faixa servirá para definir o salário dos profissionais conforme evolução no cargo.

A estrutura foi elaborada visando o maior tempo de permanência do colaborador no cargo e dar maior flexibilidade aos cargos de carreira, de forma que a gestão da massa salarial pudesse ser feita de forma racional e equilibrada. Os novos cargos criados foram avaliados e classificados conforme a metodologia e critérios utilizados para elaboração da estrutura de cargos. Em 2019, a Unimed Fortaleza contou com investimentos que reconheceram ou possibilitaram evolução salarial para os colaboradores, conforme abaixo:

Motivo	Quantidade	Investimento (2019)
Enquadramento novo plano cargos e salários	48	R\$ 117.699,44
Promoção	75	R\$ 215.462,56
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>R\$ 333.162,00</b>

Na Unimed Fortaleza, as promoções foram baseadas no desempenho dos colaboradores, sendo este sustentado pelo resultado da avaliação comportamental, técnica e de responsabilidades.

#### Benefícios e parcerias

A Unimed Fortaleza renovou, em 2019, as parcerias já existentes com faculdades e universidades com o objetivo de concessão de descontos em cursos de educação continuada, graduação e pós-graduação, com novas parcerias como: Faculdades Unyleya e Inspirar. Além de parcerias educacionais, a Unimed Fortaleza ampliou a parceria no serviço de saúde com a inclusão do Crossfit Aldeota, com o intuito de descontos para essa prática esportiva.

Foi destacada a renovação do contrato de parceria com a Fecomércio, com descontos nas instituições SESC e SENAC nos serviços ofertados. Em contrapartida, para a utilização deste benefício, a Unimed Fortaleza realiza a doação de 800kg de alimentos, mensalmente, para o programa Mesa Brasil.

No mês de julho, foi realizada negociação com a Ticket Serviços, fornecedor de vale alimentação e refeição aos colaboradores. Nesta negociação, a Unimed Fortaleza obteve ganhos expressivos nos valores de taxas administrativas que chegaram ao valor de R\$ 981.843,00 em 12 meses.

No mês de agosto, foi realizada a negociação com o fornecedor Unimed Odonto, responsável pela disponibilização do serviço de plano odontológico aos colaboradores. Para este novo período de 12 meses, não foi aplicado nenhum reajuste financeiro no contrato, permanecendo assim, os mesmos valores pagos atualmente pela Cooperativa e colaboradores.

#### Gratificação por titulação

Outro benefício da Unimed Fortaleza é a gratificação por titulação aos colaboradores assistenciais, concedido àqueles profissionais que possuem especialização, mestrado ou doutorado vinculado à área de atuação. Em 2019, quase 300 funcionários foram contemplados por este benefício com um investimento de mais de R\$ 700.000,00/ano.

#### Gratificação exclusiva para colaboradores assistenciais

Tipo de gratificação	Funcionários beneficiados	Investimento/ano	Investimento/ano
Doutorado	16	R\$ 72.271,61	R\$ 495,01
Especialização	252	R\$ 570.100,33	R\$ 231,65
Mestrado	30	R\$ 110.787,31	R\$ 364,43
<b>Total Geral</b>	<b>298</b>	<b>R\$ 753.159,25</b>	<b>R\$ 258,73</b>

#### PPR - Programa de Participação nos Resultados

O PPR, que significa Programa de Participação de Resultados, foi uma iniciativa da Unimed Fortaleza de garantir uma remuneração variável direcionada aos colaboradores por meio dos resultados da Cooperativa.

O programa é regulamentado pela Lei 10.101/2000 e já é utilizado de forma eficaz em outras grandes empresas. O Programa de Participação de Resultados é um grande avanço e está diretamente ligado a fatores como motivação, desempenho e produtividade. O maior objetivo é alcançar os melhores resultados.

Em 2019, foi iniciado um projeto piloto com cerca de 200 lideranças da Cooperativa, onde foram definidas e acompanhadas metas corporativas (resultado contábil antes dos impostos, índice de satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores) e metas específicas de cada área.

#### Projeto Home Office

O avanço tecnológico e as novas formas de trabalhar transpõem o ambiente físico oferecido pelas empresas e acrescentam satisfação em nível elevado e ganho em produtividade. É nesse contexto que nasceu, na Unimed Fortaleza, o *Home Office* para os colaboradores que possuem perfil e podem usufruir do benefício de trabalhar 100% em casa. O projeto piloto iniciou em agosto 2019 e, ao todo, 12 colaboradores entraram no projeto.

#### Programa de Reconhecimento Cortesia com Resultado

A Unimed Fortaleza, visando aproximar os colaboradores dos valores da Cooperativa, fez um sistema de reconhecimento que funciona on-line através

de pins. A ideia é permitir que todos possam reconhecer espontaneamente comportamentos alinhados à cultura da Cortesia com Resultado, baseada no exercício da segurança, do respeito, da cortesia e da agilidade.

Cada pin simboliza um dos valores da Cooperativa. Todos os colaboradores têm acesso ao sistema, disponível em duas versões: *web* e *mobile*. Foi realizada uma campanha interna para estimular as pessoas a compartilharem pins virtuais elogiando atitudes diferenciadas e que caracterizavam algo especial pelo feito.

Os reconhecimentos do programa são feitos tanto através de pins como de troféus. Os pins são os reconhecimentos que ocorrem entre os próprios colaboradores, quando reconhecem seus pares, colegas ou gestores. O troféu é a premiação feita àqueles colaboradores que tiveram mais indicações de pins por mês e é entregue em mãos pelo presidente Elias Leite.

No ano de 2019, o cenário do programa foi, conforme resultado abaixo:

Quantitativo Pins / Troféus 2019

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Ano
<b>PINS</b>	1013	932	861	1334	756	457	592	296	548	570	318	222	7899
<b>TROFÉUS</b>	3	6	3	3	3	4	10	3	8	5	4	4	56

#### Em Festa

Em 2019, foi implantada uma nova prática com o objetivo de demonstrar o cuidado e celebração pelo aniversário do colaborador, a fim de entregar uma lembrança ao colaborador neste dia. A prática teve início no mês de setembro e foram presenteados 1098 colaboradores. O presente escolhido para o primeiro ciclo foi uma *necessaire*. Junto com o mimo foi também entregue um cartão, onde a equipe pode desejar os parabéns ao colega de trabalho.

#### Tempo de Casa

O projeto Tempo de Casa foi remodelado e reimplantado na Cooperativa em 2019. Esta ação teve como foco celebrar os colaboradores que comemoram aniversário de tempo de empresa, além de despertar o reconhecimento, agradecimento e orgulho de fazer parte.

A ação consistiu em, na data em que o funcionário completa 1, 5, 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de Unimed Fortaleza, o gestor entregar um certificado de reconhecimento do funcionário em nome da empresa, agradecendo pela entrega nesta caminhada. Este material também oportunizou ao gestor para realizar um momento de celebração e reconhecimento do colaborador junto com a equipe. A ação começou a ser realizada em agosto de 2019 e reconheceu durante o referido ano 417 colaboradores.

#### Dia da Criança

Por entender que os laços familiares são muito importantes para os colaboradores, a Unimed Fortaleza com o apoio da área de Gestão de Pessoas, pensou em um momento voltado ao acolhimento dos filhos de colaboradores dentro da empresa. Esta ação durou uma semana que foi recheada de atividades e atrações que as crianças adoraram, com: *slime*, pintura, oficina de balões, pintura em gesso e caça ao tesouro. Além de fazer um *tour* nas unidades quando os filhos puderam conhecer o local de trabalho dos pais e tirar várias fotos para registrar o momento.



#### Inovativa

Com objetivo de construir juntos uma cultura de inovação cada vez mais forte, colaboradores e médicos cooperados se inscreveram voluntariamente para um desafio de inovação. A Unimed Fortaleza proporcionou, por meio da área de Inovação, cinco dias intensos, com encontros presenciais. Nesses dias, 23 mentores e 56 participantes aprenderam sobre inovação, refletiram sobre o mundo em transformação e pensaram em soluções para o negócio. Os participantes se dividiram em 8 times e, desses, 3 grupos foram premiados após uma apresentação e avaliação dos diretores e superintendentes.



#### COMUNICAÇÃO COM O COLABORADOR

Em 2019, a estratégia de comunicação com o colaborador teve o foco no seu engajamento com o negócio. Desta forma, o objetivo principal foi colocar o colaborador no centro das publicações nos canais de comunicação da Unimed Fortaleza, desde matérias mais simples até em campanhas de comunicação, gerando o sentimento de valorização por parte do colaborador. Além de manter o colaborador informado, foram realizadas diversas ações para engajá-lo nos temas estratégicos da Cooperativa, para integrá-lo ainda mais ao negócio, gerando sentimento de dono.

#### Álbum de figurinhas

Com o tema Rumo à Melhor Unimed do Brasil, a Unimed Fortaleza lançou um álbum de figurinhas em maio, durante a Semana do Colaborador 2019. O DNA da Cooperativa esteve impresso nas páginas e nas figurinhas do álbum que apresentou a cultura Unimed; o Manifesto da Marca; a Identidade Organizacional e os elementos da Mudança Cultural, tema central da publicação.

Como verdadeiro protagonista, o colaborador e o médico cooperado descobriram histórias de quem fez a diferença, inspirando ao conhecer os comportamentos esperados de cada colaborador no "Jeito de Cuidar Unimed". Para receber as figurinhas, foram lançados desafios semanais, pensados estrategicamente a fim de motivar a participação dos colaboradores e alavancar a saúde da marca nas redes sociais.





**Revista Unimed Fortaleza no Topo**  
Com tiragem de 2.000 exemplares, a revista interna chega ao segundo ano com um diferencial: fotos de colaboradores produzidas, exclusivamente, para estampar a capa da revista. A linha editorial contemplou ações e projetos da Cooperativa, através das atitudes das pessoas que fazem a organização. Editoriais especiais, como a abordagem da campanha MudelHábito, temas estratégicos, gestão da mudança e indicadores agregaram ainda mais valor ao periódico.



**Líder ComunicAtivo**

Estudos apontam que os gestores imediatos são os principais inspiradores e mobilizadores da cultura organizacional junto à sua equipe. Dessa forma, o gestor deve ter a capacidade de perceber à sua volta o quanto de talento cada pessoa da sua equipe possui e como facilitar o processo para que ela se mantenha informada e, assim, tenha espaço para desenvolver-se. Pensando nisso, surgiu a ideia do Líder ComunicAtivo, com o objetivo de ajudar no desenvolvimento do papel da liderança, criando uma rotina de comunicação com as suas equipes. O Programa Líder Comunicativo foi um jogo real, com desafios mensais. O objetivo do game foi estimular os gestores a melhorar a sua performance na competência comunicação. O jogo durou

nove meses. Começou em agosto de 2018, com uma palestra sobre Liderança e Comunicação. Nos meses seguintes, desafios foram lançados e 91 gestores participaram. Ou seja, 75% dos gestores se engajaram no programa. Os três primeiros colocados foram reconhecidos com um troféu e premiação.

**GPTW**

O “Great Place to Work® - Melhores Empresas para Trabalhar” tem como objetivo pesquisar, identificar e premiar as organizações com os melhores ambientes de trabalho. A metodologia do GPTW leva em consideração cinco dimensões: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.

A Unimed Fortaleza foi destaque entre as melhores empresas do Ceará para se trabalhar, pontuando na Pesquisa de Clima GPTW 2019 (Great Place to Work) regional. A Cooperativa conquistou o 4º lugar na categoria “Grandes Empresas” no prêmio estadual e 69º na premiação nacional.

A Cooperativa entende que só é possível alcançar um excelente ambiente de trabalho quando a equipe é formada por pessoas que acreditam, vivenciam os valores organizacionais e procuram fazer a diferença. Como reconhecimento, a empresa convida colaboradores para a festa de premiação. Em 2019, foram 23 colaboradores da Cooperativa. A escolha foi feita pelos gestores levando em consideração, como critério de escolha, destaque no engajamento e aderência à cultura organizacional.

Uma campanha interna foi lançada para estimular os colaboradores a responder o formulário do GPTW. Foram 18 dias de pesquisa e 71,60% dos colaboradores responderam. Um resultado satisfatório para a Cooperativa, revelando a

importância dos colaboradores com o ambiente no qual trabalham para ajudar a ser melhor a cada dia.

Após publicação do ranking, uma série de comunicações com foco em agradecimento e celebração foram realizadas. O destaque desta campanha foi utilizar os colaboradores como protagonistas, pois em todas as peças gráficas suas fotos foram usadas.

As práticas que são avaliadas no GPTW incentivam, na Unimed Fortaleza, o cuidar bem dos colaboradores. O resultado disso é uma cultura de cuidado que se estende ao cliente, garantindo o bem-estar e os valores da cultura organizacional da Cooperativa: Segurança, Respeito, Cortesia e Agilidade.



**Semana do Colaborador**

A Semana do Colaborador foi criada a partir do Dia do Colaborador Unimed Fortaleza, comemorado no dia 26 de maio. Durante a Semana de 2019, foram realizadas atividades relacionadas à promoção da saúde e bem-estar do colaborador, além de ações que disseminaram os valores da Cooperativa.

O tema da Semana do Colaborador foi “Sou agente da mudança”, com o intuito de fortalecer no colaborador o senso de responsabilidade individual sobre o futuro da Unimed Fortaleza. O objetivo foi proporcionar engajamento e conhecimento dos comportamentos - Paixão, Colaboração, Proatividade, Objetividade e Autonomia - esperados pela cultura interna.



Em cada dia da semana, um elemento/comportamento foi colocado em destaque. A segunda-feira foi eleita como o dia da Paixão; terça-feira como o dia da Colaboração; quarta-feira como o dia da Autonomia; quinta-feira como o dia da Proatividade; e sexta-feira como o dia da Objetividade.

Ações de engajamento foram realizadas todos os dias de acordo com cada elemento e, além disso, os colaboradores de todas as unidades foram surpreendidos com ações de saúde e bem-estar.

É notória a relevância para o colaborador que anseia por este momento o ano todo. Por isso, usou

o slogan “A semana mais esperada do ano chegou”, diante da expectativa gerada pelo colaborador. Na pesquisa realizada após o evento, o resultado do índice de satisfação foi de 96%.

Nas redes sociais, a Semana do Colaborador chegou a movimentar um total de 290 publicações. Antes da semana, o total era de 35 publicações referentes ao Colaborador até o dia 26 de maio. Após a semana, as publicações referentes ao colaborador chegaram a 325, ou seja, um aumento de 928%! A saúde da marca estava em 96 no mês de maio, até o dia 26. Após a Semana do Colaborador, a saúde da marca subiu 1 ponto e foi pra 97.

## Hospital Unimed

### - Festas: Acreditação e 20 anos do Hospital Unimed

Para celebrar os 20 anos do maior recurso próprio da Unimed Fortaleza, o Hospital Unimed, os colaboradores ganharam um novo crachá gratuito. Um fotógrafo profissional e um mini-estúdio fotográfico foram disponibilizados e mais de 600 profissionais do Hospital ganharam um crachá novo.



Colaboradores de outras unidades da Unimed Fortaleza também foram contemplados durante as ações de celebração e puderam conhecer mais sobre o Hospital Unimed em um tour realizado dentro do Hospital, durante o mês de setembro.

No dia 20/09, aconteceu a tradicional cerimônia em comemoração ao aniversário do Hospital com um ato ecumênico, hasteamento das bandeiras, apresentação da banda do Corpo de Bombeiros Militar e bolo comemorativo no hall da recepção geral do Hospital Unimed.

Outras ações promovidas foram: um quiz sobre o hospital com distribuição de brindes e música ao vivo no Refeitório. Além disso, os colaboradores ganharam uma grande festa, também em comemoração pela recertificação na Acreditação Internacional Canadense, na categoria diamante.



NOSSOS

# CLIENTES,

FORNECEDORES  
E SOCIEDADE

A Unimed Fortaleza quer estar presente nos momentos mais importante da vida dos seus clientes. Com ações que mostram o jeito de cuidar da Cooperativa, durante todo o ano foi criada uma relação de confiança, mostrando que o compromisso com os clientes em todas as fases da vida, seja protegendo, cuidando ou inspirando cada um deles a viver melhor e a realizar seus planos. Todo o cuidado retorna até a Instituição em forma de carinho e reconhecimento. Além disso, a Unimed Fortaleza está comprometida com os seus fornecedores, parceiros e prestadores de serviços sob uma relação com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e aliada à sustentabilidade de todo o negócio. A Cooperativa preza ainda pelo relacionamento com a comunidade pautado no cumprimento das leis e regulamentos legais e vigentes em respeito aos princípios da cidadania.

# NOSSA MARCA

(G4-PR5)

A marca Unimed Fortaleza é reconhecida nacionalmente como uma das mais bem sucedidas do Brasil, sendo sempre lembrada pela liderança entre planos de saúde e satisfação entre os clientes.

As ações da Cooperativa são realizadas para fortalecer a marca, especialmente promovendo a saúde e bem-estar do cliente, não apenas no momento da necessidade de um atendimento médico, mas também em cada experiência que proporcione um estilo de vida mais saudável, concentrando muitos esforços e estratégias nesse sentido.



## Mude1Hábito

O movimento Mude1Hábito foi o movimento nacional da Unimed do Brasil que promoveu uma onda de cuidado em todo o país, incentivando as pessoas a viver da melhor forma possível, seja por meio da alimentação saudável, prática de exercícios, encontro do equilíbrio emocional ou pela busca de qualquer mudança que seja capaz de transformar o modo de ver o mundo. Dessa forma, a imagem da Unimed Fortaleza foi cada vez mais associada à saúde, contribuindo para o crescimento do valor da marca.

### - Campanha publicitária

Em 2019, a Unimed Fortaleza realizou localmente diversas frentes de incentivo ao movimento. Logo no início do ano, uma campanha publicitária apresentou diferentes formas de mudança de hábito. Em toda cidade, foram expostas comunicações sobre alimentação saudável, prática de exercícios físicos e equilíbrio emocional.

### - Quiz Mude1Hábito + ação com influenciadores

Fomentando a campanha Mude1Hábito, a Unimed Fortaleza convidou 11 influenciadores locais para participar do desafio e mostrar nas redes sociais o dia a dia de uma mudança de hábito escolhida por eles, incentivando seus milhares de seguidores a buscar mais saúde através da mudança de hábito, durante os meses de março e abril de 2019.



A Unimed Fortaleza também preparou e disponibilizou um quiz on-line para os influenciadores divulgarem entre os seus seguidores para ajudá-los a descobrir qual hábito eles poderiam mudar e, assim, se juntarem à campanha Mude1Hábito. No quiz, a Cooperativa trabalhou quatro hábitos: alimentação, equilíbrio, exercícios físicos e parar de fumar.

Para acessar o quiz, o usuário precisava preencher campos obrigatórios de uma página web. Ao confirmar o envio das informações, o usuário era redirecionado para o quiz, onde começava a responder perguntas sobre hábitos da sua rotina. Ao final do quiz, além de descobrir qual hábito precisava mudar, ele recebia a dica de saúde de um profissional da Unimed Fortaleza para persistir na mudança.

### - Ação: Qual hábito você quer mudar?

Uma ação interativa realizada em shoppings, barracas de praia e empresas convidou clientes e sociedade a jogarem um game e descobrirem qual hábito precisavam mudar. O objetivo foi despertar o interesse em buscar mais qualidade de vida através da adoção de novas atividades no dia a dia.



### - Dia das Mães com Mude1Hábito

Em maio, reforçando o movimento Mude1Hábito, a Unimed Fortaleza presenteou a cidade com um sábado especial de promoção à saúde e lazer: uma tarde inteira de atividades físicas e apresentação do espetáculo Tudo é Amor, O Musical: Tributo aos Beatles no Parque do Cocó em homenagem ao Dia das Mães. Na manhã seguinte, as bicicletas do sistema Bicicletar amanheceram floridas, chamando a atenção da sociedade para o sistema de mobilidade urbana e mais uma vez homenageando às mães fortalezenses.



**- Dia do Cliente Unimed Fortaleza**  
 Todo dia 15 de setembro é celebrado o Dia do Cliente.

Na Unimed Fortaleza, foi um dia de estimular bons hábitos aos beneficiários e, por isso, bancas com maçãs, bananas e tangerinas foram colocadas à disposição de quem passou pelo Hospital Unimed, Central de Atendimento ao Cliente (CAC), Clínica Unimed Maracanaú, Laboratório Oliveira Paiva e Centro Pediátrico. Ao todo, foram distribuídas mais de 2 mil frutas.

**- Dia Mundial sem Carro**

O movimento Mude1hábito foi mais uma vez reforçado no Dia Mundial sem Carro, celebrado no dia 22 de setembro. O bem-estar físico e mental marcaram a tarde de um domingo de sol na Praça Portugal.

O evento realizado pela Unimed Fortaleza contou com passeio ciclístico e um concerto com o tema "Clássicos dos Filmes" conduzido pela Orquestra Sinfônica da Universidade Estadual do Ceará (UECE). O incentivo? Trocar o carro pela bicicleta, bem como os barulhos dos carros pelo som de músicas clássicas.



**Outubro Rosa**

Cuidar das pessoas é estimular hábitos saudáveis e, também, pensar em prevenção. Por isso, em alusão ao movimento internacional de conscientização para o controle do câncer de mama, o Outubro Rosa, a Unimed Fortaleza deixou todas as bicicletas do Bicicletar na cor rosa, chamando a atenção para a causa, além de convidar a todos a Mudar1Hábito passeando de bicicleta pela cidade.

**13ª Corrida Unimed Fortaleza**

Uma das provas mais esperadas do circuito local, a Corrida Unimed Fortaleza chegou a sua 13ª edição com a participação de 4 mil atletas. A corrida é uma iniciativa em alusão ao Dia do Médico – comemorado anualmente no dia 18 de outubro – e, a cada ano, reúne mais corredores e movimenta a cidade para promover uma vida mais saudável com a mudança de hábito.



**Assessoria de Corrida e Caminhada Unimed Ativa**

Desde 2015, a Unimed Fortaleza oferece a Assessoria Unimed Ativa aos seus clientes, médicos cooperados e colaboradores. O programa foi desenvolvido para orientar de forma especializada a prática de corridas e caminhadas ao ar livre. O objetivo é proporcionar hábitos de qualidade de vida saudável por meio da prática de exercícios físicos e do convívio social. Em 2019, a iniciativa cresceu e ganhou sua 4ª turma na Praça das Flores, na Aldeota. Em quase cinco anos de existência, mais de duas mil e quinhentas pessoas já iniciaram atividade física por meio do programa, que é sucesso entre os clientes, vitrine para a marca e argumento de vendas.

### Blog Viver Bem

Na Unimed Fortaleza, o Blog Viver Bem conta também com estratégias de marketing e relacionamento com a sociedade e clientes. É o principal canal de produção de conteúdo da Cooperativa. De janeiro a dezembro de 2019, o *blog* obteve 4.340.307 acessos, com uma média mensal de 361 mil visitas.

No *blog*, são ofertados conteúdos como *e-books* e artigos de saúde, desenvolvidos internamente por profissionais da Unimed Fortaleza e médicos cooperados.

Em 2019, segundo a empresa Resultados Digitais, referência em Marketing Digital, o *blog* contou com uma taxa de conversão acima de 31%, considerada excelente.

O Funil de Marketing e Vendas traz os principais indicadores do Marketing da Unimed Fortaleza. Atua diretamente na gestão de novos *leads* e solicitações de propostas.

### Atendimento UAU

Em julho de 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Mídias Digitais, implantou o projeto Atendimento UAU, uma espécie de atendimento diferenciado.

Utilizando um atendimento humanizado aliado à entrega de uma surpresa quando o cliente compartilha uma experiência insatisfeita em uma de nossas unidades, o Atendimento UAU tem como objetivo não só amenizar ou reverter a situação exposta, mas, principalmente, fidelizar e encantar os clientes, fazendo com que ele compartilhe o atendimento recebido nas redes sociais e, conseguindo, assim, que mais pessoas conheçam o verdadeiro jeito Unimed de cuidar.



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



Positivas  
**6448**



Neutras  
**9718**



Negativas  
**937**

### Portal Unimed Fortaleza

O portal da Cooperativa vem apresentando crescimento de acessos ano após ano. Por isso, para garantir a continuidade desse crescimento, a Unimed Fortaleza investe cada vez mais na disponibilização de serviços digitais, gerando uma experiência agradável para os usuários, visando oferecer maior

comodidade e praticidade para reduzir o número de atendimentos presenciais.

## Saúde da Marca

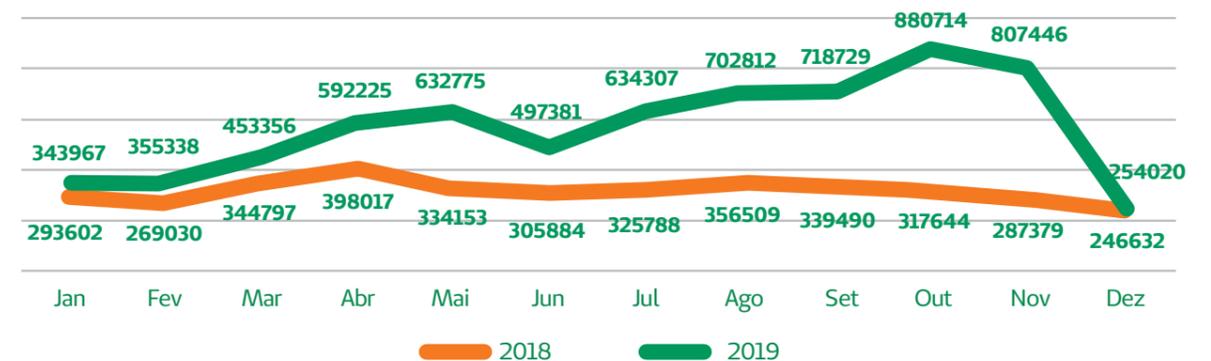
# 95%



### Saúde da marca no ambiente digital

Em 2019, a Saúde da Marca passou a ser um indicador estratégico para a Unimed Fortaleza e é através dele que a Cooperativa mensura o clima das citações nas redes sociais. De janeiro a dezembro de 2019, a Unimed Fortaleza foi mencionada 17.103 vezes, sendo 9.718 neutras, 937 negativas e 6.448 positivas nas mídias sociais Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram, o que resultou em 95% de saúde da marca no ano.

Acesso Portal - Comparativo 2018 e 2019



### Campanhas Publicitárias

Além de fortalecer e valorizar a marca da Unimed Fortaleza, as campanhas publicitárias de 2019 também foram grandes impulsionadoras de vendas e negócios.

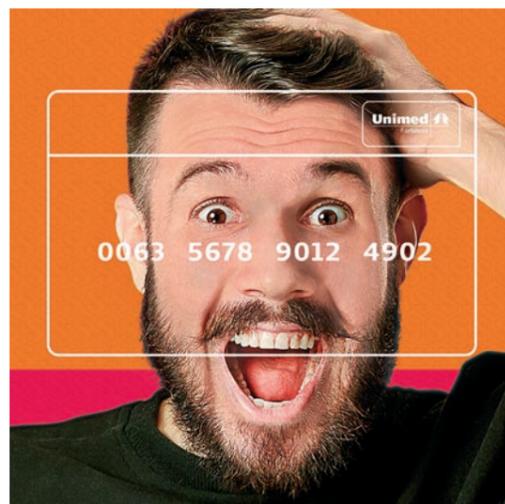
#### - Um grande plano para todo pequeno negócio

A campanha de vendas com foco em pequenas e médias empresas foi relançada em abril de 2019. Com investimento em TV aberta e fechada, além de rádio, mídia exterior e digital, o objetivo foi ampliar sua carteira de clientes empresariais, abrangendo os Microempreendedores Individuais (MEI).

#### - Campanha Dias Imperdíveis

Em 2019, realizaram-se novas edições da campanha Dias Imperdíveis, a campanha promocional mais esperada do ano. Dessa vez, houve uma campanha focada na prospecção de novos contratos, onde, após uma semana de intensa divulgação da promoção sem revelar os descontos, reuniu-se mais de 150 vendedores, nos dias 26 e 27 de junho, ofertando uma condição promocional imbatível.

A campanha trouxe mais de 5mil novas vidas para a Unimed Fortaleza, superando a meta inicial de 2.500 vidas. Também aconteceu uma edição da campanha especialmente para inclusão de novos beneficiários de empresas já clientes da Unimed Fortaleza. A Unimed Fortaleza foi a primeira singular do Sistema Unimed a realizar esse tipo de campanha voltada, exclusivamente, para clientes empresariais. O desafio foi lançado com meta inicial de 300 vidas, que foi superada, chegando a um resultado final de mais de 4 mil vidas.



#### - Campanha Escolhas Unimed Fortaleza

As pessoas têm necessidades diferentes. Uns viajam mais e precisam de um plano de saúde com cobertura mais ampla. Para outros, a cobertura estadual atende. Há quem busque o plano empresarial, mas tem também os que querem as vantagens do plano familiar.

Com o slogan “O melhor plano em cada escolha”, a Unimed Fortaleza apresentou nos meses de setembro, novembro e dezembro a campanha em mídia exterior, rádio, TV e jornal impresso. O objetivo foi ressaltar a liberdade de escolha que o cliente tem ao poder usufruir da ampla rede credenciada, além de contar com os serviços digitais.



### Iniciativas para clientes empresariais

#### - Café com RH

Em sua 11ª edição, o Café com RH convidou mais de 400 profissionais, das áreas de recursos humanos e benefícios de grandes clientes empresariais, para um dia inteiro de conhecimento sobre RH Inovação e Transformação Digital: desafios e tendências na Gestão de Pessoas.

O evento ocorreu no mês de agosto e trouxe nomes como o escritor Walter Longo com a abordagem sobre gestão na era pós-digital. Seguindo o mesmo tema, o superintendente de RH do Santander Brasil, Maurício Toledo, apresentou o case do banco sobre as estratégias, cultura e engajamento e employee experience.

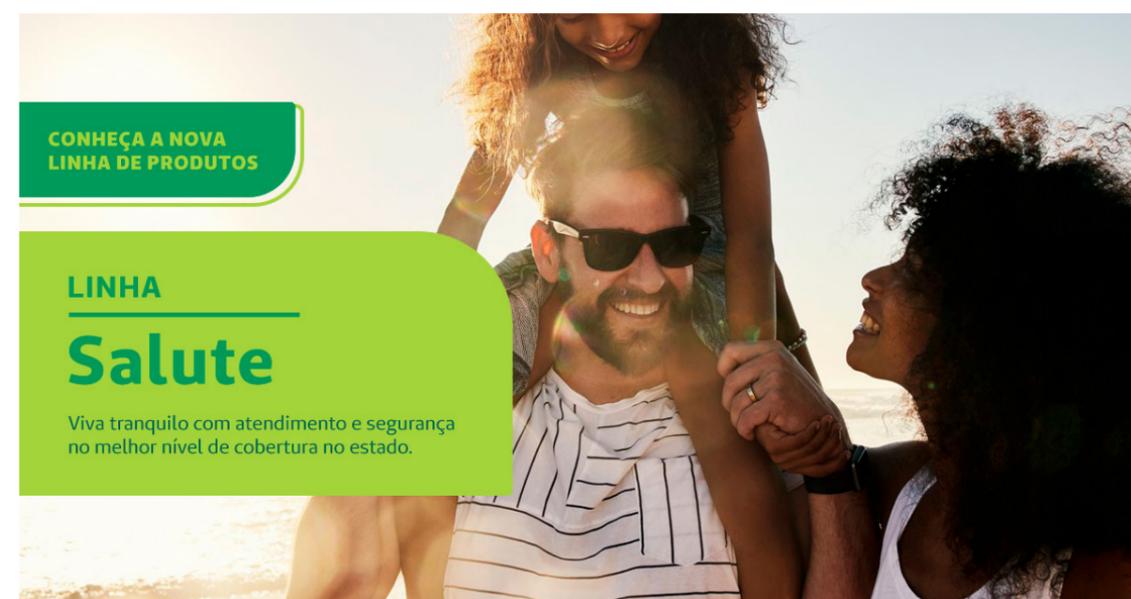


### Novos Produtos

Para diversificar o portfólio da operadora, oferecer novas opções ao mercado e atrair novos clientes, em 2019, foi lançada a linha de produtos Salute, composta de dois novos planos: Salute e Salute Max.

A rede de atendimento do Salute tem cobertura estadual e conta com o Hospital Unimed, São Mateus, Gênesis, Uniclínica, Leiria de Andrade, Centro Pediátrico Unimed, Laboratório Unimed, além de mais de 2 mil médicos credenciados.

A rede de atendimento do Salute Max também possui cobertura estadual e conta com Hospital Unimed, Gastroclínica, São Mateus, Gênesis, Leiria de Andrade, Centro Pediátrico Unimed, Laboratório Unimed, Uniclínica, além de 4 mil médicos credenciados.





### Assessoria de imprensa

Em 2019, houve aproximação da Cooperativa com a imprensa local. Dentre as ações de relacionamento, estão: Dia do Jornalista e Dia Mundial da Saúde. Para comemorar a data de forma especial, a Unimed Fortaleza entregou mini-hortas personalizadas nas principais redações de jornal. Ao todo, 300 profissionais foram impactados pela ação.

### Durante o ano, aconteceram 2 coletivas de imprensa:

- Em junho, houve o anúncio da construção do Hospital Materno-Infantil. Foram 14 jornalistas presentes e 41 publicações conquistadas nos principais veículos de comunicação.
- Em setembro, a imprensa foi convocada ao Hospital Unimed para conhecer a expansão prevista para o Hospital. Na ocasião, 12 jornalistas foram conduzidos para um *tour* pelo Hospital. Como resultado, foram 32 publicações orgânicas conquistadas.



A Unimed Fortaleza se manteve na mídia espontânea nos principais veículos locais e nacional, 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 temas institucionais falando sobre: cooperativismo e expansão da Unimed Fortaleza para o referido ano. Ao todo, foram conquistadas 1.818 pautas positivas na imprensa ao longo do ano.

### Aplicativo Minha Unimed

Em 2019, a Unimed Fortaleza investiu na migração do aplicativo para uma linguagem mais moderna, com o objetivo de otimizar os serviços atuais e melhorar a usabilidade, possibilitando o acesso com reconhecimento facial.

### Funil de Marketing e Vendas

O Funil de Marketing e Vendas traz os principais indicadores do Marketing da Unimed Fortaleza. Na Cooperativa, a coordenação de Mídias Digitais atua diretamente na gestão de novos *leads* e solicitações de propostas

## VENDAS

Na competência de 2019, os canais MPE (Micro e Pequena Empresa) e PF (Pessoa Física) apresentaram evolução nas metas e receitas com superação de performance. Em comparação com os resultados de 2018, mais de 35 mil novos contratos e 49 mil vidas durante o ano de 2019.

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 (TOP 15), ajuste do quadro de colaboradores, recompensas para os destaques por meio de campanhas de vendas inovadoras e premiações contínuas.

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 (BITIX E SALESFORCE). Esta ferramenta permite análises das negociações em tempo real, facilitando o planejamento e ajustes que se façam necessários para o êxito nas negociações.

Além disso, foram firmadas parceria e vendas de novos opcionais, como a Corretora de Seguros Unimed Fortaleza, visando atender um nicho de mercado para potencializar os resultados da Cooperativa.

### I Convenção de Vendas Unimed Fortaleza

Durante a I Convenção de Vendas da Unimed Fortaleza, mais de 200 vendedores se reuniram no Marina Park e saíram transformados pelo conhecimento e experiência vivida. Todos foram recebidos em clima de festa e conduzidos para os *stands* que tornaram a experiência única. Eles conheceram mais sobre os produtos da Corretora de Seguros Unimed Fortaleza; testaram o simulador para envio de proposta para os clientes; tiveram acesso a argumentos de venda para facilitar a negociação; experimentaram os óculos de realidade virtual utilizado nos laboratórios pelos pequenos pacientes, fizeram fotos estilosas no *self point* e ainda mexeram o corpo na *bike* suco para se refrescar.

Durante a convenção, foram lançados, em primeira mão, os produtos da linha Salute (Salute Max e Salute). Palestrantes como Dr. Elias Leite (presidente da Unimed Fortaleza), Erika Linhares (especialista em mudança de comportamento)

e Manoel Carlos Junior (que veio com uma pegada como se adequar na mudança) fizeram parte do evento.

Para reconhecer o time que superou as metas, Cláudio Saboia, superintendente da Diretoria Comercial, agradeceu o esforço e mostrou os números positivos, fruto do excelente resultado obtido em 2019, destacando os vencedores da campanha Arriba Las Vendas.



### Realizações de eventos, fóruns e encontros Compliance e Riscos Corporativos

- Realização do II Encontro de *Compliance* para clientes, fornecedores e sociedade.

# SATISFAÇÃO DO CLIENTE

(G4-PR5)

Visando proporcionar uma melhor experiência do cliente, agregando valor à marca Unimed Fortaleza, foram desenvolvidas ações de melhorias com plataformas digitais, desenvolvimento de pessoas e mapeamento da Jornada do Cliente.



## EXCELÊNCIA NA JORNADA DO CLIENTE

### Roberta – Assistente Virtual

Roberta promove um jeito de cuidar diferenciado para o cliente, procurando atender suas necessidades administrativas e assistenciais, facilitando a jornada e contribuindo para uma melhor experiência com a Cooperativa, a fim de garantir maior agilidade e resolutividade no atendimento digital sem a intervenção humana, possibilitando ganhos como:

- Cumprimento de prazos;
- Redução do atendimento presencial;
- Otimização de recursos humanos;
- Satisfação dos clientes.

As atividades de rotina contemplam todas as plataformas de atendimento digital que o cliente, pode fazer uso, tais como: Portal Unimed (site), Aplicativo Minha Unimed, WhatsApp e Totem de Autoatendimento.

Em 2018, a Unimed Fortaleza teve mais de 180 mil atendimentos realizados pela Roberta. Dentre eles, os serviços mais utilizados foram:

- Solicitação da 2ª via de fatura;
- Informações sobre o Guia Médico;
- Solicitação de consulta;
- Informações sobre o Portal Minha Unimed Cliente;
- Informações sobre planos;
- Solicitação do demonstrativo de Imposto de Renda.

Em 2019, a Unimed Fortaleza contabilizou 227 mil atendimentos feitos pela Roberta. Dentre os serviços mais utilizados destacam-se:

- Solicitação de autorização;
- Solicitação da 2ª via de fatura;
- Informações sobre o Guia Médico;
- Solicitação do demonstrativo do Imposto de Renda;
- Solicitação de Consulta;
- Informações sobre o Portal Minha Unimed.

Em um comparativo dos dois anos, foi possível observar um aumento de 13% no uso dos recursos da Assistente Virtual. Além disso, a Roberta também conta com o atendimento de *Chatbot* no Portal Unimed Fortaleza. Em 2019, foram realizados, por este canal, 316 mil atendimentos.

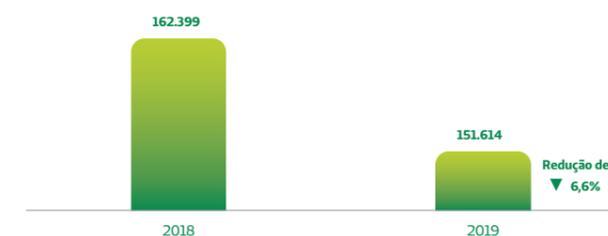


### Atendimento presencial

Este serviço é direcionado aos clientes que preferem atendimentos nas unidades, tendo como principal missão proporcionar uma experiência positiva ao cliente, com cortesia, agilidade e humanização, além do conforto das instalações.

Nestas unidades, além do atendimento personalizado, o cliente também dispõe do serviço de autoatendimento diretamente nos totens. Ao longo de 2019, foram realizados 22.771 atendimentos, número 50% superior ao registrado no ano de 2018.

### Redução na procura pelo atendimento presencial



### Nova Estrutura do Atendimento Virtual

Pensando em um conceito de interação entre as áreas e otimização do espaço físico, em agosto de 2019, foi inaugurada a nova estrutura física do Atendimento Virtual, compostos pelo Backoffice, Intercâmbio e Linha Verde.

### Autorização virtual



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

O SAC é o principal canal de contato com o cliente, recebendo 108 mil chamadas durante todo o ano. Este canal, resolve as demandas dos consumidores, tais como: informações, solicitações, reclamações, cancelamentos de contrato e inclusão de opcionais. Está estruturado e preparado para atender durante 24h, durante sete dias da semana, o que permite trazer uma melhor experiência entre a

Unimed Fortaleza e seus clientes, além de mostrar a preocupação da empresa em resolver as demandas com gentileza e agilidade, conforme demonstram os indicadores abaixo.

### Nível de Serviço SAC



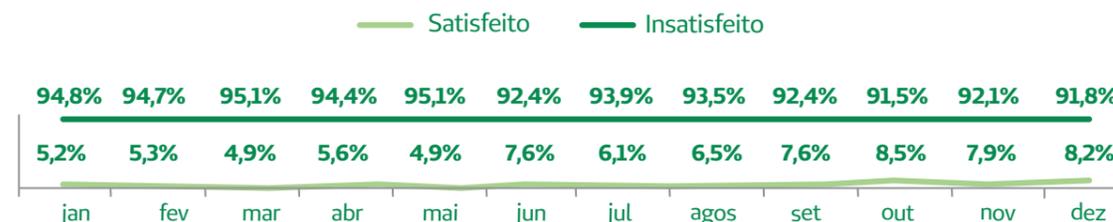
### Índice de Satisfação na Central de Atendimento ao Cliente

O levantamento do nível de satisfação dos clientes da Central de Atendimento acontece, diariamente, com cada cliente atendido e é realizado, através de totem, após a finalização do atendimento.



### Índice de Satisfação no SAC

#### Pesquisa de satisfação – Gentileza e Atenção



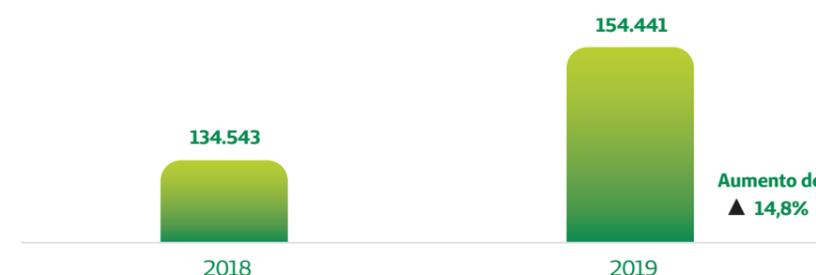
### Ranking do Sistema Unimed

Indicador mensurado pela Unimed do Brasil que avalia o desempenho das singulares no atendimento aos clientes de intercâmbio nos seguintes itens: gestão da marca, atendimento de intercâmbio, cobrança e gestão de rede. Em 2019, a Unimed Fortaleza obteve a melhor classificação no “rankeamento” entre as cooperativas de todo o Sistema Unimed, mantendo-se na categoria A, que indica excelência nos resultados e coloca a Unimed Fortaleza como referência em atendimento entre as singulares.

visando elevar o nível de satisfação e a manutenção na categoria A do “rankeamento”, garantindo uma operação mais ágil, focada no cumprimento de prazos. Também foi implantado o *WhatsApp* para clientes intercâmbio, facilitando o processo de autorização e aumentando a comodidade para o cliente.

Para otimizar o tempo de atendimento dos clientes Unimed Fortaleza em trânsito, foi desenvolvida a integração do sistema da Unimed do Brasil com o da Unimed Fortaleza. Com isso, obteve-se redução no tempo de atendimento,

### Volumetria Intercâmbio



### Núcleo de Autorizações

Com o objetivo de redução de processos judiciais e multas decorrentes de NIPs (Notificação de Investigação Preliminar), foi implantado o Núcleo de Autorizações que analisa a jornada de negativas, dando a mesma tratativa dispensadas às NIPs, fazendo a análise contratual e técnica, juridicamente embasadas no contrato e na legislação vigente.

Desde a implantação do Núcleo de Autorizações já foram analisados mais de 11 mil negativas. Dessas, aproximadamente, 3 mil foram deferidas, o que representa 27,3% do volume de negativas.

### OPERAÇÕES COMERCIAIS

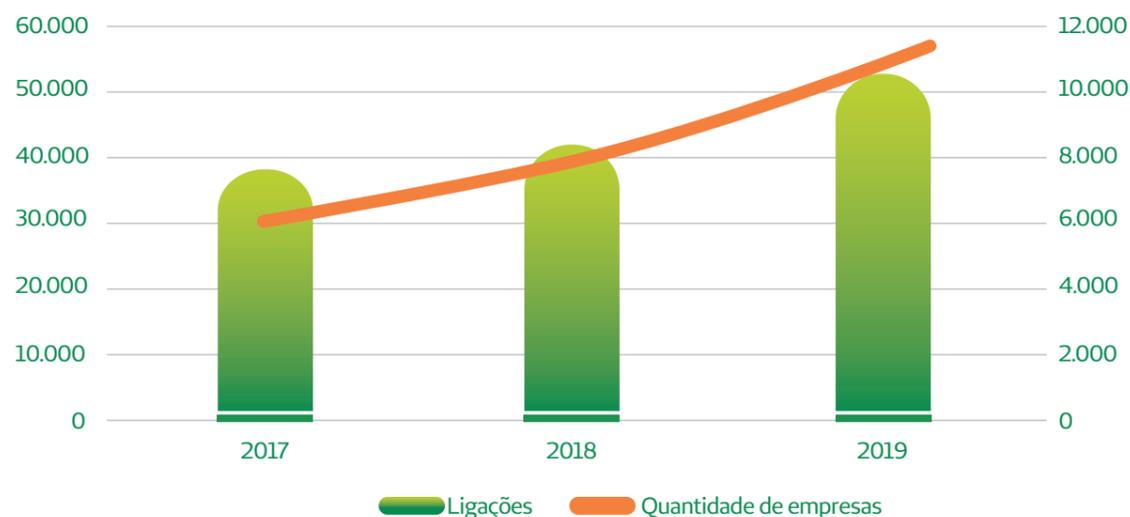
Em 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Gerência de Operações Comerciais, focou sua atuação na finalidade de dar segurança e agilidade aos processos comerciais da Cooperativa. A atuação estratégica obteve como ganho os resultados nas dimensões de Suporte Empresarial, Cadastro e Regulação Comercial.

#### Melhoria da eficiência da disponibilidade de atendimento do Suporte Empresarial

A atividade exercida no suporte empresarial, que efetua o atendimento e suporte aos clientes pessoa jurídica, apesar de um aumento de 22% da quantidade de interações, mesmo com um aumento de 27% da quantidade de empresas a ser atendidas. Houve um aumento de eficiência no atendimento aos solicitantes

em um total, no ano de 2019, de 53.212 atendimentos com aproximadamente 4.434 atendimento médios por mês. A realização de ações no intuito de ser mais eficiente no tratamento de respostas ao solicitante, aumento de serviços disponibilizados no portal, melhoria nas atividades mais solicitadas fez com que o desempenho fosse mais eficiente.

Ligações x Quantidade de empresas

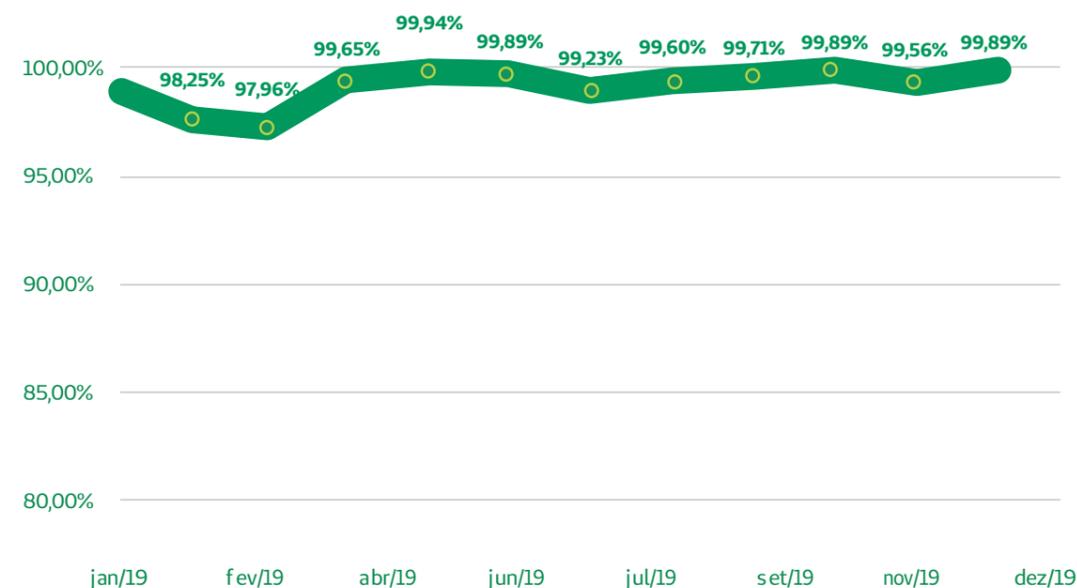


#### Eficiência contínua do processo de inclusão de vidas na Unimed Fortaleza

Na Unimed Fortaleza, com adoção de melhorias e adequação de novos processos e ferramentas na Gerência de Operações Comerciais, obteve uma eficiência em 99% de implantação de movimentações em até 72 horas em média mês. Até em meses com o grande pico de movimentações, como os meses de campanhas de incentivo, a eficiência na realização das movimentações foi acima de

97%. A descentralização de inserção de informações e autonomia de resolução de pendências deu agilidade no processo de inclusão de vidas.

Percentual de Movimentações Realizadas em até 72 horas



## RELACIONAMENTO CORPORATIVO

Em 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Gerência de Relacionamento Corporativo, deu continuidade na busca de resultado, priorizando o relacionamento e a cortesia.

O principal indicador foi "Reajuste dos Contratos Coletivos" (entidades e empresas acima de 30 vidas), que teve como resultado final: 14,18%, diante da meta orçamentária de 11%. No geral, os indicadores econômicos apresentaram queda. O percentual de reajuste definido pela ANS, para aplicação em planos Individuais e Familiares, por exemplo, reduziu de 10% para 7,35%.

#### - Café com João

Em 2019, a Unimed Fortaleza realizou vários encontros com os profissionais de recursos humanos de empresas clientes. Neste evento, a Cooperativa recebeu demandas diretamente desses clientes e avaliou cada caso.

#### - Almoço com Presidentes

A Cooperativa recebeu 30 grandes empresários em evento intitulado Almoço com Presidentes. Para realizar esse evento, a Unimed Fortaleza contou com a parceria do GPTW e trouxe os palestrantes Dr. Ruy Shiozawa e Severino Neto.

### - RH Experience Day

O plano da Unimed Fortaleza é cuidar das pessoas em todos os sentidos. Pensando no sucesso do cliente, o evento promoveu um momento para ouvi-los com o intuito de traçar estratégias e atender de maneira mais assertiva às expectativas e necessidades apresentadas. Trinta empresas clientes de pequeno, médio e grande porte foram convidadas para o RH Experience Day no mês de setembro. Por meio de atividades, os participantes expuseram



os pontos positivos e de melhoria de sua jornada de experiência com a Cooperativa.

A partir dessas percepções, foram construídas ações para aumentar o nível de satisfação do cliente, um dos pilares da estratégia da Unimed Fortaleza para chegar a posição de melhor Unimed do Brasil.

A iniciativa fez parte de um projeto proposto pela Unimed do Brasil que busca entender como é a experiência da jornada do cliente. O propósito foi compreender como funciona a relação da Unimed com o seu cliente. A Unimed Fortaleza foi uma das primeiras cooperativas do país que aderiram inicialmente ao programa.

## EXPANSÃO E MELHORIAS

### Sistema de Solicitação Eletrônica de Exames

A Unimed Fortaleza implantou um sistema de solicitação eletrônica de exames e procedimentos com o intuito de informatizar as guias SADTs, reduzindo a utilização do papel e registrando as solicitações realizadas com um novo fluxo mais ágil e intuitivo. Os resultados, em 2019, foram: 115.505 solicitações eletrônicas realizadas; 65.613 clientes utilizando a Guia Eletrônica e 763 prestadores utilizando a guia eletrônica na execução de exames.

A expansão e melhorias das unidades da Unimed Fortaleza foram pensadas para promover um melhor atendimento aos familiares dos clientes que utilizam o benefício do serviço e também para oferecer mais conforto aos clientes da Cooperativa.



## UNIMED LAR

### - Inauguração de novo espaço e ampliação de atendimento

Logo no início do ano de 2019, a Unimed Fortaleza inaugurou a nova sede da Unimed Lar. A unidade foi totalmente estruturada em um espaço pensado para promover um melhor atendimento aos familiares dos clientes que utilizam o benefício de assistência domiciliar e também oferecer mais conforto aos colaboradores da Cooperativa.

Além disso, o novo espaço foi entregue com ampliação da capacidade de atendimento para as crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), em torno de 700 atendimentos, e instalação de um novo local para administração de medicação, antes em funcionamento apenas na Clínica Bezerra de Menezes.

## CLÍNICAS UNIMED

### - Implantação da Clínica Maracanaú

Implantação de nova unidade em Maracanaú, que contempla consultas com hora marcada, acompanhamento especializado e também emergencial, ambulância da Unimed Urgente para o deslocamento de pacientes que necessitem de tratamento hospitalar de alta complexidade.

Um mercado de 500 mil pessoas (entre maracanauenses e habitantes dos municípios adjacentes) a ser explorado, oferecendo atendimento de qualidade.



## LABORATÓRIOS UNIMED

### - Laboratório Henriqueta Galeno

Reestruturação e ampliação da área da espera e ativação de mais um box de coleta do laboratório para melhor atender os clientes. Adequação da sala de triagem, testes funcionais e coleta infantil.

### - Laboratório 13 de Maio

Implantação de nova unidade de laboratório na Avenida 13 de Maio, com estrutura mais moderna e ampliação de ambientes.

### - Laboratório Maracanaú

Criação de unidade laboratorial no município de Maracanaú para ampliar o atendimento da Unimed Fortaleza e garantir mais comodidade aos clientes locais.

## CENTRO PEDIÁTRICO UNIMED

### - Reformas e melhorias

Criação de uma nova área de recepção para receber os pacientes com classificação de maior risco, visando melhorar o atendimento desses clientes. Além disso, foi implantado, também, um novo espaço para sala de amamentação.

## HOSPITAL UNIMED

### - Projetos Redesenho da Emergência

Neste projeto, foram abordados aspectos de desenvolvimento tecnológico com aquisição de equipamentos de leitores de códigos de barra, visando a implantação de um controle de sala de medicação automatizado e que tem por finalidade o fim da utilização de papéis para uso da farmácia, bem como a informatização da dispensação e administração das medicações na emergência.

### - Emergência 2.0

Consiste em informatizar e tornar mais ágil e humanizado o atendimento aos clientes da Unimed Fortaleza na recepção da emergência.

### - Ampliações de estruturas

UTI Pediátrica: em 2019, foi iniciado o projeto de expansão da UTI Pediátrica e a criação de quatro leitos de Unidade de Cuidados Especiais.

### Centro Cirúrgico

Ampliação do espaço como forma de atender os procedimentos de

alta complexidade, cirurgias verticalizadas e o aumento da demanda da traumatologia.

Em 2019, foi realizado o maior número de procedimentos cirúrgicos no Hospital Unimed, com recorde em julho, contabilizando 2.486 procedimentos. Ao todo, foram realizados 22.760 procedimentos, uma média de 1.897 cirurgias por mês. Além disso, houve aumento de quadro e ampliação do atendimento das 7h às 19h e aos finais de semana.

#### - Implantação da Agência Transfusional do Hemoce

Estruturação de espaço para alocar a Agência Transfusional do Hemoce no Hospital Unimed a fim de viabilizar, agilizar, ampliar e melhorar as análises das coletas e acondicionamento das amostras de sangue.

#### - Aquisições

Na garantia de obter um serviço de excelência, a Unimed Fortaleza investiu na compra de equipamentos de: Raio X, Ultrassom, bomba injetora de contraste, Dryview e balanço de leitos, cardiocógrafa computadorizado, etc

#### - Centro de Imagem

Adequação do ambiente de atendimento de urgência, disponibilizando para o paciente em espera: jornais e revistas; café, chá e biscoitos; estrutura de wi-fi dedicada; tomadas de carregamento para eletrônicos; atendimento "Posso Ajudar" 24 horas e sonorização com músicas de relaxamento. Foi possível destacar ainda que o tempo de atendimento de exames de ultrassom chegou a, no mínimo, 22 minutos e, no máximo, 37 minutos. Em média, ao longo de 2019, o tempo de ficou em 26 minutos.



#### - Sala de Dor Torácica

O espaço foi criado para a observação dos pacientes, a fim de melhorar e tornar mais segura a linha de cuidado com foco na doença coronariana.

#### - Ampliação do corpo clínico

A Unimed Fortaleza garantiu excelência em atendimento no Hospital Unimed por meio da ampliação técnica nas áreas: Centro de Imagem, Pediatria, UTI Neonatal e Centro Obstétrico.

#### - Hemodinâmica

Limitação do número de derivações por dia, facilitando a alocação de pacientes no repouso. Desta forma, foi possível garantir melhorias nos processos

de envio de documentações para a auditoria externa e na conferência do material consignado utilizado e autorização para faturamento junto aos fornecedores, além de favorecer a marcação de exames eletivos na hemodinâmica até 22 horas.

#### - UTI Neonatal

Foram definidas diretrizes de prematuridade, hipotermia, Near Miss Neonatal e hemotransfusão em neonatologia.



#### - Sala de Recuperação Pós-anestésico

Foi garantida uma melhor conferência das peças cirúrgicas, com a criação de etiquetas específicas para identificação das mesmas, garantindo melhor controle e segurança.

#### - Central de Material e Esterilização

Implantação de uma sala de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) para maior controle de entrada e saída de materiais consignados. Além de garantir o processo de dupla checagem dos instrumentais cirúrgicos provenientes do Centro Cirúrgico. Para atender o aumento da demanda cirúrgica, foi reativado um equipamento de esterilização. A unidade implementou o sistema eletrônico

do processo de rastreabilidade dos materiais processados.

### HUMANIZAÇÃO

Para garantir cada vez mais a atmosfera de humanização aos clientes, a Unimed Fortaleza realizou, ao longo de 2019, projetos e programas no qual o principal objetivo foi o cuidado e o olhar humanizado.

#### Cine em Cena

Consiste na exibição de um filme para pacientes adultos e pediátricos com perfil onco-hematológico internado. A atividade ocorre quinzenalmente. Proporciona-se momento de alegria, interação social e lazer para os pacientes.

#### Tecnologia Assistiva

Consiste na utilização da Comunicação Assistiva (via Tablet) nos pacientes com dificuldades de fala, ampliando o repertório comunicativo que envolve habilidades de expressão e compreensão. Assim, resgata-se a autonomia do paciente, fortalece-se o vínculo do paciente com equipe e familiares, promove-se a adesão ao tratamento, possibilita-se que pacientes expressem dúvidas, queixas e emoções. Além de propiciar conforto e bem-estar físico e emocional aos pacientes.





#### Toque do Sino

Objetiva celebrar o fim do tratamento quimioterápico das crianças e adultos oncológicos. É um momento de muita alegria e vibrações diante do fim de um período intenso de tratamento. Proporciona otimismo, felicidade e alívio, além de motivar aqueles que ainda se encontram em tratamento.

#### Cartinha do bem

Consiste no desenvolvimento de uma carta personalizada como lembrança e recordação do filho daquelas famílias que foram acompanhadas pelo Serviço de Psicologia. Busca-se promover uma ação humanizada diante do processo de luto; minimizar sentimentos negativos perante o momento da perda; propiciar uma imagem positiva da hospitalização, além de favorecer uma recordação íntima do filho.

#### Certificado de Bravura e “mêsversário”

Consiste em celebrar a vida do bebê prematuro o lado da mamãe, quando completa mês de vida. O Certificado de Bravura abrange dois momentos, um deles é quando o bebê recebe alta da UTI Neonatal, comemora-se entregando à mamãe um Certificado de Bravura. Já o outro momento de entrega desse certificado é quando o paciente oncológico da pediatria encerra seu tratamento quimioterápico de câncer.



#### Transporte infantil para o Centro Cirúrgico

Para proporcionar uma experiência diferente, a Unimed Fortaleza, através da Gerência de Atendimento, realizou a aquisição de dois carros para transportar as crianças ao Centro Cirúrgico do Hospital Unimed.

#### Visitação multidisciplinar

Visitas multidisciplinares nas UCEs (Unidades de Cuidados Especiais), com foco no cuidado centrado no paciente, gerou aumento da integração entre os diversos profissionais da equipe, otimização do cuidado, aumento da segurança do paciente, tornando o processo assistencial mais ágil, integrado e seguro, com identificação precoce e/ou antecipação das necessidades do paciente, focando na recuperação e reabilitação para a alta segura e dentro do prazo previsto.

#### Nutrição divertida

Por meio da terceirizada Sodexo, foi possível personalizar carrinhos da pediatria e maternidade com adesivos com a identidade visual de cada oferta; disponibilizar lápis de colorir e fundo de bandeja diferenciado para a pediatria e realizar ações educativas quinzenalmente pela equipe de nutrição com os pacientes internados na pediatria.

#### Aleitamento materno

A Unimed Fortaleza realizou no Hospital Unimed eventos como aleitamento materno e prematuridade, sensibilizando a equipe hospitalar, acompanhantes, paciente e a família quanto ao cuidado e o fortalecendo do binômio relativo ao aleitamento materno.

#### UTI Neonatal

Disponibilização de gorros personalizados em salas de parto para evitar hipotermia após o nascimento dos Recém-nascidos (RN) e o desmame materno beiraleito para aumentar o vínculo da mãe com o RN e criar mecanismos para estabelecer o aleitamento materno na alta hospitalar e construção da linha de cuidado do prematuro, assegurando o acompanhamento da gestante com risco até o seguimento de alta do prematuro.



# SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

(G4-PR1)

Para garantir a saúde e segurança do cliente, a Unimed Fortaleza promoveu melhorias e ações com base no cumprimento das exigências legais e de atendimento personalizado, proporcionando satisfação e bem-estar aos clientes da Cooperativa.

## **.Simulação de Abandono de Área**

No ano de 2019, a Unimed Fortaleza, através do SESMT, realizou um exercício de simulação externa de abandono de área, a fim de garantir a boa performance dos brigadistas, bem como, avaliar a eficiência do plano de emergência. Os simulados ocorreram da seguinte forma:

- Em novembro, foi realizado um simulado externo, o ESEA (Exercício Simulado de Emergência em Aeródromo), no aeroporto de Fortaleza, com a participação da Unimed Urgente e atendimento de cinco vítimas na Emergência do Hospital Unimed.

Na simulação, foi encenado princípio de incêndio, com atuação da Brigada no combate ao fogo e na evacuação de área. Tratou-se de uma ação que visa avaliar o desempenho da brigada de incêndio e as áreas em situações de preparação para o caso de desastres e emergências, atendendo às exigências do Corpo de Bombeiros do Estado do Ceará.

## **Programa Viver Bem**

### **- Grupos e oficinas**

Os grupos e oficinas do Programa Viver Bem consistem em serviços presenciais estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Respiratória, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil. O maior 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 conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, assistente social, educadores físicos, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e técnica de enfermagem.

### **- Telemonitoramento**

O Telemonitoramento faz parte do Programa Viver Bem e 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, acompanhado por um profissional responsável, realiza orientações preventivas de saúde por meio de ligações telefônicas mensais. O objetivo é conscientizar o cooperado sobre sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida adequado às suas patologias. Além da equipe de enfermagem e acadêmicos, há, também, a atuação de nutricionistas.

## **Hospital Unimed**

### **- Sistema de combate ao incêndio**

A Unimed Fortaleza, por meio da área de Manutenção, implementou melhorias no sistema de combate ao incêndio, são elas: sinalização de emergência; iluminação de emergência; hidrantes e *sprinklers*; avisadores manuais audiovisuais; detectores automáticos de fumaça; necessidade de uma terceira escada de emergência; necessidade de elevadores de emergência; adequação de sistema de ventilação das antecâmaras; alteração do sentido de abertura de portas melhorando a segurança e proteção contra incêndios.

### **- Adequação, manutenção e melhorias**

A área de Manutenção da Unimed Fortaleza realizou o serviço de recuperação e melhoria da casa de máquinas hidráulicas; do gradil que cerca o Hospital

Unimed; das caixas d'água; da fiação elétrica, além de realizar a implantação do sistema de climatização da subestação do Hospital. Outro destaque foi a substituição da osmose reversa, a fim de garantir a execução de todo processo.

### **- Controle biométrico de fornecedores**

A Unimed Fortaleza, através da área de Manutenção, instalou o sistema de reconhecimento por biometria para controlar entrada e saída de fornecedores e restringir entrada de pessoas não autorizadas às áreas críticas. Dessa forma, a segurança de todos que transitam no Hospital é monitorada e controlada.

### **- Segurança do paciente**

A Unimed Fortaleza, através do serviço de obstetrícia do Hospital Unimed, realizou a implantação da diretriz da administração do misoprostol para: indução de aborto retido; indução de gestação prolongada e pós-datismo (> 41 semanas); indução de trabalho de parto por indicação materna (pré-eclâmpsia, diabetes, hipertensão arterial); indução de trabalho de parto por indicação fetal (ramo e ciur) e utilização na hemorragia pós-parto. Para a implantação da diretriz da administração da ocitocina, a medicação foi utilizada nos seguintes casos: condução do trabalho de parto; hemorragia pós-parto e profilaxia da hemorragia pós-parto. Além da realização dos testes de vitalidade fetal das pacientes admitidas no Hospital Unimed.

# ÉTICA E INTEGRIDADE DO CLIENTE E FORNECEDOR

(G4-56)

A Unimed Fortaleza fortaleceu a consolidação das boas práticas de *Compliance* de Gestão de Riscos Corporativos, propiciando confiança e segurança para clientes, fornecedores e sociedade quanto ao cumprimento das normas internas e externas e gestão de riscos de seu negócio, por meio de um programa de integridade composto por Código de Conduta Ética, Políticas de *Compliance* e de Riscos Corporativos, Práticas Anticorrupção, Canal de Ética e outros, visando a sustentabilidade econômico-financeira e valorizando a imagem e a reputação da Unimed Fortaleza.

As ações realizadas em 2019 corroboraram para o atendimento das exigências dos órgãos reguladores, inclusive em relação à metodologia para o cálculo do capital baseado em riscos de subscrição, mercado, crédito, operacional e legal, que substituirá a exigência da Margem de Solvência para as operadoras de planos de assistência à saúde a partir de janeiro de 2023.

As principais ações realizadas na Unimed Fortaleza foram:

- Implantação da Análise e Gestão de Riscos Corporativos nos

principais processos nas áreas: Apuração de Custos, Auditoria Interna, BackOffice, Cadastro, Atendimento ao Cliente, Escritório de Projetos, Escritório de Processos, Faturamento e Cobrança, Gerência de Informações Estratégicas e Atuariais, Gestão Analítica de Custos, Tesouraria e Pagamentos, Regulação Comercial, Relacionamento Corporativo e Segurança Patrimonial do Hospital Unimed, envolvendo a análise de riscos em mais de 100 processos.

- Manutenção da adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos;
- Aplicação de ferramenta de *Due Diligence* na contratação de empresas referentes a construção do Hospital Materno-Infantil e Clínica Unimed.

#### **Demandas jurídicas**

No ano de 2019, a Unimed Fortaleza reduziu em 47% o número de processos trabalhistas movidos contra a Cooperativa, como resultado das ações implementadas desde 2016. Dos processos trabalhistas ativos, a Operadora obteve importantes êxitos, representando um custo evitado no total de R\$3.565.666,54. Nos processos cíveis e consumidor, a Cooperativa evitou um custo total de R\$5.397.927,69.

Na área tributária, a Unimed Fortaleza evitou custo e recuperou créditos que somam a quantia de R\$263.347.799,77. Deste total, R\$18.399.836,51 (processos nº 10380.729.204/201628/10380.004528/2006-88) refere-se à suspensão de exigibilidade da multa administrativa de PIS/COFINS de 2002 a 2005, enquanto R\$952.725,12 de compensação de crédito de valores pagos à SERTTEL e R\$1.409.317,08 foram compensados em razão de planejamento tributário referente ao RAT/FAP (compensação - GFIP 2014/2015 - alíquota de 3% para 2%). Além de R\$242.585.921,06 referente ao auto de infração nº10380.720308/2019-10, cuja cobrança de COFINS E PIS foram excluídas em razão de defesa apresentada.

# ANS

(G4-EN29; G4-PR1 e G4-PR5)

A Unimed Fortaleza, por se tratar de uma Cooperativa de saúde, tem como órgão regulador a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em adequação às normas vigentes da ANS, a Cooperativa mantém sua responsabilidade enquanto operadora, avaliando, analisando e identificando os processos de melhoria contínua. Além disso, a Unimed Fortaleza, como forma de garantir uma melhor gestão em saúde, participa de programas sob orientação da ANS que reforça o compromisso que a Cooperativa tem com a segurança do paciente.

## CONFORMIDADE COM A ANS

A Ouvidoria da Unimed Fortaleza faz parte do cuidado e atenção ao cliente, com o objetivo de compreender e solucionar seu problema. É composta por uma equipe técnica exclusiva para as demandas 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. Além de disponibilizar uma 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 e uma 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.

### Resolução Normativa 323

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

Em 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da Ouvidoria, recebeu 2.704 acionamentos. O canal telefônico foi o mais procurado, representando 81% das demandas. Em seguida, foram os meios eletrônicos (e-mail e portal), com 19%.

### Reanálise da Resolução Normativa 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.

### 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 78% de êxito no cumprimento deste indicador.

### 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 da Cooperativa nos seguintes grupos de soluções estratégicas:

- Comitê Gestor;
- Comissão de análise de demandas especiais;
- Alinhamentos estratégicos.

#### - Comitê Gestor

Apresentação para os gestores da Unimed Fortaleza dos principais resultados das atividades da Ouvidoria e das demandas NIP (Notificação de Investigação Preliminar).

#### - 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 (Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza), a Ouvidoria e as demandas NIP.

#### - Alinhamentos estratégicos

Semanalmente, a Ouvidoria da Unimed Fortaleza realiza reuniões para acompanhar a performance da equipe e obter alinhamento de conduta com a missão organizacional, adotando a estratégia de discussão de casos extraídos. Dessa forma, a operadora investe no melhor posicionamento através da qualidade das informações, do menor tempo possível de retorno ao cliente, da melhoria nos processos da organização e da satisfação dos beneficiários. Além de pautar a discordância e procura de solução, conforme análise da conduta da operadora com foco no posicionamento único adotado na resposta ao beneficiário ou à ANS (quer seja na tratativa de NIP (Notificação de Investigação Preliminar) ou de manifestações de clientes que recorreram diretamente à Ouvidoria), colaborando para aumentar a credibilidade da instância de recurso interno.

#### Compliance e Riscos Corporativos

As ações da Unimed Fortaleza realizadas em 2019 deram continuidade ao engajamento da Cooperativa no processo de sedimentação, disseminação e fortalecimento da cultura de compliance, integridade e gestão de riscos corporativos, corroborando para o atendimento das exigências dos órgãos reguladores, dentre elas, são destaques:

- A Unimed Fortaleza reduziu em 20% as multas pagas à ANS em relação ao exercício anterior;
- Criação e Coordenação do Comitê de Implantação das obrigações da RN nº 443, da ANS, que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos para fins de solvência das operadoras;
- Monitoramento da ação referente a não conformidade constitucional da Taxa de Saúde Suplementar para Plano de Saúde (TPS) de iniciativas da área, podendo proporcionar uma economia anual de cerca de R\$ 1.200.000,00, levantamento de depósitos judiciais no montante de R\$ 5.267.649,68, posição em 31/12/2019, e um possível ressarcimento de mais de R\$ 2.900.000,00 para a Unimed Fortaleza.

#### Assertividade dos dados enviados à ANS

A Unimed Fortaleza preza pelo envio de informações e dados de forma íntegra e transparente para o órgão regulamentador. Desta forma, para garantir a assertividade no envio dos dados, a Cooperativa tem no SIB (Sistema de Informação de Beneficiário) um percentual de assertividade medido pela ANS (Agência Nacional de Saúde). A média da Unimed Fortaleza no SIB foi de 99,72% no ano de 2019. A eficiência do tratamento das informações, em conjunto com a correção de dados antigos, fez com que a Unimed Fortaleza tivesse, em 2019, um alto índice de assertividade junto aos órgãos reguladores.

#### Demandas jurídicas

No ano de 2019, em conformidade com a ANS, a Unimed Fortaleza economizou R\$1.548.953,89 em razão de defesas com êxito ou pagamento de multas com desconto.

## GESTÃO EM SAÚDE

Para estar em conformidade com as boas práticas, processos, políticas e programas e garantir o conforto e segurança dos pacientes, a Unimed Fortaleza esteve, ao longo de 2019, comprometida com o cuidado e desenvolvimento da gestão em saúde.

#### Segurança do Paciente

##### - Protocolos

No Hospital Unimed, em 2019, foi realizada a automação dos protocolos de Dor Torácica, TEV (Tromboembolismo Venoso), Queda e do Processo Cirúrgico Seguro, promovendo controle, gestão e otimização em benefício da segurança dos pacientes. Além de realizar a atualização dos protocolos de Pneumonia Adquirida na Comunidade e Sepses Pediátrica. Implementação do protocolo de Prevenção de Hipotermia e Controle da Dor na Sala de Recuperação Pós-anestésico.



#### - Sistemas

Implantação do Prontuário Eletrônico (PEP 2.0) nas Clínicas Unimed, permitindo o registro de todos os dados do tratamento dos pacientes, além de garantir controle, segurança e qualidade. Houve ainda a implementação do Sistema de Acolhimento com Classificação de Risco (SACR), referente à Política de Prevenção de Suicídio, além do Sistema de Biometria com acesso restrito a pessoas autorizadas.

#### - Processos

Na Emergência do Hospital Unimed, foi realizada, em 2019, a automação do processo de controle de sala e implantação de celulares e painel assistencial na sala de medicação. Além da readequação dos serviços de cardiologia e neurologia para área crítica da Emergência, com foco na melhoria da linha de cuidado dos pacientes graves, e implantação da realização de glicemia capilar pelo enfermeiro na Classificação de Risco.

#### - Reconciliação medicamentosa

Na ala pediátrica do Hospital Unimed, foi possível destacar a implantação do fluxo de administração de imunoprofilaxia do vírus sincicial respiratório com administração de palivizumabe para pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva e Unidades Abertas; implantação do projeto Guardião do Cuidado dos bundles de ICS/CVC, ITU/SVD e PAV, com objetivo de monitorar o cuidado a fim de reduzir o índice de IRAS e realização do procedimento de ECMO em pacientes clínicos.

Em 2019, o projeto NAP (Núcleo de Apoio às Prescrições) foi implantado e consolidado a fim de garantir os processos relacionados à dispensação da farmácia, melhorando o controle, rastreabilidade e redução de risco de desperdícios.

#### Implantação do Modelo de Gestão baseado no DRG

A Unimed Fortaleza executou, ao longo ano de 2019, o sistema DRG (sigla em inglês para Grupos de Diagnósticos Relacionados). O sistema DRG é um *big data* assistencial que classifica pacientes internados, gerando previsibilidade de permanência hospitalar e utilização de insumos. Além de fornecer informações sobre tempo de permanência hospitalar prevista e realizada, readmissões de pacientes em até 30 dias, pacientes com perfil de atenção primária à saúde, procedimentos cirúrgicos potencialmente ambulatoriais

e perfil epidemiológico assertivo do Hospital Unimed.

A Unimed Fortaleza buscou um pacote de consultoria para melhoria da gestão dos dados e tomada de decisão, além de aperfeiçoar os processos assistenciais envolvendo a rede própria (Hospital Unimed, Unimed Lar, Medicina Preventiva e Clínicas Unimed) e, também, a rede credenciada, ampliando a cobertura de informações assistenciais e implantando um modelo de gestão assistencial com um aumento da qualidade e redução de sinistralidade. No total, foram codificadas aproximadamente 14.000 altas de pacientes internados no Hospital Unimed.

#### Parto Adequado

Em 2019, houve a intensificação do projeto Parto Adequado no Hospital Unimed, com aumento significativo do número de partos, chegando a quase 30% a mais em relação à cesárea. Como melhoria contínua do projeto, houve aumento de quadro profissional para garantir o atendimento com excelência e gerenciar as demandas de plantão, prestando assistência durante o trabalho de parto. Além de ampliar e redefinir a escala de sobreaviso da anestesia para atender às demandas, inclusive a analgesia de parto.



## CERTIFICAÇÕES

### - Acreditação Internacional: Selo Diamante

O Hospital Unimed foi recertificado na Acreditação Internacional Canadense pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), na metodologia Qmentum Internacional. O Hospital foi avaliado nos padrões de alta performance em qualidade e segurança com os pacientes e recebeu, pela segunda vez, a certificação Diamante. Para ser merecedor do selo, foi necessário contar com o engajamento e profissionalismo de toda a equipe para que as boas práticas de saúde fossem realizadas (essas

práticas são chamadas de ROPs - Práticas Organizacionais Exigidas). O Hospital Unimed está em um grupo de elite de hospitais devido a esta conquista.



### - Black Diamond 3M

A Central de Material e Esterilização do bloco cirúrgico do Hospital Unimed foi certificada na categoria Black Diamond do programa de reconhecimento da 3M.

### - Boas Práticas 3M

Recertificação das Boas Práticas do Protocolo de Fixação Segura de Cateter da 3M.

## PESQUISA ANS

A Unimed Fortaleza realizou pesquisas de satisfação com os públicos: clientes e médicos cooperados. Essas pesquisas foram embasadas sob a orientação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

### Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Prezando pela manutenção de seus clientes, a Unimed Fortaleza aderiu a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários, que tem parâmetros e

metodologia definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Entre março e abril de 2019, mais de 400 clientes foram ouvidos. A pesquisa revelou que 86,5% dos clientes qualificaram o plano como bom ou muito bom. O número superou o resultado geral obtido na pesquisa anterior, em 2018, que apresentou 82,6% de satisfação, apresentando um crescimento de quase de 4 pontos percentuais.

# CADEIA DE FORNECEDORES

(G4-12 e G4-EC9)

A Unimed Fortaleza conta com a parceria de instituições Pessoas Físicas e Jurídicas, aliadas e comprometidas com a organização, que divulgam a marca e estão constantemente contribuindo para o desenvolvimento e a comercialização dos produtos da Cooperativa para a sociedade.

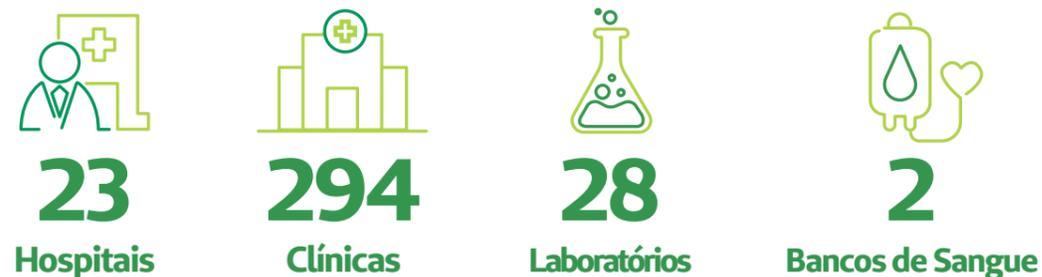
A escolha e contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros deve ser baseada em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Fortaleza, devendo ser conduzidas por meio de processos pré-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício.



### Rede Credenciada de Atendimento

A Unimed Fortaleza conta com a área de Rede Credenciada para a manutenção do relacionamento e gestão dos prestadores de serviços credenciados à Cooperativa para realizar o atendimento assistencial aos clientes. No ano de 2019, ações foram realizadas com foco na inovação do modelo de remuneração e no fortalecimento do relacionamento com os nossos prestadores.

## Composição Rede de Atendimento



### Negociações

Com o foco na implantação de um novo modelo de negócio com a rede credenciada da Cooperativa, grandes negociações foram realizadas no decorrer de 2019. Pautadas na evolução do modelo de remuneração aplicado atualmente e tendo como parâmetros a qualidade e eficiência nos serviços prestados aos clientes, as negociações trouxeram ganhos significativos para a Unimed Fortaleza.

### Fórum de Excelência da Rede Hospitalar

Em dezembro de 2019, foi realizado o 1º Fórum de Excelência da Rede Hospitalar com o intuito de estreitar as relações com os hospitais credenciados, bem como promover o debate sobre a qualidade da assistência e os novos modelos de gestão pautados na entrega de valor ao cliente.

Estiveram presentes membros da alta gestão dos hospitais, que foram recepcionados pela Diretoria de Provimento de Saúde da Unimed Fortaleza, o diretor Dr. Alberto de Oliveira Júnior, o superintendente Weber Guimarães e o gerente Isaac Girão. O evento contou com a participação do Dr. Mauro Oscar Soares, especialista em Projetos de Excelência Hospitalar. Ao final da apresentação, os participantes puderam fazer suas considerações e discutir sobre a importância do evento para suas instituições e para a melhoria da qualidade do atendimento aos clientes.

### Pesquisa de Satisfação

Pela primeira vez a Unimed Fortaleza realizou uma pesquisa com a rede credenciada para avaliar a satisfação do prestador com os serviços disponibilizados pela Cooperativa, bem como ter um *feedback* do relacionamento com a essa rede. O objetivo foi a utilização dos resultados para implantar melhorias nos processos e sistemas utilizados pelos prestadores. Em 2019, a média de satisfação ficou em 87,4%.

### Dimensionamento de Rede

Pensando no bem-estar do cliente e na qualidade dos serviços prestados, a Unimed Fortaleza buscou cada vez mais o fortalecimento de sua rede credenciada através de projetos que possibilitam a melhor cobertura assistencial. Diante disso, foi iniciado o Projeto de Dimensionamento da Rede, que busca a correta adequação da rede de atendimento de acordo com as necessidades dos seus clientes.

### Cadeia de Suprimentos

A Unimed Fortaleza, por meio da área de Gerência de Suprimentos, atuou em 2019 subdividida em três frentes distintas: compras, contratos e OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais). Os processos foram realizados em conformidade com as normativas internas, com atendimento das demandas de aquisição de bens e serviços sob a égide das seguintes diretrizes: alinhamento com o modelo de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza, a Política de Compliance vigente, em conformidade com os padrões de qualidade exigidos por cada uma das unidades de negócio, em tempo hábil e com as melhores condições comerciais.

**Durante o exercício de 2019, a Unimed Fortaleza operou atendimentos de, aproximadamente, 30 mil demandas, com destaque para:**

- Renegociação dos acordos de fidelização de medicamentos;
- Renegociação de materiais médico hospitalares e OPMEs;
- Negociações específicas de itens hospitalares de alto custo unitário e consumo;
- Seleção de fornecedores e negociação dos custos de diversos serviços;
- Implantação do sistema de assinatura eletrônica de contratos com o uso da ferramenta Docusign;
- Participação nas aquisições de vários equipamentos de uso assistencial e na revisão de processos internos para definição de contratos, que resultou na estruturação de uma coordenação, bem como na aquisição de um novo sistema de controle de documentos, a ferramenta Netlex. Além disso, a Unimed Fortaleza passou a atuar com um advogado em tempo integral na análise e elaboração dos documentos.

Ao longo de 2019, foi reforçado o compromisso de atuar na busca de melhores preços e condições em todos os processos de aquisição da Cooperativa 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.

# INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

(G4-S01; G4-PR1 e G4-PR5)

Em 2019, a Unimed Fortaleza buscou fortalecer ainda mais a cultura da inovação, seja por meio da infraestrutura tecnológica ou por projetos e programas que levam a Cooperativa a utilizar processos utilizam recursos tecnológicos cada vez mais eficientes.

Desta forma, a Instituição consegue agir de forma estratégica dentro dos modelos de negócios, estando, conseqüentemente, atenta às mudanças e para atingir os melhores resultados.



## Ecosistema de Inovação - Mentoria Externa e Benchmarking

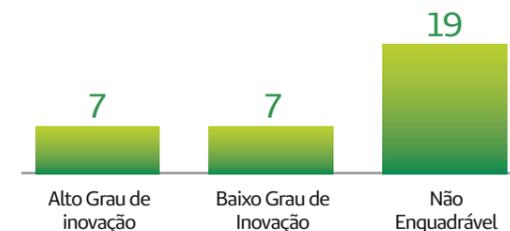
A área de Inovação da Unimed Fortaleza colaborou com o ecossistema de inovação local através da participação em mesas avaliadoras de startups nos eventos Startup Weekend Fortaleza Women, Conecta Startup e Programa Corredores Digitais, o último promovido pelo Governo do Estado do Ceará. Palestras no Congresso Regional de Gestão, Projetos e Liderança promovido pelo PMI-CE, no Seminário "E-Health e os desafios para aplicação na saúde" realizado pela Unifor e Media Week evento realizado pela UFC. Recebeu algumas empresas para benchmarking de boas práticas, Sistema Verdes Mares, CAMED, CAPEF, Febracis, Unime BH, Unimed João Pessoa dentre outras.

## Projeto Lei do Bem

Em 2019, a Gerência de Inovação da Unimed Fortaleza liderou o Projeto Lei do Bem que avaliou 33 projetos internos e 14 foram enquadrados com potencial de Inovação Tecnológica, habilitando o recebimento de incentivos fiscais previstos na Lei do Bem no valor de R\$ 573.704,44. O capítulo III da Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, conhecida como Lei do Bem, autoriza o Governo Federal a conceder incentivos fiscais, de forma automática, às empresas que realizem pesquisa tecnológica e desenvolvimento de inovação tecnológica.

Estas atividades podem ser a concepção de novos produtos ou processos de fabricação, bem como a agregação de novas funcionalidades ou características ao produto ou processo já existentes que impliquem melhorias incrementais e efetivos ganhos de qualidade e/ou de produtividade, resultando em maior competitividade no mercado.

Projetos Avaliados Lei do Bem



## Prevenção de Perdas

Em 2019, a Unimed Fortaleza iniciou um projeto experimental sob o nome de prevenção de perdas. Uma consultoria especializada em identificação de anomalias em grandes volumes de informação foi contratada. Esse trabalho resultou em 11 cenários comprovados onde a Unimed Fortaleza pode atuar para reduzir desperdícios no processo de autorização e custos assistencial. Algumas das medidas já foram tomadas ainda em 2019.

## INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Em 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Tecnologia da Informação, efetuou a migração do Data Center local onde ficam concentrados todos os sistemas e dados da Cooperativa para um ambiente mais seguro, maior capacidade de armazenamento e processamento, proporcionando melhorias de performance em vários sistemas, como por exemplo:

- Oracle EBS: 81,58%
- TOTVS RM: 98,58%
- Mastersaf: 84,63%
- Sabius: 75,76%
- MVPEP e MV2000: 84,93%

## Sistemas Administrativos Financeiros

Na área patrimonial da Unimed Fortaleza, uma nova tecnologia para inventários de bens foi implantada, reduzindo em 50% a necessidade de trabalho manual e em 90% o tempo de coleta dos bens através de identificação via radiofrequência. Outro destaque foram melhorias no processo de pagamentos administrativos, através de customizações e melhorias no sistema reduzimos o volume de papel, assinaturas e também os tempos de aprovação.

Na Controladoria, a implantação de automações de diversos grupos de lançamentos contábeis, antes feito manualmente, trouxeram conforto e segurança no processo de fechamento mensal. Além disso, novos relatórios específicos para a área de Orçamento dão suporte ao acompanhamento diário das despesas da organização.

No setor de Contas a Pagar, a implantação de um novo módulo para acompanhamento e conciliação financeira trouxe maior usabilidade e performance para o dia a dia da área. Em parceria com a área de Gestão de Pessoas, foi implantada uma nova versão do sistema, novas integrações, automatização do orçamento de RH e criação de indicadores da área. Na Gestão de Pessoas do Hospital Unimed foi implantado um novo sistema para gestão de escala do corpo técnico, trazendo segurança jurídica, automação, redução de papel e conforto para o colaborador ao lidar com seus horários de trabalho.

### Ciência de Dados

Novas premissas de análises surgiram e a Unimed Fortaleza passou a analisar o comportamento dos clientes internos com um olhar muito personalizado. Desta forma, foram entregues mais de 50 painéis contendo cerca de 130 indicadores de nível operacional, tático e estratégico em todas as diretorias.

### Sistemas de Operadora de Plano de Saúde

O sistema de operadora de plano de saúde utilizado pela Unimed Fortaleza é o Sabius, um sistema próprio, robusto e integrado que administra mais 300.000 vidas, sendo o sistema core da Cooperativa. Durante todo o ano de 2019, as equipes responsáveis por este sistema trabalharam em seu desenvolvimento, melhoria e atualização para não só mantê-lo aderente às normas reguladoras federais, estaduais e municipais, mas também para ter um sistema em conformidade com as melhores práticas do mercado de saúde.

Durante o ano, foram implantadas muitas automações, que vão desde robôs para rotinas repetitivas até processos que agilizam a operação de retenção, cobrança, reajuste e controle de inadimplência. Destacam-se, a seguir, algumas das principais melhorias desenvolvidas:

### Intercâmbio

Integração dos processos de autorização de intercâmbio agilizou a comunicação entre a Unimed do Brasil e as rotinas internas de auditoria da Unimed Fortaleza, melhorando o atendimento aos clientes e elevando o nível de excelência da operadora.

### Auditor Virtual

foram 37.000 atendimentos autorizados sem intervenção humana, proporcionando mais agilidade ao processo de auditoria e satisfação dos clientes.

### Vendas

Adequações no sistema foram realizadas para adesão de novas vidas decorrente de campanhas comerciais e Pregões. As lojas também passaram a ter mais autonomia, executando operações que antes só eram realizadas pela operadora, proporcionando uma maior agilidade nas vendas de plano.

### Portal Unimed

Disponibilizados novos serviços para os clientes, proporcionando autonomia e reduzindo as operações das áreas internas da Unimed Fortaleza. Entre estes serviços está a negociação de dívidas com opção de pagamento em cartão de crédito.

### Plataforma Gupy

Em 2019, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Administração de Pessoal, buscou mais agilidade e segurança, realizando estudos e redesenhando processos para proporcionar ao colaborador mais autonomia e objetividade em suas demandas e solicitações. O primeiro processo automatizado foi o de admissão interna, no qual o colaborador passou a utilizar a plataforma Gupy para realizar o cadastro, participar da seleção e também receber as orientações quanto ao processo de entrega de documentações, anexando toda a documentação de forma on-line diretamente na plataforma e recebendo os retornos de maneira mais célere e prática.

### Business Intelligence

Através do Business Intelligence (BI) todo o processo admissional foi observado e as etapas puderam ser acompanhadas a todo momento pelos envolvidos no processo. Após a documentação ser recebida pela Administração de Pessoal da Unimed Fortaleza, um e-mail é enviado automaticamente para os participantes da etapa, deixando a área requisitante preparada para realizar a integração do novo colaborador.

Além disso, a Unimed Fortaleza passou a utilizar a ferramenta BI para gerar relatórios da área de Gestão de Pessoas e disponibilizar informações, como:

absenteísmo, custo com horas extras e folha de pagamento, *turnover*, cotas de PCD (Pessoa com Deficiência) e aprendiz, retenção 90 dias e um ano, banco de horas, mudança de função, dentre vários outros relatórios disponíveis para acompanhamento dos envolvidos nos processos.

### DocuSign

No momento da efetiva admissão, através do programa DocuSign, o novo colaborador assina a documentação de forma digital e recebe uma cópia dos documentos admissionais direto em seu e-mail. Além de garantir um processo mais sustentável e ágil, dessa forma, a Unimed Fortaleza reforça o cuidado pela transparência em seus processos. Os ganhos que o DocuSign trouxe na esfera ambiental foram 35.836 folhas de papel economizadas, o que representa 71 resmas, equivalente a uma economia de R\$1.065,00. Além disso, é possível citar a economia de água inserida no processo que é de 358.360 litros, equivalente a 17.918 garrafas de água de 20 litros.

Ainda por meio do DocuSign, a utilização deste sistema foi estendida para a assinatura de aditivos com os colaboradores. Anteriormente, era necessário que o colaborador se dirigisse à Administração de Pessoal para assinar duas vias do Termo de Aditivo de seu Contrato de Trabalho. Agora, além do colaborador poder assinar o documento de forma digital, ele já recebe e arquiva automaticamente uma cópia dos documentos assinados em seu e-mail. Até a presente data foram enviados 49 aditivos aos nossos colaboradores.

### Soul MV

A implantação do Soul MV (nova versão do Sistema MV) que é utilizado no Hospital Unimed, Centro Pediátrico Unimed, Clínicas Unimed, Unimed Lar e AIS trouxe, além do avanço tecnológico, muitas melhorias de funcionalidades para o negócio da empresa e agilidade para vários processos.

### Portal RM

Por meio do Portal RM, foi disponibilizada a solicitação de diversos benefícios, como: recebimento de Salário Família, 2ª via de Crachá, Auxílio Creche e Babá. Os documentos ficam salvos na plataforma e a evolução do processo pode ser consultada a qualquer momento. Em média, foram solicitadas 1.087 segundas vias de crachás durante o ano de 2019, a implantação da solicitação de Auxílio Creche e Babá apresentou 48 solicitações (até o dia 15 de dezembro de 2019), já a solicitação de Salário Família ocorreu 110 vezes desde outubro. Ainda em outubro de 2019, as solicitações de pagamento das comissões passaram por uma melhoria de fluxo, o envio para a folha de pagamento passou a ser por requisição via Portal RM, o que trouxe benefícios ao meio ambiente, além da agilidade ao processo.

Ainda em 2019, foram realizados ajustes internos no sistema RM para automatizar alguns processos como a alteração imediata do tipo de escala quando da alteração de horário do colaborador a fim de fornecer os benefícios devidos sem a necessidade de intervenção manual, além da importação dos registros de ponto a cada uma hora, permitindo que o colaborador visualize o registro de ponto através do portal ou do Meu RH e possa fazer ajustes de forma mais rápida.

Os relatórios de espelho do cartão de ponto e conferência de movimento de pontos foram ajustados para apresentarem apenas informações de setores com eventos a serem importados para a folha. Dessa forma, foi reduzida, em média, 50% a quantidade de papel impresso, o que representa uma estimativa de 2.500 folhas por mês.

Em julho de 2019, a Unimed Fortaleza atualizou as informações trabalhistas da carteira de trabalho de cada colaborador, disponibilizando os dados na Ficha de Registro com todas as alterações salariais, de férias e de horários no Portal RM. A ficha pode ser impressa em tempo real pelo colaborador, o que trouxe mais agilidade e segurança no repasse das atualizações.

### Meu RH

Em 2019, o Portal RM ganhou um versão *mobile*, em formato de aplicativo, para colaborador realizar consultas de seu Envelope de Pagamento e Tratativas de Ponto. O Meu RH é uma evolução e somatório das funcionalidades dos portais de RH em um só local, proporcionando uma melhor experiência e usabilidade a qualquer dispositivo *mobile* como *tablets* e *smartphones*.

### E-mail e SMS – DP Informa

Prezando ainda mais pela comodidade do colaborador, a Unimed Fortaleza passou a enviar comunicados de forma padronizada para o e-mail do colaborador, bem como, SMS. Desta forma, foi realizada ao longo de 2019 uma comunicação mais transparente e expressiva, com informações desde a chegada de algum benefício solicitado até o alerta do prazo de justificativa ou ainda sobre o atendimento em horário noturno ocorrido no Hospital Unimed, por exemplo.

### Projeto DP Ágil – SISQUAL

Visando a melhoria contínua de seus processos e eficiência operacional, a Unimed Fortaleza, por meio do projeto DP Ágil, implantou o Sisqual WFM – sistema de gestão de escalas e ponto – para os colaboradores que trabalham em regime de escala nos Recursos Próprios. Essa solução, que está presente em grandes hospitais do país, proporciona maior agilidade e interação na relação entre gestores e colaboradores, maior controle de horas extraordinárias, banco de horas, vale transporte, custos com passivo trabalhista, dentre outros. Além disso, todas as movimentações são realizadas no sistema, reduzindo o custo com papel e contribuindo para a questão socioambiental.

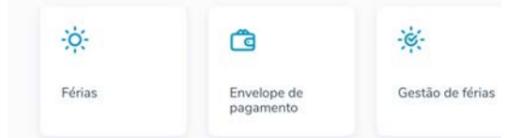
Oiá, LARISSA

Atualizar informações do Dashboard

### Eventos



### Mais acessados



### eSocial

Em outubro de 2019, a Unimed Fortaleza, alinhada à exigência do Governo Federal, implantou o eSocial. Um sistema que unifica informações dos dados trabalhistas dos colaboradores, inclusive a folha de pagamento. A Unimed Fortaleza entregou os dados ao Governo sem nenhuma pendência, o que sensibiliza importantes ferramentas para o colaborador como a CTPS Digital e o MEU INSS.

### RPA (Requisição para Autônomos)

Em janeiro de 2019, as solicitações de pagamentos via RPA passaram por uma mudança de fluxo. Desta forma, as requisições, que antes eram em papéis tornaram-se digitais, via sistema EBS. A Unimed Fortaleza, com esta melhoria, gerou uma economia de 2.400 impressões de folha A4 ao longo do ano.

### Consignação

Com o intuito de melhorar o processo de empréstimo consignado, a Unimed Fortaleza passou a administrar este tipo de empréstimo diretamente com o fornecedor, cancelando a parceria com a empresa anterior que intermediava esse fluxo. Essa mudança trouxe mais agilidade e assertividade nas informações para a folha de pagamento, além de gerar satisfação para seus colaboradores.

# PREMIAÇÕES, RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

(G4-S01 e G4-PR5)

Em sua trajetória, a Unimed Fortaleza se destaca por receber muitas premiações, certificações e reconhecimentos de grande relevância, devido ao trabalho contínuo em busca da excelência com ações que são referências não apenas para o Sistema Unimed, como também para agremiações a nível nacional.

## PRÊMIOS, RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

### - Certificado Comerc de Energia Renovável

Em junho de 2019, a Unimed Fortaleza foi reconhecida pela Comerc Sinerconsult como a empresa que deixou de emitir 677,47 T de CO<sup>2</sup> de gases de efeito estufa devido ao uso de energias renováveis.

### - Selo de excelência da Unimed do Brasil à Ouvidoria da Unimed Fortaleza

A Ouvidoria da Unimed Fortaleza recebeu o Selo de Excelência da Unimed do Brasil em junho de 2019. Para garantir o selo, a Ouvidoria precisava comprovar o cumprimento de 39 itens, voltados desde a qualificação técnica da equipe às ações estratégicas que são efetivadas, visando agregar valor ao negócio e não apenas atender à Resolução Normativa 323 da Agência Nacional de Saúde, atuando como ferramenta estratégica de gestão.

### - GPTW 2019

Em 2019, a premiação das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil da pesquisa de clima GPTW 2019 aconteceu no Espaço das Américas,

em São Paulo, e revelou que a Unimed Fortaleza está entre as melhores, ocupando o 69º lugar. O que indica que a Cooperativa subiu 10 posições desde a última vez que foi premiada a nível Brasil, em 2017. No Ceará, a Cooperativa ficou na 4ª posição, subindo duas colocações em comparação ao ano de 2018.



#### - Prêmio Destaque Empresarial de Serviços do Ceará

A Unimed Fortaleza participou da noite de premiação da 30ª edição do prêmio Destaque Empresarial Ceará 2019. Representando a Cooperativa, o gerente da área de Auditoria Interna Humberto Oriá recebeu, em nome da Unimed Fortaleza, o prêmio de Destaque Empresarial Ceará 2019 no segmento plano de saúde.

#### - Maiores Empresas Brasileiras pelo Valor Econômico

Na classificação Valor 1.000, anuário publicado pelo jornal Valor Econômico e que avalia as maiores empresas brasileiras de 2018, a Unimed Fortaleza foi destaque, ficando na 12ª posição na classificação dos maiores planos de saúde.

#### - 1.000 Maiores Empresas do Brasil pela Revista Exame

Na edição especial da revista Exame, foram selecionadas as mil maiores empresas do Brasil. O levantamento avaliou um conjunto de 3 mil instituições e os maiores grupos privados que publicaram demonstrações contábeis no Diário Oficial dos estados. Neste ranking, a Unimed Fortaleza está na 368ª posição em vendas líquidas.

#### - Prêmio de Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos

A Unimed Fortaleza participou do V Congresso e Prêmio de Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos. O evento premiou as 10 melhores iniciativas jurídicas do mundo corporativo. O projeto da Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza ficou no ranking entre dessas 10 melhores práticas

com o case Tratativa de Subsídios para Elaboração de Defesas Judiciais. Este case trata-se de um sistema desenvolvido pela área de Tecnologia da Informação em parceria com o Jurídico e a área de Projetos que reúne todas as informações da parte litigante em um só documento a fim de um construir um histórico e subsidiar a defesa da Unimed Fortaleza.

#### - Prêmio de Mérito Ambiental no Fórum de Sustentabilidade

Com o projeto de eficiência hídrica no Hospital Unimed, a Cooperativa recebeu o certificado de mérito ambiental pelo Instituto Brasileiro de Defesa da Natureza (IBDN). Com o objetivo de ser mais eficiente no consumo de água, o Hospital criou um projeto de eficiência hídrica para redução do consumo, garantindo a diminuição de gastos com água e, principalmente, com impacto ambiental positivo.



#### - Excelência na Jornada do Cliente

A Unimed Fortaleza conquistou o 2º lugar no Prêmio Nacional de Mercado, Marca e Desenvolvimento do Sistema Unimed na categoria Excelência na Jornada do Cliente. O projeto foi o atendimento virtual com a Roberta. Participaram para tornar possível essa conquista áreas como: Tecnologia da Informação, Linha Verde, Auditorias (Intercâmbio, Preventiva e Hospitalar), Back Office Assistencial e Administrativo e Financeiro. O prêmio foi entregue no 2º Encontro Nacional de Mercado, Marca e Desenvolvimento do Sistema Unimed.



#### - Excelência no Atendimento Intercâmbio do Sistema Unimed

A área de Intercâmbio da Unimed Fortaleza foi reconhecida entre as melhores do Sistema Unimed, de acordo com o resultado de ranking publicado pela Unimed do Brasil. O ranking corresponde à performance em relação ao prazo de autorização de clientes em intercâmbio, cobrança, gestão da marca, entre outros. A performance é medida e estabelece categorias de classificação, onde as melhores do Sistema Unimed garantem uma remuneração maior em relação ao atendimento prestado aos clientes intercâmbio.

#### - Prêmio de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed 2019

A Unimed Fortaleza foi reconhecida na categoria de Campanha Publicitária do Prêmio de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed, ocupando o 1º

lugar com a Campanha MPE 2018. O objetivo da campanha era deixar claro que qualquer empresa, a partir de uma pessoa, poderia contratar o plano de saúde Unimed Fortaleza, o melhor plano de saúde do mercado. A entrega do prêmio foi realizada durante o 2º Encontro Nacional de Mercado, Marca e Desenvolvimento do Sistema Unimed.

# SUSTENTABILIDADE

(G4-15, G4-16, G4-EN13, G4-EN22, G4-EN23 e G4-S01)

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.



## GESTÃO DE RESÍDUOS

**Treinamentos:** 14 unidades treinadas durante o ano de 2019.

**Renovação de PGRSS:** de 7 unidades.

**Reativação da Comissão de Gerenciamento de Resíduos:** realizada, em abril, com participação dos supervisores, coordenadores e gestores de todas as unidades.

**Recicláveis (quantidades por kg):** no ano de 2019, os resíduos recicláveis foram destinados para duas instituições, são elas: Associação de agentes ambientais Rosa Virginia e a recicladora ORGOL. No total, foram destinados 1.300kg de resíduos recicláveis para a associação de catadores e 520kg para as Organizações Gonçalves (ORGOL).

**Destinação de bens inservíveis:** Aproximadamente 4000 chamados de bens inservíveis foram destinados em parceria com o setor de Patrimônio. Buscando sempre a melhor forma de destinação para seus bens, em forma de venda e/ou doações, a Unimed Fortaleza tem parceria com recicladoras licenciadas pelos órgãos fiscalizadores e instituições/associações beneficentes na capital. Seguem as empresas e instituições parceiras: Ecoletas, Organização Gonçalves, Lar Amigos de Jesus, Lar Francisco de Assis, Associação de catadores Santa Rosa Virginia, entre outras, foram contemplados com a doação de bens.

## COMPROMISSO COM AS CAUSAS AMBIENTAIS

### Mudanças Climáticas

#### Programa Carbono Neutro Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza, comprometida com as causas ambientais e o cuidado com as mudanças climáticas, realiza de forma espontânea o inventário, compensação e neutralização das emissões de CO<sup>2</sup>, por meio de plantio de plantas nativas. A Cooperativa conta com a parceria do Governo do Estado do Ceará. Em 2019, foi realizado plantio de 1.500 mudas de plantas nativas no Parque Botânico de Caucaia, no Ceará.

### Semana do Meio Ambiente

Anualmente, a Unimed Fortaleza, empenhada em disseminar boas práticas junto aos seus públicos internos e externos, realizou as seguintes atividades na semana do meio ambiente:

- **Teatro de fantoches:** 20 crianças puderam assistir uma apresentação de fantoches no Centro Pediátrico.
- **Doação de mudas:** 200 mudas foram distribuídas entre os colaboradores e clientes da Unimed Fortaleza durante a Semana do Meio Ambiente.
- **Início do Programa Mais verde, Mais saúde:** projeto pioneiro da Prefeitura de Fortaleza, que escolheu a Unimed Fortaleza como parceiro inicial devido aos grandes resultados de sustentabilidade que a Cooperativa vem alcançando nos últimos anos.
- **Trilha no Parque do Cocó:** com mais de 130 inscrições, a área de Responsabilidade Socio-ambiental promoveu mais uma trilha educativa no Parque do Cocó, onde os colaboradores, acompanhados de seus familiares, aproveitaram o momento de integração com a natureza e conhecimento sobre a fauna e flora do parque.



• **Oficina de resíduos tecnológicos:** em parceria com o artista plástico Sergio Lima foi ofertado, para os colaboradores, uma oficina de transformação de materiais eletrônicos da Cooperativa. Os itens defeituosos foram transformados em itens de serventia para o dia a dia do colaborador.

• **Doação de resíduos eletrônicos pelos colaboradores:** Durante a Semana do Meio Ambiente, a Unimed Fortaleza disponibilizou para os colaboradores, um coletor de resíduos eletrônicos, onde todos puderam trazer de casa itens como: teclados, impressoras, mouses, computadores, celulares, pilhas e baterias. No total, foram destinados aproximadamente 100kg de resíduos eletrônicos. A ação despertou e gerou mais consciência ecológica.

## CONSUMO CONSCIENTE

Em 2019, a Unimed Fortaleza ampliou as ações de consciência ambiental fortalecendo datas anuais com este fim junto aos colaboradores. Abaixo, seguem as ações:

**Blitz Dia Mundial da Água:** colaboradores foram visitados pela blitz educativa, a fim de proporcionar dados sobre o consumo de água da Cooperativa e, assim, conscientizá-los para auxiliar na redução dos gastos desnecessários.

**Ação de limpeza de praia:** a Unimed Fortaleza não poderia ficar fora do mês da limpeza de praia e, assim, 20 colaboradores disponibilizaram seu sábado para participarem de mais uma ação de conscientização das praias. Dessa vez, o local escolhido foi a Praia dos Crush (Praia de Iracema), onde foram coletados 6 sacos de 100 litros com resíduos plásticos e metálicos, além de inúmeras bitucas de cigarro.



**Campanha Paleta Consciente (destinação das paletas das máquinas de café para uma recicladora parceira):** no ano de 2019, a Cooperativa fez a aquisição de máquinas de café expresso para as unidades da Sede e Hospital Unimed. O setor de Responsabilidade Socio-ambiental criou a campanha de reciclagem para as paletas da máquina de café.

## PROGRAMAS PRÓPRIOS

**Memória Viva:** programa de terapia ocupacional realizado pela Unimed Fortaleza e executado pela instituição sem fins lucrativos Lar Francisco de Assis. O programa beneficiou diretamente 82 idosos na cidade de Fortaleza em 2019. Também o programa oferece contações de histórias a sociedade por meio da interpretação dos personagens do livro A Tardinha.



**Projeto Cidadão:** o projeto é oferecido para filhos de colaboradores e terceirizados da Unimed Fortaleza. Visa contribuir para o desenvolvimento humano por meio da cidadania e protagonismo juvenil. Foram beneficiados 27 jovens de 14 a 16 anos em 2019.

**Saúde Ambiental:** contribui com o empreendedorismo social, por meio de atividades que estimulem a formação e geração de redes sociais, em prol de uma consciência mais saudável, justa e sustentável. Em 2019, foram lançados brindes e camisetas socioambientais, nas quais foram oferecidas nos principais eventos da Unimed Fortaleza. A venda destes materiais colabora na sustentabilidade do programa.

## EVENTOS

**Dia do Jovem Trabalhador:** o evento, oferecido a todos os jovens aprendizes e ex-jovens aprendizes da Unimed Fortaleza, acontece uma vez por ano e tem a proposta de elevar o protagonismo do público-alvo, através de palestras e reconhecimentos. Em 2019, o evento contou com a participação voluntária do coordenador do Centro de Imagem do Hospital Unimed, Johnnant Oliveira.

**Dia de Cooperar:** é uma ação social de iniciativa do Sistema OCB – SESCOOP e que foi acolhida pela Unimed Fortaleza, sendo realizada uma vez por ano. A ação tem por objetivo, levar a força do cooperativismo para uma comunidade em situação de vulnerabilidade social na cidade de Fortaleza, através de uma

instituição social. Para realização da ação, em 2019, foram convidados parceiros externos e internos para levar serviços de saúde e cidadania para a comunidade escolhida.

A Federação Cearense de Futebol de Travinha foi a indicada para receber a ação. A Instituição fica no bairro Autran Nunes e seu foco de atuação dentro da comunidade é o esporte. Em números, o Dia C realizou 552 atendimentos em todos os serviços ofertados, contou com 9 parceiros internos e externos, 30 voluntários, incluindo jovens da Liga Solidária, e beneficiou diretamente 150 pessoas.



## VOLUNTARIADO

**Eu Ajudo na Lata:** a Campanha é realizada desde 2013 pela Unimed Fortaleza, promove o voluntariado de médicos cooperados, colaboradores e parceiros externos no tocante a arrecadação de lacres de alumínio, que são vendidos para um parceiro reciclador e o valor arrecadado é revertido em materiais de acessibilidade, para serem doados a uma instituição social. Em 2019, a campanha conseguiu arrecadar o total de 553 garrafas pets de 2 litros, cheias de lacres, o equivalente a 385,5 KG de alumínio, material esse revertido em 3 cadeiras de rodas e 1 cadeira de higiene. A instituição beneficiada com os materiais foi o Lar Torres De Melo.

**Solidariedade - Um Santo Remédio:** a Campanha, que já chegou a sua 19ª edição, é realizada pela Unimed Fortaleza e tem por objetivo engajar médicos cooperados e colaboradores no tocante a arrecadação de remédios, amostras grátis ou não. Os remédios são filtrados por tipo e validade e são doados ao posto de Saúde comunitário Santa Rosa do Viterbo, situado em Messejana. Em 2019, a campanha contou com a mobilização de 4 médicos cooperados e das Clínicas Unimed. No fim, foram arrecadados o total de 7.549 caixas de remédios.

**Coral Unimed Fortaleza:** o coral foi o primeiro do Sistema Unimed no Brasil e surgiu com a finalidade de proporcionar ações culturais integrando com atividades

de saúde, tendo a participação dos médicos cooperados e colaboradores da Cooperativa. O grupo possui 27 anos de experiência estimulando o espírito coletivo dentro da Cooperativa. Anualmente, o coral promove o Encontro de Corais da Unimed Fortaleza, onde são convidados renomados corais da cidade de Fortaleza. Em 2019 tiveram 19 participações externas neste evento. O coral realiza apresentações mensais no Hospital Unimed. No total foram 27 apresentações durante o ano de 2019.



**Liga Solidária Unimed Fortaleza:** é uma iniciativa realizada pela Unimed do Brasil, que visa estimular o espírito solidário e cooperativo entre os colaboradores e, ao mesmo tempo, ajudar instituições locais. Na Unimed Fortaleza, o objetivo da Liga Solidária é fortalecer as ações de responsabilidade socioambiental dentro das unidades físicas da Cooperativa, através da criação de um grupo interno de voluntariado. Em 2019, a Liga Solidária realizou uma doação de alimentos para o Lar Francisco de Assis, local de convivência para idosos de Fortaleza. Os jovens ligueiros também participaram ativamente na realização do dia de cooperar.

## DOAÇÕES E INCENTIVO SOCIAIS

A Unimed Fortaleza também investe em instituições sem fins lucrativos de forma filantrópica. Reconhecendo que, independente de retornos próprios, qualquer organização deve colaborar na transformação social. A Cooperativa aqui investe em saúde com o foco na defesa da melhoria da primeira infância, abuso sexual e prostituição infantil, bem como na prevenção e cuidados aos queimados. Seguem as instituições beneficiadas: Instituto da Primeira Infância (IPREDE); Associação Maria Mão da Vida (AMMV); Instituto de Apoio ao Queimado (IAQ).

## DOAÇÃO DE LEITE

**Casa do Menino Jesus:** a instituição realiza em média 80 atendimentos por mês, especialmente voltados para crianças do interior do Ceará, carentes, acometidas de câncer, problemas renais, cardíacos e paralisia cerebral. Além disso, a Casa do Menino Jesus acolhe as respectivas mães e acompanhantes, incluindo 6 refeições diárias para todos os internados e acompanhantes. Em 2019, a casa foi beneficiada com 31kg de leite em pó e 17 litros de leite líquido doados pelos colaboradores.

## DOAÇÃO DE BRINQUEDOS

**Abrigo Tia Júlia:** o Abrigo foi beneficiado com a doação de 60 unidades de brinquedos, que foram arrecadados na inscrição do 1º Simpósio de estomaterapia da Unimed Fortaleza.

**Complexo Esportivo da Comunidade Maravilha:** as crianças da Comunidade Maravilha foram beneficiadas com 198 unidades de brinquedos, arrecadados nas Centrais de Atendimento ao Cliente (CAC) e no Hospital Unimed.

## AÇÕES REALIZADAS

**Relatórios de Sustentabilidade:** contabilização de todos os investimentos sociais e ambientais da Unimed Fortaleza assegurando o Selo Ouro em 2019 por meio da Unimed Brasil.

**Fórum de Sustentabilidade e Governança Corporativa:** quinta versão consecutiva, o fórum em 2019 trouxe como tema principal a ética nas organizações. Como palestrante máster, foi contratado o psicólogo e escritor Rossandro Klinjey para falar sobre o tema. O evento é destinado aos principais stakeholders da Cooperativa e tem como objetivo disseminar boas práticas nas organizações. Conta com diversas parcerias, entre elas podemos citar em 2019: Unimed do Brasil, OCB/SESCOP CE, Seguros Unimed, WEnergy e ActionCOACH (Bueno Aires). O local de realização foi no Marina Park Hotel e contou com 284 participantes. O dobro de pessoas do ano anterior.

**Palestras e Entrevistas:** a Unimed Fortaleza investe em transparência por meio da disseminação de suas boas práticas de sustentabilidade. Em 2019 aceitou o convite e realizou as seguintes palestras e entrevistas:

- **Unimed Seguros em São Paulo:** palestra para apresentar case premiado no Sistema Nacional (Programa Saúde Ambiental e a coleção Ecos do Mangue).
- **Encontro Municipal ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis):** a palestra foi na Secretaria da Regional 2 e teve o objetivo de disseminar as boas práticas da Unimed Fortaleza junto aos ODS.
- **Colégio Darwin:** palestra sobre os ODS que teve como objetivo disseminar as 16 metas junto à ONU.
- **Evento de Sustentabilidade Enel:** palestra para apresentar a Unimed Fortaleza como case em sustentabilidade corporativa na região.
- **Rádio O Povo CBN:** entrevista oferecida ao programa sobre sustentabilidade empresarial para falar sobre as boas práticas da Unimed Fortaleza.
- **Comitê de Governança Corporativa:** foram realizadas 12 reuniões para tratar sobre assuntos estratégicos. O comitê conta com os seguintes setores: RSA, Marketing e Comunicação, Ouvidoria, Compliance, Gestão de Pessoas e Auditoria Interna.
- **Participação em Redes Sociais:** a Unimed Fortaleza, visando atuar de forma estratégica junto a causas sociais estaduais, nacionais e internacionais, participou em 2019 das seguintes redes: RIS (Rede de Investidores Sociais – GIFE) e ODS (Movimento Nacional dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis).

## INSTITUTO UNIMED FORTALEZA

### PROGRAMAS E PROJETOS PRÓPRIOS

**Programa de Jovens Aprendizes De Olho no Nosso Futuro:** realizado pelo Instituto Unimed Fortaleza e patrocinado pela Unimed Fortaleza, o programa objetiva oferecer oportunidade aos jovens na faixa etária entre 16 a 22 anos de idade por meio da lei do jovem aprendiz junto ao Ministério do Trabalho. Em 2019, foram 43 jovens beneficiados na cidade de Fortaleza e regiões metropolitanas. O programa também conta como parceiro a OCB/SESCOOP.

**Programa Cultural do Instituto Unimed Fortaleza:** o programa é uma iniciativa à Lei de Incentivo à Cultura envolvendo recursos do Imposto de Renda de Pessoas Físicas junto aos médicos cooperados. O investimento contribui com a geração de iniciativas e renda na área cultural e o acesso a atividades artísticas, incentivando a melhoria da qualidade de vida nas comunidades da cidade de Fortaleza, bem como fortalecendo a marca e posicionamento estratégico de visibilidade da Unimed Fortaleza e Instituto Unimed Fortaleza.

Em 2019, foi beneficiada a organização EDISCA (Escola de Desenvolvimento e Integração Social para Crianças e Adolescentes), organização não governamental sem fins lucrativos, que, desde 1991, vem promovendo, anualmente, o desenvolvimento humano de 350 crianças, adolescentes e jovens que se encontram em circunstâncias de vulnerabilidade social.

O imposto de renda destinado pelos cooperados da Unimed Fortaleza foi direcionado para o projeto “Dançando a Vida”, aprovado pela Lei Federal de Incentivo à Cultura. Ele visa a construção coletiva do quarto espetáculo de dança concebido e elaborado exclusivamente por adolescentes e jovens pobres da periferia de Fortaleza, além de contribuir para a manutenção das áreas de arte, saúde, nutrição e fortalecimento da escola formal.

**Projeto Clássicos da Música:** projeto cultural, com incentivos fiscais da Lei de Incentivo à Cultura, tem como objetivo a realização de 03 apresentações gratuitas da OSUECE, regidas pelo Maestro Alfredo Barros proporcionando à comunidade espetáculos gratuitos de música. Em 2019, foram realizadas duas apresentações: uma na praça Portugal e outra no Rio Mar Fortaleza para toda a sociedade. A Unimed Fortaleza ofereceu suporte na realização deste evento.



## EXECUÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS DE TERCEIROS

**Projeto Cidadão:** tecnologia social desenvolvida pela Unimed Fortaleza conta com a execução do projeto pelo Instituto da Unimed Fortaleza, que tem como responsabilidade oferecer profissionais na área da educação.

**Programa Jovem Cooperado:** programa de jovens aprendizes realizado pela OCB/SESCOOP e executado pelo Instituto Unimed Fortaleza. Foi implantado de forma inovadora em 2019 na cidade de Quixeramobim com 46 jovens beneficiados.

**Rodas de Conversas:** com o objetivo de levar à sociedade e ao público interno saúde, bem-estar e qualidade de vida, o Instituto Unimed Fortaleza realizou em 2019 as seguintes atividades: Terapia da Autoestima (20 beneficiados); Musicoterapia (18 beneficiados) e Terapias Integrativas (15 beneficiados).

# BALANÇO SOCIAL

(G4-LA1; G4-EN15 e G4-10)

A Unimed Fortaleza garante a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável do seu próprio negócio evidenciando, em complemento com as informações contábeis e econômicas, informações gerenciais e sociais com foco no benefício da sociedade, além de interagir e esclarecer seus objetivos passados com os públicos com os quais a empresa interage.

De maneira abrangente, o Balanço Social da Unimed Fortaleza permite mensurar a importância da responsabilidade social na estratégia corporativa, uma vez que reúne, em um só documento, a avaliação da empresa sobre seu desempenho e as expectativas de seus públicos de interesse. Dessa forma, amplia-se o diálogo da Cooperativa com a sociedade auxiliando a divulgação da incorporação de posturas éticas e transparentes.

## INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2019		2018	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	4.128	3.469	4.185	3.288
Nº de admissões durante o período	7	585	57	567
Nº de saídas e demissões durante o período	64	404	22	499
Índice de rotatividade por substituição (turnover)(ASERH)		9%		0,90%
Nº de estagiários no período (ASERH)		74		79
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período		62		69
Nº de Aprendizes		66		66
Nº de trabalhadores terceirizados		485		828
Nº de trabalhadores com contrato temporário		148		45
Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	2.493	883	2524	800
Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.635	2.586	1661	2488
Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	79		42
Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	3.390		3246
Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	0		0
Nº de pessoas com deficiência	0	165		157
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	1		3	
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	0		1	
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0		0	
Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou na diretoria	34		38	
Nº de mulheres cooperadas em função administrativas e/ou na diretoria	12		23	
Nº de pessoas com funções administrativas	0		0	
Nº de negros e indígenas cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0		0	
Faixa etária dos empregados		3.469		3.288
2.21.1 - Até 18 anos		10		6
2.21.2 - De 19 a 24 anos		357		350
2.21.3 - De 25 a 29 anos		480		463
2.21.4 - De 30 a 45 anos		1.949		1857
2.21.5 - De 46 a 59 anos		627		573
2.21.6 - A partir de 60 anos		46		39
Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho		3.395		3.209
2.22.1 - Gestão		185		144
2.22.2 - Técnico		874		755
2.22.3 - Operacional		2.134		2.178
2.22.4 - Apoio		202		132
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero		R\$ 3.022,20		R\$ 2.813,26
2.23.1- Remuneração média Gestão		R\$ 9.543,18		R\$ 8.733,08
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 11.318,22		R\$ 10.181,56
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 8.220,27		R\$ 7.784,07
2.23.2- Remuneração média Técnico		R\$ 4.854,39		R\$ 4.928,87
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 5.706,11		R\$ 6.369,72
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 4.636,57		R\$ 4.565,67
2.23.3 - Remuneração média Operacional		R\$ 1.862,17		R\$ 1.761,22
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 1.909,05		R\$ 1.862,07

## INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2019		2018	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 1.848,20		R\$ 1.731,79
2.23.4 - Remuneração média Apoio		R\$ 1.377,55		R\$ 1.613,14
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 1.572,50		R\$ 1.759,45
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 1.134,96		R\$ 1.339,60
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça		R\$ 3.022,20		R\$ -
2.24.1- Remuneração média dos brancos		R\$ 3.778,97		R\$ -
2.24.1.1 - Gestão		R\$ 12.726,33		R\$ -
2.24.1.2 - Técnico		R\$ 4.878,88		R\$ -
2.24.1.3 - Operacional		R\$ 1.721,58		R\$ -
2.24.1.4 - Apoio		R\$ 1.014,41		R\$ -
2.24.2 - Remuneração média dos negros		R\$ 3.005,57		R\$ 2.809,00
2.24.2.1 - Gestão		R\$ 9.436,48		R\$ 8.664,21
2.24.2.2 - Técnico		R\$ 4.853,58		R\$ 4.944,31
2.24.2.3 - Operacional		R\$ 1.864,38		R\$ 1.761,56
2.24.2.4 - Apoio		R\$ 1.388,67		R\$ 1.614,57
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)		96,76		98,61
% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)		0		0
% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)		57,3		60,14
Nº de colaboradores por Escolaridade		3395		3209
2.28.1 - Não alfabetizados		0		0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		13		17
2.28.3 - Ensino fundamental completo		43		47
2.28.4 - Ensino médio completo		2.220		2.159
2.28.5 - Ensino técnico completo		0		0
2.28.6 - Ensino superior completo		666		623
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		414		337
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		39		26
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		85		78
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		28		30
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		57		48
	( ) Não		( ) Não	
	( ) Organização de Comissão		( ) Organização de Comissão	
	(X) Fornecendo equipamentos		(X) Fornecendo equipamentos	
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	(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	
	2019	2018
Procedimento para integração das quotas-partes	(x) Pagto à vista	(x) Pagto à vista
	( ) Desconto de débitos trabalhis- tas	( ) Desconto de débitos trabalhis- tas
	( ) Desconto de parcelas das reti- radas	( ) Desconto de parcelas das reti- radas
	( ) Sem capital social	( ) Sem capital social
	(x) Outro, valor parcelado	(x) Outro, valor parcelado
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 35.101,20	R\$ 35.303,48
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 605,77	R\$ 577,25
Destino das sobras	(x) Distribuição entre os(as) coop- erados(as)	(x) Distribuição entre os(as) coop- erados(as)
	(x) Fundos	(x) Fundos
	(x) Aumento de capital	(x) Aumento de capital
Fundos existentes	(x) Fundo para educação (RATES)	(x) Fundo para educação (RATES)
	(x) Resera legal	(x) Resera legal
	(x) Outros	(x) Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	2	2
% Frequência médica nas assembléias pelos(as) cooperados(as):	12,59%	36,28%
Decisões submetidas à assembleia:	( ) Investimentos	( ) Investimentos
	(x) Destino das sobras ou perdas	(x) Destino das sobras ou perdas
	( ) Pagto de credores	( ) Pagto de credores
	( ) Liquidação	( ) Liquidação
	(x) Reforma Estatuto	(x) Reforma Estatuto
	( ) Admissão, eliminação e exclusão de sócio	( ) Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	( ) Novos produtos	( ) Novos produtos
	(x) Outros	(x) Outros
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	(x) Conselho técnico	(x) Conselho técnico
	( ) Conselho de especialidade	( ) Conselho de especialidade
	( ) Comitê educativo	( ) Comitê educativo
	( ) Medicina Preventiva	( ) Medicina Preventiva
Principais parcerias e apoio	(x) Outros	(x) Outros
	(x) Sindicato	(x) Sindicato
	(x) ONGs	(x) ONGs
	(x) SESCOOP/OCB	(x) SESCOOP/OCB
	(x) Inst. Religiosa	(x) Inst. Religiosa
	(x) Governo Federal	(x) Governo Federal
	(x) Estadual	(x) Estadual
(x) Municipal	(x) Municipal	
Principal fonte de crédito	(x) outros	(x) outros
	(x) Bancos	(x) Bancos
	(x) BNDES	(x) BNDES
	( ) Empregados	( ) Empregados
	( ) rede credenciada	( ) rede credenciada
	( ) Governo	( ) Governo
	( ) Intercâmbio	( ) Intercâmbio
	(x) SICREDI	(x) SICREDI
	( ) Fornecedores diversos	( ) Fornecedores diversos
	(x) Cooperados/cooperativas (sócios)	(x) Cooperados/cooperativas (sócios)
( ) Outros	( ) Outros	

	INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO	
	2019	2018
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	( ) Não	( ) Não
	(x) Sim, fornecemos equipamentos	(x) Sim, fornecemos equipamentos
	(x) Sim, realizando campanhas e capacitações	(x) Sim, realizando campanhas e capacitações
	(x) Organização de comissões	(x) Organização de comissões
	(x) Outras	(x) Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	( ) Não ocorre	( ) Não ocorre
	(x) Ocorre em nível diretoria e con- selhos	(x) Ocorre em nível diretoria e conselhos
	( ) Ocorre em todos os níveis	( ) Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	( ) Não	( ) Não
	( ) Sim, sem data definida	( ) Sim, sem data definida
	(x) Sim, periodicamente com data definida	(x) Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores:	( ) Não	( ) Não
	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)
	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)
Renovação dos cargos diretivos (conselho):	( ) 1/3	( ) 1/3
	( ) 2/3	(x) 2/3
	( ) Total	( ) Total
	(x) Sem renovação	( ) Sem renovação
	( ) Outros	( ) Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	( ) Diário	( ) Diário
	( ) Semanal	( ) Semanal
	( ) Quinzenal	( ) Quinzenal
	(x) Mensal	(x) Mensal
	( ) Outra	( ) Outra
Critério principal para admissão de novos(as) coop- erados:	(x) Experiência	(x) Experiência
	( ) Idade	( ) Idade
	( ) Parentesco	( ) Parentesco
	( ) Conhecimento sobre cooperativismo	( ) Conhecimento sobre cooperativismo
	(x) Critério Técnico	(x) Critério Técnico
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	( ) Participação na comunidade	( ) Participação na comunidade
	( ) Outro	( ) Outro
	(x) Comportamento cooperativo	(x) Comportamento cooperativo
	( ) Outros	( ) Outros
	(x) OCB	(x) OCB
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	( ) Anteag	( ) Anteag
	( ) ADS/CUT	( ) ADS/CUT
	( ) Concrab/MST	( ) Concrab/MST
	( ) OCES	( ) OCES
	(x) Federação / centrais	(x) Federação / centrais
	( ) outros	( ) outros
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	2.256	2.249
A cooperativa apoia a organização de outros em- preendimentos de tipo cooperativo:	(x) Sim, oferecendo assessoria	(x) Sim, oferecendo assessoria
	(x) Sim, emprestando recursos mate- riais e/ou humanos	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	( ) Não	( ) Não
	( ) Outros apoios	( ) Outros apoios

## INDICADORES ECONÔMICOS

		2019	2018
4.1	Ingressos e Receitas Brutas	R\$ 2.266.411.472,38	R\$ 1.988.360.959,03
4.2	Ingressos/Receitas Repassadas	R\$ 84.238.556,70	R\$ -
4.3	Receitas sobre aplicações financeiras	R\$ 38.733.293,16	R\$ 29.876.146,22
4.4	Total das dívidas	R\$ 685.457.807,22	R\$ 644.566.248,28
4.5	Patrimônio da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 1.108.695.198,00	R\$ 980.268.851,12
4.6	Patrimônio de terceiros	R\$ 4.523.830,33	R\$ 4.814.013,66
4.7	Impostos e contribuições	R\$ 92.141.567,29	R\$ 82.067.033,81
4.8	Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	R\$ 466.883.001,24	R\$ 435.850.856,70
4.9	Sobras ou perdas do exercício	R\$ 21.336.041,42	R\$ 10.043.580,99
4.10	Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00
	Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	R\$ 242.870.065,73	R\$ 212.337.821,29
	4.11.1 - Diretores e Conselheiros	R\$ 5.484.153,55	R\$ 4.110.986,56
	4.11.2 - Empregados	R\$ 203.511.916,90	R\$ 179.417.620,21
4.11	4.11.3 - Jovens Aprendizes	R\$ 508.547,67	R\$ 530.820,91
	4.11.4 - Estagiários	R\$ 625.338,26	R\$ 463.916,67
	4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	R\$ 29.569.831,09	R\$ 24.836.829,31
	4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário	R\$ 3.170.278,26	R\$ 2.977.647,63
4.12	INSS retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 24.555.737,85	R\$ 23.691.676,79
4.13	IR retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 114.857.560,87	R\$ 109.984.575,55
4.14	Fundos	R\$ 49.289.903,48	R\$ 38.461.194,01
4.15	Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 373.194.911,35	R\$ 140.964.805,38
4.16	Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 3.303.366,22	R\$ 2.439.752,68
	Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?	Site da Unimed Fortaleza	Site da Unimed Fortaleza
4.17	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

	2019		2018	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Investimento em alimentação	R\$ 99.342,32	R\$ 21.454.610,21	R\$ 103.463,65	R\$ 18.474.015,38
Investimento em eventos	R\$ 361.704,81	R\$ 94.020,06	R\$ 175.290,76	R\$ 79.134,14
Investimento em saúde	R\$ 7.387.768,81	R\$ 13.574.438,41	R\$ 8.952.797,33	R\$ 11.396.845,10
Investimento em transporte	R\$ -	R\$ 1.497.087,82	R\$ -	R\$ 1.400.520,44
Investimento em segurança no trabalho	R\$ -	R\$ 10.756.026,71	R\$ -	R\$ 10.873.710,18
Investimento em cultura/lazer	R\$ 388.541,08	R\$ 124.075,87	R\$ 170.365,44	R\$ 305.757,59
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	2.700	2.570	508	2.522
Investimento em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	R\$ -		R\$ -	R\$ 89.035,32
5.7.1 - Aportes próprios	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 89.035,32
5.7.2 - Aportes dos parceiros	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s	R\$ -	0	R\$ -	41
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 215.844,96	R\$ 711.125,64	R\$ 214.699,34	R\$ 465.246,64
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	2.933	2.760	3.369	3.051
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa	05:32:00	03:30:00	05:36:00	03:30:00
Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	R\$ 11.332,20	R\$ -	R\$ 26.107,64	R\$ -
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	52	0	61	15
Investimentos em creche ou auxílio creche	R\$ -	R\$ 1.599.491,57	R\$ -	R\$ 1.297.870,20
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	-	801	-	808
Investimento em Seguro de vida	R\$ 760.342,99	R\$ -	R\$ 824.493,01	R\$ -
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	2.794	-	3.541	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\$ 1.273.225,79	R\$ -	R\$ 1.201.392,62
Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	R\$ 50.226,66	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	309	-		R\$ -
Outros	R\$ 8.402.632,70	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total de beneficiários	8.788	6.131	7.479	6.437
Total dos investimentos sociais internos	R\$ 17.677.736,53	R\$ 51.084.102,08	R\$ 10.467.217,17	R\$ 45.583.527,61
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	R\$ -	0
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	18:30	38:30:00	22	31
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	0	36	0	14
5.19.1 - Número de processos julgados procedentes	0	22	0	9
5.19.2 - Número de processos julgados improcedentes	0	14	0	5
Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	R\$ -	R\$ 1.227.144,91	R\$ -	R\$ 85.781,43
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)	R\$ -	R\$ 1.264.575,08	R\$ -	R\$ 157.399,99
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)	R\$ -	R\$ 37.430,17	R\$ -	R\$ 71.618,56

## INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2019	2018
Investimentos em eventos	R\$ 388.343,38	R\$ 305.358,27
Nº de público alvo	8.344	6.858
Nº de eventos	22	21
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	R\$ 3.360.504,48	R\$ 3.257.509,02
Investimentos em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	-	-
Investimento em Voluntariado	R\$ 1.328,00	R\$ 3.278,00
Nº de voluntários (cooperados, empregados)	101	190
Nº de entidades beneficiadas	34	25
Investimento em Saúde	R\$ 1.654.321,76	R\$ 1.614.235,35
Nº de pessoas beneficiadas	578.176	400.199
Nº de entidades beneficiadas	61	54
Investimentos em educação/alfabetização	0	0
Nº de pessoas beneficiadas	0	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 367.750,33	R\$ 547.702,36
Nº de pessoas beneficiadas	666	560
Nº de entidades beneficiadas	95	87
Investimentos em esportes	R\$ 601.317,81	R\$ 566.046,48
Nº de pessoas beneficiadas	10.583	8.392
Nº de entidades beneficiadas	6	6
Investimento em cultura/lazer	R\$ 389.641,80	R\$ 230.210,00
Nº de pessoas beneficiadas	15.950	13.073
Nº de entidades beneficiadas	21	18
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	R\$ 75.600,00	R\$ 89.130,00
Nº de pessoas beneficiadas	32.014	33.717
Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	64.501	67.434
Nº de entidades beneficiadas	22	25
Outros	R\$ 468.369,88	R\$ 620.081,29
Total de pessoas beneficiadas	637.389	455.941
Total de entidades beneficiárias	239	215
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>7.307.177,44</b>	<b>7.233.550,77</b>

## Outras Informações

	2019	2018
A previdência privada contempla:	(x) direção	(x) direção
	(x) cooperados	(x) cooperados
	( ) direção e empregados	( ) direção e empregados
	( ) empregados	( ) empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	( ) direção, cooperados e empregados	( ) direção, cooperados e empregados
	( ) direção	( ) direção
	(x) cooperados	(x) cooperados
	( ) cooperados e empregados	( ) cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	( ) empregados	( ) empregados
	( ) direção, cooperados e empregados	( ) direção, cooperados e empregados
	(x) direção	(x) direção
	(x) gerencia	(x) gerencia
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) empregados	( ) empregados
	( ) Cooperados/Cooperativas/Sócios	( ) Cooperados/Cooperativas/Sócios
	(x) direção	(x) direção
	(x) gerencia	(x) gerencia
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	(x) empregados	(x) empregados
	( ) Cooperados/Cooperativas/Sócios	( ) Cooperados/Cooperativas/Sócios
	( ) Não se envolve	( ) Não se envolve
	(x) Segue as normas da OIT	(x) Segue as normas da OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	( ) Incentiva e Segue a OIT	( ) Incentiva e Segue a OIT
	( ) Não são considerados	( ) Não são considerados
	(x) São sugeridos	(x) São sugeridos
	( ) São exigidos	( ) São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	( ) Não se envolve	( ) Não se envolve
	( ) Apoia	( ) Apoia
	(x) Organiza e Incentiva	(x) Organiza e Incentiva
Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	16.500	15.684
7.8.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	12.939	12.490
7.8.2 - Na ANS	808	610
7.8.3 - No Procon	90	41
7.8.4 - No Judiciário	862	740
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	1.541	1.628
7.8.6 - No site Reclame Aqui	260	175
Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	16.866	15.590
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	12.877	12.411
7.9.2 - Na ANS	804	606
7.9.3 - No Procon	90	24
7.9.4 - No Judiciário	1.326	750
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	1.509	1.628
7.9.6 - No site Reclame Aqui	260	171

## Outras Informações

	2019	2018
7.10 - Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça.	R\$ 7.319.201,91	R\$ 85.781,43
Atendimentos de intercambio prestado por outras cooperativas	1.509	282.909
7.11 Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	R\$ 19.867.425,26	R\$ 11.342.705,15
Total do valor gastos com fornecedores	R\$ 596.345.893,16	R\$ 495.850.034,85
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	R\$ -	R\$ -
Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	R\$ 19.867.425,26	R\$ 11.342.705,15
Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA		
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	R\$ 873.473.522,03	R\$ 781.192.257,88
7.13.1.1 - Governos	R\$ 92.141.567,29	R\$ 82.067.033,81
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	R\$ 467.903.229,92	R\$ 436.876.362,57
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	R\$ 210.129.956,38	R\$ 184.523.344,35
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	R\$ 8.628.904,76	R\$ 7.805.368,20
7.13.1.5 - Sociedade	R\$ 7.307.177,44	R\$ 7.233.550,77
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	R\$ 16.736.742,34	R\$ 14.181.824,18
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	R\$ 49.289.903,48	R\$ 38.461.194,01
7.13.1.8 - A disposição da AGO	R\$ 21.336.041,42	R\$ 10.043.580,99

## INDICADORES AMBIENTAIS

	2019	2018
8.1 Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental		
8.2 Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	R\$ 17.298,76	R\$ 25.000,00
8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	R\$ -	R\$ -
8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 17.298,76	R\$ 25.000,00
8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	-	-
8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	-	-
8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	-	-
8.2.6 - Despesas extras com compras "verdes"	-	-
8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	-	-
8.3 A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	Sim	Sim
	342	502
8.4 Consumo de energia dentro da organização (KWh)	12.011.549	9.701.711
8.5 Consumo de água dentro da organização (m³)	45.330	41.045
8.5.1 - Fontes de retirada de água	Concessionária pública ( x )	Concessionária pública ( x )
	Poços artesianos ( )	Poços artesianos ( )
	Outros _____	Outros _____
8.6 Material utilizado em peso (Kg)	5.081,40	4.058,00
8.6.1 - Papel (kg)	3.999,30	3.438
8.6.2 - Plásticos (kg)	1.082,10	620,30
8.7 Resíduos Segregados	863.159	901.330
8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	283.720,70	268.320,50
8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	36.097,60	40.201,10
8.7.3 - Resíduos para descontaminação (kg)	3.502,00	4.454
8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	539.839	588.354
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 _____

## DVA - DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - GERAÇÃO DE RIQUEZAS

INDICADORES	2019	2018
A) Ingressos e receitas	R\$ 2.266.411.472,38	R\$ 1.988.360.959,03
A1. Contraprestações emitidas líquidas	R\$ 2.213.219.593,08	R\$ 1.691.919.480,50
A2. Outros Ingressos e Receitas não operacionais	R\$ 71.737.921,91	R\$ 312.184.909,64
A4. Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-R\$ 18.546.042,61	-R\$ 15.743.431,11
B. Variações da provisões técnicas	R\$ 282.100,46	R\$ 225.140,73
B1. Provisão de remissão	R\$ 382.100,46	R\$ 225.140,73
C. Receita Líquida Operacional	R\$ 2.266.129,92	R\$ 1.988.135.818,30
D) Eventos/ dispêndios e despesas	R\$ 1.285.945.547,31	R\$ 1.122.600.780,54
D1. Eventos indenizáveis líquidos	R\$ 1.167.268.498,48	R\$ 834.873.311,12
D2. Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	R\$ 4.380.734,26	R\$ 10.526.581,72
D3. Outros dispêndios/ despesas operacionais	R\$ 114.296.314,57	R\$ 277.200.886,70
E) Insumos adquiridos de Terceiros	R\$ 139.407.633,43	R\$ 106.155.818,96
E1. Despesas de comercialização	R\$ 19.466.807,94	R\$ 12.221.836,83
E2. Variação das despenas comercialização diferidas	R\$ -	R\$ -
E3. Despesas com serviços de terceiros	R\$ 50.861.673,41	R\$ 28.943.674,97
E4. Materiais, energia e outras despesas Administrativas	R\$ 63.448.652,71	R\$ 59.799.142,82
E5. Despesas financeiras	R\$ 5.311.643,67	R\$ 4.929.035,08
E6. Despesas patrimoniais	R\$ 12.321,98	R\$ 193.009,20
E7. Perda / Recuperação de valores ativos	R\$ 306.533,72	R\$ 69.120,06
F) Valor Adicionado Bruto	R\$ 840.776.191,18	R\$ 759.379.218,80
G) Depreciação e amortização	R\$ 21.928.743,92	R\$ 20.667.603,65
H) Valor adicionado Líquido produzido pela entidade	R\$ 818.847.447,26	R\$ 738.711.615,15
I) Valor adicionado recebido/ cedido em transferência	R\$ 54.626.074,77	R\$ 42.480.642,73
I1. Receitas Financeiras	R\$ 47.643.569,64	R\$ 37.772.001,17
I2. Resultado de equivalência patrimonial	R\$ 360.681,28	R\$ 64.825,99
I3. Outras	R\$ 6.621.823,85	R\$ 4.643.815,57
Valor Adicionado Total a distribuir (h+i)	R\$ 873.473.522,03	R\$ 781.192.257,88
<b>DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZAS</b>		
Indicadores		
a) Remuneração do trabalho	R\$ 678.033.185,30	R\$ 621.399.705,92
a 1) Cooperados	R\$ 467.903.229,92	R\$ 436.876.362,57
a 1. 1) Produção (consultas e honorários)	R\$ 466.883.001,24	R\$ 435.850.856,70
a 1. 2) Benefícios	R\$ 1.020.227,68	R\$ 1.025.504,87
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	R\$ 210.129.956,38	R\$ 184.523.344,35
a 2. 1) Salários, 13º, Férias, etc	R\$ 140.675.584,71	R\$ 124.290.380,04
a 2. 3) FGTS	R\$ 11.505.168,08	R\$ 12.017.109,80
a 2. 4) Participação nos Lucros/ Resultados	R\$ 2.000.102,46	R\$ -

DVA - DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - GERAÇÃO DE RIQUEZAS

INDICADORES	2019	2018
<b>b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições</b>	<b>R\$ 92.141.567,29</b>	<b>R\$ 82.067.033,81</b>
b 1) Federais	R\$ 45.992.405,88	R\$ 40.852.829,77
b 1. 1) Previdência Social	R\$ 36.045.763,71	R\$ 31.693.123,15
b 2) Estaduais	R\$ 30.629,36	R\$ 28.421,68
b 3) Municipais	R\$ 10.072.768,34	R\$ 9.492.659,21
<b>c) Contribuições para a sociedade</b>	<b>R\$ 7.307.177,44</b>	<b>R\$ 7.233.550,77</b>
<b>d) Remuneração de capitais de terceiros</b>	<b>R\$ 8.628.904,76</b>	<b>R\$ 7.805.368,20</b>
d 1) Juros	R\$ 1.353.135,96	R\$ 896.287,21
d 2) Aluguéis	R\$ 7.275.768,80	R\$ 6.909.080,99
<b>e) Remuneração de capitais próprios</b>	<b>R\$ 87.362.687,24</b>	<b>R\$ 62.686.599,18</b>
e 1) Juros sobre capital próprio	R\$ 16.736.742,34	R\$ 14.181.824,18
e 2) Constituição de reservas e fundos	R\$ 49.289.903,48	R\$ 38.461.194,01
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	R\$ 21.336.041,42	R\$ 10.043.580,99
<b>(II) Valor adicionado total distribuído (a + b + c + d + e)</b>	<b>R\$ 873.473.522,03</b>	<b>R\$ 781.192.257,88</b>

## NOTAS EXPLICATIVAS 2019

### 1 INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

• Em Outros, pela primeira vez foi contabilizado o valor de R\$ 8.402.632,70 em 2019. Benefício concedido aos cooperados em auxílio funeral e OPME.

*Fonte: Responsabilidade Socioambiental*

• Em cooperados o número de beneficiados em investimento em cultura/lazer em 2019 ficou acima do ano anterior devido a uma maior participação das ações da semana do cooperado.

*Fonte: Marketing*

• No que diz respeito ao valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça:

- Os valores pagos em 2018 de R\$ 85.781,43 de indenizações trabalhistas e R\$6.746,53 de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça foram interpretados como sendo de pagamentos de processos trabalhistas e cíveis/consumidor ajuizados e pagos no ano de 2018.

- O resultado apresentado em 2019 é uma interpretação - que julgamos a mais correta - de que devem ser informados todos os pagamentos realizados em 2019 (retirando valores de procedimentos/tratamentos) independente do processo ter sido ou não ajuizado em 2019. Assim reputamos que os valores indicados em 2019 representam melhor o que é requerido no manual enviado.

- Quanto a diferença entre 2018 e 2019 e, em indenizações trabalhistas, temos a destacar os seguintes pagamentos: 6 autos de infração com multa no total de R\$169.258,37; em maio um pagamento ao Ministério Público do Trabalho no valor de R\$385.897,18 (processo nº 0257400-86.2005.5.07.0003); em junho dois pagamentos, sendo o primeiro de R\$121.488,30, execução de processo movido pelo Sintarc (processo nº 0139900-54.2009.5.07.0004)) e o segundo no valor de R\$40.973,68 movido por Silva Helena Gomes (processo nº 0000348-75.2017.5.07.0010); em Julho pagamento no valor de R\$15.300,00 que foi pago em acordo movido por Josué Azevedo Vieira (processo nº 0000434-45.2014.5.07.0012); em setembro pagamento no valor de R\$36.073,06 referente a um acordo em processo movido por Gilmar Sousa Costa (processo nº 0001099-02.2016.5.07.0009); e em dezembro um pagamento no valor de R\$50.171,49 referente a primeira parcela de um acordo firmado com Luana Ferreira Diogo Mendes (processo nº 0000543-11.2018.5.07.0015). Total de pagamentos destacados em R\$819.162,08.

- À título de informação os valores de 2018 de indenização trabalhista totalizou o montante de R\$180.291,15 e no cível/Procon foi de R\$7.048.220,84.

*Fonte: Jurídico*

### 2. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

• A variação a menor em 2019 do % de frequência média nas assembleias pelos (as) cooperados (as) referente a 2018 se deu devido ao comparecimento em massa na eleição da presidência naquele ano. Em 2018, a soma apenas das frequências da assembleia ordinária e extraordinária de 2018 foi de 12%.

*Fonte: Universidade*

### 3. OUTRAS INFORMAÇÕES

• Em 7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil em 2018 não foi 282.909 e sim 1.608.

*Fonte: Central de Atendimento ao Cliente*

### 4. DEMONSTRATIVO DO VALOR ADICIONADO

A Unimed Fortaleza reconheceu os efeitos da adoção da Resolução Normativa ANS nº 430, no que tange a forma de contabilização das operações de corresponsabilidade ou compartilhamento pela gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. Os efeitos considerados com aplicação da RN 430 estão comparativamente evidenciados nas linhas abaixo:

(A) Geração de Riqueza	2018 REAPRESENTADO	2018
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	1.987.856.273,87	1.691.919.480,50
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	49.802.163,20	312.184.909,64
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	1.050.993.654,63	834.873.312,12
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	94.634.591,12	277.200.886,70

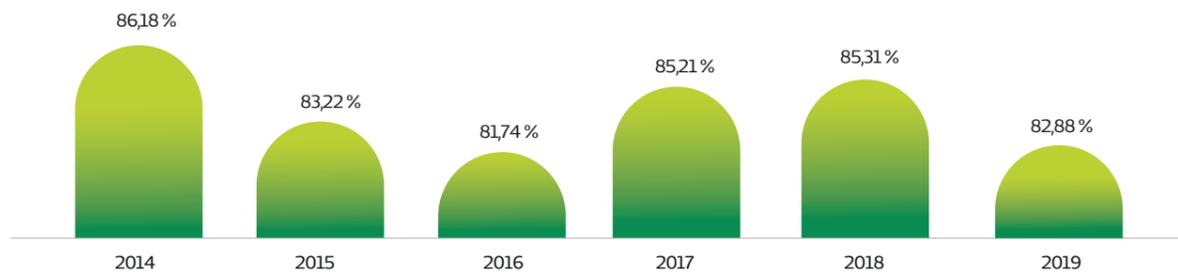
*Fonte: Contabilidade*

# INDICADORES ECONÔMICOS

(G4-EC1)

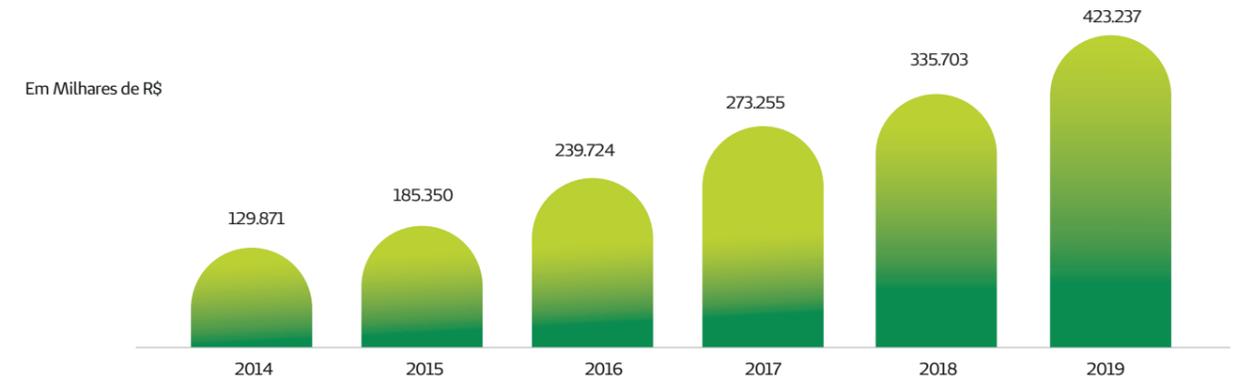


### Sinistralidade Acumulada

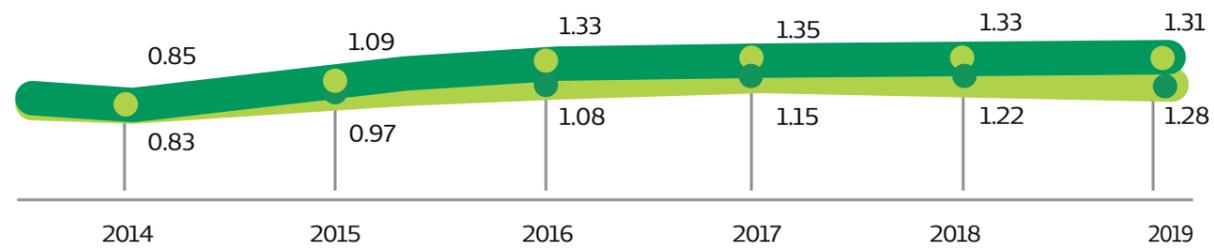


A SINISTRALIDADE CONSISTE NA RELAÇÃO ENTRE OS CUSTOS ASSISTENCIAIS E AS MENSALIDADES DOS SEUS BENEFICIÁRIOS. AO FINAL DE 2019, A COOPERATIVA APRESENTOU ÍNDICE DE 82,88%.

### Patrimônio Líquido



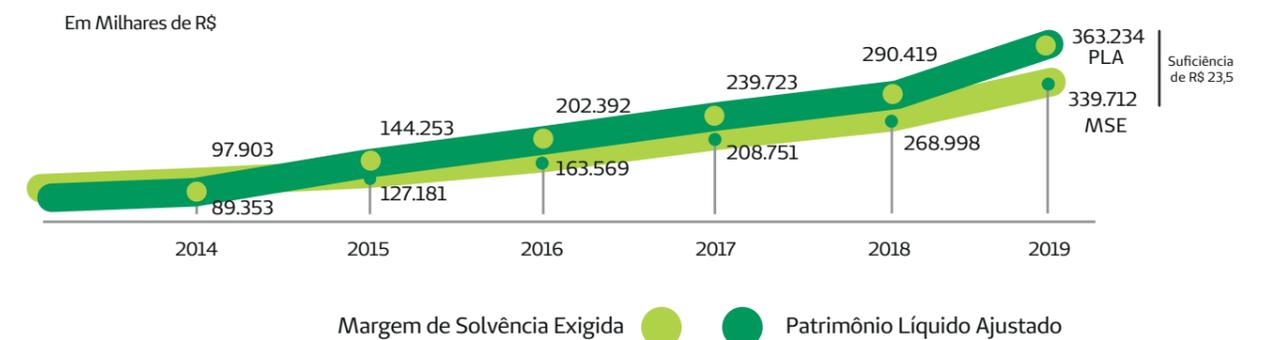
A COOPERATIVA APRESENTOU SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO NO MONTANTE DE R\$ 423 MILHÕES EM 2019 E CRESCIMENTO DE 26,08% EM RELAÇÃO A 2018. ESTE CRESCIMENTO CONTRIBUIU PARA O CUMPRIMENTO DA META ESTABELECIDA PELA ANS NA FORMAÇÃO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA.



Índice de Liquidez Geral ● Índice de Liquidez Corrente

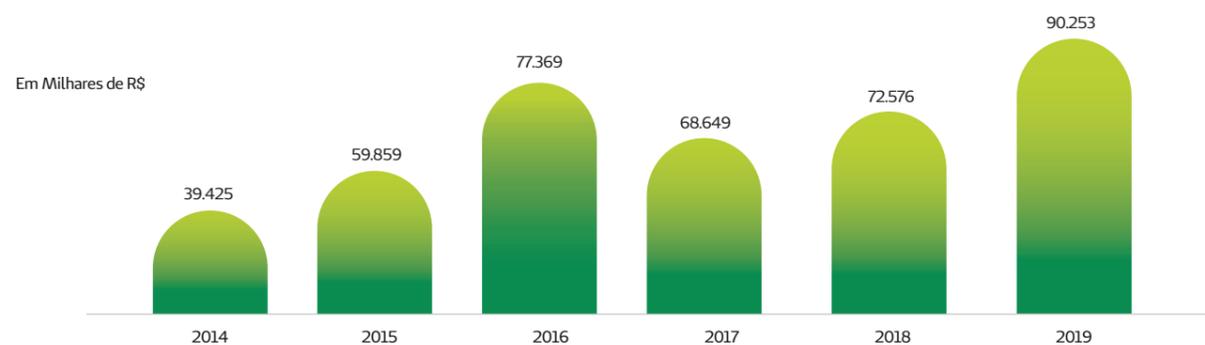
A COOPERATIVA APRESENTA ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE SATISFATÓRIO DE 1,31, ACIMA DO EXIGIDO PELO MERCADO, E ELEVAÇÃO DO ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL PARA 1,28, RESULTADO PRINCIPALMENTE DOS INVESTIMENTOS DE LONGO PRAZO, BUSCANDO MELHOR RENTABILIZAÇÃO DAS RESERVAS FINANCEIRAS NECESSÁRIAS PARA COBRIR AS PROVISÕES TÉCNICAS.

### Margem de Solvência x PLA



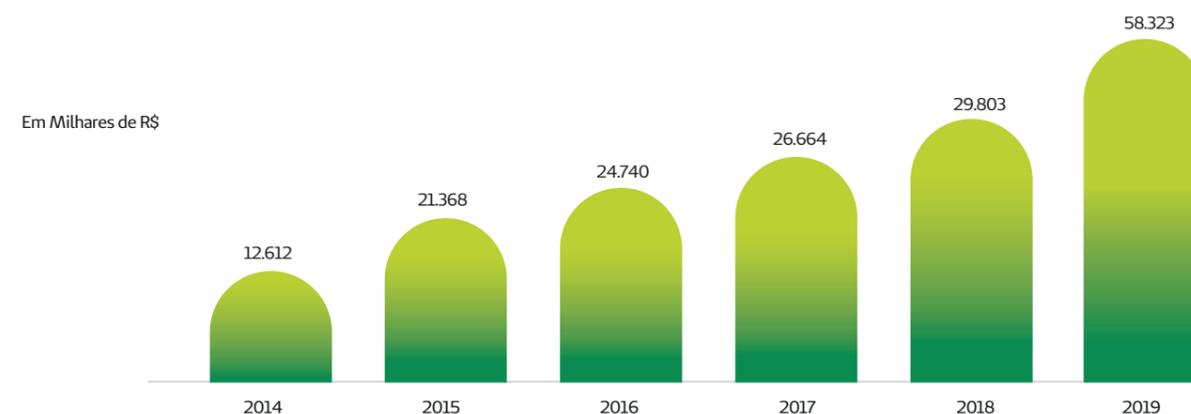
A COOPERATIVA APRESENTA AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2019, SUFICIÊNCIA DE PATRIMÔNIO AJUSTADO EM RELAÇÃO À MARGEM DE SOLVÊNCIA DE R\$ 23,5 MILHÕES. NO EXERCÍCIO, O CÁLCULO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA POSSUIU EFEITOS DA CORRESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DE RISCOS.

### EBITDA



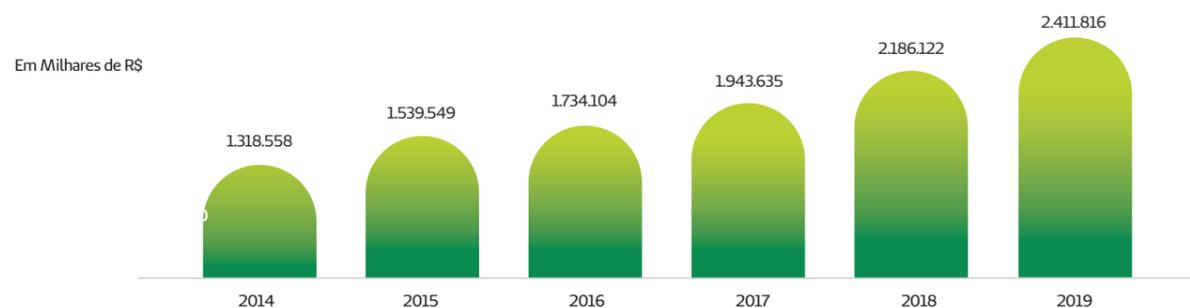
ENCERRANDO ANO DE 2019 COM UM EBITDA DE R\$ 90,25 MILHÕES, MAIOR QUE 2018 EM 24,36% E MARGEM EBITDA FINAL DO ANO DE 3,99%, A EMPRESA ALCANÇA EXCELENTES RESULTADOS EM MOMENTO DE CRISE DO MERCADO GERAL.

### CAPEX Econômico (Investimentos)



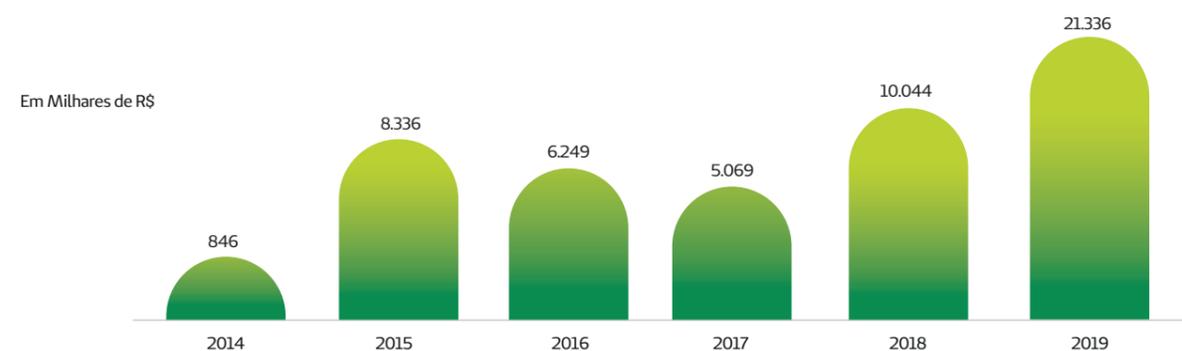
CAPEX (CAPITAL EXPENDITURE), SÃO INVESTIMENTOS EM BENS DE CAPITAL DESTINADOS A AMPLIAR A CAPACIDADE DE GERAÇÃO DE LUCROS DA EMPRESA. EM 2019, A COOPERATIVA INVESTIU UM MONTANTE DE R\$ 58 MILHÕES AMPLIANDO SUA VERTICALIZAÇÃO.

### Receita Líquida Total Gerencial

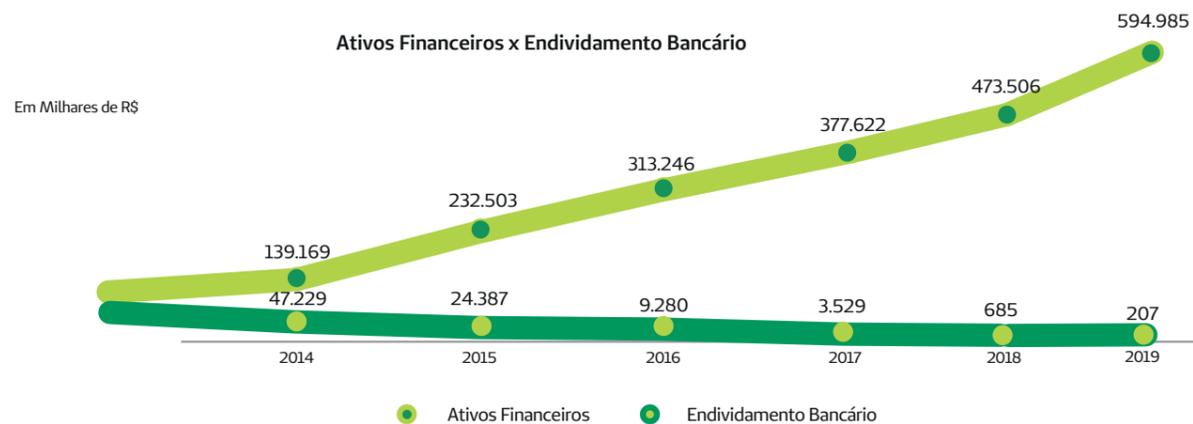


A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DA COOPERATIVA EM 2019 CRESCEU 10,32% EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA DE 2018.

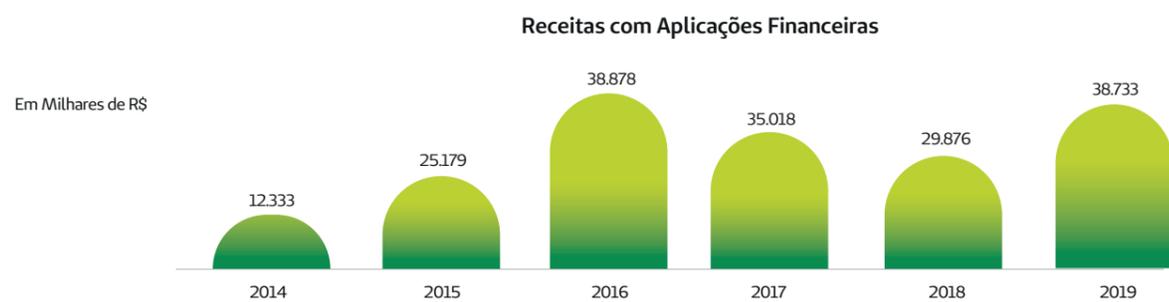
### Sobras à disposição AGO



A COOPERATIVA APRESENTA, AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2019, UMA SOBRA À DISPOSIÇÃO DOS COOPERADOS NA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA NO MONTANTE DE R\$ 21 MILHÕES.

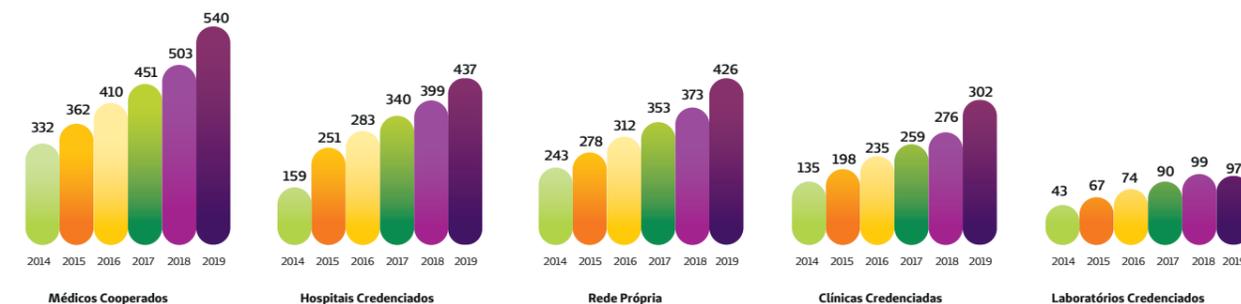


OS ATIVOS FINANCEIROS DA COOPERATIVA ALCANÇARAM, AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2019, O PATAMAR DE R\$ 595 MILHÕES, CRESCIMENTO DE 25,7% EM RELAÇÃO A 2018. O ENDIVIDAMENTO BANCÁRIO DA COOPERATIVA COM EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS NO CIRCULANTE E NÃO CIRCULANTE ENCERROU 2019 COM APENAS R\$ 207 MIL, REPRESENTANDO APENAS 0,05% DO SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO.



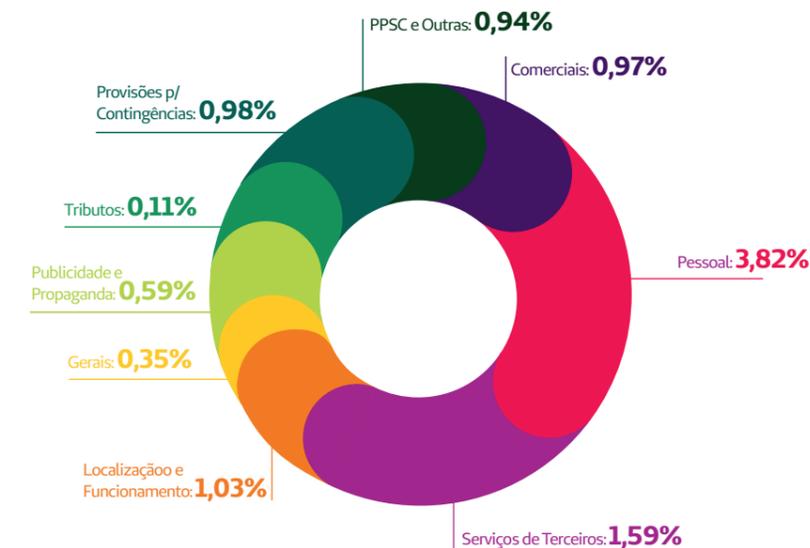
A COOPERATIVA OBTVEU DE RECEITAS DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS NA ORDEM DE R\$ 38,73 MILHÕES, REFLEXO DE AUMENTO NA RENTABILIZAÇÃO DOS ATIVOS FINANCEIROS EM ÍNDICES SUPERIORES À SELIC DE 2019, QUE FOI DE 4,5% (FONTE: BACEN).

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 10,39 % EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA, SENDO AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS GERENCIAIS DE 9,41% E AS DESPESAS COMERCIAIS COM O PERCENTUAL DE 0,97%

# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

DOS EXERCÍCIOS DE 2019 E 2018

(G4-EC1)



## BALANÇO PATRIMONIAL (Valores expressos em milhares de Reais)

## ATIVO

	Nota Explicativa	2019	2018
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>579.521</b>	<b>539.236</b>
<b>Disponível</b>	<b>3</b>	<b>13.148</b>	<b>5.375</b>
<b>Realizável</b>		<b>566.373</b>	<b>533.861</b>
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>3</b>	<b>441.197</b>	<b>389.954</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		88.339	113.280
Aplicações Livres		352.858	276.674
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>4</b>	<b>61.668</b>	<b>32.055</b>
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		61.668	32.055
<b>Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>4</b>	<b>10.965</b>	<b>62.451</b>
Atendimento a Particulares		816	660
Intercâmbio a Receber		10.149	61.791
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>5</b>	<b>3.296</b>	<b>2.443</b>
<b>Despesas Diferidas</b>	<b>6</b>	<b>9.730</b>	<b>6.290</b>
<b>Bens e Títulos a Receber</b>	<b>6</b>	<b>33.426</b>	<b>30.905</b>
<b>Despesas Antecipadas</b>	<b>6</b>	<b>1.478</b>	<b>2.415</b>
<b>Conta-Corrente com Cooperados</b>	<b>6</b>	<b>4.613</b>	<b>7.348</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>529.174</b>	<b>441.033</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<b>300.042</b>	<b>249.803</b>
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>3</b>	<b>140.640</b>	<b>78.177</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		94.972	57.779
Aplicações Livres		45.668	20.398
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
<b>Títulos e Créditos a Receber</b>	<b>6</b>	<b>150</b>	<b>207</b>
<b>Depósitos Judiciais e Fiscais</b>	<b>6</b>	<b>40.899</b>	<b>33.990</b>
<b>Conta-Corrente com Cooperados IN20</b>	<b>6</b>	<b>118.309</b>	<b>137.385</b>
<b>Investimentos</b>	<b>7</b>	<b>6.319</b>	<b>4.544</b>
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		1.357	996
Outros Investimentos		4.962	3.548
<b>Imobilizado</b>	<b>8</b>	<b>178.423</b>	<b>139.350</b>
Imóveis - Hospitalares		74.434	72.215
Imóveis - Não Hospitalares		36.861	14.382
Imobilizado de Uso Próprio - Hospitalares		42.943	36.869
Imobilizado de Uso Próprio - Não Hospitalares		14.747	10.901
Imóveis em Construção		1.086	-
Outras Imobilizações		8.352	4.983
<b>Intangível</b>	<b>9</b>	<b>44.390</b>	<b>47.336</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>1.108.695</b>	<b>980.269</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

## BALANÇO PATRIMONIAL (Valores expressos em milhares de reais)

## PASSIVO

	Nota Explicativa	2019	2018
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>441.377</b>	<b>406.473</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>10</b>	<b>302.732</b>	<b>247.683</b>
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG		48.609	43.776
Provisão para Remissão		1.209	1.151
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		12.807	17.053
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.		183.576	133.553
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		56.531	52.150
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>11</b>	<b>5.980</b>	<b>35</b>
<b>Débitos com Operações de Assistência à Saúde N.Relac. Planos de Saúde da OPS</b>	<b>11</b>	<b>6.181</b>	<b>39.845</b>
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>12</b>	<b>48.374</b>	<b>47.215</b>
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>13</b>	<b>189</b>	<b>487</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>14</b>	<b>77.914</b>	<b>71.208</b>
<b>Conta Corrente Cooperados</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>244.081</b>	<b>238.093</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>10</b>	<b>17.627</b>	<b>17.323</b>
Provisão para Remissão		2.067	1.843
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		15.560	15.480
<b>Demais Provisões</b>	<b>-</b>	<b>82.855</b>	<b>59.416</b>
Provisões para Tributos Diferidos	15	9.365	9.567
Provisões para Ações Judiciais	16.1	73.490	49.849
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>12</b>	<b>130.926</b>	<b>154.327</b>
Parcelamento de Tributos e Contribuições		13.219	17.525
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		117.707	136.802
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>197</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>14</b>	<b>12.655</b>	<b>6.830</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL</b>		<b>423.237</b>	<b>335.703</b>
<b>Capital Social / Patrimônio Social</b>	<b>17.1</b>	<b>157.806</b>	<b>134.577</b>
<b>Reservas</b>	<b>17.2</b>	<b>244.095</b>	<b>191.082</b>
Reservas de Reavaliação		19.026	19.418
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		225.069	171.664
<b>Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado</b>	<b>23</b>	<b>21.336</b>	<b>10.044</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>1.108.695</b>	<b>980.269</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (Valores expressos em milhares de reais)

	NOTA EXPLICATIVA	2019	2018 Reapresentado
<b>Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>18</b>	<b>2.188.855</b>	<b>1.968.222</b>
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos		2.213.219	1.987.856
Varição das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(282)	(225)
(-) Tributos Diretos de Operações c/ Planos de Assistência à Saúde da OPS		(24.082)	(19.409)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos</b>	<b>19</b>	<b>(1.822.904)</b>	<b>(1.642.926)</b>
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.818.523)	(1.632.399)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(4.381)	(10.527)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		<b>365.951</b>	<b>325.296</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>18</b>	<b>799</b>	<b>706</b>
<b>Receitas de Assistência à Saúde N. Relacionadas c/ Planos de Saúde da OPS</b>	<b>18</b>	<b>70.938</b>	<b>49.096</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		59.023	36.109
Receitas com Adm. de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		2.551	5.104
Outras Receitas Operacionais		9.364	7.883
<b>(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde</b>	<b>18</b>	<b>(1.079)</b>	<b>(954)</b>
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>19</b>	<b>(99.724)</b>	<b>(67.536)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(20.631)	-
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(61.414)	(51.793)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(17.679)	(15.743)
<b>Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N. Relac. com Planos de Saúde da OPS</b>	<b>19</b>	<b>(40.625)</b>	<b>(48.825)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>296.260</b>	<b>257.783</b>
<b>Despesas de Comercialização</b>		<b>(23.495)</b>	<b>(16.208)</b>
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>20</b>	<b>(204.440)</b>	<b>(189.666)</b>
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>21</b>	<b>24.843</b>	<b>18.254</b>
Receitas Financeiras		47.643	37.772
Despesas Financeiras		(22.800)	(19.518)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>22</b>	<b>6.664</b>	<b>4.447</b>
Receitas Patrimoniais		6.985	4.738
Despesas Patrimoniais		(321)	(291)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>24</b>	<b>99.832</b>	<b>74.610</b>
<b>Imposto de Renda</b>	<b>24</b>	<b>(19.747)</b>	<b>(19.071)</b>
<b>Contribuição Social</b>	<b>24</b>	<b>(7.459)</b>	<b>(7.034)</b>
<b>Participação nos Resultados</b>	<b>25</b>	<b>(2.000)</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>23</b>	<b>70.626</b>	<b>48.505</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (Valores expressos em milhares de reais)

	2019	2018
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.997.142	2.130.264
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.499.793	1.007.547
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	30.833	23.956
(+) Outros Recebimentos Operacionais	14.780	22.565
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.480.737)	(1.405.374)
(-) Pagamento de Comissões	(19.690)	(10.758)
(-) Pagamento de Pessoal	(111.687)	(99.666)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(3.428)	(2.890)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(178.227)	(153.504)
(-) Pagamento de Tributos	(353.991)	(323.577)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(33.737)	(26.727)
(-) Pagamento de Aluguel	(10.566)	(8.965)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(11.809)	(10.283)
(-) Aplicações Financeiras	(1.268.812)	(1.101.362)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(12.038)	(18.880)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>57.826</b>	<b>22.346</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado/Intangível	95	54
(+) Recebimento de Dividendos	119	162
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado/Intangível	(49.745)	(21.960)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimento</b>	<b>(49.531)</b>	<b>(21.744)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(79)	(1.004)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(443)	(1.982)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>	<b>(522)</b>	<b>(2.986)</b>
<b>VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA</b>	<b>7.773</b>	<b>(2.384)</b>
Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa	5.375	7.759
Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa	13.148	5.375
<b>VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA</b>	<b>7.773</b>	<b>(2.384)</b>
Ativos Livres no Início do Período	302.448	213.483
Ativos Livres no Final do Período	411.674	302.448
<b>AUMENTO / (DIMINUIÇÃO) NO CAIXA EQUIVALENTE CAIXA E APLICAÇÕES LIVRES</b>	<b>109.226</b>	<b>88.965</b>

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 Lucros / Sobras / Retenções	Reserva de Reavaliação	Prejuízos/ Déficits Acumulados	Sobra à Disposição da AGO	Total
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017</b>	115.723	132.652	19.811	-	5.069	273.255
<b>Aumento de Capital / Patrimônio Social com Lucros e Reservas e em Espécie</b>	<b>7.521</b>	<b>5</b>				<b>7.526</b>
<b>Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)</b>						
<b>Reserva de Reavaliação</b>			<b>(393)</b>	<b>594</b>		<b>201</b>
Realização			(594)	594		
Baixa						
IRPJ - Diferido			149			149
CSLL - Diferido			52			52
<b>Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício</b>				<b>48.505</b>		<b>48.505</b>
<b>Resultado dos Atos não Cooperativos</b>				<b>(35.632)</b>		<b>(35.632)</b>
<b>Reserva Legal</b>		<b>38.980</b>		<b>(3.348)</b>		<b>35.632</b>
Fundo de Reserva		2.678		(2.678)		
FATES		36.302		(670)		35.632
<b>Reservas Estatutárias</b>		<b>9</b>				<b>9</b>
Fundo para Contingências Tributárias		9				9
<b>Outras Reservas de Lucros (detalhar)</b>	<b>11.333</b>	<b>18</b>			<b>(5.069)</b>	<b>6.282</b>
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)
<b>Sobras à Disposição da AGO</b>				<b>(10.044)</b>	<b>10.044</b>	
<b>Outras Mutações ao Patrimônio Líquido</b>				<b>(75)</b>		<b>(75)</b>
Baixa de Títulos e Quotas Indevidas de Períodos Anteriores				(75)		(75)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>	134.577	171.664	19.418	(0)	10.044	335.703
<b>Aumento de Capital / Patrimônio Social com Lucros e Reservas e em Espécie</b>	<b>8.364</b>					<b>8.364</b>
<b>Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)</b>						
<b>Reserva de Reavaliação</b>			<b>(392)</b>	<b>594</b>		<b>202</b>
Realização			(594)	594		
Baixa						
IRPJ - Diferido			149			149
CSLL - Diferido			53			53
<b>Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício</b>				<b>70.626</b>		<b>70.626</b>
<b>Resultado dos Atos não Cooperativos</b>				<b>(46.279)</b>		<b>(46.279)</b>
<b>Reserva Legal</b>		<b>53.393</b>		<b>(7.112)</b>		<b>46.281</b>
Fundo de Reserva		5.692		(5.690)		2
FATES		47.701		(1.422)		46.279
<b>Reservas Estatutárias</b>		<b>(2)</b>				<b>(2)</b>
Fundo para Contingências Tributárias		(2)				(2)
<b>Outras Reservas de Lucros (detalhar)</b>	<b>14.865</b>	<b>14</b>			<b>(10.044)</b>	<b>4.835</b>
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a Distribuir	16.737	14			(10.044)	6.707
IRRF Sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a Distribuir	(1.871)					(1.871)
<b>Sobras à Disposição da AGO</b>				<b>(21.336)</b>	<b>21.336</b>	
<b>Retificação De Exercícios Anteriores - Outras Mutações</b>				<b>3.507</b>		<b>3.507</b>
Revisão de IRPJ e CSLL 2018 e incentivo fiscal Lei do Bem				1.613		1.613
Recuperação de Custos Processuais e Crédito Previdenciário				208		208
Outras Mutações ao Patrimônio Líquido				1.685		1.685
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>	157.806	225.069	19.026	(0)	21.336	423.237

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 2019 e de 2018. 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 340 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 ampliação da rede de atendimento com o projeto de construção do Hospital Materno-Infantil, do anexo do Hospital Regional da Unimed e ampliação contínua das demais Unidades, 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\$ 23.522 mil, seja na liquidez corrente de 1,31, seja na liquidez geral de 1,28, seja nas reservas constituídas para cobrir o lastro financeiro de R\$ 581.837 mil, alcançando assim as metas econômico financeiras traçadas, dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores.

### A Administração

## NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

**A UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA. (“UNIMED FORTALEZA” ou “COOPERATIVA”),** é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte, tendo como objeto específico a operacionalização de planos privados de assistência à saúde, através da congregação de profissionais médicos. A sociedade foi constituída em 11 de julho de 1978, com inscrição no CNPJ/MF sob nº 05.868.278/0001-07 e registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, desde novembro de 2009, através do Ofício nº 238/2009/DIRAD/HAB/DIOPE, sob o nº 31.714-4. É regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País e pela Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, e suas alterações, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. A COOPERATIVA atua principalmente na comercialização de planos de saúde, firmando em nome de seus associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado – Pré-Pagamento e por Serviços Prestados – Pós-Pagamento, a serem atendidos pelos médicos associados, rede própria, rede credenciada e rede de intercâmbio. Além de prestar serviços hospitalares, laboratoriais, de remoção, home care, serviços pré-hospitalares, serviços de medicina preventiva e promover educação cooperativista. Atualmente conta com mais de 4 mil médicos associados, 344 serviços credenciados (Hospitais, Clínicas, Banco de Sangue e Laboratórios), ampla estrutura de rede própria, e busca propiciar aos seus cooperados melhores condições para o exercício de suas atividades junto ao mercado de trabalho, sua defesa econômico-social e o aprimoramento do serviço de assistência médico hospitalar, buscando diminuir os possíveis impactos ambientais e promovendo o bem-estar da sociedade em geral. A sede da UNIMED FORTALEZA é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro Aldeota – Fortaleza – CE e sua área de ação, conforme artigo 1º, inciso II do Estatuto Social, abrange os Municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza e ainda os municípios de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Cascavel, Fortim, Guarimiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades as quais venham adquirir outras carteiras de clientes.

## CONTROLADAS

### Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros LTDA

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

### UNISERV Serviços S/C LTDA

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

## DEMAIS INVESTIMENTOS

**Unimed Seguradora  
Sicredi Ceará Centro Norte  
Central Nacional Unimed  
Federação Equatorial**

## NOTA 2 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 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 contrariem 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, Resolução Normativa ANS nº 435/18 e posteriores alterações 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 435/18 e posteriores alterações, onde se inclui também a Resolução Normativa ANS nº 446/19.

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2019 foram autorizadas para emissão pela administração em 22 de janeiro de 2020 e levadas a apreciação em 04 de março de 2020 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 cooperativa. Quando necessário, são efetuados ajustes para que as políticas contábeis estejam de acordo com as adotadas pela cooperativa.

#### Controladas

São classificadas como controladas as empresas sobre as quais a cooperativa possui poder de decisão nas políticas financeiras e operacionais e detém o seu controle. Os investimentos em controladas são registrados nas demonstrações financeiras individuais da cooperativa pelo método de equivalência patrimonial, representando o resultado líquido atribuível aos acionistas de acordo com a NBC TG 18 (R2) – Investimento em Coligada, em Controlada e em Empreendimento Controlado em Conjunto.

#### IV. Corresponsabilidade pela gestão de riscos

A Unimed Fortaleza reconheceu os efeitos da adoção da Resolução Normativa ANS nº 435/18, no que tange a forma de contabilização das operações de corresponsabilidade ou compartilhamento pela gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde.

Os valores referentes ao exercício de 2019 foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivos PTUs), registros integrados pelos sistemas internos, além de relatórios auxiliares internos, relativos às transações onde a prestação do atendimento assistencial entre operadoras se configurou na modalidade Intercâmbio e aluguel de rede em Pós-Pagamento em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 435/18, Anexo IV – Manual Contábil em seu item 6.2.2. Estes relatórios possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento entre as Unimeds Origem e Executora, conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovadas pelo Fórum Unimed, e nas operações de aluguel de rede entre demais operadoras de planos de saúde.

RECONHECIMENTO DA RN N.435/18						
Grupo Contábil	3111	3117	3321	4111	4421	4422
Receita de Corresponsabilidade assumida	415.265		(415.265)			
Custo de Corresponsabilidade assumida				367.332	(61.720)	(305.612)
Corresponsabilidade Cedida		(84.239)		(84.239)		
<b>TOTAL</b>	<b>415.265</b>	<b>(84.239)</b>	<b>(415.265)</b>	<b>283.093</b>	<b>(61.720)</b>	<b>(305.612)</b>

As demonstrações contábeis das entidades controladas foram auditadas por auditor independente em conjunto com as demonstrações da cooperativa conforme data estabelecida pelo órgão regulador, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 435/18 e posteriores alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 8.3. As demonstrações financeiras da UNIMED FORTALEZA foram publicadas de forma individual e consolidada por estarem em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 435/18 e posteriores alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu item 10.32.1, que exige para o exercício de 2019, a publicação de demonstrações consolidadas pelas Operadoras de Plano de saúde (com mais de 100.000 beneficiários).

#### Demais investimentos

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

A edição da Resolução Normativa ANS nº 446/19, acrescentou o artigo 3º-A e um Capítulo V ao Anexo da Resolução Normativa ANS nº 435/18, que estabelece às operadoras informarem a segregação dos valores contabilizados em 2018 e 2019 referentes às contraprestações de corresponsabilidade cedida e às despesas assistenciais, respectivamente grupos 31171 e 41111:

**a) Segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 e 2019 referentes ao grupo 31171** – Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 pela Resolução Normativa nº 435/2018.

**b) Segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 e 2019 referentes ao grupo 41111** – Despesa com Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 para 411X1 pela Resolução Normativa nº 435/2018;

Para atender o normativo vigente, a segregação da escrituração contábil dos lançamentos de corresponsabilidade é apresentada nos quadros que seguem:

INFORMAÇÕES SOBRE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA E CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA EM 2018 E 2019

"Contraprestações de Corresponsabilidade Cedida de Assistência Médico-Hospitalar (grupo 31171)"	"Corresponsabilidade Cedida em Preço Prestabelecido"		"Corresponsabilidade Cedida em Preço Pós-Estabelecido"	
	2018	2019	2018	2019
<b>1 - Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido</b>	-	-	<b>71.957</b>	<b>84.239</b>
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei			3.286	2.323
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei			24.606	32.070
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei			519	354
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei			17.283	16.863
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei			957	980
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei			25.306	31.649
<b>2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido</b>	-	-	-	-
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei				
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei				
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei				
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei				
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>71.957</b>	<b>84.239</b>

INFORMAÇÕES SOBRE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA E CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA EM 2018 E 2019

"Eventos/Sinistros Conhecidos Ou Avisados De Assistência À Saúde Médico-Hospitalar (Grupo 411x1)"	"Carteira Própria (beneficiários da operadora)"		"Corresponsabilidade Assumida (beneficiários de outras operadoras)"	
	2018	2019	2018	2019
<b>1 - Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido</b>	<b>1.333.618</b>	<b>1.450.875</b>	-	-
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	59.457	89.943		
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	609.178	637.975		
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	6.864	10.935		
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	287.004	349.496		
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	50.319	17.999		
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	320.796	344.527		
<b>2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido</b>	<b>8</b>	<b>316</b>	<b>288.195</b>	<b>367.332</b>
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	0	1		
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	0			
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	8	38	288.195	
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	0	277		
<b>TOTAL</b>	<b>1.333.626</b>	<b>1.451.191</b>	<b>288.195</b>	<b>367.332</b>

A Cooperativa reapresentou as Demonstrações Financeiras com os valores correspondentes ao exercício de 2018 com os efeitos de forma retroativa da aplicação da Resolução Normativa ANS nº 430/17 para fins de adoção da referida norma na questão da corresponsabilidade pela gestão de risco e para fins de comparabilidade.

## B) APURAÇÃO DO RESULTADO

### I. Reconhecimento da receita

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

As receitas com as contraprestações provenientes das operações de planos privados de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

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

A parcela referente ao período de risco a decorrer no mês de competência é registrada em uma conta do Passivo Circulante denominada Provisão de Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas, conforme requerido pela Resolução Normativa ANS nº 435/18 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, conforme

requerido pela Resolução Normativa ANS nº 435/18 e posteriores alterações emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. 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 vários fatores, como experiência de fiscalizações anteriores, interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela autoridade fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da UNIMED FORTALEZA. Imposto de renda diferido ativo é reconhecido para as diferenças temporárias existentes na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a realização futura. Julgamento significativo da administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.

#### II. Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A UNIMED FORTALEZA reconhece uma provisão para causas cíveis e trabalhistas, quando a avaliação da probabilidade de perda provável inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados internos e externos. Essas provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. No processo de aplicação das políticas contábeis da UNIMED FORTALEZA, a administração fez julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras e avaliou as principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro de acordo com a NBC TG 25 (R1) – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes. As perdas possíveis não são provisionadas, mas são evidenciadas e divulgadas em notas explicativas.

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

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso.

No mínimo anualmente, a UNIMED FORTALEZA realiza análises internas de busca de indicativos de perda de seus ativos, de forma a concluir sobre a necessidade de se realizar teste de redução ao valor recuperável.

#### IV. Depreciação e amortização

As taxas de depreciação e amortização de seus bens são calculadas pelo método linear e levam em consideração as taxas que foram avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus bens.

### D) DISPONÍVEL E VALORES EQUIVALENTES

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou outros fins, e são avaliados de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 03 (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 435/18 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 à conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde. As contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde, na modalidade de preço pré-estabelecido, são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco. Perdas estimadas sobre créditos são 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 útil dos bens através das taxas avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus bens em consonância com a NBC TG 27 (R3).

Um item de imobilizado é baixado quando vendido, sucateado ou quando nenhum benefício econômico futuro for esperado do seu uso ou venda. Eventual ganho ou perda resultante da baixa do ativo (calculado como sendo a diferença entre o valor líquido da venda e o valor contábil do ativo) são incluídos na demonstração do resultado no exercício em que o ativo for baixado e são lançados na conta de Outras Receitas (Despesas) Operacionais.

### I) INTANGÍVEL

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados ao custo no momento de seu reconhecimento inicial e posteriormente deduzido da amortização acumulada e perdas acumuladas de valor recuperável, quando for o caso. Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados de acordo com sua vida útil. Para os de vida útil indefinida, não há amortização, porém, testa-se o impairment anualmente. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida útil definida são revisados no mínimo ao final de cada exercício social em consonância com a NBC TG 04 (R3).

### J) DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

Registra os gastos com despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais referentes às operações de assistência médico-hospitalar com pessoas jurídicas, sendo o seu saldo amortizado pelo prazo de 12 (doze) meses. São também reconhecidas as eventuais variações ocorridas na população que deram origem ao diferimento, conforme Resolução Normativa ANS nº 430/18 e posteriores alterações em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 8.2.3 e subitens.

### K) CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS

Os custos de empréstimos compreendem juros e outros custos incorridos relativos aos empréstimos e são capitalizados em Imobilizado, Intangível ou Propriedades para Investimento, desde que os Ativos sejam qualificáveis, ou seja, estejam em construção, ampliação, formação etc. no período em que os gastos são incorridos. A UNIMED FORTALEZA não capitalizou custos de empréstimos relacionados com aquisição, construção ou produção de ativos qualificáveis até o final da sua fase pré-operacional por não haver identificado uma relação direta entre empréstimos específicos e um ativo qualificável em consonância com a NBC TG 20 (R1).

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

A administração revisa anualmente o valor contábil líquido de seus ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas, e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável em consonância com a NBC TG 01 (R3).

### 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 em consonância com a NBC TG 06 (R2).

## R) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

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

### I. Ativos financeiros

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

### Investimentos

Aplicações em fundos de investimento de renda fixa vinculados às provisões técnicas da ANS.

### Contas a receber

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

### II. Passivos financeiros

Fornecedores, Empréstimos e Financiamentos  
São apresentados pelo valor do principal acrescido dos encargos financeiros incorridos “pro rata temporis” até a data do balanço e registrados no resultado do exercício.

## S) DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA – DFC

A UNIMED FORTALEZA elabora e publica a Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) pelo método direto de acordo com a Resolução Normativa

ANS nº 435/18 e alterações, embora seja facultativo conforme a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 03 (R3) – Demonstração dos Fluxos de Caixa, ao mesmo tempo em que publica nestas notas explicativas a conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, também de acordo com as respectivas normas.

## T) DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO – DVA

A demonstração do valor adicionado foi preparada de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 09 – Demonstração de Valor Adicionado de forma facultativa de acordo com a ANS, Resolução Normativa ANS nº 435/18 e alterações, seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.10.1.

## U) CAPITAL SOCIAL

O capital social da cooperativa é dividido em quotas–partes de R\$ 1,00 (um real) cada, indivisíveis e intransferíveis a não cooperados. De acordo com o estatuto social da UNIMED FORTALEZA os cooperados podem requerer a qualquer tempo demissão do quadro societário da cooperativa. De acordo com o Art. 15 de seu estatuto, nos casos em que ocorrer a demissão, eliminação ou exclusão de cooperado haverá a restituição do capital acrescido de sobras e deduzido de perdas. De acordo com a Interpretação Técnica Geral (ITG) 2004/17 – Entidade Cooperativa em seu item 18 – O capital social da entidade cooperativa é formado por quotas–partes, que devem ser registradas de forma individualizada, no Patrimônio Líquido, podendo ser utilizados registros auxiliares.

### 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

	2019			2018		
	Sem vencimento	Vencimento até 12 meses	Vencimento acima de 12 meses	Valor contábil	Valor de mercado	Valor contábil
<b>CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>13.148</b>	-	-	<b>13.148</b>	<b>13.148</b>	<b>5.375</b>
Caixa e bancos	13.148	-	-	13.148	13.148	5.375
<b>Títulos de renda fixa</b>	<b>195.178</b>	<b>28.938</b>	<b>228.679</b>	<b>452.794</b>	<b>452.794</b>	<b>452.730</b>
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	28.938	83.077	112.015	112.015	65.481
Debentures - Operações Compromissadas	-	-	-	-	-	207
Letras Financeiras	-	-	85.747	85.747	85.747	48.462
Tesouro Direto	-	-	59.855	59.855	59.855	29.715
Título de Capitalização	97	-	-	97	97	97
Fundo - SANTANDER MASTER DI	319	-	-	319	319	824
Fundos - Banco Daycoval S.A.	8.027	-	-	8.027	8.027	-
Fundos - XP Investimentos	167.239	-	-	167.239	167.239	235.025
Fundos - Safra S.A.	16.481	-	-	16.481	16.481	-
Fundos - Banco BTG Pactual S.A.	-	-	-	-	-	72.919
Fundos - UNIMED INVESTCOOP ANS III	3.014	-	-	3.014	3.014	-
<b>Títulos de renda variável</b>	<b>22.298</b>	-	-	<b>22.298</b>	-	<b>1.342</b>
Fundos - XP Investimentos	22.298	-	-	22.298	-	1.342
<b>Títulos multimercado</b>	<b>106.744</b>	-	-	<b>106.744</b>	-	<b>14.059</b>
Fundo - Safra	-	-	-	-	-	5.113
Fundos - XP Investimentos	89.201	-	-	89.201	-	8.946
Fundos - Banco Daycoval S.A.	10.061	-	-	10.061	-	-
Fundo - Bradesco	6.453	-	-	6.453	-	-
Fundo - Santander	1.030	-	-	1.030	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>337.368</b>	<b>28.938</b>	<b>228.679</b>	<b>594.985</b>	<b>465.942</b>	<b>473.506</b>

### 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

	2019				2018			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
<b>Títulos para negociação</b>								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	73.334	-	<b>73.334</b>	-	30.233	-	<b>30.233</b>
Debentures - Operações Compromissadas	-	-	-	-	-	207	-	<b>207</b>
Letras Financeiras	-	46.112	-	<b>46.112</b>	-	20.399	-	<b>20.399</b>
Fundo	-	274.465	-	<b>274.465</b>	-	246.137	-	<b>246.137</b>
Tesouro Direto	-	4.518	-	<b>4.518</b>	-	-	-	-
Título de Capitalização	-	97	-	<b>97</b>	-	97	-	<b>97</b>
<b>Ativos garantidores</b>								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	38.681	-	<b>38.681</b>	-	35.248	-	<b>35.248</b>
Letras Financeiras	-	39.635	-	<b>39.635</b>	-	28.064	-	<b>28.064</b>
Fundos	-	49.658	-	<b>49.658</b>	-	78.032	-	<b>78.032</b>
Tesouro Direto	-	55.337	-	<b>55.337</b>	-	29.715	-	<b>29.715</b>
<b>TOTAL</b>	-	<b>581.837</b>	-	<b>581.837</b>	-	<b>468.131</b>	-	<b>468.131</b>

Nível 1: títulos com cotação em mercado ativo;

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

Nível 3: títulos que não possuem seus custos determinados com base em um mercado observável.

As aplicações financeiras estão compostas por:

#### APLICAÇÕES FINANCEIRAS

	2019	2018
<b>CIRCULANTE</b>	<b>441.197</b>	<b>389.954</b>
<b>Aplicações garantidoras de provisões técnicas</b>	<b>88.339</b>	<b>113.280</b>
Banco BTG Pactual S.A.	-	72.919
Banco Pan	38.681	35.248
Banco Safra	16.481	5.113
Banco Investcoop	3.014	-
Banco XP Investimentos	20.102	-
Banco Daycoval	10.061	-
<b>Aplicações Livres</b>	<b>352.858</b>	<b>276.674</b>
Banco Panamericano	33.170	29.525
Banco Santander	1.651	1.224
Banco Safra	13.950	-
Banco Bradesco	6.477	-
Título de Capitalização	97	97
XP Investimentos - Fundos	249.649	245.314
Outras Aplicações	47.864	514
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>140.640</b>	<b>78.177</b>
<b>Aplicações garantidoras de provisões técnicas</b>	<b>94.972</b>	<b>57.779</b>
Banco Safra	18.270	17.207
Banco Santander	32.210	29.715
Banco Bradesco	34.427	10.857
Banco Daycoval	10.065	-
<b>Aplicações Livres</b>	<b>45.668</b>	<b>20.399</b>
Banco Bradesco	16.978	10.243
XP Investimentos - Letras Financeiras	18.657	10.156
Banco Daycoval	10.033	-
<b>TOTAL</b>	<b>581.837</b>	<b>468.131</b>

De acordo com a Resolução Normativa nº 392/15 e suas alterações, foram constituídos ativos garantidores (aplicações vinculadas no montante de R\$ 183.311 mil em 2019 e R\$ 171.059 mil em 2018) 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. Os ativos garantidores das provisões técnicas vinculados à ANS ficam custodiados na Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos - CETIP.

Em função de previsão contida na Resolução Normativa ANS nº 393/15 e suas alterações, 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.

## 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		
	2019	2018
<b>Lucro/Prejuízos do exercício</b>	<b>70.626</b>	<b>48.505</b>
<b>Ajustes para a reconciliação do resultado</b>	<b>28.589</b>	<b>26.699</b>
Provisão para perdas sobre créditos	17.679	15.743
Depreciação e Amortização	21.929	20.667
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	(11.019)	(9.711)
<b>(Aumento) diminuição em ativos operacionais</b>	<b>(82.751)</b>	<b>(81.344)</b>
Aplicações	(113.706)	(98.268)
Crédito de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(29.614)	(4.153)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência à Saúde	51.486	(1.481)
Títulos e Créditos a Receber	(2.521)	(6.949)
Conta Corrente com Cooperados	21.811	29.252
Outros Créditos a Receber	(10.208)	256
<b>Aumento (diminuição) em passivos operacionais</b>	<b>41.362</b>	<b>28.486</b>
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	55.352	22.562
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	(27.719)	2.378
Tributos e Encargos Sociais	(22.241)	(1.726)
Débitos Diversos	12.531	11.627
Provisões Contingências Passivas	23.439	(6.354)
<b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>	<b>57.826</b>	<b>22.346</b>
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	95	54
Recebimento de Dividendos	119	162
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado	(49.745)	(21.960)
<b>Caixa líquido das atividades de investimento</b>	<b>(49.531)</b>	<b>(21.744)</b>
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(79)	(1.004)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(443)	(1.982)
<b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b>	<b>(522)</b>	<b>(2.986)</b>
<b>Variação de Caixa e Equivalente Caixa</b>	<b>7.773</b>	<b>(2.384)</b>
<b>Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa</b>	<b>5.375</b>	<b>7.759</b>
<b>Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa</b>	<b>13.148</b>	<b>5.375</b>
<b>Variação de Caixa e Equivalente Caixa</b>	<b>7.773</b>	<b>(2.384)</b>
<b>Ativos Livres no Início do Período</b>	<b>302.448</b>	<b>213.483</b>
<b>Ativos Livres no Final do Período</b>	<b>411.674</b>	<b>302.448</b>
<b>Aumento/(Diminuição) no Caixa, Bancos e Aplicações Livres</b>	<b>109.226</b>	<b>88.965</b>

## 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			
		2019	2018
<b>Créditos de Operações com Assistência à Saúde</b>		<b>61.668</b>	<b>32.055</b>
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	(i)	26.657	32.690
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(v)	(770)	(635)
(+) Corresponsabilidade assumida a receber	(iii)	35.788	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(v)	(7)	-
<b>Outros Créditos Operacionais</b>		<b>816</b>	<b>660</b>
(+) Outros Créditos Operacionais	(iii)	1.291	1.024
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(v)	(475)	(364)
<b>Intercâmbio a receber</b>		<b>10.149</b>	<b>61.791</b>
Intercâmbio a receber	(iv)	15.938	66.949
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(v)	(5.789)	(5.158)
<b>TOTAL</b>		<b>72.633</b>	<b>94.506</b>

### I. Contraprestações pecuniárias a receber

Correspondem às vendas a receber de planos coletivos empresariais e corporativos associativos, inclusive por adesão com cobrança individualizada, conforme contratos firmados com pessoa jurídica como também correspondem às vendas a receber 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. Também fazem parte desse grupo os valores recebíveis das operações de corresponsabilidade assumida em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 435/18 ANS, Anexo IV – Manual Contábil em seu item 6.2.

### II. Corresponsabilidade Assumida a receber

Corresponde a cobrança do atendimento realizado pela rede credenciada e rede própria da UNIMED FORTALEZA aos beneficiários de outras operadoras, oriundo das operações de corresponsabilidade pela gestão de riscos assumida ou atendimentos de natureza continuada estabelecidos entre as cooperativas no Sistema Unimed ou com demais operadoras.

### III. Outros Créditos Operacionais

Corresponde à 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.

### IV. Intercâmbio a receber

Corresponde à cobrança do atendimento realizado pela rede credenciada e rede própria da UNIMED FORTALEZA aos beneficiários de outras operadoras, oriundo de intercâmbios eventuais ou não continuados 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.

### V. 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 conforme segue:

A movimentação da Provisão para Perdas Sobre Crédito - PPSC é apresentada a seguir:

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS - PPSC				
	Assistência à saúde	Corresponsabilidade assumida	Operacional	Intercâmbio eventual
<b>SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>	<b>635</b>	<b>0</b>	<b>364</b>	<b>5.158</b>
Adições	1.837	7	145	731
Baixas	(1.702)	-	(34)	(100)
<b>SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>	<b>770</b>	<b>7</b>	<b>475</b>	<b>5.789</b>

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 435/18 e alterações.

## NOTA 5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS		
	2019	2018
<b>CIRCULANTE</b>	<b>3.296</b>	<b>2.443</b>
Imposto de Renda Retido na Fonte	702	421
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	111	79
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	748	709
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Jurídica	173	-
PIS Retido na Fonte	178	120
COFINS Retido na Fonte	726	473
ISS a Recuperar	566	549
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	28	28
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
ISS a Recuperar	-	-
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
<b>TOTAL</b>	<b>3.340</b>	<b>2.487</b>

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		
	2019	2018
<b>CIRCULANTE</b>	<b>49.247</b>	<b>46.958</b>
Estoques (i)	24.161	24.601
Despesas Antecipadas (ii)	1.478	2.415
Conta Corrente Cooperados (iii)	4.613	7.348
Adiantamentos a Fornecedores (iv)	1.634	528
Adiantamentos a Funcionários (v)	1.131	1.036
Despesas Diferidas (vi)	9.730	6.290
Outros Créditos ou Bens a Receber (vii)	6.500	4.740
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>159.358</b>	<b>171.582</b>
Depósitos Judiciais e Fiscais (viii)	40.899	33.990
Conta Corrente Cooperados IN20 (ix)	118.309	137.385
Outros Títulos a Receber (x)	150	207
<b>TOTAL</b>	<b>208.605</b>	<b>218.540</b>

### 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		
	2019	2018
Depósitos Judiciais ANS	22.361	16.742
Outros depósitos Judiciais	7.958	7.958
Depósitos Judiciais Tributários - Pis e Cofins atos cooperados	4.254	4.254
Depósitos Judiciais Cíveis	5.702	4.276
Bloqueios judiciais	624	760
<b>TOTAL</b>	<b>40.899</b>	<b>33.990</b>

## 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 435/18 e alterações.

TRIBUTOS IN20		
	2019	2018
Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ	15.247	17.959
Contribuição social s/Lucro Líquido - CSLL	4.325	5.093
Contribuição p/Financiamento da Seguridade Social - COFINS	50.717	62.170
Contribuição p/Financiamento da Seguridade Social - COFINS - PERT	18.716	18.824
Programa de Integração Social - PIS	13.702	16.395
Programa de Integração Social - PIS - Processo Judicial	5.301	5.178
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	3.077	3.624
Imposto de Renda retido na fonte - IRRF	26	31
Ressarcimento ao SUS	3.575	4.044
Taxa de Saúde Suplementar - TSS	3.623	4.067
<b>TOTAL</b>	<b>118.309</b>	<b>137.385</b>

## 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 em 2019 foi de R\$ 103 mil.

## NOTA 7 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS

As participações societárias no país para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 estão demonstradas como segue:

	INVESTIMENTOS	
	2019	2018
<b>Controladas</b>	<b>1.357</b>	<b>996</b>
Unimed Corretora de Seguros	968	604
Uniserv Serviços S/C Ltda	389	392
<b>Outros investimentos</b>	<b>4.962</b>	<b>3.548</b>
Sicred Ceará Centro Norte	1.490	1.483
Central Nacional Unimed	3.096	1.694
Unimed Participações	312	246
Federação Ceará	-	67
Unimed Seguradora	54	48
Federação Equatorial	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>6.319</b>	<b>4.544</b>

São avaliadas pelo método de equivalência patrimonial e são reconhecidas de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 18 (R2) – Investimentos em Coligadas e Controladas. O patrimônio líquido e o resultado auferido pelas empresas controladas em 31 de dezembro de 2019, serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial.

Os demais investimentos da UNIMED FORTALEZA estão diretamente vinculados à estratégia da administração em promover uma verticalização associativa de suas operações cooperativistas. Os investimentos são representados ao valor de custo

pelo fato da UNIMED FORTALEZA não possuir influência significativa sobre as empresas em questão, não existindo, portanto, o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais. As participações mantidas pela UNIMED FORTALEZA nas empresas avaliadas ao custo não são superiores a 20% do capital social das mesmas.

## NOTA 8 – IMOBILIZADO

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

	IMOBILIZADO								
	Taxas anuais de depreciação	Saldo líquido em 31/12/2018	Adições	Baixas Líquidas	Depreciação/Amortização	Baixa Reavaliações	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2019	Vida útil (anos)
<b>NÃO HOSPITALAR</b>		<b>30.266</b>	<b>35.549</b>	<b>(259)</b>	<b>(4.661)</b>	-	<b>(934)</b>	<b>59.960</b>	
Terrenos	-	1.982	14.005				280	16.267	-
Edificações	2,1%	7.808	2.520	(1)	(103)		(1.413)	8.811	47
Edificações de Terceiros (I)	10,0%	4.592	8.417	-	(1.226)		-	11.783	10
Benfeitoria em Imóveis de Terceiros	10,0%	4.983	4.719	(98)	(1.427)		175	8.352	10
Instalações	2,1%	2.994	1.217	(99)	(34)		(127)	3.951	47
Máquinas e Equipamentos	10,0%	3.535	1.266	(12)	(591)		138	4.336	10
Móveis e Utensílios	10,0%	1.376	742	(37)	(346)		148	1.883	10
Veículos	20,0%	199	226		(111)			314	5
Equip. de Informática	20,0%	2.797	2.437	(12)	(824)		(135)	4.263	5
<b>HOSPITALAR</b>		<b>109.084</b>	<b>14.077</b>	-	<b>(5.621)</b>	-	<b>923</b>	<b>118.463</b>	
Terrenos	-	1.799						1.799	-
Edificações	1,7%	70.416	3.337		(1.232)		114	72.635	60
Instalações	1,7%	6.715	3.570		(120)		-	10.165	60
Máquinas e Equipamentos	10,0%	23.217	5.467	-	(2.909)		(263)	25.512	10
Móveis e Utensílios	10,0%	6.069	1.029		(1.024)		(149)	5.925	10
Veículos	20,0%	156	344		(111)		-	389	5
Equip. de Informática	20,0%	712	330	-	(225)		135	952	5
Imobilizado em Andamento	-	-	-	-	-		1.086	1.086	-
<b>TOTAL</b>		<b>139.350</b>	<b>49.626</b>	<b>(259)</b>	<b>(10.283)</b>	-	<b>(11)</b>	<b>178.423</b>	

### I. Contratos de Arrendamento Mercantil.

Os Contratos de Aluguéis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade com a NBC TG 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil totalizam R\$ 11.783 mil em 31 de dezembro de 2019.

## NOTA 9 – INTANGÍVEL

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

	INTANGÍVEL							
	Taxas anuais de amortização	Saldo líquido em 31/12/2018	Adições	Baixas líquidas	Amortização	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2019	Vida útil (anos)
<b>HOSPITALAR</b>		<b>3.366</b>	<b>884</b>	-	<b>(760)</b>	<b>(243)</b>	<b>3.247</b>	
Carteira de Plano de Assistência à Saúde (I)	20,0%	-	-	-	-	-	-	5
Sistemas de Computação (II)	20,0%	3.366	884	-	(760)	(243)	3.247	5
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (III)	20,0%	-	-	-	-	-	-	5
Outros Ativos Intangíveis (IV)	10 a 20%	0	-	-	-	-	0	10
<b>NÃO HOSPITALAR</b>		<b>43.970</b>	<b>7.813</b>	<b>(8)</b>	<b>(10.886)</b>	<b>254</b>	<b>41.143</b>	
Sistemas de Computação	20,0%	43.964	7.813	(8)	(10.880)	254	41.143	5
Outros Ativos Intangíveis	10 A 20%	6	-	-	(6)		(0)	10
<b>TOTAL</b>		<b>47.336</b>	<b>8.697</b>	<b>(8)</b>	<b>(11.646)</b>	<b>11</b>	<b>44.390</b>	

### I. Carteira de Plano de Assistência à Saúde.

A carteira de clientes da UNIMED ARACATI, aquisição feita pela UNIMED FORTALEZA, conforme a autorização ANS.

	QUADRO ANALÍTICO DA AQUISIÇÃO DA CARTEIRA DE ARACATI	
	DATA	VALOR
<b>Custo</b>		
Custo de aquisição (a)	31/12/2009	863
Amortização	De 2012 a 2017	(863)
<b>SALDO DO INTANGÍVEL NO EXERCÍCIO</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>-</b>
<b>Número de Beneficiários</b>		
Carteira adquirida (b)	31/12/2009	1.344
Inclusão de beneficiários	De 2009 a 2019	38
Baixa na carteira (c)	De 2009 a 2019	(688)
<b>SALDO DA CARTEIRA NO EXERCÍCIO</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>694</b>

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

B. Número de beneficiários resultante da cessão de carteira transmitido ao Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, conforme estabelece a Instrução Normativa n.º 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la;

C. Número de beneficiários excluídos desta carteira de beneficiários transmitidos ao Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, conforme estabelece a Instrução Normativa n.º 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la.

## 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 Score 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 (R3) – Ativo Intangível.

## III. Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar

Com base na Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO nº 1/08, 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 2019 foram registrados no resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa nº 435/18 e alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.6.1.

Conforme exigido pela Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO nº 07/12 alterada pela Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO nº 08/18 foi emitido relatório circunstanciado de asseguração limitada pela CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S.S. – EPP, quanto à adequação e a fidedignidade das informações referentes à aplicação nos programas aprovados. Referido relatório se refere aos saldos registrados no exercício de 2018, 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 impairment.

### QUADRO ANALÍTICO DOS GASTOS COM PROMOPREV

	2019	2018
Despesas com Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	61.414	51.793
<b>TOTAL</b>	<b>61.414</b>	<b>51.793</b>

## 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	
	2019	2018
<b>CIRCULANTE</b>	<b>302.731</b>	<b>247.683</b>
<b>Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde</b>	<b>106.349</b>	<b>97.077</b>
Provisão de Contraprestações não Ganhas (I)	48.609	43.776
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão (II)	1.209	1.151
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)	56.531	52.150
<b>Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (IV)</b>	<b>196.382</b>	<b>150.606</b>
Produções Médicas	180.621	127.127
Intercâmbio a Pagar	2.955	6.426
Ressarcimento ao SUS	5.552	10.107
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN04	7.254	6.946
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>17.627</b>	<b>17.323</b>
<b>Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde</b>	<b>17.627</b>	<b>17.323</b>
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão	2.067	1.843
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN04	15.560	15.480
<b>TOTAL</b>	<b>320.358</b>	<b>265.006</b>

## I. Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganha

De acordo com a Resolução Normativa nº 435/18 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 exigência da Resolução Normativa 393/15, esta provisão é calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao Plano de Extensão Assistencial (PEA) conforme cobertura da Remissão nas cláusulas contratuais. O início da Remissão se dá após o conhecimento do falecimento do titular do plano, deixando então os seus dependentes (cônjuges e filhos) cobertos pelo benefício por período determinado contratualmente. Assim, adquire-se o direito de continuar no plano de saúde suplementar do qual está vinculado sem efetuar o pagamento das respectivas mensalidades. O regime financeiro considerado é o de Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEOPE)/DIOPE/ANS/MS. 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 revisarem seus cálculos trimestralmente em conformidade ao calendário de envio do DIOPS.

## III. Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA

De acordo com a exigência da Resolução Normativa 393/15, esta provisão é calculada com base nos dados de Eventos Indenizáveis Líquidos, na modalidade de preço preestabelecido, segmentados em datas de ocorrência e aviso avaliando os fatores de crescimento por triângulo de Run-Off, informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada 22/10/2015, objeto do Ofício ANS nº 1859/2015/GGAME(COATU)/DIOPE/ANS. A UNIMED FORTALEZA registra a totalidade da provisão necessária e realiza a manutenção da provisão de acordo com a referida metodologia que considera maior precisão, o tempo

médio de reconhecimento contábil dos Eventos Indenizáveis Líquidos, refletindo melhor a realidade da operadora. Em 2019, com um fator de cálculo de 0,4419 ocorreu uma constituição de R\$ 4.381 mil. 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 revisarem seus cálculos trimestralmente em conformidade ao calendário de envio do DIOPS.

## IV. Provisão de Eventos a Liquidar Relacionados 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. Este último para o caso dos débitos parcelados ou os saldos de ABIs a pagar, aplicado o percentual de adimplência da operadora, são excluídos das exigências de vinculação e constituição de lastro financeiro.

## NOTA 11 – DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
	2019	2018
Débitos com operações de assistência à saúde	5.980	35
Débitos com operações de assistência à saúde não rel. com o plano	6.181	39.845
<b>TOTAL</b>	<b>12.161</b>	<b>39.880</b>

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 e habituais.

## NOTA 12 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

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

TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER		
	2019	2018
<b>CIRCULANTE</b>	<b>48.374</b>	<b>47.215</b>
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	2.230	1.722
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	20.576	18.719
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	6.555	6.191
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	2.190	2.058
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	321	2.343
Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido	119	851
Cofins e PIS / PASEP	2.173	2.101
Contribuições Previdenciárias	5.567	5.124
FGTS a Recolher	1.204	1.067
Imposto Sobre Serviços - ISS	783	719
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	18	19
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN20	6.323	6.046
Outras Cont. Retidas na Fonte	315	255
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>130.926</b>	<b>154.327</b>
Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS - IN 20/08	127.953	150.866
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN20	2.973	3.461
Contingências Municipais - ISS - IN 20/08	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>179.300</b>	<b>201.542</b>

As obrigações legais contempladas na Instrução normativa n.º 20/08, são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos cooperados. Os saldos da conta corrente de cooperados – passivo tributário a receber de cooperados no ativo realizável a longo prazo, segregados por tributo e competência estão

apresentados conforme Resolução Normativa ANS n.º 435/18 e suas alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 9.1.1 em quadro da Nota Explicativa n.º 6, item IX.

## NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS					
INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	2019	2018	VENCIMENTO	ENCARGOS
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	7	93	15/01/2020	6% a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Leasing Indexado	155	427	10/06/2020	CDI + 0,35 % a.m.
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	-	54	15/07/2019	6 % a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	-	18	16/09/2019	6% a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	-	19	15/01/2019	3,50 % a.a
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	45	73	16/08/2021	100,00% TJLP + 5,00% base 365
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>189</b>	<b>487</b>		
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>18</b>	<b>197</b>		
<b>TOTAL</b>		<b>207</b>	<b>684</b>		

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza sofreu redução significativa, encerrando 2019 com R\$ 207 mil (R\$ 684 mil em 2018). 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		
	2019	2018
<b>CIRCULANTE</b>	<b>77.914</b>	<b>71.208</b>
Obrigações com Pessoal	(i) 25.464	20.510
Fornecedores	(ii) 41.251	40.606
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual	(iii) 2.693	2.165
Outros Débitos	(iv) 7.486	6.309
Receita Antecipada	(v) 1.020	1.618
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>12.655</b>	<b>6.830</b>
Receita Antecipada	(v) 1.293	2.313
Leasing Financeiro - Alugueis	(vi) 11.362	4.517
<b>TOTAL</b>	<b>90.569</b>	<b>78.038</b>

### I. Obrigações com Pessoal

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

encontram-se os repasses a associações cooperativistas e antecipações de clientes.

### II. Fornecedores

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

**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.

### 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

## NOTA 15 – PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

A UNIMED FORTALEZA possui provisões para tributos diferidos como segue:

PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS		
	2019	2018
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	6.810	6.958
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.555	2.609
<b>TOTAL</b>	<b>9.365</b>	<b>9.567</b>

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

## NOTA 16 – PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES

### 16.1 PROVISÕES

A UNIMED FORTALEZA é parte integrante em processos judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista surgidos no curso normal dos seus negócios. A provisão para processos judiciais, registrada em relação àquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda. Em 2019 foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre os

prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento acumulado de R\$ 73.490 mil em ações de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.

	PROVISÕES JUDICIAIS	
	2019	2018
Provisão Contingência Regulatória	41.487	25.278
Provisão para Ações Cíveis	24.194	17.530
Provisão para Ações Trabalhistas	3.555	2.787
Demais Provisões para Ações	4.254	4.254
<b>TOTAL</b>	<b>73.490</b>	<b>49.849</b>

### 16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais, representam R\$ 233.964 mil distribuídas em 3.014 processos de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.

## NOTA 17 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

### 17.1 CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2019 é de 4.128 (4.186 em 2018). O capital social está constituído por quotas-partes no valor unitário de R\$ 1,00 (um real), indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral. A quantidade mínima de subscrição inicial de cada cooperado é de R\$ 90 mil.

	CAPITAL SOCIAL	
	2019	2018
Capital social subscrito	158.174	134.923
Capital a integralizar (ii)	(368)	(346)
<b>TOTAL</b>	<b>157.806</b>	<b>134.577</b>

#### I. Capital a integralizar

Com base em entendimento jurídico, os saldos de capital a integralizar, composto por cheques entregues pelos cooperados para integralização de suas quotas-partes, são considerados como ordem de pagamento à vista e classificados como uma conta corrente a receber do cooperado, passando assim a complementar o capital social total da cooperativa.

### 17.2 RESERVAS

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5.764/71, são previstas destinações das sobras e constituições de reservas, compostas da seguinte forma:

	RESERVAS	
	2019	2018
Reservas de Reavaliação (i)	19.026	19.418
Fundo para Contingências Tributárias (ii)	36.372	36.374
Fundo de Reserva (iii)	15.865	10.159
FATES (v)	172.832	125.131
Reserva de Capital	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>244.095</b>	<b>191.082</b>

#### I. Reserva de Reavaliação

A cooperativa, suportada por laudo de avaliação de peritos independentes, procedeu à reavaliação dos bens do ativo imobilizado em 2000 e 2005, tendo como contrapartida a rubrica de “Reserva de Reavaliação”, no patrimônio líquido, sendo que os efeitos tributários sobre as referidas reavaliações foram registrados na rubrica de impostos diferidos sobre reavaliação. Em 31 de dezembro de 2019 o saldo dos efeitos tributários é de R\$ 9.365 mil. Os bens reavaliados são depreciados de acordo com a estimativa de vida útil econômica remanescente constante dos laudos de reavaliação.

## II. Fundo para Contingências Tributárias

Constituído conforme o Art. 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764/71, 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 2019, 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\$ 5.692 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\$ 46.279 mil referentes à constituição mensal com base nos atos não cooperativos, assim como R\$ 1.422 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 alterações, a cooperativa deve possuir um patrimônio mínimo ajustado em 31 de dezembro de 2019 de R\$ 386 mil correspondente à aplicação do fator K 4,39% sobre o capital base de R\$ 8.790 mil, para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS – SPS região 5. O exercício de 2019 encerrou com R\$ 363.234mil de patrimônio líquido ajustado, apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos conforme Instrução Normativa ANS nº 50/12 e alterações.

### 17.3.2 MARGEM DE SOLVÊNCIA

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e alterações, o patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos deverá ser suficiente para cobrir a margem de solvência até 31 de dezembro de 2022. Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio líquido ajustado apresentou suficiência de R\$ 23.522 mil em relação à margem de solvência exigida (R\$ 377.458 mil) com 77,90% da margem de solvência total no período (R\$ 484.542 mil) e desconto de 10% (R\$ 37.746 mil) considerado o total de despesas em programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doença em consonância com o Artigo 6º – Parágrafo único da Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO n.º 07/12 e alterações.

	PATRIMÔNIO AJUSTADO E MARGEM DE SOLVÊNCIA			
	Percentual	2019	Percentual	Reapresentado 2018
Margem de Solvência Total	100,00%	484.542	100,00%	423.832
Margem de Solvência Período	77,90%	377.458	70,52%	298.886
Desconto na MSE – Gastos com Promoprev	10%	(37.746)	10%	(29.888)
<b>Margem de Solvência Exigida – MSE</b>		<b>339.712</b>		<b>268.998</b>
Patrimônio Líquido		423.237		335.703
Adições para efeito econômico		1.913		15.301
Deduções para efeito econômico		(61.916)		(60.585)
<b>Patrimônio Líquido Ajustado – PLA</b>		<b>363.234</b>		<b>290.419</b>
<b>SUFICIÊNCIA DO PLA EM RELAÇÃO À MSE</b>		<b>23.522</b>		<b>21.421</b>

## NOTA 18 – RECEITAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As receitas líquidas de assistência à saúde no exercício de 2019 são compostas como segue:

RECEITAS		
	2019	2018 Reapresentado
<b>Receitas de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>2.188.855</b>	<b>1.968.222</b>
Contraprestações Líquidas	2.213.219	1.987.856
Variações das Provisões Técnicas – Remissão	(282)	(225)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(24.082)	(19.409)
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>799</b>	<b>706</b>
<b>Receitas de Oper. Assistência à Saúde N/Relacionadas com Planos de Saúde da OPS</b>	<b>69.859</b>	<b>48.142</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	59.023	36.109
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual – Assist. Médico-Hospitalar	2.551	5.104
Outras Receitas Operacionais	9.364	7.883
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(1.079)	(954)
<b>TOTAL</b>	<b>2.259.513</b>	<b>2.017.070</b>

A UNIMED FORTALEZA obteve crescimento de 12,02% nas receitas líquidas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2019 com R\$ 2.259.513 mil (R\$ 2.017.070 mil em 2018). Este crescimento foi alcançado principalmente nas receitas de mensalidades de planos de saúde e nas receitas de intercâmbio eventual correspondentes aos atendimentos de

beneficiários de outras operadoras, também reconhecidos os efeitos da Corresponsabilidade pela gestão de riscos conforme mencionado na Nota Explicativa n.º 2 Item “A”, subitem “IV”.

## NOTA 19 – CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os Custos Assistenciais ou despesas de assistência à saúde no exercício de 2019 são compostas como segue:

CUSTOS		
	2019	2018 Reapresentado
<b>Despesas com Planos de Assistência à Saúde da Operadora</b>	<b>1.822.904</b>	<b>1.642.926</b>
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	1.818.523	1.632.399
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	4.381	10.527
<b>Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>99.724</b>	<b>67.536</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	20.631	-
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	61.414	51.793
Provisão para Perdas Sobre Créditos	17.679	15.743
<b>Despesas de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>40.625</b>	<b>48.825</b>
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS	40.625	48.825
<b>TOTAL</b>	<b>1.963.253</b>	<b>1.759.287</b>

A UNIMED FORTALEZA teve crescimento de 11,59% nas despesas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2019 com R\$ 1.963.253 mil (R\$ R\$ 1.759.287 mil em 2018). Este crescimento foi principalmente ocasionado pela inflação na 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, também reconhecidos os efeitos da Corresponsabilidade pela gestão de riscos conforme mencionado na Nota Explicativa n.º 2 Item “A”, subitem “IV”.

## NOTA 20 – DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas no exercício de 2019 são compostas como segue:

DESPESAS ADMINISTRATIVAS		
	2019	2018
<b>Despesas com Pessoal Próprio</b>	<b>92.186</b>	<b>84.601</b>
Honorários da Administração	4.494	3.546
Despesas com Empregados	47.631	44.660
Despesas com Encargos Sociais	17.452	17.451
Outras Despesas com Pessoal Próprio	22.609	18.944
<b>Despesas com Serviços de Terceiros</b>	<b>38.229</b>	<b>33.660</b>
Honorários Advocáticos	4.452	5.229
Honorários de Auditoria	237	355
Honorários de Consultoria	5.517	4.670
Honorários de Serviços Técnicos	8.385	4.746
Mão de Obra Terceirizada	17.240	16.660
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	2.398	2.000
<b>Despesas com Localização e Funcionamento</b>	<b>24.921</b>	<b>23.917</b>
Despesas com Localização e Manutenção	2.807	2.803
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	1.768	1.752
Depreciações e Amortizações	12.960	12.571
Outras Despesas com Localização e Funcionamento	7.386	6.791
<b>Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional</b>	<b>14.260</b>	<b>12.567</b>
<b>Despesas com Tributos</b>	<b>2.763</b>	<b>3.088</b>
<b>Despesas Administrativas Diversas</b>	<b>32.081</b>	<b>31.833</b>
<b>TOTAL</b>	<b>204.440</b>	<b>189.666</b>

## NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

O Resultado Financeiro se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS FINANCEIROS		
	2019	2018
<b>Receitas Financeiras</b>	<b>47.643</b>	<b>37.772</b>
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	38.733	29.876
Receitas por Recebimentos em Atraso	8.350	6.836
Outras Receitas Financeiras	560	1.060
<b>Despesas Financeiras</b>	<b>22.800</b>	<b>19.518</b>
Juros sobre Capital Próprio	16.737	14.182
Despesas Bancárias	1.894	1.892
Descontos Concedidos	931	731
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos	579	400
Outras Despesas Financeiras	2.659	2.313
<b>TOTAL</b>	<b>24.843</b>	<b>18.254</b>

## NOTA 22 – RESULTADO PATRIMONIAL LÍQUIDO

O Resultado Patrimonial se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS PATRIMONIAIS		
	2019	2018
<b>Receitas Patrimoniais</b>	<b>6.985</b>	<b>4.738</b>
Receitas Patrimoniais Não Relacionadas com o Plano de Saúde	5.240	4.508
Resultado de Equivalência Patrimonial Positivo	363	95
Ganhos na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	31	54
Outras Receitas Patrimoniais	1.351	81
<b>Despesas Patrimoniais</b>	<b>321</b>	<b>291</b>
Despesas com Bens Destinados à Venda	12	192
Resultado de Equivalência Patrimonial Negativa	3	30
Perdas na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	306	69
<b>TOTAL</b>	<b>6.664</b>	<b>4.447</b>

## NOTA 23 – SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no exercício de 2019 são de R\$ 21.336 mil demonstrada no quadro abaixo:

SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO		
	2019	2018
<b>Resultado do Exercício</b>	<b>70.626</b>	<b>48.505</b>
(-) FATES Atos Não Cooperativos	<b>(46.279)</b>	<b>(35.632)</b>
Exercícios Anteriores	3.507	(75)
Reversão de Reservas	594	594
<b>(=) Sobras Líquidas do Exercício</b>	<b>28.448</b>	<b>13.392</b>
Fundo de Reserva (20%)	(5.690)	(2.678)
FATES (5%)	(1.422)	(670)
<b>TOTAL</b>	<b>21.336</b>	<b>10.044</b>

## 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		
	2019	2018
<b>Sobras Antes do IRPJ e CSLL</b>	<b>99.832</b>	<b>74.610</b>
<b>Imposto Nominal</b>	<b>33.943</b>	<b>25.367</b>
<b>Adições Permanentes</b>	<b>3.378</b>	<b>4.777</b>
Multas	958	823
Doações	12	10
Patrocínio	470	2.657
Brindes e Donativos	458	534
Eventos	985	372
Perda de Inventário	496	381
Perdas Recuperação de Tributos	-	-
<b>Adições Temporárias</b>	<b>21.731</b>	<b>24.844</b>
Reserva de Reavaliação	594	594
Contingências Cíveis	3.409	2.096
Contingências Tributárias	-	-
Contingências Trabalhistas	393	-
Contingências Regulatórias	8.291	12.624
Resultado Equivalência Patrimonial Negativa	1	18
Provisão para Perdas sobre Crédito	9.043	9.512
<b>Exclusões Permanentes</b>	<b>42.068</b>	<b>26.074</b>
(-) Resultado Não Tributável de Sociedades Cooperativas	41.704	25.979
Estorno de Provisão para Perdas Sobre Crédito	-	-
Estorno de Provisão de Contingências	-	-
Estorno de Provisão para Perdas	-	-
Resultado Positivo em Equivalência Patrimonial	363	95
<b>Base de Cálculo do Lucro Real</b>	<b>82.873</b>	<b>78.157</b>
<b>Compensação Prejuízo Fiscal (30%)</b>		
<b>Base de Cálculo IRPJ e CSLL</b>	<b>82.873</b>	<b>78.157</b>
Incentivo Fiscal IRPJ – Lei Rouanet	450	220
Incentivo Fiscal IRPJ – PAT	497	224
IRPJ Despesa	19.747	19.071
CSLL Despesa	7.459	7.034
IRPJ Diferido no Resultado	-	-
CSLL Diferido no Resultado	-	-
<b>Imposto Real</b>	<b>27.206</b>	<b>26.105</b>
<b>Resultado Depois do IRPJ e CSLL</b>	<b>72.626</b>	<b>48.505</b>
<b>DIFERENÇA ENTRE A ALIQUOTA NOMINAL E REAL</b>	<b>6.737</b>	<b>(738)</b>

## NOTA 25 – PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

A Unimed Fortaleza, por meio do projeto Meritocracia, implantou o Programa de Participação nos Resultados – PPR. Trata-se de uma forma de remuneração variável, que visa recompensar o atingimento de metas estabelecidas pela cooperativa, contribuindo para a maximização de seus resultados. Em 2019 foi realizado um piloto contemplando os cargos de gestão. Essa iniciativa visa alavancar os resultados da cooperativa e reforçar uma cultura de incentivo à produtividade por meio da meritocracia, haja vista que o programa impacta diretamente no desempenho e motivação, onde todos podem ganhar: tanto a cooperativa, com resultados ainda melhores, como os colaboradores com a possibilidade de uma remuneração extra. Em 2019, o valor provisionado para o programa foi de R\$ 2.000 mil.

## NOTA 26 – TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

As transações realizadas pela UNIMED FORTALEZA com partes relacionadas estão representadas principalmente pelos eventos indenizáveis junto aos próprios cooperados. As transações são realizadas tomando por base os valores e condições praticadas nas tabelas da Associação Médica Brasileira – AMB, além também de não haver diferenças nos prazos de pagamento e processos internos. Devido à significativa pulverização das transações realizadas com cooperados, não existem em 31 de dezembro de 2019, cooperados que correspondam uma parcela significativa das operações realizadas pela UNIMED FORTALEZA como um todo. A remuneração paga aos administradores (diretoria) da UNIMED FORTALEZA foram registrados na rubrica de despesas administrativas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, no valor de R\$ 2.957 mil, a qual foi considerada como benefício de curto prazo. Não existem benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da UNIMED FORTALEZA. São divulgados, como transações com partes relacionadas, os seguintes investimentos: Unimed Seguradora, Sicred Ceará Centro Norte, Central Nacional, Federação Equatorial, Unimed Serviços e Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros.

## NOTA 27 – 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 BENS MÓVEIS E IMÓVEIS					
Apólices	Seguradora	Valor segurado	Ramo	Vigência	Unidade
10118000374	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	23.193	EMPRESARIAL	28/05/2019 – 28/05/2020	SEDE
360996	TOKIO	2.000	EMPRESARIAL	29/05/2019 – 29/05/2020	BS TOWER (CAC)
360996	TOKIO	2.000	EMPRESARIAL	29/05/2019 – 29/05/2020	BS TOWER (MED PREV)
2481000028018	MAPFRE	167.731	EMPRESARIAL	18/10/2019 – 18/10/2020	HRU
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	3.100	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB BEZERRA
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	1.500	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB PINTO MADEIRA
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	1.100	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB BEZERRA
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	500	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB OLIVEIRA PAIVA
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	2.200	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB OLIVEIRA PAIVA
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	1.450	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	CLINICA GODOFREDO MACIEL
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	500	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB GOMES DE MATOS
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	1.200	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	CLINICA JOSE VILAR
20010118000007	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS	700	EMPRESARIAL	20/12/2019 – 20/12/2020	LAB HENRIQUETA GALENO
1800531363	SOMPO	3.000	EMPRESARIAL	03/06/2019 – 03/06/2020	CENTRO PEDIATRICO
1800531363	SOMPO	3.000	EMPRESARIAL	03/06/2019 – 03/06/2020	UNIPRONTA MARACANAU
DIVERSAS	DIVERSAS	1.322	COMPREENSIVA	01/01/2019 A 31/12/2019	VEÍCULOS
<b>TOTAL DA COBERTURA</b>		<b>214.496</b>			

## NOTA 28 – 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 préestabelecido. Os valores apresentam-se líquidos de Glosas, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações.

COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉESTABELECIDO – CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES PÓS LEI

	Consulta médica	Exame	Terapia	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede Própria	9.204	15.472	66	46.355	22.283	94.450	187.830
Rede Contratada	59.010	102.524	14.452	175.932	44.697	43.924	440.539
Intercâmbio Eventual						7.982	7.982
<b>TOTAL</b>	<b>68.214</b>	<b>117.996</b>	<b>14.518</b>	<b>222.287</b>	<b>66.980</b>	<b>146.356</b>	<b>636.351</b>

## NOTA 29 – 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 2019 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 2019, a UNIMED FORTALEZA não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

O principal fator de risco de mercado que afeta o negócio da UNIMED

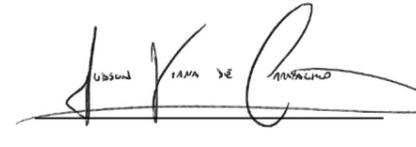
FORTALEZA diz respeito ao risco de crédito associado à possibilidade de não realização dos valores a receber correspondentes aos créditos de operações de planos de assistência à saúde e das aplicações financeiras. O risco referente ao recebimento dos valores a receber é atenuado pela venda a uma base 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 30 – 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 2019.

  
Dr. Elias Bezerra Leite  
Presidente

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

  
José Nazareno Maciel Júnior  
Atuário MIBA – 1286

## 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 2019 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 2019, 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 2019, 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.

1

### 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 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

2



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.

- 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.
- Concluimos 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 concluirmos 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), 6 de fevereiro de 2020.

**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

3

Rua Monsenhor Bruno, 1600 - Aldeota - CEP: 60115-191  
+55 (85) 3208-2700 - Fortaleza/CE - Brasil  
www.controller-rnc.com.br



# PERFIL DO RELATÓRIO

(G4-18, G4-19, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-28 G4-31)

# SOBRE O RELATÓRIO

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 2019, 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 2019, 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. A pesquisa foi realizada no período de agosto e novembro de 2019.

Em caso de dúvidas ou sugestões, envie e-mail para: [comunicacao@unimedfortaleza.com.br](mailto:comunicacao@unimedfortaleza.com.br).

# PROCESSO ADOTADO

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019 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 sequência, 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 no período de agosto e novembro de 2019 de forma digital (por e-mail).

### Passo 3: Validação

A pesquisa realizada obteve 1317 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.

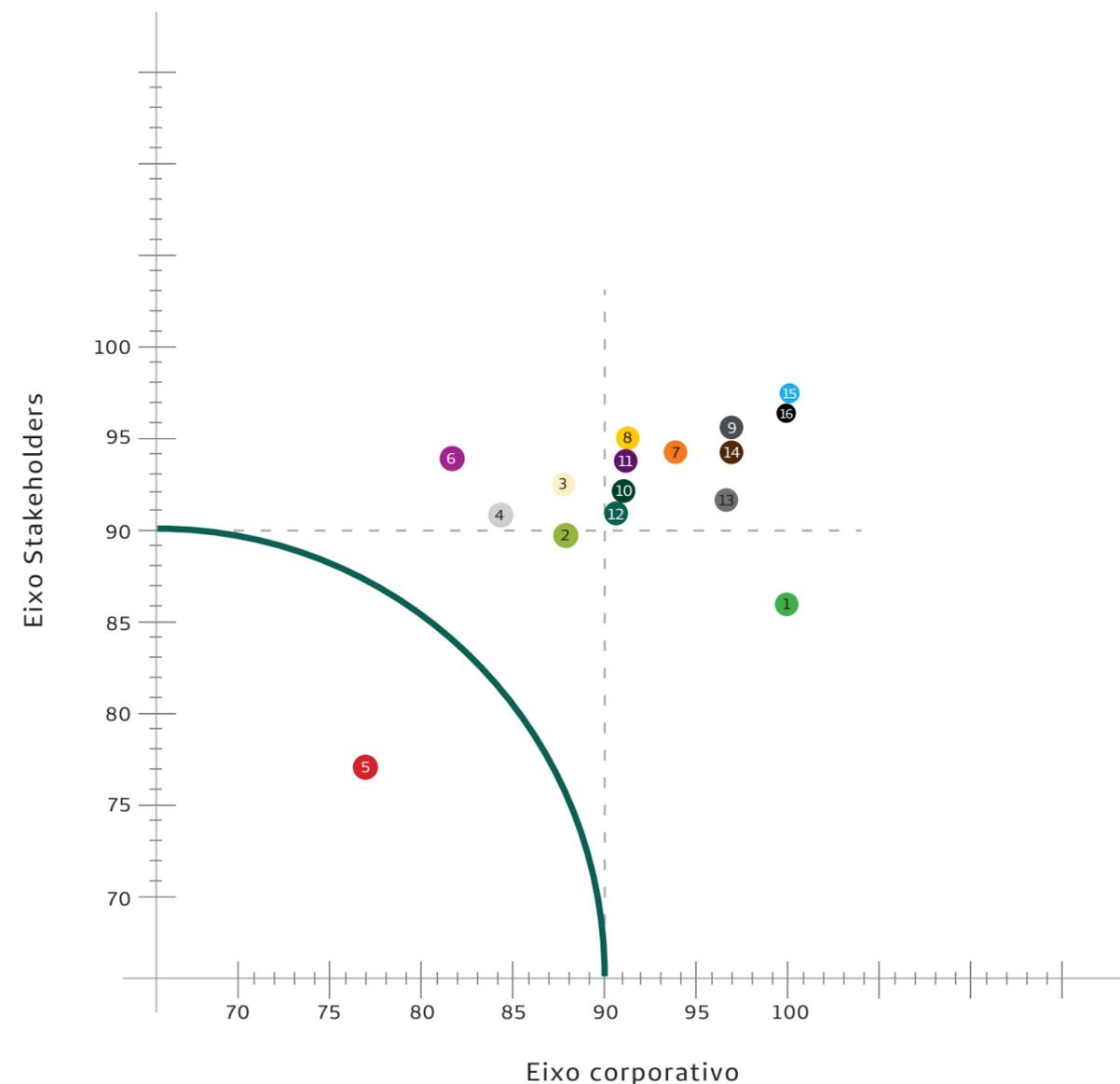
## MATRIZ DE MATERIALIDADE [G4-20 e G4-21]

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019 da Unimed Fortaleza foi estruturado 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 embasou a definição dos capítulos deste relatório.

### Temas apresentados para votação

1. Resultado contábil-financeiro
2. Relacionamento com fornecedores/prestadores de serviços locais
3. Consumo consciente de energia, água e insumos
4. Investimento em meio ambiente
5. Controle de emissões de gases de efeito estufa
6. Segregação, reciclagem e destinação correta de resíduos
7. Geração de emprego e renda
8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)
9. Treinamento e capacitação do cooperado e colaborador
10. Diversidade e igualdade de oportunidades
11. Código de Conduta Ética
12. Investimentos em projetos sociais
13. Melhores práticas em Governança Cooperativa
14. Conformidade com normatizações da ANS
15. Saúde e segurança do cliente
16. Satisfação do cliente



Representação em cor	Tema de materialidade	Eixo stakeholders	Eixo corporativo	Mediana
	15. Saúde e segurança do cliente	96,8	100	98,4
	16. Satisfação do cliente	96,3	100	98,15
	9. Treinamento e capacitação do cooperado e colaborador	95,3	97	96,15
	14. Conformidade com normatizações da ANS	94,4	97	95,7
	13. Melhores práticas em Governança Cooperativa	92,9	96,9	94,9
	7. Geração de emprego e renda	94,8	93,9	94,35
	1. Resultado contábil-financeiro	86,1	100	93,05
	8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)	94,8	90,9	92,85
	11. Código de Conduta Ética	94	90,9	92,45
	10. Diversidade e igualdade de oportunidades	91,4	90,9	91,15
	12. Investimentos em projetos sociais	91	90,9	90,95
	3. Consumo consciente de energia, água e insumos	92,4	87,9	90,15
	2. Relacionamento com fornecedores/prestadores de serviços locais	89,4	87,9	88,65
	6. Segregação, reciclagem e destinação correta de resíduos	93,9	81,8	87,85
	4. Investimento em meio ambiente	90,4	84,8	87,6
	5. Controle de emissões de gases de efeito estufa	87,9	66,7	77,3

## ÍNDICE REMISSIVO

Perfil governança		
Estratégia e análise		Págs. RA
<b>G4-1</b>	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Pág. 06 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.
<b>G4-2</b>	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág. 06 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.
Perfil organizacional		Págs. RA
<b>G4-3</b>	Nome da organização.	Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.
<b>G4-4</b>	Principais produtos, marcas e serviços.	Pág. 14 e 26
<b>G4-5</b>	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.
<b>G4-6</b>	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.
<b>G4-7</b>	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Pág. 14
<b>G4-8</b>	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Pág. 14
<b>G4-9</b>	Relate o porte da organização.	A Unimed Fortaleza é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte.
<b>G4-10</b>	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. 14 e 134
<b>G4-11</b>	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.
<b>G4-12</b>	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Pág. 115
<b>G4-13</b>	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. 14
<b>G4-14</b>	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Pág. 40 e 60
<b>G4-15</b>	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pág. 126
<b>G4-16</b>	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	Pág. 126

Aspectos materiais identificados e limites		Págs. RA
<b>G4 - 17</b>	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.
<b>G4 - 18</b>	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. 200
<b>G4 - 19</b>	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Pág. 196
<b>G4 - 20</b>	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.</li> </ul>	Pág. 198
<b>G4 - 21</b>	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.</li> </ul>	Pág. 198
<b>G4 - 22</b>	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.
<b>G4 - 23</b>	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Este é o quarto Relatório da Unimed Fortaleza feito seguindo as diretrizes GRI-G4.
Engajamento de stakeholders		Págs. RA
<b>G4 - 24</b>	Apresente uma lista de grupos de <b>stakeholders</b> engajados pela organização.	Pág. 197
<b>G4 - 25</b>	Relate a base usada para a identificação e a seleção de <b>stakeholders</b> para engajamento.	Pág. 197
<b>G4 - 26</b>	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <b>stakeholders</b> , 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. 197
<b>G4 - 27</b>	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <b>stakeholders</b> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relata-las. Relate os grupos de <b>stakeholders</b> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Pág. 197
Perfil do relatório		Págs. RA
<b>G4 - 28</b>	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Pág. 196
<b>G4 - 28v</b>	Data do relatório mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão 2019 da Unimed Fortaleza é de 02 de março de 2020.

<b>G4-30</b>	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	A publicação é feita anualmente.
<b>G4-31</b>	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Pág.197
<b>G4-32</b>	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.
<b>G4-33</b>	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.
<b>Governança</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-34</b>	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, 12, 20 e 24
<b>Ética e integridade</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-56</b>	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Págs. 16, 44, 64 e 108
<b>Econômico</b>		<b>Sustentabilidade</b>
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Desempenho econômico</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-EC1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Págs. 148 e 156
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Práticas de compra</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-EC9</b>	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 115
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Biodiversidade</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-EN13</b>	<b>Habitats</b> protegidos ou restaurados.	Pág. 126
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Emissões</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-EN15</b>	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Pág. 134

<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Efluentes e resíduos</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-EN22</b>	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Pág. 126
<b>G4-EN23</b>	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	Pág. 126
<b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>		
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Emprego</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-LA1</b>	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Pág. 134
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Saúde e segurança no trabalho</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-LA6</b>	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Pág. 60
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Treinamento e educação</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-LA9</b>	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Pág. 46 e 67
<b>G4-LA10</b>	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. 46, 48, 67 e 72
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-LA12</b>	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.
<b>Sociedade</b>		
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Comunidades locais</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-SO1</b>	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág. 118, 122 e 126
<b>Responsabilidade pelo produto</b>		
<b>Forma de gestão</b>		

<b>Aspecto: Saúde e segurança do cliente</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-PR1</b>	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 106, 110 e 118
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-PR5</b>	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Pág. 84, 94, 110, 118 e 122
<b>Forma de gestão</b>		<b>Sustentabilidade</b>
<b>Aspecto: Conformidade</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-EN29</b>	Multas recebidas por não conformidade com regulações da ANS	Pág. 110
<b>Forma de gestão</b>		
<b>Aspecto: Não discriminação (Código de Conduta Ética)</b>		<b>Págs.RA</b>
<b>G4-HR3</b>	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.

## EXPEDIENTE

*Unimed Fortaleza*

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

[www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)

## COMITÊ DE ELABORAÇÃO

*Editorial*

*Gerência de Marketing e Comunicação*

Athila Nepomuceno

Larissa Freire

Mariana Matos

Natália Latini

Talita Cavalcante

## Produção Gráfica

*Agência Acesso Comunicação*

[www.acessocomunicacao.com](http://www.acessocomunicacao.com)



