Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020

Unimed Fortaleza

Sumário

04 Mensagem da Presidência

06 Nossa Gestão

11 Nossos Conselhos e Representante

14 Quem Somos

16 Nosso DNA

18 Nossa Estratégia e Governança

22 Nosso Cuidado Assistencial

32 Nossos Cooperados

33 Saúde e Segurança do Cooperado

37 Ética e Integridade do Cooperado

40 Treinamento e Desenvolvimento do Cooperado

42 Gestão e Valorização do Cooperado

51 Nossos Colaboradores

52 Saúde e Segurança do Colaborador

60 Ética e Integridade do Colaborador

64 Treinamento e Desenvolvimento do Colaborador



Toque nos itens para ir ao capítulo correspondente.

70 Gestão e Valorização do Colaborador

84 Nossos Clientes, Fornecedores, Prestadores e Sociedade

86 Nossa Marca

102 Satisfação do Cliente

118 Saúde e Segurança do Cliente

123 Ética e Integridade do Cliente e Fornecedor

126 ANS

132 Cadeia de Fornecedores

136 Inovação e Infraestrutura Tecnológica

139 Premiações, Reconhecimentos e Certificações

142 Sustentabilidade

147 Balanço Social

156 Indicadores Econômicos

162 Demonstrações Financeiras

212 Perfil do Relatório

217 Índice Remissivo

Toque nos itens para ir ao capítulo correspondente.

1



Mensagem da Presidência

(G4-1 e G4-2)

Para muitos, 2020 foi um dos anos mais difíceis de nossas vidas. Para a Unimed Fortaleza, não foi um ano a ser esquecido, mas para ser eternamente lembrado. E o motivo para isso é a entrega que a nossa Cooperativa conseguiu fazer para seus Clientes, Colaboradores, Cooperados e para a sociedade de uma maneira em geral.

Podemos dizer que foi um ano onde a gestão técnica foi fundamental para os resultados, sempre embasada pelo lado humano, pela nossa "Cultura da Cortesia com Resultado", que levou, de forma transparente, cuidado e confiança às pessoas.

Do ponto de vista dos nossos Cooperados, podemos dizer que, nos seus 43 anos de existência, nunca a

Voltar ao Sumário

Unimed Fortaleza exerceu tanto o lado social de uma Cooperativa, com apoio e amparo aos seus verdadeiros donos. Em um ano onde muitos Cooperados tiveram que parar de trabalhar ou reduzir muito suas atividades, as medidas tomadas vieram servir de apoio e suporte quando muitos de nós mais precisamos.

Dentre essas medidas, podemos citar: a antecipação de produção; a isenção do Fundo de Contingências e Passivos Tributários, conhecido também como Fundo de Contingenciamento; isenção de reajuste do plano de saúde dos Cooperados e seus dependentes; férias para Cooperados com idade a partir de 60 anos e para os Cooperados com fatores de risco para a infecção por Covid-19; linha de crédito com o Sicredi; redução da meta de pontos do Cooperativo 2020; entre outras importantes medidas. Ao final do ano, foi realizada uma Assembleia Geral Extraordinária onde podemos destacar: pagamento de produção complementar no valor de R$ 30 milhões e criação de um fundo de contingências para 2021 no mesmo valor destinado à produção complementar.

Do ponto de vista dos nossos Colaboradores, destacamos muitas ações que foram fundamentais para que 2020 fosse superado com maestria. Dentre essas ações, podemos citar: trabalho em home office para quem estivesse apto e em condições de atuar neste modelo; gratificação de valor extra no vale-refeição ao final do ano; apoio psicológico com consultas por telefone ou presencial para quem esteve na linha de frente; dentre outras ações. Em destaque, ficamos na nossa melhor posição no GPTW - Great Place To Work, sendo classificada como a 33ª melhor empresa de grande porte para se trabalhar no Brasil, a 2ª melhor do Ceará e a 1ª no Brasil na categoria Planos de Saúde, o que nos enche de orgulho.

Na esfera Clientes e sociedade, entregamos um hospital de campanha, unidades exclusivas para atendimento Covid, telemonitoramento, hotsite educativo sobre o novo vírus e consulta prévia por telefone com um Médico da Unimed; garantimos transparência e informação com o Informe Unimed e cumprimos um papel importante valorizando e preservando a saúde e segurança de todos.

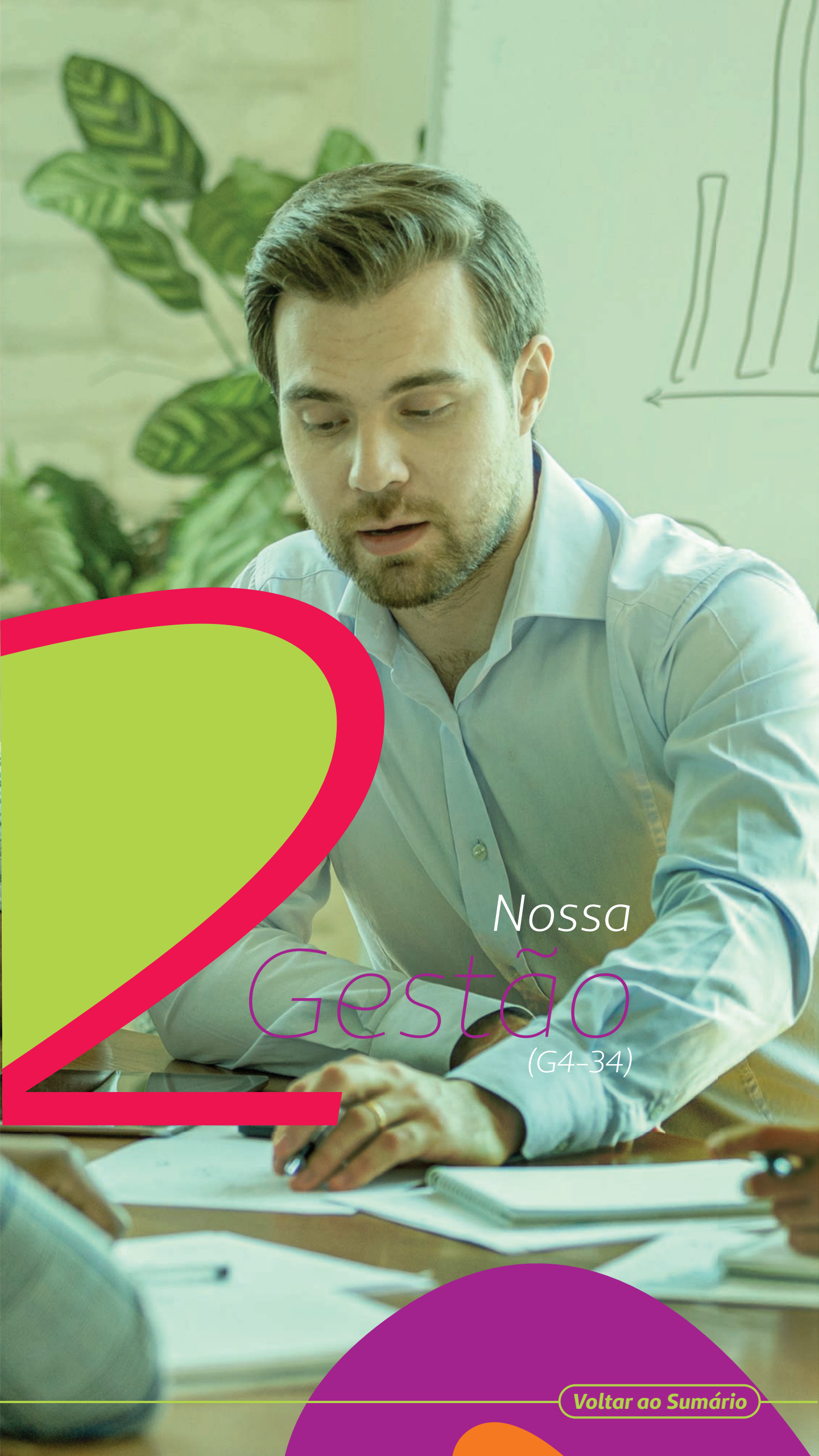
Enfim, entendemos que, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas, a Unimed Fortaleza está construindo uma bela história e cada um é parte importante, ou melhor, fundamental na construção desse grande legado.

Que a experiência e o aprendizado alcançados em 2020 nos ajudem a construir o próximo ano como o melhor ano da nossa história.

Vai dar certo!
Elias Leite.



Elias Leite
Presidente da Unimed Fortaleza



2 Nossa Gestão

(G4-34)

Voltar ao Sumário



Edmar Guedes – Diretor Administrativo-financeiro

2020 foi um ano repleto de desafios que se revelaram logo em seu início, com a chegada do novo coronavírus no Ceará.

Com relação à Diretoria Administrativo-financeira, alguns pontos podem ser citados com maior destaque, a exemplo de medidas tomadas nesse momento ímpar, onde disponibilizamos para os nossos Clientes soluções tecnológicas para atendimento a distância, soluções de home office para os Colaboradores da administração, além de implementarmos ações focadas na redução da inadimplência e na manutenção da nossa carteira de Clientes. Além disso, implementamos melhorias no Consultório On-line e reajuste no percentual de remuneração do Cooperado através do GUIA.

Merecem destaque, também, os desafios com a logística de materiais e insumos tão necessários durante a pandemia e todas as obras de adequação de infraestrutura realizadas em nossa rede própria, citando como exemplo, a elevação do número de leitos no Hospital Unimed, de 338 para 454, e a construção do hospital de campanha, com 44 leitos em apenas 10 dias.

Encerramos o ano tendo a certeza de que entregamos mais valor à Sociedade Cearense. Trabalhamos com afinco no sentido de oferecer ao nosso Cliente, Médico Cooperado e Colaborador, qualidade e segurança, tendo a sensação de que fizemos um bom trabalho. Muitos desafios ainda estão por vir em 2021. Seguiremos trabalhando em busca da manutenção do reconhecimento alcançado, sempre atentos à viabilidade econômico-financeira da Cooperativa no médio e longo prazo, tendo a certeza de que no final seremos vitoriosos.



João Borges – Diretor Comercial

Em 2020, aprendemos muitas lições, entre elas: valorizar a vida. Um ano em que as ciências que englobam a saúde puderam se unir e mostrar à sociedade o maior cumprimento de sua missão que é a preservação e o cuidado pela vida humana. Na Diretoria Comercial, com a pandemia do novo coronavírus, todos os esforços foram estrategicamente redirecionados e adaptados para a nova realidade.

Mesmo em um ano desafiador, conseguimos crescer a nossa carteira de clientes e também em receita. Entregamos à sociedade informações de qualidade e com transparência e projetos que valorizam a saúde e segurança de todos, entre eles os postos guarda-vidas na Praia do Futuro em parceria com o Corpo de Bombeiros. Lançamos dois novos produtos para ampliar o cuidado com nossos Clientes: Essencial e Essencial Max. Reestruturamos nosso organograma com uma área estratégica focada no sucesso do Cliente. Enfim, conseguimos vencer mais esta batalha e encerrar 2020 com muito aprendizado, superação e esperança.



Alberto Júnior – Diretor de Provimentos de Saúde

O ano de 2020 foi um desafio em todo ambiente organizacional da nossa Cooperativa, pois enfrentamos um cenário inesperado. Para atingir nosso objetivo em atender Clientes, Cooperados e Colaboradores com o máximo de excelência, várias estratégias foram adotadas, sempre mantendo o controle dos custos assistenciais em níveis sustentáveis, visando a preservação econômica da Unimed Fortaleza.

Dentre as estratégias para otimizar os custos, podemos citar as negociações positivas com a rede credenciada de prestadores hospitalares. Evoluímos também, a nível de microambiente interno de gestão, no nosso planejamento em relação ao setor de auditoria, tanto preventiva quanto hospitalar, corrigindo fluxos e processos, visando agilizar as autorizações, bem como os devidos processamentos de fatura e análise das guias hospitalares. Progredimos ainda no projeto de auditoria virtual, automatizando muitas solicitações de exames e consultas. Com relação ao nosso Setor de Relacionamento com o Cooperado, demos seguimento ao programa de Executivas de Relacionamento, implantando o conceito de que a Cooperativa tem que ir aonde o associado estiver, escutando, orientando e se mostrando presente em sua vida.

O setor também operacionalizou com êxito o monitoramento do subsídio do plano Multimédico aos que não conseguiram atingir os critérios mínimos, a antecipação de produção com pagamento posterior, sem incidência de juros, bem como a liberação de férias aos Cooperados que fossem considerados mais susceptíveis à contaminação por Covid. Apesar de tudo que foi enfrentado, o ano de 2020 nos proporcionou grandes conquistas e ensinamentos.



Flávio Ibiapina – Diretor de Recursos Próprios

Em 2020, o grande desafiorealmente foi o enfrentamento à pandemia. Por isso, na Diretoria de Recursos Próprios tivemos que traçar um planejamento para que toda a nossa estrutura funcionasse da melhor forma possível e, assim, não faltasse atendimento e nem internação para qualquer paciente Covid da carteira da Unimed Fortaleza.

Isso requereu uma reestruturação dos processos no Hospital Unimed, que foi o grande quartel general desta operação. Uma reestruturação também foi realizada em nossas Clínicas Unimed, que passaram a funcionar como pronto atendimento, além dos nossos laboratórios, passando a colher também os exames Covid.
Na Medicina Preventiva, realizamos o monitoramento de todos os pacientes com teste positivo, além de um pronto atendimento virtual.

Quero destacar neste sentido a garra, a força e a determinação de todos os nossos Médicos Cooperados e Colaboradores que trabalharam na linha de frente desta pandemia. Foi visível que está em nosso DNA e no coração de cada um o propósito da Unimed Fortaleza que é cuidar das pessoas com excelência, mostrando realmente que a identidade cultural está presente na vida e nas atitudes de cada um de nós. Ressalto também a Inauguração do Espaço Saúde e do Pronto Atendimento Maracanaú, Laboratório Maracanaú, Laboratório Treze de Maio e o andamento da construção do Hospital Materno-Infantil. Essa luta nos fortaleceu ainda mais e estamos prontos para os novos desafios de 2021.

3

Nossos Conselhos e Representante

(G4-34)



Voltar ao Sumário

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:



Ricardo Rangel
de Paula Pessoa



Izabela Maria
Parente Pinheiro



Muse Santiago
de Oliveira

Suplentes:



Túlio Marcus
Chaves Osterne



Norma Selma
Santos Costa



Newton Andrade
Júnior

Representante dos Médicos Cooperados no Hospital Unimed



Vicente Freire
Gonçalves Júnior

4 Quem Somos

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



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 9ª maior singular em número de beneficiários (346.378, incluindo pessoas físicas e jurídicas) em relação às outras Unimeds.

Unimed Fortaleza em números

3.675
Colaboradores

346.378
Clientes

4.335
Médicos Cooperados

Voltar ao Sumário

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

O negócio da Unimed Fortaleza é apresentar soluções em saúde. É regida pela lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no Brasil e pela lei nº. 9.656, de 3 de junho de 1998, (e suas alterações), que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

A organização abrange os municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza e ainda as cidades de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Cascavel, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades que venham adquirir outras carteiras de clientes.

Os principais produtos da Unimed Fortaleza são os planos Multiplan, Uniplano, Unifácil e Interplano Leste. Além disso, acrescentamos ao nosso portfólio de produtos a Linha Salute, com os produtos Salute Max e Salute, e a Linha Essencial, com os produtos Essencial e Essencial Max.

Nossos serviços opcionais são: Unimed Urgente, Unimed Odonto, Unimed Fone e Unimed Aeromédico. Em seguros, temos: o Seguro Remissão, Seguro Proteção Familiar e Financeira, além de uma linha completa de seguros e benefícios, todos sob gestão comercial da Corretora de Seguros Unimed Fortaleza.



5 Nosso DNA

(G4-56)

Voltar ao Sumário

Missão

Prover soluções em atenção integral à saúde, assegurando a satisfação dos Clientes, Colaboradores e a valorização do Médico Cooperado, com sustentabilidade.

Visão

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

Valores Organizacionais

Segurança

Garantir a integridade e a confiança das pessoas.

Respeito

Assegurar o direito de todos.

Cortesia

Tratar as pessoas com gentileza.

Agilidade

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

6

Nossa Estratégia e Governança (G4-34)

Gestão Estratégica

O modelo de gestão estratégica utilizado em 2020 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: Cooperados, Colaboradores, Clientes e Financeiro.

Voltar ao Sumário

O alicerce do modelo é formado pelos valores organizacionais da Cooperativa (Segurança, Respeito, Cortesia e Agilidade), a 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 de cada Colaborador e Cooperado para que até 2022 a Unimed 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.

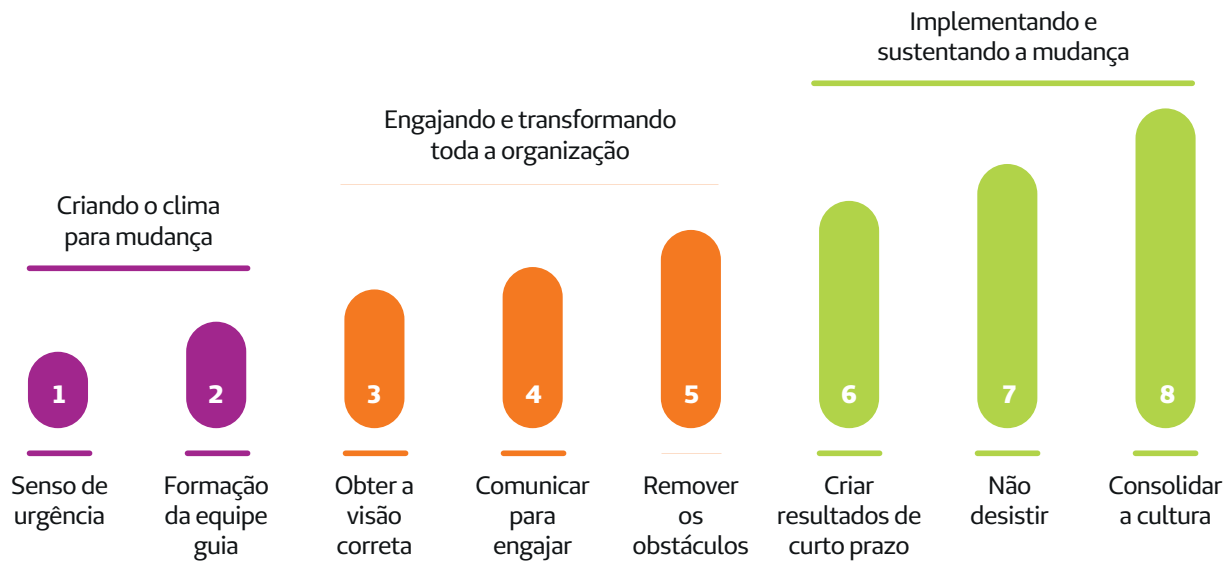
"Movidos por PAIXÃO trabalhamos com COLABORAÇÃO entre todas as áreas, agindo com AUTONOMIA, PROATIVIDADE e OBJETIVIDADE para melhor cuidar das pessoas"





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 gera 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

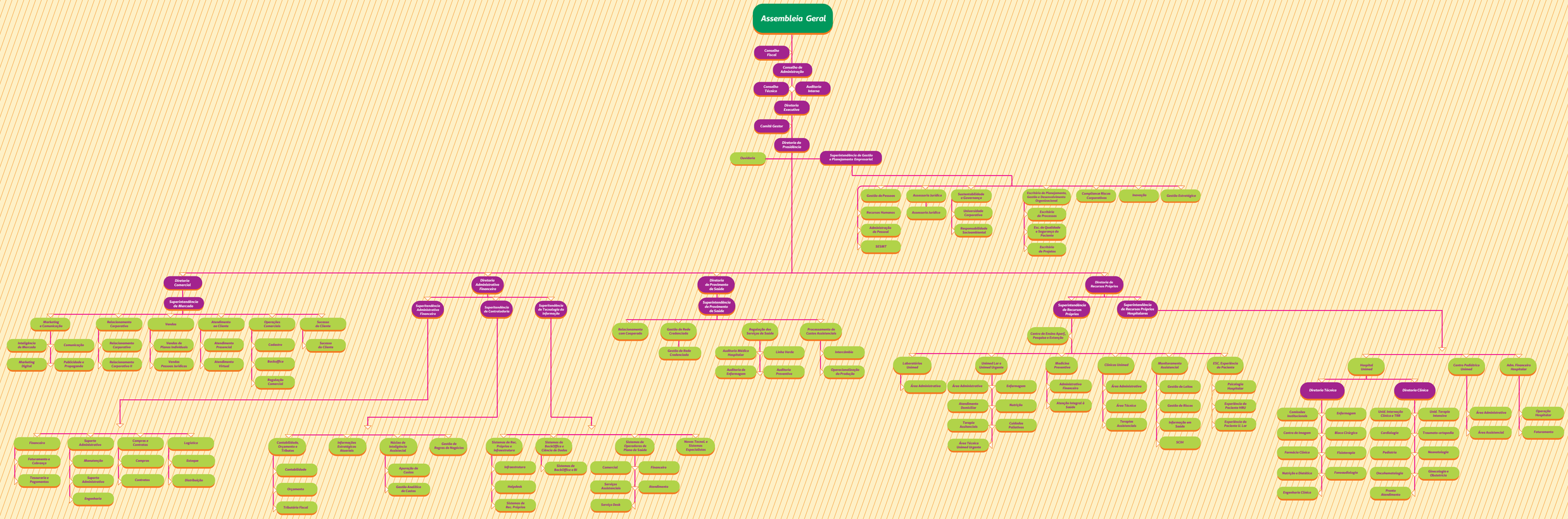
Pilar Estruturante

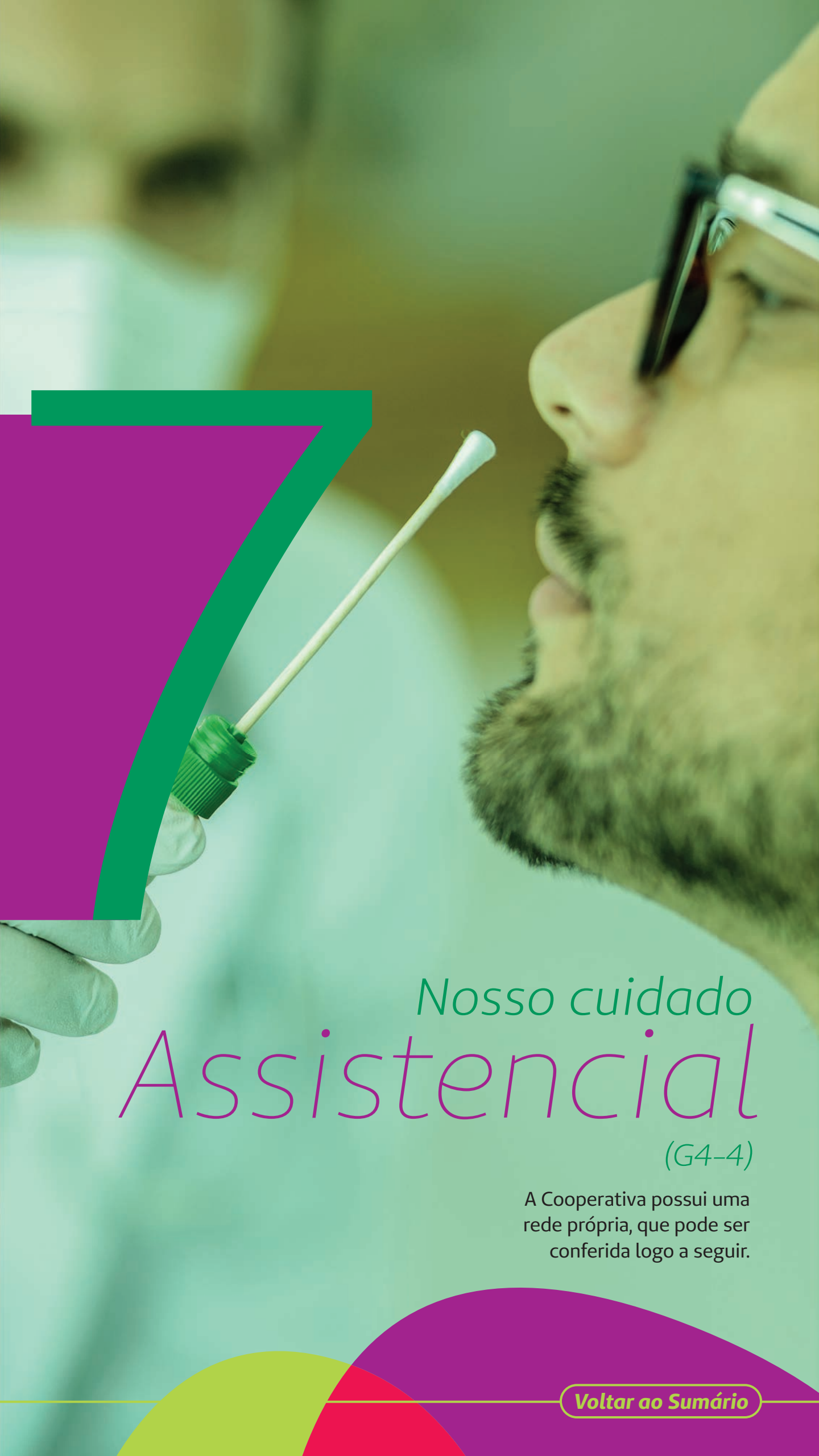
Foi iniciado o desdobramento estratégico dos indicadores corporativos (KPIs – Key Performance Indicators) por meio da implementação do modelo de gestão de desempenho (PMS – Performance Management Systems). Este último consiste em fazer com que todas as gerências ou processos da Unimed Fortaleza possuam indicadores operacionais de contribuição para o planejamento corporativo (KPIs Táticos).

Toda a performance da Cooperativa é acompanhada em reuniões mensais com os gestores e encontros trimestrais com apresentação dos resultados (RAEs) com as gerências e a alta gestão (superintendentes e diretorias), disponibilizadas em um sistema de gestão de indicadores "SCOPI". A Unimed Fortaleza está inovando em sua gestão estratégica para ter melhores resultados e fugir do conceito de "mais do mesmo".

Organograma

(G4-34)





7

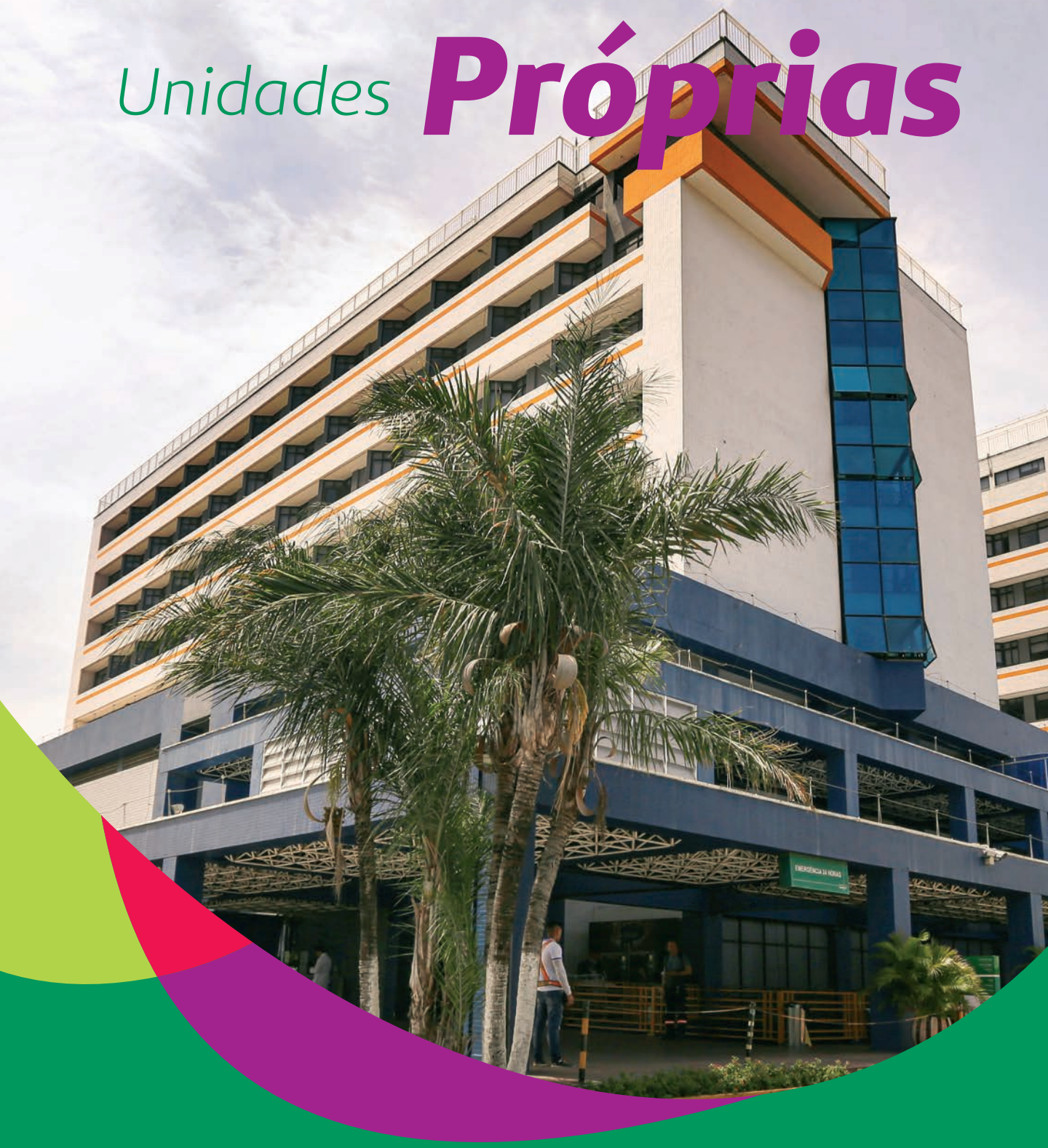
Nosso cuidado Assistencial

(G4-4)

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

Voltar ao Sumário

Unidades **Próprias**



Hospital Unimed

Referência nacional em procedimentos de alta complexidade, o Hospital Unimed, antes denominado Hospital Regional Unimed (HRU), 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 de uma aprimorada 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 que operam na Cooperativa desde o ano 2000. Localizadas em pontos estratégicos da cidade, as Clínicas Unimed oferecem um modelo assistencial, mais especializado e abrangente, estruturando serviços diferenciados e absorvendo um público carente dessa composição de atendimento.

Em média, cerca de 25 mil atendimentos são realizados 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 da central de atendimento para solicitações de intercâmbio, apoio ao Cliente, autorizações, perícia médica, atualizações de planos e revisões de contratos (exceto nas unidades Espaço Saúde e Maracanaú).

Clínicas Unimed	Clínicas de Saúde Integral
Clínica Bezerra de Menezes	Clínica Rio Mar Kennedy
Clínica Oliveira Paiva	Clínica Rio Mar Fortaleza
Clínica Parangaba	Clínica Grand Shopping Messejana
Clínica Maracanaú	BS Tower
Clínica Espaço Saúde Unimed	Maracanaú
	Espaço Saúde
	Parangaba
	Hospital Unimed





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, observação com 20 leitos, um leito de isolamento, farmácia, áreas administrativas, copa, refeitórios e sala de repouso.

Espaço Saúde Unimed

O cuidado com os nossos Clientes está na nossa essência e agora oferecemos um novo, completo e moderno espaço para exercer ainda mais nossa vocação para cuidar.

O Espaço Saúde Unimed entrega o conforto de uma megaestrutura, a segurança de seu laboratório certificado e a confiança de nossas clínicas e terapias assistenciais. São 23 consultórios para o atendimento eletivo presencial em mais de 20 especialidades médicas.

Tudo isso com comodidade e em uma localização privilegiada e de fácil acesso.



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.





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. Todas contam com excelente estrutura e segurança para a realização de mais de 700 modalidades de exames de Patologia Clínica, com uma média de 250 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.

Laboratórios Unimed

- *Bezerra de Menezes I e II*
- *Dom Luís*
- *Gomes de Matos*
- *Henriqueta Galeno*
- *Hospital Unimed Maracanaú*
- *Oliveira Paiva*
- *Parangaba*
- *Espaço Saúde 13 de Maio*

Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva é uma unidade que oferece serviços e ações educativas para a prevenção de doenças e promoção da saúde. Formada por uma equipe multidisciplinar de Médicos, nutricionistas, psicólogos, educadores físicos, terapeuta ocupacional, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Tudo isso para garantir a longevidade e a qualidade de vida necessária para você realizar todos os seus planos.



Unimed Vacinas



A Unimed Vacinas é a unidade mais nova da Cooperativa, criada em 2020, como forma de ampliar o jeito Unimed Fortaleza de cuidar. A unidade conta com uma equipe qualificada e humanizada, em um espaço com salas projetadas especialmente para tornar o ambiente mais lúdico e acolhedor para as crianças e adultos. A Unimed Vacinas está dentro do Espaço Saúde Unimed.

Serviços Opcionais

Unimed Urgente

O Unimed Urgente é o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, sendo referência na cidade, em sua área de atuação. Com mais de 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 a 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 possuímos parceria com os principais planos odontológicos, entre eles o Uniodonto, assim, você 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 Aeromédico

Com o Aeromédico, 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

A Corretora de Seguros Unimed Fortaleza foi criada em 1992 para atuar no ramo de seguros, com a finalidade de prestar atendimento personalizado aos Médicos Cooperados e Colaboradores. Hoje tem uma carteira de mais de 10 mil seguros ativos nos mais diversos ramos e uma equipe capacitada para prover soluções sob medida, com a credibilidade da marca Unimed Fortaleza.

Nossos Cooperados



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.

Nossos números

4.335
Médicos Cooperados

2.589
homens

1.746
mulheres

Voltar ao Sumário

9

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.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

O objetivo das ações realizadas para o Médico Cooperado é garantir a satisfação dos Médicos Cooperados da Unimed Fortaleza, agregando valor, senso de pertencimento, orgulho em fazer parte e engajamento com a Cooperativa. Em 2020, a estratégia ganhou ainda mais importância, aliada ao cuidado com o Médico Cooperado.

Saúde Integral

Na pandemia, os serviços de atendimento em Saúde Integral foram reestruturados. As unidades de Saúde Integral atenderam demanda espontânea, foi criado e implementado o serviço de teleconsulta 24 horas e foi implantado, também, o telemonitoramento de pacientes que tiveram suspeita da doença e coletaram o exame (RT-PCR) em um dos laboratórios da rede Unimed Fortaleza.

Plantão psicológico para Médicos Cooperados

O plantão psicológico para Médicos Cooperados, principalmente os que estavam de forma presencial na linha de frente, objetivou oferecer uma escuta ativa, acolhimento e orientações com foco em redução de estresse, ansiedade e medos relacionados à rotina de trabalho durante a pandemia. As psicólogas organizavam-se em turnos de plantão previamente acordados. Os atendimentos eram realizados nos ambulatórios do 7º Sul, entretanto, havia demanda espontânea na sala da psicologia ou in loco nas unidades.

Demais ações

Em conformidade com as normas de saúde exigidas pelo Ministério do Trabalho, que visam 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 3 subtipos do vírus da gripe (H1N1, H3N2 e Influenza).

Além do SESMT, a Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza também contou com campanha de vacinação contra Hepatite B, Difteria e Tétano (DT-dupla adulto), Sarampo, Caxumba e Rubéola (Tríplice Viral), Influenza A, Influenza B e H1N1 (gripe).

Além disso, foram realizados exames ocupacionais periódicos, treinamentos da Brigada de Incêndio e ampla atuação da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Atendentes). Estas ações proporcionaram um ambiente seguro e saudável ao Médico Cooperado que atua na Rede Própria da Unimed Fortaleza ao longo do ano de 2020.

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.

Saúde Integral

O serviço de Saúde Integral, desde dezembro de 2018, realiza um modelo de atendimento focado em cuidar do Médico Cooperado e sua família com o objetivo de promover a saúde. O modelo

propõe um acompanhamento integral e contínuo, com o objetivo de manter a saúde e bem estar, permitindo uma maior agilidade no diagnóstico e tratamento, prevenindo possíveis complicações. O Saúde Integral traz a prevenção em diferentes níveis, que vão desde educar a todos sobre a melhor forma de cuidar da saúde, até o acompanhamento contínuo de um Médico e equipe multidisciplinar. Buscando proporcionar a melhor experiência, a equipe de auxiliares de atendimento convida e recepciona o Cliente, acolhendo as demandas e realizando agendamentos necessários dando continuidade ao seu acompanhamento através de atividades presenciais e por telefone.

Em 2020, foram realizadas pelo setor de atendimento 97.395 ligações ativas, 8.794 agendamentos para atendimento com profissionais de atenção integral à saúde e 3.330 inscrições para as oficinas.

O serviço conta com o atendimento de enfermeiro especialista em atenção primária, médico especialista em Saúde da Família e de uma equipe multidisciplinar (nutricionista, psicólogo, educador físico e terapeuta ocupacional) com foco no cuidado centrado na pessoa. Além disso, enfermeiros e acadêmicos de Enfermagem realizaram a gestão do cuidado dos Cooperados através de ligações após a consulta com o objetivo de orientar e acompanhar o seu plano de cuidados.

Os pacientes portadores de doenças crônicas receberam orientações preventivas por meio de ligações telefônicas para estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida adequado às suas patologias.

Foram realizados 12.013 atendimentos equipe núcleo; 7.068 atendimentos equipe multidisciplinar, 4.844 atendimentos de gestão do cuidado e 134 Médicos Cooperados atendidos.

Os serviços são estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil e Prevenção e Promoção à Saúde.
O serviço de Saúde Integral foi ampliado e foram abertas quatro novas unidades, proporcionando maior capilaridade: Riomar Fortaleza, Espaço Saúde, Riomar Kennedy e Grand Shopping Messejana.

Programa Viver Bem – Oficinas

No ano de 2020, a Unimed Fortaleza, com o objetivo de proporcionar segurança para seus Médicos Cooperados, apostou no modelo de oficinas on-line, além do formato presencial já existente. Seu objetivo é fornecer orientações psicoeducativas para a adoção de hábitos saudáveis e melhoria da qualidade de vida dos Clientes da Unimed Fortaleza. O trabalho é feito através de sessões semanais em oficinas conduzidas por uma equipe multidisciplinar formada por Médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos, terapeutas ocupacionais e técnicos de enfermagem. Ao todo, 8 Médicos Cooperados atendidos.



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.

Números do Check-up Day 2020

- **15 Médicos Cooperados** *atendidos no Check-up em out/20.*
- **16 Médicos Cooperados** *atendidos no Check-up em nov/20.*
- **9 Médicos Cooperados** *atendidos no Check-up em dez/20.*

Serviço de Nutrição e Dietética no Hospital Unimed

Em março de 2020, foi realizada a mudança de empresa fornecedora de alimentação para o Hospital Unimed. A empresa Sodexo teve o contrato rescindido e a empresa Sapore assumiu o contrato a partir de 14 de março de 2020. Junto com a mudança de contrato, foram realizados investimentos no setor de Nutrição e Dietética pela empresa terceirizada, que estavam previstos em contrato. Dentro os investimentos, estão: revitalização do layout do refeitório dos Médicos no subsolo e no centro cirúrgico; balcões térmicos para os três restaurantes; pass-throughts quentes e frios; forno inteligente; carrinhos de distribuição de refeições de pacientes quente/frio; renovação do enxoval de louças, talheres e utensílios.

Devido à pandemia, muitas adaptações precisaram ser realizadas na rotina, dentre elas a mudança do padrão das refeições de louças para descartáveis.

Programa Mude 1 Hábito com foco no Médico Cooperado

Com o objetivo de estimular os Médicos Cooperados a adquirirem hábitos saudáveis e a transformarem o seu estilo de vida, de forma dinâmica e personalizada, foi realizado um desafio de 30 dias de acompanhamento, no qual os Médicos Cooperados foram monitorados, de forma interdisciplinar, por profissionais especialistas em saúde e bem-estar: educadores físicos, nutricionistas, psicólogos e coach de saúde.

– 87 Médicos Cooperados atendidos no Mude 1 Hábito cooperado em 2020; No total, 34 Médicos Cooperados foram atendidos em ações da Medicina Preventiva em 2020.





Ética e Integridade do Cooperado (G4-56)

10

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.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Transparência das informações no combate ao novo coronavírus

Vídeos motivacionais e alinhamentos estratégicos

A diretoria da Unimed Fortaleza e o Presidente Dr. Elias Leite gravaram mensagens de apoio e agradecimento a todos que estavam trabalhando e dando o seu melhor para a Cooperativa não parar e continuar salvando vidas. Além disso, vídeos com tomadas de decisões estratégicas e que impactavam diretamente o Médico Cooperado foram gravados e enviados pelos canais oficiais de comunicação.



Boletim diário do plano de enfrentamento à pandemia

Periodicamente, foram produzidos boletins padronizados com informações úteis aos Médicos, como: novos fluxos das áreas, serviços e ações estratégicas em prol do combate ao coronavírus.

Boletim epidemiológico

Todos os dias, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Comunicação, preparou e divulgou boletins com dados atualizados de casos de Covid-19 na Cooperativa. Neles, foram apresentados quantos casos já foram confirmados, quantos estão aguardando resultado, quantos estão internados ou tiveram alta hospitalar, quantos óbitos suspeitos ou confirmados e mais. A ideia foi manter todos os Médicos cientes do cenário na Unimed Fortaleza, mantendo a transparência nas informações e o compromisso diário com todos.


BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO CORONAVÍRUS
na Unimed Fortaleza

Médicos Cooperados

Pacientes atendidos na rede própria: Hospital, Laboratórios e Clínicas

Acompanhe, diariamente, a análise dos tipos de casos da Covid-19 de pacientes que entraram pelo Hospital Unimed feito pelo Serviço de Infecção Hospitalar da Unimed Fortaleza.

DIVISÃO DOS CASOS

Coletados - Eletivos			
34,680			
Confirmados	Descartados	Aguardando resultado	
8,333	24,482	1,865	
Coletados pré-cirurgia	Confirmados	Descartados	Aguardando resultado
4,546	116	4,165	265

Em internação no Hospital Unimed hoje

Enfermaria e Apartamento			UTI		
Confirmados	Descartados	Suspeitos	Confirmados	Descartados	Suspeitos
35	9	12	34	2	5

Alta hospitalar de pacientes até agora			Óbitos		
Confirmados	Descartados	Suspeitos	Confirmados	Descartados	Suspeitos
1,195	403	63	292	97	8

Dados cumulativos desde o dia 13/03, quando houve as primeiras coletas de Covid-19 na Unimed Fortaleza.

Dados atualizados em 04/01/2021.

A Unimed Fortaleza informa que os pacientes suspeitos e confirmados em tratamento no Hospital Unimed estão em isolamento. Salientamos ainda que estamos mantendo todas as medidas de segurança preventiva cautelosamente.

Demais ações

É papel da Unimed Fortaleza promover programas de educação continuada, sobretudo os que estimulem a cultura do cooperativismo, a partir de seus princípios básicos e técnicos; buscar meios para que o Cooperado faça a sua parte, zelando pelo seu patrimônio e sua carteira de Clientes. Por fim, exigir dos Cooperados o estrito cumprimento dos seus deveres como Médicos Cooperados, em todas as atividades que consistem no 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 2020, foram realizadas duas assembleias. A Assembleia Geral Ordinária, em março, antes da pandemia chegar ao Ceará, portanto foi presencial e trouxe assuntos relacionados à prestação de contas do exercício do ano de 2019 e distribuição do valor das sobras aos Cooperados. A Assembleia Geral Extraordinária foi realizada em novembro, durante o período da pandemia, portanto foi on-line, obtendo, surpreendentemente, a maior quantidade de Médicos participantes de uma AGE na história da Unimed Fortaleza, somando um total de 1.213 Cooperados envolvidos.

Canais de Comunicação

Em 2020, a Unimed Fortaleza potencializou estrategicamente seus canais de comunicação oficiais com o Médico Cooperado (Portal Minha Unimed Cooperado, Aplicativo Minha Unimed Cooperado, WhatsApp Business, Newsletter InfoCooperado, SMS e E-mails corporativos, Mural do Cooperado e envio de Mala Direta). lém desse fortalecimento tático dos canais já existentes, um novo canal de comunicação foi implementado para este público a fim de garantir mais transparência e engajamento o: InfoCooperado WhatsApp. Este novo canal teve periodicidade semanal com três pautas relevantes para o Médico Cooperado que vai desde informações sobre a Cooperativa (campanhas institucionais, decisões estratégicas, gestão financeira, entre outras) até informações de mercado (sobre decisões importantes da ANS, atualidades que envolvem a medicina, como foi o caso de pautas sobre a vacina da Covid-19, entre outras). O envio é feito pela ferramenta WhatsApp Business em formato PDF hiperlinkável direto para a matéria.

Pesquisa de Satisfação do Cooperado

Em pesquisa aplicada pela Fundação Unimed com Médicos Cooperados, percebeu-se um grande avanço na satisfação deste público em ser Cooperado da Unimed Fortaleza, atingindo nota média de 8.5, isso representa uma evolução da nota média conquistada em 2019, que atingiu 7.3. O resultado de 2020 mostra um excelente crescimento, reflexo das estratégias da Unimed Fortaleza para engajar o Cooperado como dono, com geração e percepção de valor. Algumas medidas tomadas para dar segurança ao Médico Cooperado foram: antecipação de produção e o adicional de produção aos Cooperados, além da abertura de linha de crédito com o Sicredi. Mesmo em um ano desafiador, a Cooperativa está construindo uma bela história embasada por uma gestão responsável e técnica, aliada a uma cultura organizacional focada em cuidar das pessoas.

Em relação à satisfação com a comunicação da Unimed com Cooperados, a pesquisa aplicada pela Fundação Unimed revelou nota média de 8.7, resultado bem superior à pesquisa de 2019, quando a nota média foi de 7.7. Esse resultado é fruto de um trabalho constante e intenso de comunicação para manter o Cooperado bem informado. Dessa forma, a Unimed Fortaleza conseguiu se aproximar ainda mais dos Cooperados, comunicando com transparência e expandindo os canais de comunicação e consolidando os já existentes como o WhatsApp, Portal do Cooperado e e-mail.



11

Treinamento e Desenvolvimento do Cooperado

(G4-LA9 e G4-LA10)

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos Médicos e outros profissionais ligados à Cooperativa, a Unimed Fortaleza promoveu qualificações com foco no desenvolvimento profissional e na educação médica continuada por intermédio de cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento. Estimulando, assim, os princípios do cooperativismo alinhado às estratégias da Cooperativa, proporcionando uma maior aproximação do Médico Cooperado com a sua instituição.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Na pandemia de Covid-19, os Médicos Cooperados receberam diversas orientações para estarem seguros sobre os novos procedimentos em relação à Covid-19. As comunicações diárias foram reflexo do jeito de cuidar da Cooperativa no momento desafiador da pandemia. Veja alguns exemplos neste sentido:

• Comunicados sobre: cuidados e prevenções para nossos Médicos; uso de EPIs e cuidados no consultório médico, em tempos de coronavírus;

• Notas sobre novas medidas para coleta de exames para Covid-19; automatização dos formulários de Prontuário Eletrônico MVPEP; mudanças de fluxos; distribuição gratuita de medicamentos utilizados no tratamento da Covid-19, com informações para acesso ao Termo de Consentimento e solicitação de exames laboratoriais.

• Convite para curso on-line sobre quarentena para todos os nossos Médicos Cooperados sobre os temas: Saúde Mental e Marketing Médico para Área da Saúde.

Demais ações

No corrente ano, devido à pandemia da Covid-19, foi necessária uma reestruturação com relação à oferta de cursos e eventos, migrando para o modelo virtual, tanto por meio de aulas gravadas quanto remotas.

Foram realizados também eventos coorporativos e de engajamento de forma on-line, obtendo excelente aceitação por parte dos participantes, surpreendendo positivamente os resultados. Tal prática será adotada para os anos seguintes, considerando a boa mudança de comportamento da maioria dos participantes diante do novo cenário de ensino.

As escolhas dos cursos oferecidos durante esse período surgiram através do levantamento interno da Universidade Corporativa que, por meio da experiência e vínculo com os Cooperados, disponibilizou pesquisas de opinião.

Os cursos foram ofertados com o intuito de possibilitar que os Cooperados atingissem de forma satisfatória o aprendizado nas áreas de interesse, retornando, consequentemente, resultados positivos para a Cooperativa.

Os assuntos abordados foram:

- **marketing digital**;
- **dicas sobre uso dos aplicativos**;
- **nutrição**;
- **cuidados emocionais**;
- **área financeira**;
- **boas práticas para reuniões on-line**;
- **marketing de consultório**;
- **governança corporativa**;
- **língua estrangeira**.

Tivemos rápida e satisfatória mudança no modelo de oferecer virtualmente cursos de curta duração, eventos corporativos e de engajamento, pós-graduações e eventos técnicos e científicos. Observou-se maior participação dos Cooperados e um compromisso maior do Médico com os conteúdos oferecidos.

Outras qualificações:
- III Encontro de Compliance;
- Curso de formação de Conselheiros Fiscais.

Hospital Unimed

- Programa de capacitação dos Médicos Cooperados através da plataforma Sábios Journey e reuniões mensais com o corpo clínico com foco em obstetrícia.



12

Gestão e Valorização do Cooperado

(G4-LA10)

O ano de 2020 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.

Voltar ao Sumário

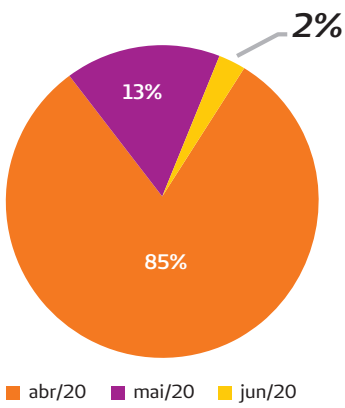
Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

A nossa vocação para cuidar ganhou ainda mais força em 2020, devido à pandemia de Covid-19. Tivemos uma atenção especial, a fim de dar suporte, cuidar e valorizar cada Médico Cooperado neste período de crise.

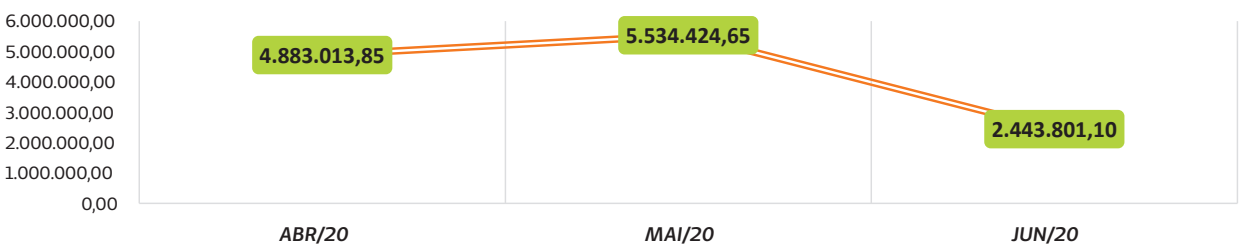
Programa de Adiantamento da Produção Médica

Em 2020, a Unimed Fortaleza, atenta ao cenário atual frente à pandemia do coronavírus, tomou medidas estratégicas e responsáveis que requerem bastante atenção neste momento. Um exemplo foi a possibilidade de fazer um adiantamento de sua produção mensal com base no seu histórico de produção, em conformidade com as regras que foram disponibilizadas para ter acesso ao benefício. O objetivo do Programa de Antecipação da Produção é garantir amparo financeiro aos Cooperados durante o período de enfrentamento da pandemia do novo coronavírus. Confira a seguir os dados:

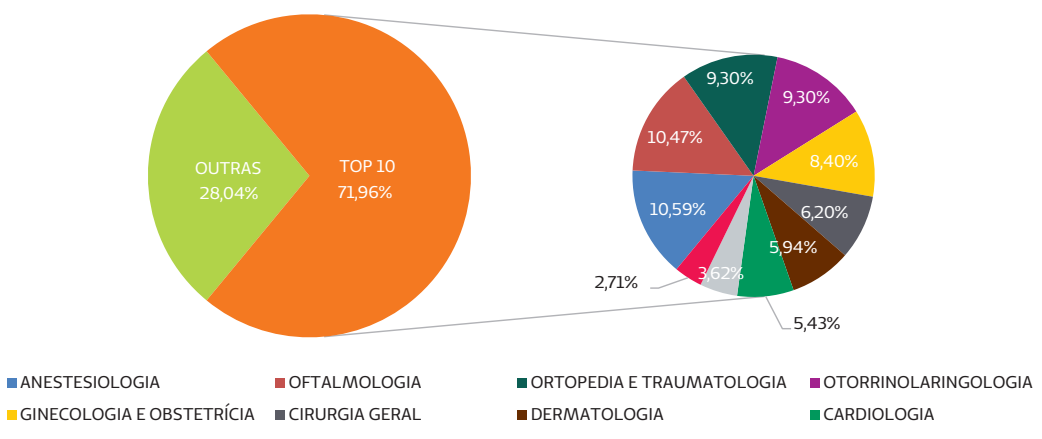
Quantidade de Adesões por Mês



Valores de Produção Adiantada



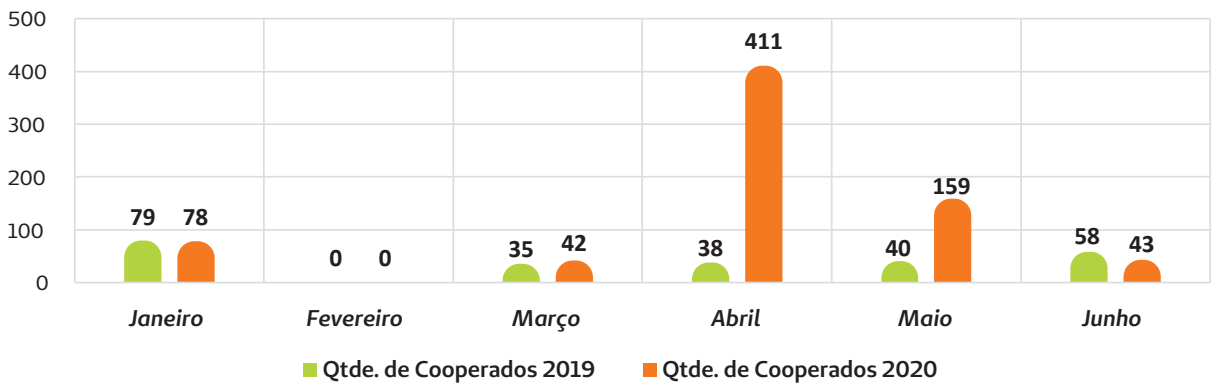
Representatividade dos Cooperados por Especialidade



Antecipação de férias

Devido à pandemia, houve antecipação das férias de Cooperados, principalmente, daqueles que pertenciam aos grupos de risco. No gráfico, é possível observar a quantidade de Cooperados que tiveram férias entre os meses de janeiro a junho, nos anos de 2019 e 2020. Em 2020, houve um crescimento de 193,20% se comparado com o mesmo período no ano de 2019.

Quantidade de Cooperados que Tiraram Férias



Demais ações

Relacionamento com o Cooperado

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 2020, em alinhamento com as diretrizes estratégicas da Unimed Fortaleza, a área seguiu com reestruturações, incorporando o setor de biometria para centralizar as demandas e proporcionar maior satisfação dos Médicos Cooperados.

Há uma equipe de atendimento presencial, atendimento exclusivo por telefone, técnicos de biometria, analista de negócios e uma equipe de executivas de relacionamento que visitam os Médicos Cooperados em seus locais de atendimento.

O Cooperado ainda tem atendimento pelos canais digitais WhatsApp e e-mail exclusivo.

Em 2020, foi possível destacar:
- Visitas da Equipe de Executivas de Relacionamento, na modalidade virtual;
- Pesquisas de satisfação em relação a área de Relacionamento com Cooperado, com um índice de 96% de satisfação;
- 97% de solicitações para serviços da biometria atendidas em até 24 horas úteis;
- Fórum virtual, com participação expressiva de Cooperados, demonstrando as funcionalidades do Consultório On-line.



Programas e projetos

– Programa CooperAtivo

A edição do CooperAtivo de 2020, Programa de Participação Pontuada, engajou os Médicos Cooperados da Unimed Fortaleza com as ações da Cooperativa e garantiu pontos para ajudá-los a conquistar a anuidade do CRM.

Na edição de 2020, 3143 Cooperados se engajaram no programa. Destes, 1810 Cooperados acumularam os pontos necessários e conquistaram o pagamento do seu CRM pela Unimed Fortaleza, como prêmio final.

– Consultório On-line

O consultório On-line continua evoluindo para melhor atender os Médicos Cooperados da Unimed Fortaleza. Em 2020, foram implementadas várias funcionalidades onde destacam-se a solicitação de cirurgias, o atestado e receituário com assinatura digital e a plataforma de agendamento para Cooperado, rede própria, Atenção Integral à Saúde e Pré-admissional.

– Programa GUIA

O programa GUIA (Gestão Unimed Fortaleza de Indicadores Assistenciais) busca incentivar a participação do Médico Cooperado na gestão da Cooperativa com foco na sustentabilidade do negócio, além de dar mais transparência às informações assistenciais e valorizar o trabalho médico.

Em 2020, várias foram as melhorias no programas, dentre elas: aumento na remuneração do programa, passando de 6% para 12%; a implantação do módulo para solicitação de internação hospitalar deixando mais transparente o fluxo para o Médico, prestador e paciente; a implementação da utilização de certificados para assinatura digital do Tipo A1 e A3 na criação das receitas para pacientes pelo Consultório On-line, deixando mais ágil e seguro as informações do Médico solicitante; o desenvolvimento e implantação da timeline de solicitações de exames e procedimentos no aplicativo, deixando o fluxo mais transparente e intuitivo para o beneficiário. Até dezembro de 2020, o projeto apresentou os seguintes resultados:

- 633.802 solicitações eletrônicas realizadas;
- 158.493 Clientes utilizando a guia eletrônica;
- 1.121 prestadores utilizando a guia eletrônica na realização dos exames, procedimentos e internações;
- 2.387 Médicos Cooperados pagos com a remuneração variável;
- R$ 24,45 milhões pagos aos Médicos Cooperados.



– Programa de Excelência Médica

Como forma de valorizar o trabalho do Médico Cooperado nas unidades próprias da Unimed Fortaleza, surgiu o Programa de Excelência Médica. Ele consiste em gratificar os Médicos Cooperados que cumprirem as metas dos indicadores estratégicos que foram estabelecidos de acordo com a realidade de cada recurso próprio. Com base no modelo de avaliação 2iM, o Programa de Excelência Médica reúne os indicadores de cumprimento do serviço médico, que se transformam em gratificações que são pagas aos Médicos Cooperados, em um método único, democrático, mais eficaz e estratégico. Em 2020, o programa foi implantado e os Médicos participantes já foram remunerados, conforme cumprimento da meta em até 6% em cima do valor base de produção naquele recurso em que ele atuou.

Programa Viver Bem – Grupos e Oficinas

No ano de 2020, a Unimed Fortaleza, com o objetivo de proporcionar segurança para seus Médicos Cooperados, apostou no modelo de oficinas on-line, além do formato presencial já existente. Seu objetivo é fornecer orientações psicoeducativas para a adoção de hábitos saudáveis e melhoria da qualidade de vida dos Clientes da Unimed Fortaleza. O trabalho é feito através de sessões semanais em oficinas conduzidas por uma equipe multidisciplinar formada por Médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos, terapeutas ocupacionais e técnicos de enfermagem.

– Plano Diretor de Infraestrutura do Hospital Unimed

São projetos iniciados em 2019, que objetivam realizar até 2024 as obras priorizadas da Diretoria de Recursos Próprios para implantação, reestruturação e melhorias de áreas. O objetivo foi o aumento de ganhos com o estacionamento e procedimentos de alto custo, cirúrgicos e ambulatoriais, além do aumento da satisfação e segurança de Cooperados.

Para maior satisfação do Cooperado e seu conforto, foi realizada a reestruturação do Estar Médico da Emergência.

CORRETORA DE SEGUROS
UNIMED FORTALEZA

Corretora de Seguros Unimed Fortaleza

Em 2020, foram realizadas parcerias com seguradoras de ponta no mercado brasileiro com vantagens aos Cooperados. Os benefícios oriundos destas parcerias foram: descontos especiais no fechamento de contrato dos serviços ofertados, além de parcelamento sem juros e facilidade no processo de contratação. Tudo com consultoria especializada e assistência da corretora de sua própria Cooperativa.

A Corretora de Seguros Unimed Fortaleza, em 2020, teve o maior resultado de sua história de quase 30 anos no mercado cearense. A estrutura também reforçou ainda mais o seu apoio nas demais áreas da operadora na gestão comercial dos produtos opcionais para usuários do plano de saúde.

Valorização do Médico Cooperado
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 à 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 2020, devido a pandemia, aconteceram duas edições on-line e uma presencial. Nas edições on-line, teve live com música ao vivo e sorteio de brindes, assim como ocorre na presencial.



Homenagem ao Dia do Médico

No Dia do Médico, a Unimed Fortaleza agradeceu a coragem e, acima de tudo, o compromisso dos Médicos em cuidar das pessoas, uma forma de valorizar ainda mais os heróis da Cooperativa em um ano cheio de desafios consequentes da pandemia da Covid-19.

Semana do Cooperado 2020

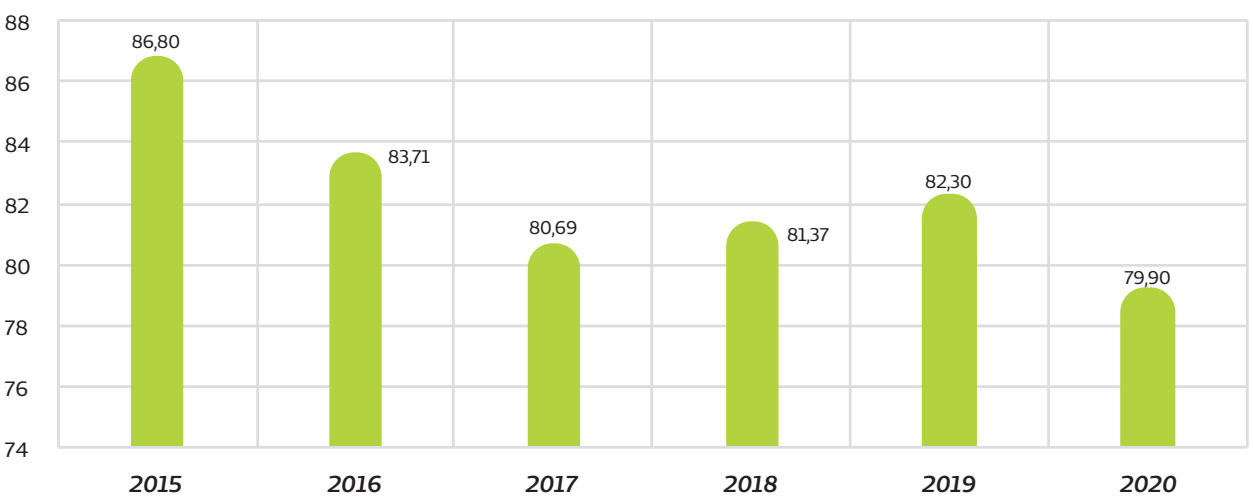
Pelo 3º ano consecutivo, no início do mês de outubro, a Unimed Fortaleza realizou a Semana do Médico Cooperado como forma de reconhecer, agradecer e celebrar o Dia do Médico. Devido às restrições sanitárias da pandemia, as ações foram realizadas em formato 100% digital.

Como atração do primeiro dia, o filósofo Mário Sergio Cortella esteve, ao vivo, junto com Dr. Elias Leite em um webinar exclusivo sobre os novos tempos e as novas atitudes necessárias para esse mundo em transição. Uma live de comemoração fechou o evento com homenagens com o cantor Waldonys, que animou a todos com muita música, convidados e diversão. Ao todo, os dois eventos tiveram mais de seis mil acessos, com presença de mais de 1.300 Médicos Cooperados.



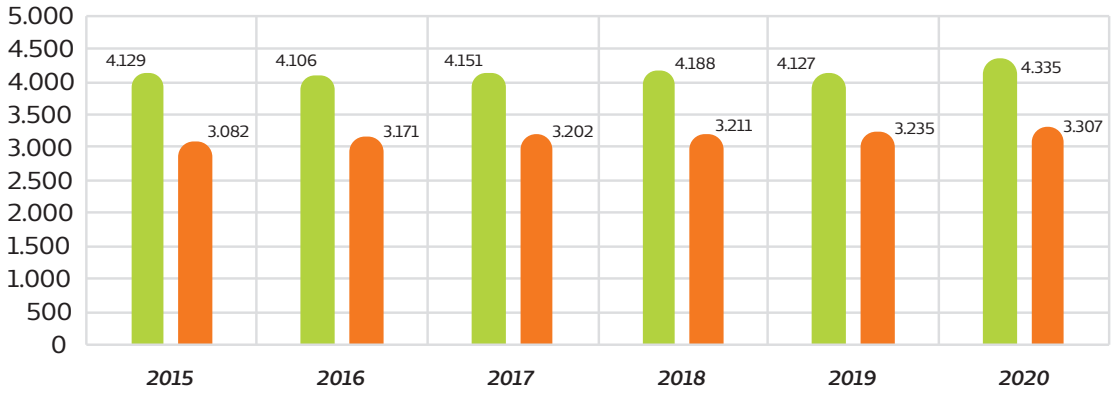
Núcleo de Inteligência Assistencial

Quantidade de Clientes por Cooperado Ativos



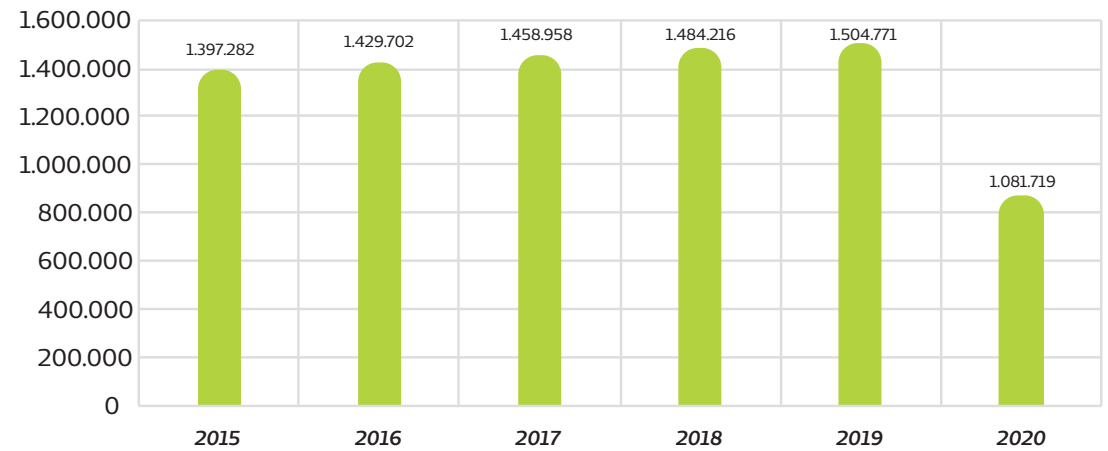
Analisando o ano de 2020, houve uma redução de 2,91% na relação de Clientes por Cooperado ativo, se comparado aos 12 meses de 2019.

Quantidade Total de Cooperados e Cooperados Ativos com Produção



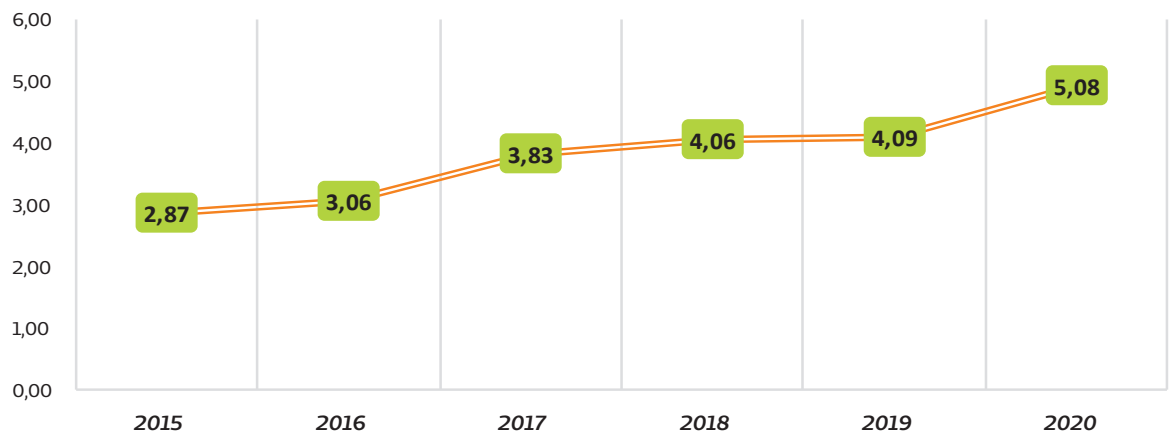
A quantidade de Cooperados elevou-se em 5,04% se comparado ao ano passado. A quantidade de Cooperados ativos com produção elevou-se em 2,23%, passando de 3.235 Cooperados em 2019 para 3.307 em 2020.

Quantidade de Consultas Pagas a Cooperados



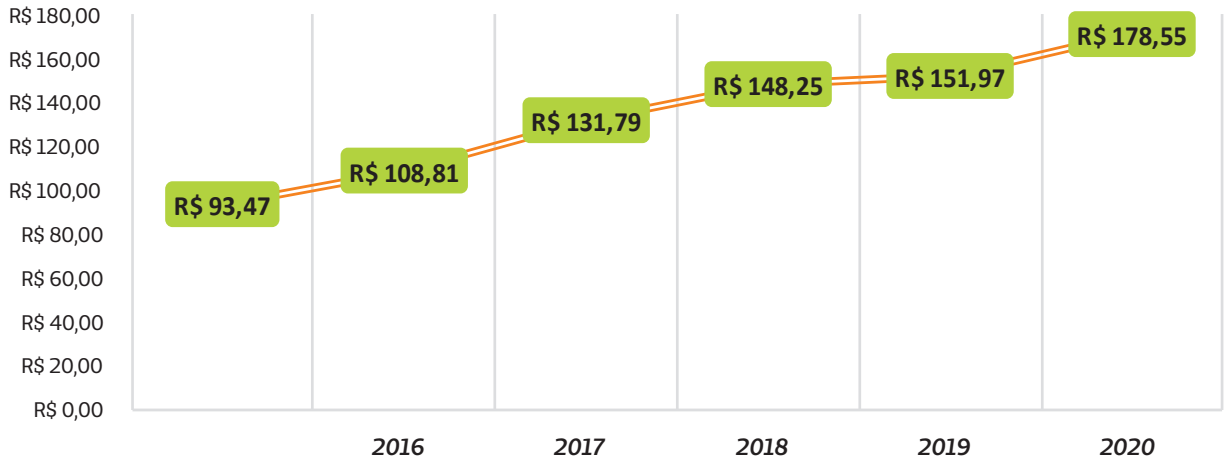
Comparando as informações dos 12 meses de 2020, observou-se uma redução de 28,11% em relação ao número dos 12 meses de 2019. É importante ressaltar que, em 2020, com a pandemia de Covid-19, nos meses de março a junho houve uma queda no número de consultas. Uma redução de 42,81% em relação ao mesmo período de 2019.

Quantidade de Exames por Consulta



Nos 12 meses de 2020 houve um aumento de 20,36%, se comparado aos 12 meses de 2019. É importante ressaltar que esse aumento se deu por conta das solicitações de exames relacionados ao Covid-19. Em 2020, com a pandemia de Covid-19, nos meses de março a junho tivemos uma elevação na quantidade de exames realizados. Houve um crescimento de 13,58% em relação ao mesmo período de 2019.

Custo com Exames por Consulta



Atrelado à elevação na frequência de exames por consulta, observa-se um aumento no custo de exames por consulta, na ordem de 17,49%.

Custos Assistenciais (Produção Global)

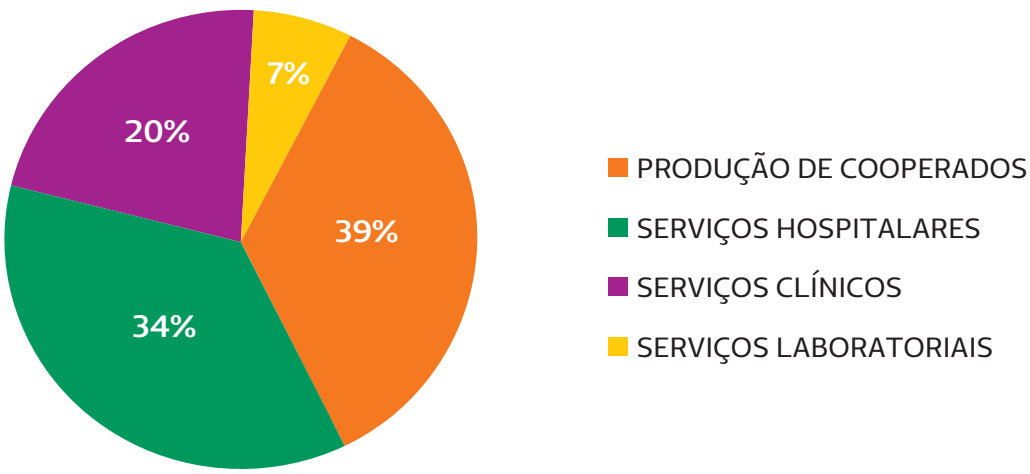
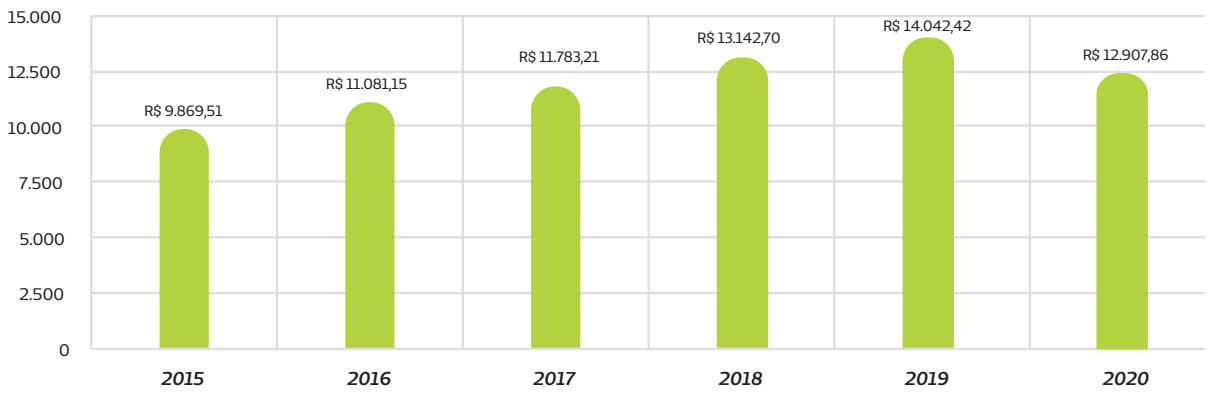


Gráfico ilustrativo da participação das principais rubricas relacionadas ao custo assistencial da Unimed Fortaleza em 2020.

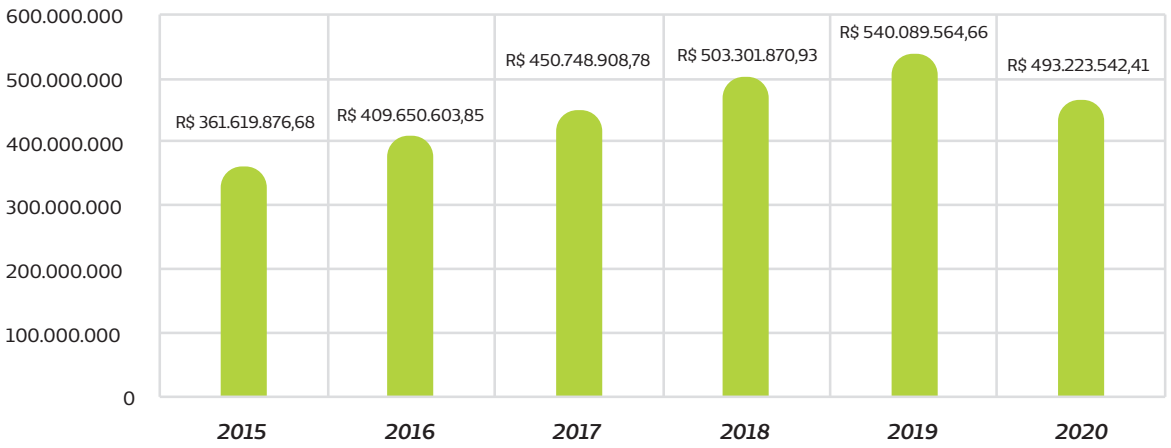
A principal fatia da produção permanece com os Cooperados, respondendo por aproximadamente 2/5 dessa produção.

Remuneração Média do Cooperado



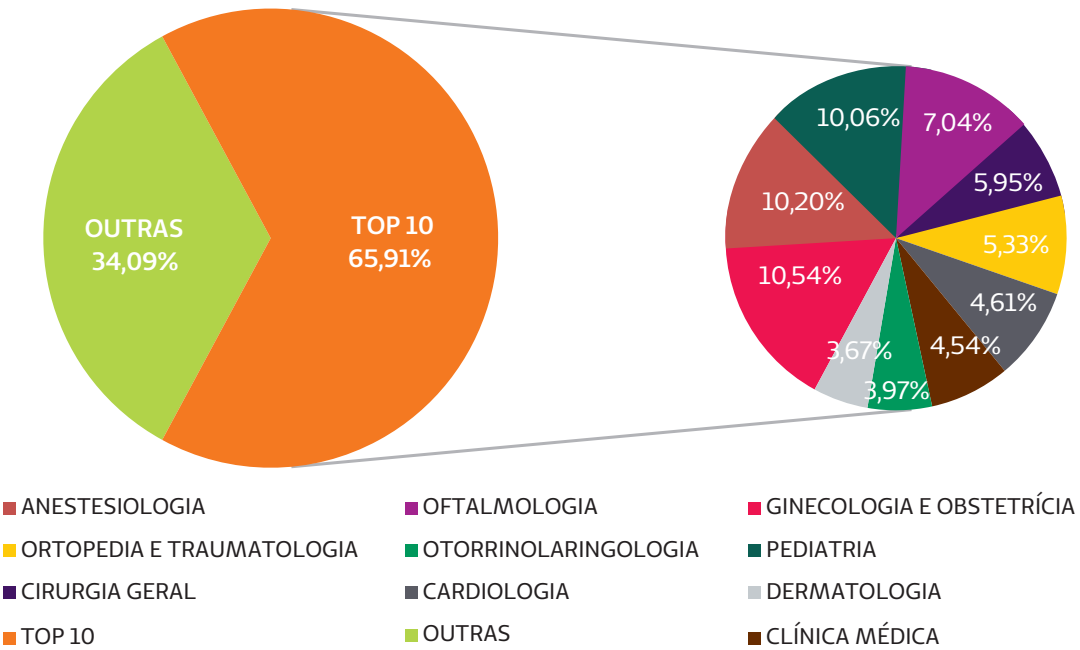
Sempre com o objetivo de garantir melhor poder aquisitivo para os Cooperados, a atual gestão vem conseguindo manter índices de remuneração média do Cooperado com produção sempre acima da inflação. No ano de 2020 a remuneração média elevou-se em 30,79% em relação a 2015.

Produção Global de Cooperados



A produção global de Cooperados teve aumento de 36,39% em 2020 quando comparado a 2015, ressaltando que a valorização dos Cooperados é a segunda maior quantidade de Médicos ativos com produção. A produção dos Médicos foi afetada pela pandemia, motivo pelo qual a Cooperativa realizou uma série de ações para mitigar as perdas, que estão detalhadas neste relatório.

Percentual da Produção Médica por Especialidade



Participação das especialidades médicas na produção da Cooperativa em 2020, com ênfase nas 10 maiores produções.





Nossos Colaboradores

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 Cooperativa 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.

3.675
Colaboradores

2.748
Mulheres

927
Homens

Saúde e Segurança do Colaborador

(G4-14 e G4-LA6)

13



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.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Ações de combate ao novo Coronavírus

Cuidar das pessoas é a vocação da Unimed Fortaleza. Por isso, algumas ações foram realizadas para reconhecer a dedicação, colaboração e paixão de cada Colaborador:

– Adiantamento das férias de Colaboradores em situação de risco de Covid-19

As férias dos Colaboradores considerados como grupo de risco devido à Covid-19 foram antecipadas, a fim de mitigar o risco e preservar a saúde de todos.

– Abono de Reconhecimento e Compensação

Alguns abonos também foram concedidos durante os meses de maio, junho e julho aos Colaboradores, conforme lotação e/ou cargos conforme a seguir:

a) 25% do salário base, para Enfermeiros, Técnicos Enfermagem e Fisioterapeutas lotados no Hospital Unimed.

b) 7,5% do salário base, para demais profissionais (exceto enfermeiros, técnicos de enfermagem e fisioterapeutas lotados no Hospital Unimed) pertencentes às unidades assistenciais: Clínicas, Laboratórios, Centro Pediátrico, Unipronto Maracanaú, Unimed Lar, Unimed Urgente e Medicina Preventiva. Colaboradores CLT lotados nas unidades administrativas que estivessem atuando nas unidades assistenciais.

c) Abono complementar de mais 10% do salário base, para Colaboradores com cargo de técnico de enfermagem, enfermeiros e fisioterapeutas lotados no Hospital Unimed, que estivessem exercendo suas atividades em Unidades de Terapia Intensiva – UTI (unidades fechadas) de adultos, mesmo que em hospitais da rede credenciada;

– Abono de Plantão

Além disso, os profissionais nos cargos de enfermeiro, técnico de enfermagem e fisioterapeuta receberam, durante os meses de maio, junho e julho de 2020, um abono em virtude das horas extras realizadas, da seguinte forma, por cada plantão extra no Hospital Unimed, como forma de reconhecimento, o Colaborador das funções citadas acima recebeu:
R$ 150 – para enfermeiros, realizado acima de 6h de extra.
R$ 120 – para fisioterapeutas, realizado acima de 5h de extra.
R$ 30 – técnicos de enfermagem, realizado acima de 6h de extra.

– Banco de Horas da Pandemia

Ainda em virtude da MP 927/2020, a Cooperativa adotou o banco de horas previsto para compensação em até 18 meses após o fim do decreto de estado de calamidade, desta forma o Colaborador pode realizar a compensação de forma mais pontual e em concordância com a gestão.

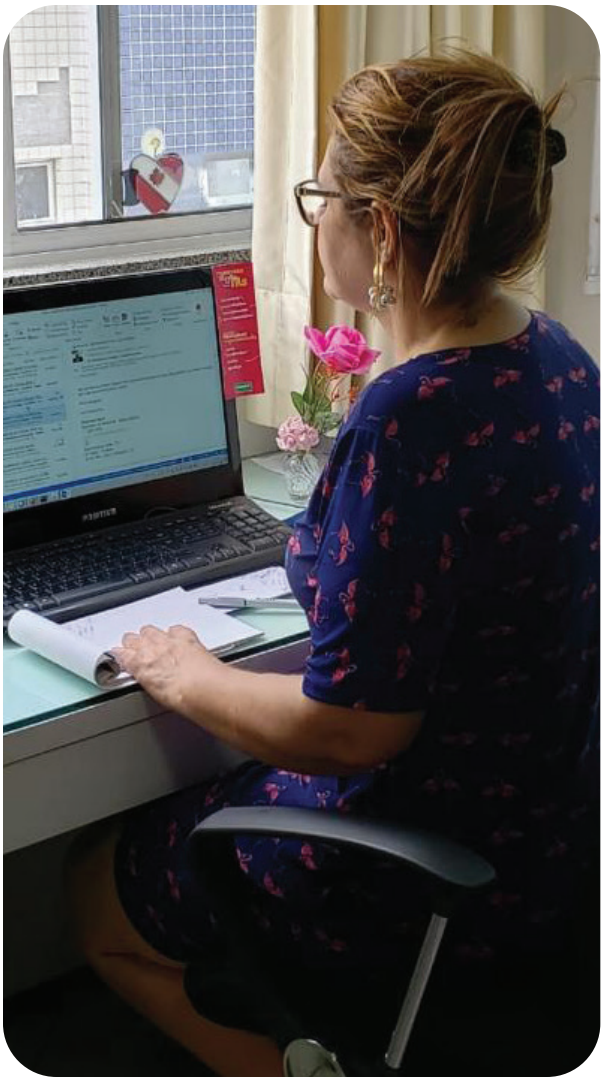
– Campanha Indique um Amigo

Em busca de novos heróis para a Unimed Fortaleza, foi lançada a campanha indique um amigo. Profissionais técnicos de enfermagem, enfermeiros e fisioterapeutas, sendo indicados, aprovados em processo seletivo e permanecendo na Unimed Fortaleza por no mínimo 30 dias, daria um bônus de R$ 200,00 no ticket alimentação/refeição do Colaborador que indicou o colega para o trabalho.

– Trabalho em Home Office

Colaboradores da área administrativa ou assistenciais do grupo de risco foram encaminhados para o trabalho em home office, evitando a circulação de pessoas na cidade e contribuindo para a segurança do Colaborador e sua família. A partir de novembro, aqueles Colaboradores que permaneceram neste regime, começaram a receber uma ajuda de custo no valor de R$ 100,00.

Por conta disso, a Unimed Fortaleza, através a área de Infraestrutura de TI, preparou em duas semanas, toda uma estrutura para permitir o trabalho remoto de seus Colaboradores das áreas administrativas. Foram realizadas configurações de segurança (Firewall), aumento da capacidade do link de Internet, configuração e disponibilização de notebooks e microcomputadores, implantação da ferramenta para videoconferências para atender a necessidade da comunicação à distância e a criação de operação para suporte ao home office com a criação de um ramal exclusivo para atender aos chamados dos Colaboradores que estavam nessa modalidade.





– A importância de um líder que também inspira em momentos de crise

Os quase 4 mil Colaboradores que diariamente fazem a Cooperativa, durante os dias críticos da pandemia contaram com o apoio incansável do Dr. Elias Leite, presidente da Unimed Fortaleza, que seguiu firme na batalha, priorizando a transparência, respeito e cuidado com todos que fazem a empresa.

Desde o início, ele manteve uma agenda de visitas diárias nas unidades, para saber como os Colaboradores e pacientes estavam, se os cuidados necessários para a segurança de todos estavam sendo seguidos, além de levar mensagens de carinho, força e confiança.

A Unimed Fortaleza publicou vídeos diários com informações relevantes para os Colaboradores, familiares e comunidade, distribuição de chocolates, lives com informações sobre o negócio e cenário atualizado da pandemia.

Além disso, a Cooperativa criou comitês para gerenciamento de crise, realizou ações de reconhecimento para os Colaboradores da linha de frente. Estas foram algumas das inúmeras ações idealizadas e conduzidas pelo Presidente.





– O cuidado da Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza, que tem em seu DNA o cuidado com as pessoas, seguiu com um protocolo de ações e procedimentos neste difícil momento de pandemia da Covid-19. Todas as medidas adotadas foram pensadas priorizando sempre a segurança e o bem-estar dos nossos Clientes, Médicos Cooperados e Colaboradores.

Distribuição de kits de higienização, antecipação da recarga de ticket, apoio psicológico, massoterapia, reconhecimentos para os profissionais da linha de frente, mentoria para os gestores, reajuste salarial, ações de relaxamento, ginástica laboral foram cuidados adotados pela Unimed Fortaleza.



Demais ações



Saúde Integral

O serviço de Saúde Integral, desde dezembro de 2018, realiza um modelo de atendimento focado em cuidar do Colaborador e da sua família, com o objetivo de promover a saúde. O modelo propõe um acompanhamento integral e contínuo, com o objetivo de manter a saúde e bem estar, permitindo uma maior agilidade no diagnóstico e tratamento, prevenindo possíveis complicações. O Saúde Integral traz a prevenção em diferentes níveis, que vão desde educar a todos sobre a melhor forma de cuidar da

saúde, até o acompanhamento contínuo de um Médico e equipe interdisciplinar. Buscando proporcionar a melhor experiência, a equipe de auxiliares de atendimento convida e recepciona o Cliente, acolhendo as demandas e realizando agendamentos necessários, dando continuidade ao seu acompanhamento através de atividades presenciais e por telefone. Em 2020, foram realizadas pelo setor de atendimento 97.395 ligações ativas, 8.794 agendamentos e 3.330 inscrições para as oficinas.

O serviço conta com o atendimento de enfermeiro especialista em atenção primária, Médico especialista em Saúde da Família e de uma equipe interdisciplinar (nutricionista, psicólogo, educador físico e terapeuta ocupacional) com foco no cuidado centrado na pessoa. Além disso, enfermeiros e acadêmicos de enfermagem realizaram a gestão do cuidado dos Clientes através de ligações após a consulta com o objetivo de orientar e acompanhar o seguimento do seu plano de cuidados.

Os pacientes portadores de doenças crônicas receberam orientações preventivas por meio de ligações telefônicas para conscientizar o Cliente sob sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida adequado às suas patologias. Em 2020, foram realizados 12.013 atendimentos equipe núcleo; 7.068 atendimentos equipe interdisciplinar e 4.844 atendimentos de gestão do cuidado; e Colaboradores: 3.444 titulares e 2.852 dependentes atendidos.

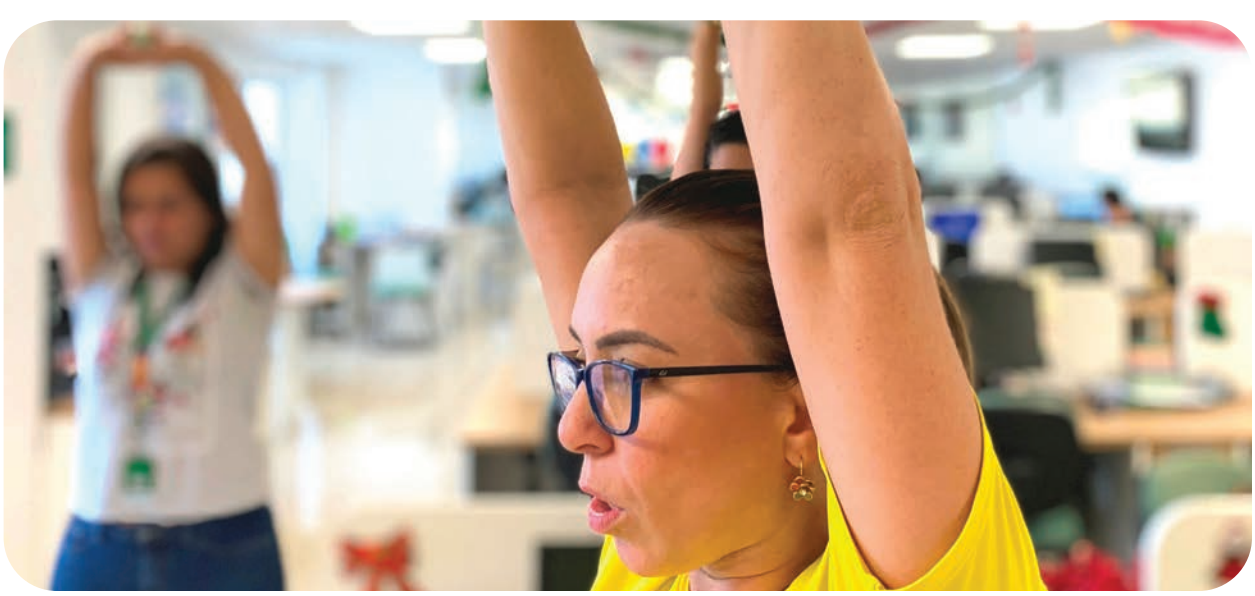
Os serviços são estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil e Prevenção e promoção à saúde.

Programa Viver Bem – Grupos e Oficinas

Em 2020, foram realizados 7.068 atendimentos por meio de 7 oficinas terapêuticas ativas. O modelo on-line foi adotado como solução aos desafios da pandemia de Covid-19.

Programa qualidade de vida no trabalho – Ginástica Laboral

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. Devido à pandemia da Covid-19, a ginástica laboral foi realizada on-line, através de lives, pela plataforma de comunicação: Workplace.



Programa qualidade de vida no trabalho – Aulão de Ritmos

Em 2020, a Unimed trouxe uma novidade: os Aulões de Ritmos. Esses aulões aconteceram uma vez por semana através de lives, via Workplace, devido à pandemia do novo coronavírus.



Programa qualidade de vida no trabalho – Massoterapia

A massoterapia é outro programa da Unimed Fortaleza, através do SESMT, implantado em abril de 2020, é uma forma de garantir o bem-estar dos Colaboradores garantindo mais saúde e produtividade. Durante o ano, foram realizados mais de 5.000 atendimentos nas unidades da Cooperativa.

Serviço de Nutrição e Dietética no Hospital Unimed

Em março de 2020, foi realizada a mudança de empresa fornecedora de alimentação para o Hospital Unimed. A empresa Sodexo teve o contrato rescindido e a empresa Sapore assumiu o contrato a partir de 14 de março de 2020. Junto com a mudança de contrato, foram realizados investimentos no setor de nutrição e dietética pela empresa terceirizada, que estavam previstos em contrato. Dentro os investimentos, estão: revitalização do layout do refeitório de Colaboradores; balcões térmicos para os três restaurantes; pass-throughts quentes e frios; forno inteligente; renovação do enxoval de louças, talheres e utensílios.

Imunização

Atendendo às normas de legislação de saúde, em 2020 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). Além do SESMT, a Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza também contou com campanha de vacinação contra Hepatite B, Difteria e Tétano (DT-dupla adulto), Sarampo, Caxumba e Rubéola (Tríplice Viral), Influenza A, Influenza B e H1N1 (gripe).



Ação de endomarketing – Setembro Amarelo

Em alusão a campanha e para fortalecer o propósito do cuidado com a vida, a Unimed Fortaleza distribuiu para todos os Colaboradores 2.500 mini porções de sementes de girassol, laço e cartão personalizado.

Além disso, uma campanha interna com mensagens positivas aos Colaboradores sobre saúde mental foi realizada no Workplace.

Ação de endomarketing – Outubro Rosa

No mês de conscientização ao câncer de mama, a Unimed Fortaleza preparou uma programação especial para os Colaboradores. Foram ações com palestras educativas com mastologistas, corte de cabelo para doação, distribuição de lacinhos ao logo da semana. E o mais importante, as Colaboradoras a partir de

40 anos foram convidadas e incentivadas a fazer ultrassonografia e mamografia durante este período, e o melhor, sem nenhum custo com coparticipação. Disseminar informação é uma forte estratégia para conscientizar sobre a importância do cuidado com a saúde da mulher.



Segurança em primeiro lugar

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 2020, a Unimed Fortaleza contabilizou 511 brigadistas nas unidades. Como melhoria, foi possível destacar: a nomeação de novos Líderes de Brigada, que agora estão organizados por pavimento do Hospital Unimed; aquisição de novos rádios para todas as unidades que têm brigada de incêndio e para os líderes da brigada de incêndio; aquisição de novos rádios de comunicação para os líderes da Brigada de Incêndio; reunião mensal com todos os brigadistas com foco em revisão dos assuntos teóricos, treinamentos práticos de inspeção e uso de mangueiras e extintores; uso da biometria para registrar a participação dos brigadistas nas reuniões mensais; camisas da Brigada padronizadas com as cores da paleta Unimed Brasil (laranja); quadro de identificação dos brigadistas por andar; kits de primeiros socorros disponibilizados em todas as unidades.

Simulado de abandono de área

No ano de 2020, 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 outubro, o simulado interno para testar o sistema de alarme de incêndio no 4º andar do Hospital Unimed foi realizado.
– Em novembro, o simulado interno para testar o sistema de alarme de incêndio no 6º andar do Hospital Unimed.

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 Bombeiro 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 com a Norma Regulamentadora de Número 5, aprovada pela Portaria nº 3.214 de 08 de junho de 1978, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, foram realizadas atualização da Cipa das unidades: Clínica Bezerra de Menezes, Clínica de Maracanaú, Clínica Parangaba, Clínica Aldeota, Medicina Preventiva, Sede, Clínica Oliveira Paiva, Unimed Urgente, Unimed Lar, Hospital Unimed e Centro Pediátrico, totalizando 220 horas de treinamento de formação de novos cipeiros. O SESMT também realizou o acompanhamento das reuniões da CIPA, com orientações pertinentes e participações nas ações da CIPA.

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 2020, foi realizada no mês de novembro e teve como tema "Segurança".

DSS – Diálogo Semanal de Segurança

A Unimed Fortaleza implementou em 2020 o DSS. As áreas de Manutenção e SESMT foram pioneiras e ao longo do ano realizou pequenas reuniões com 75 Colaboradores com finalidade despertar a atenção a atenção dos Colaboradores sobre a questão da segurança no ambiente de trabalho.

Reconhecimento ZERO ACIDENTES

O SESMT da Unimed Fortaleza reconheceu a área de Manutenção por ter atingido o número histórico e recorde de 300 dias sem acidentes.



Adequação, manutenção e melhorias

Foram realizadas melhorias estruturais para garantir um ambiente seguro e confortável para se trabalhar: reformas e revitalizações de layout em alguns setores da Sede, incluindo o auditório e refeitório; paisagismo da área de entrada da Sede; otimização da utilização do auditório da Medicina Preventiva com instalação de divisória retrátil; adequação das salas do receptivo, administrativo e consultório multidisciplinar e revitalização de layout da sala da gerência da Medicina Preventiva.



Houve ampliação e adequação da casa de Bombas no estacionamento da Sede e a ampliação de mais um posto de trabalho no Mezanino da Sede. No Hospital Unimed, houve a revitalização e readequação da antiga sala da Gerência Administrativo-Financeira e reforma com ampliação da nova sala do Registro Fiscal. Instalação da talha elétrica para garantir a segurança ergométrica do Colaborador que trabalha com materiais pesados; criação da casa de usinagem e do lava olhos para o Colaborador.

Ética e Integridade do Colaborador (G4-56)

14



A Unimed Fortaleza continua consolidando as boas práticas de Governança Corporativa, oferecendo confiança e segurança para Colaboradores quanto ao cumprimento dos normativos internos e externos, bem como enaltecendo a cultura de gestão de riscos de seu negócio, com base em 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 Cooperativa.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Diante do quadro pandêmico que se instalava no início do exercício de 2020, como forma de mitigar os riscos para a Unimed Fortaleza e proteger o seu quadro funcional, preventivamente foi levada ao Conselho de Administração a necessidade de estudar o impacto e implementar ações emergenciais, de acordo com o grau de criticidade, em fases, objetivando a continuidade do negócio. Com essa ação preventiva, a Unimed Fortaleza, prontamente, constituiu o comitê de continuidade do negócio, enalteceu o trabalho em home office, foram feitas adequações tecnológicas imediatas, reforçadas as estruturas assistenciais, disponibilizados e reforçados os canais de comunicação e implantadas várias outras medidas preventivas, sempre focando na manutenção dos serviços de qualidade e na segurança dos Colaboradores.

Transparência com informações no combate ao novo coronavírus

Vídeos motivacionais

A diretoria da Unimed Fortaleza e o presidente Dr. Elias Leite gravaram mensagens de apoio e agradecimento a todos que estavam trabalhando e dando o seu melhor para a Cooperativa não parar e continuar salvando vidas. Em destaque, o vídeo com o mote "Fique em Casa". Ao longo do ano, foram gravados vídeos com os Colaboradores que estão na linha de frente com mensagens especiais a todos. Eles garantiram que estão prontos para salvar e ajudar quem mais precisasse e pediram que todos contribuíssem ficando em casa.

Boletim epidemiológico

Todos os dias, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Comunicação, preparou e divulgou boletins com dados atualizados de casos de Covid-19 na Cooperativa. Neles, foram apresentados quantos casos já foram confirmados na Cooperativa, quantos estão aguardando resultado, quantos estão internados ou tiveram alta hospitalar, quantos óbitos suspeitos ou confirmados e mais. A ideia foi manter todos os Colaboradores cientes do cenário na Unimed Fortaleza, mantendo a transparência nas informações e o compromisso diário com todos.

Boletim diário de plano de enfrentamento

Periodicamente, foram produzidos boletins padronizados com todas as informações úteis aos Colaboradores, como: orientações para entrega de atestados nesse período, novos fluxos das áreas, serviços para eles e ações estratégicas nesse combate ao coronavírus.

Materiais de apoio à quarentena

Devido ao novo cenário, foram preparados materiais de apoio como e-books e matérias com listas de dicas essenciais durante o período de quarentena:

1. Dicas de como trabalhar melhor em home office.
2. Como ter uma rotina de home office mais saudável.
3. Como passar o período de isolamento social de forma mais leve.
4. Como manter a saúde mental nesse momento?



Demais ações

As ações realizadas em 2020 contribuem para o engajamento da Unimed Fortaleza na cultura de compliance, integridade e gestão de riscos corporativos, corroborando 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, substituindo a exigência da Margem de Solvência para as operadoras de planos de assistência a partir de janeiro de 2023 e o cumprimento das obrigações decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

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) e do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) (item 4.4). As principais ações realizadas em 2020, em consonância com o plano anual de Auditoria Interna, aprovado pelo Conselho de Administração, foram as seguintes:

– *Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações da Operadora:* Cadastro – Contratos Coletivos por Adesão e Vidas; Contratos de Serviços Terceirizados; Produção Médica – Contrato de Prestadores de Serviços PJ; Títulos a Pagar em Aberto; Descontos concedidos a Clientes PF; Plano de Saúde dos Empregados e Estagiários; Produção – Guias Assistenciais – Pronutrir; Estoques – Análise anual das justificativas dos ajustes de 2019; Reembolso de Clientes PF/PJ; Plano de Saúde dos Médicos Cooperados; Títulos a Receber; Comissionamento de vendas; e OPME;

– *Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações dos Recursos Próprios da Cooperativa:* honorários Médicos pagos por visitas aos pacientes internados no Hospital Unimed; contratos administrativos do Hospital Unimed; faturamentos particulares do Hospital Unimed; e principais obras civis do Projeto HMI;

– *Apoio técnico a gestão e na melhoria, atualização e/ou revisão das normas internas, bem como no suporte à implantação do projeto de gestão de riscos corporativos (sistema Interisk), do projeto da RN 443/2019 e do projeto da LGPD;*

– *Investigações de denúncias recebidas pelo Canal de Ética, quando foi solicitado;*

– *Início da implantação e operacionalização do módulo Auditoria Baseada em Riscos (ABR) do sistema Interisk;*

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.



LGPD – Lei Geral da Proteção de Dados

A comunicação sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aconteceu em 3 fases:

1. **Introdução ao assunto:** matérias na Intranet (e replicadas nos demais canais internos) como base para o assunto, com casos reais para gerar identificação. Criação de 1 categoria no menu fixo da Intranet reunindo todo o conteúdo.
2. **Dia Internacional de Proteção e Privacidade de Dados:** palestra temática que reuniu mais de 200 Colaboradores. Ação de Estoura Balão para testar os conhecimentos dos Colaboradores, com adesão de mais de 300 pessoas. Ação virtual com influenciadores internos para disseminação do tema. Foram mais de 200 publicações espontâneas dos colaboradores.
3. **Vigência LGPD:** matéria completa (Workplace e Intranet) com informações e orientações sobre a vigência da LGPD. Post no Workplace sobre o que a Unimed Fortaleza já fez em relação à LGPD. Post no Workplace sobre os principais pontos da lei na prática. Vídeo com integrantes do comitê LGPD. Webinar exclusivo para líderes. Cerca de 40 pessoas assistiram ao vivo. O conteúdo ficou disponível no grupo de Lideranças do Workplace e hoje já temos mais de 100 visualizações. Webinar para toda a Cooperativa que alcançou o ápice de 150 Colaboradores on-line. O conteúdo ficou disponível e hoje já temos mais de 700 visualizações. Impulsionamento da terceira fase em todos os canais internos.



Treinamento e Desenvolvimento do Colaborador

(G4-LA9 e G4-LA10)

15

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, prontas para os desafios.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

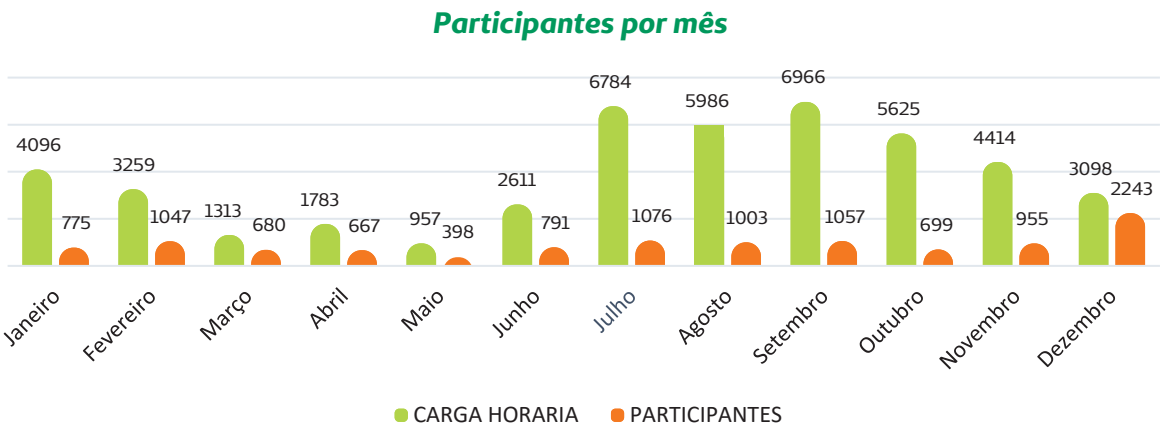
A pandemia de Covid-19 nos impulsionou a seguir ainda mais na melhoria constante. Por isso, alguns treinamentos foram realizados em caráter de urgência, para nos adaptarmos à nova realidade, foram eles:

Hospital Unimed

- Treinamento da equipe em Ventilação de alta frequência;
- Reconciliação medicamentosa;
- Treinamento de paramentação e desparamentação;
- Treinamento dos bundles de PAV, CVC e SVD;
- Treinamento da equipe de Enfermagem pela equipe da Farmacologia Clínica quanto as medicações mais utilizadas na terapia dos pacientes com SRAG por Covid;
- Treinamentos contingenciais in loco para equipe de enfermagem, com temas: Bloqueadores neuromusculares, Sedativos, Corticoides (endovenosos e inalatórios), Antibióticos, Usos de Heparina, Insulina e Propofol.

Demais ações

A Unimed Fortaleza investiu fortemente na capacitação de seus Colaboradores. Ao longo do ano, foram realizadas mais de 46 mil horas de treinamentos, o que resulta em uma média de 3.800 horas mensais. Conforme representado no gráfico a seguir:



Desse contingente, foram capacitados em média 949 Colaboradores por mês o que por ano representou mais de 11.388 participações em ações de desenvolvimento. Os temas dos treinamentos são planejados com base no relatório de LNTD realizado pelo time de BPs com as lideranças e estruturados, 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, gestão e Cooperados.

Foram utilizados, de janeiro até dezembro de 2020, em capacitações e desenvolvimento os seguintes valores por diretoria:

	Corporativo	HU	Recursos (DPR)	DAF	DPS	DPR	DCO	PDG	Total
Orçado	R$ 532.459,00	R$ 62.459,38	R$ 95.797,00	R$ 129.136,00	R$ 33.922,80	R$ 125.864,94	R$ 59.616,57	R$ 232.560,00	R$ 1.271.815,69
Realizado	R$ 1.175.198,13	R$ 52.645,28	R$ 85.999,36	R$ 39.813,22	R$ 8.500,00	R$ 81.310,60	R$ 43.610,04	R$ 225.720,00	R$ 1.712.796,63

Plataforma Sábios Journey

Em 2019, a Unimed Fortaleza assinou contrato com a Sábios Journey, uma plataforma de disponibilização de conteúdo on-line que promove a vivência do aprendizado em programas de capacitação de Colaboradores em que jornadas de aprendizagem e suas trilhas imersivas são customizadas com base nas necessidades específicas do Colaborador, tornando o aprendizado autêntico, consistente e inovador.

Em 2020, foram mais de 30 experiências de aprendizagens com mais de 5.895 acessos de usuários aos conteúdos, contribuindo diretamente com o indicador de horas de treinamento com mais de 7.000 horas.

Treinamento Cortesia Com Resultado

Em 2020, a edição desse momento aconteceu em setembro através de uma live disponibilizada via Workplace com mais de 1700 visualizações.

O evento aconteceu como encerramento da programação da Semana da Cultura levando os conceitos que traduzem a soma de valores e comportamentos esperados pela Cooperativa.

Contou com uma equipe de trabalho com mais de 47 pessoas lideradas pelo time de gestão da mudança e com o suporte das áreas de Gestão de Pessoas, Marketing, Equipe Guia e Embaixadores da Comunicação.

Com duração de 2 horas a live chamada de "Tardezinha com Dr. Elias" contou com o nosso Presidente ministrando o treinamento e a participação musical da HRU Band.



Hospital Unimed

- Treinamento de Hemovigilância (transfusão segura) aos enfermeiros assistenciais do Hospital Unimed Fortaleza;
- Treinamentos com a equipe de enfermagem sobre Parada Cardiorrespiratória em parceria com a CEAPE;
- Treinamento presencial e on-line sobre avaliação, prevenção e tratamento de lesões de pele para os enfermeiros da Ala Unimed do Hospital São Raimundo;
- Treinamento on-line sobre prevenção de lesão por pressão em posição prona para os Colaboradores da equipe multidisciplinar;
- Treinamento presencial (in loco) sobre protocolo de prevenção de lesão de pele;
- Workshop de coberturas biológicas para os Colaboradores da equipe de enfermagem;
- Treinamento on-line para os enfermeiros sobre desafios da prevenção de lesões de pele: atualizações de conceitos e recomendações, em parceria com empresa 3M;
- Treinamento presencial sobre prevenção e tratamento de lesões de pele e estudo de caso para os enfermeiros;
- I Semana de Prevenção de Lesão por Pressão dos Recursos Próprios da Unimed Fortaleza estendida para a Rede Credenciada com o objetivo de falar sobre prevenção de lesão por pressão. Ocorreram atividades presenciais, palestras online e um concurso de paródias temático;
- Treinamento e capacitação em Aleitamento Materno;
- Treinamento de Reanimação Neonatal;
- Oficina da Qualidade: Ferramentas da Qualidade;
- Oficina da Qualidade: Análise de Indicadores;
- Oficina da Qualidade: Jornada do Cliente;
- Treinamento Higienização das Mãos.

Manutenção

- Treinamentos de Segurança com base nas NRs 35; 10 e 10 SEP;
- Treinamento de Termografia em parceria com o SENAI;
- Treinamento de Dry-wall em parceria com o SENAI;
- Treinamento de Solda em parceria com o SENAI;
- Treinamento de PCM (Planejamento e Controle de Manutenção) em parceria com o SENAI;
- Treinamento de Torneiro Mecânico em parceria com o SENAI;
- Treinamento ROPs com foco na manutenção em parceria com a SCIH.

Curso Power Bi

A Unimed Fortaleza, por meio de uma parceria entre a Gerência de Inovação e a de Inteligência de Mercado, disponibilizou um curso de Power Bi no Workplace.

O curso foi dividido em seis módulos, com aulas e correção de exercícios ao vivo e, em seguida, disponibilização dos conteúdos gravados na plataforma.

Esse foi o primeiro curso produzido e conduzido exclusivamente por Colaboradores da Unimed Fortaleza no Workplace.

Além da capacitação dos Colaboradores, essa iniciativa também teve por objetivo despertar o interesse em outros Colaboradores em compartilharem os seus conhecimentos por meio da plataforma colaborativa.

Compliance e Riscos Corporativos

- Realização do III Encontro de Compliance para Colaboradores;
- Palestras sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Treinamento sobre Anticorrupção;
- Treinamento sobre Gestão de Riscos Corporativos.



Programa de Incentivo a Cursos de Pós-graduação

A Unimed Fortaleza acredita que toda a evolução depende do investimento e desenvolvimento do nosso capital humano. Por isso, outro projeto que a cada dia tem tido significativa adesão e procura entre os colaboradores é o Programa de Incentivo a Cursos de Pós-graduação. 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.

Programa de Incentivo a Cursos de Pós-graduação			
Educação Formal	Funcionários beneficiados	Investimento/ ano	Média Mensal por colaborador
Educação Formal	29	R$ 55.389,37	R$ 159,16

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 se empenham em garantir a melhoria contínua de todos os processos na Unimed Fortaleza. Lançado em 2019 e dando continuidade em 2020, o Evoluir – Academia de Líderes, reuniu todos os gestores da Unimed Fortaleza (supervisores, coordenadores, gerentes, superintendentes).

Sobre o Evoluir

O formato do programa de desenvolvimento de líderes tem todo o conteúdo voltado à cultura de Cortesia com Resultado e a forma como esta será consolidada na Unimed Fortaleza. Todos os módulos estão pautados nos elementos culturais para desenvolver mais ainda a liderança nesse âmbito, consequentemente, disseminar nossos valores e comportamentos a todos os Colaboradores e assim, ser atingido a estratégia da Cooperativa. O ganho com o Evoluir está na disseminação do conteúdo de forma alinhada para todo o grupo de gerentes, coordenadores e supervisores.

O programa tem parceria com o SESCOOP-CE e a consultora Caroline Marcon que conduz junto com a área de desenvolvimento humano o projeto da Academia de Líderes. O programa é dividido em quatro módulos voltados aos elementos culturais (Paixão, Colaboração, Autonomia, Proatividade e Objetividade). Em 2019, foi trabalhado o Módulo I Paixão e 2020 o Módulo II com o tema Colaboração.



PDG – Programa de Desenvolvimento Gerencial

O Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDG) tem como objetivo preparar gestores para atuar, de forma coesa e alinhada, visando o alcance dos objetivos estratégicos e a obtenção de um novo patamar de competência em gestão, o que possibilita a consolidação de uma organização socialmente responsável, eficiente, com permanente capacidade de inovação no alcance dos seus desafios estratégicos.

O programa, que iniciou em 2019, teve sua conclusão em 2020 com o desenvolvimento através do MBA Gestão e Governança Clínico-Hospitalar em parceria com a UNIFOR – Universidade de Fortaleza. Com 18 módulos e carga horária total de 396 horas, tendo como público alvo 40 gestores do Hospital Unimed.



Parceria SESCOOP/CE e Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza contou com a parceria do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará (SESCOOP-CE). Foi investido pelo sistema, aproximadamente R$380.000,00 em 2020, em programas de capacitação e desenvolvimento, esse valor foi bem menor do que o investido em 2019 devido ao cancelamento de alguns eventos ou substituições pelo formato on-line devido à pandemia. Entre as ações de desenvolvimento que foram disponibilizadas, tivemos formações para alta liderança como Amana-key, viabilizando o aperfeiçoamento do grupo de gestores.

Para a média gestão, a Unimed Fortaleza disponibilizou o Programa de Desenvolvimento Evoluir para 209 gestores, no qual o SESCOOP investiu na estrutura logística de todo o desenvolvimento deste programa. Para os Colaboradores, em geral, o SESCOOP ofertou os cursos: Atendimento ao Cliente, Ética e desenvolvimento de equipes, Técnicas de vendas para equipe de atendimento, bem como viabilidade logística de transporte e estadia para Colaboradores, consultores externos e palestrantes em ações de desenvolvimento planejada durante o ano de 2020.

Entre outras demandas de apoio para estrutura e/ou capacitações em parceria com o SESCOOP, tivemos as ações:

- Estrutura para turmas de Yellow Belt;
- Semana da Qualidade;
- Live das Lives;
- Corrida Unimed Fortaleza;
- Semana da Enfermagem;
- Projeto de desenvolvimento Jovem Aprendiz.

Foi realizado 52% do planejamento previsto executado, as demais ações de desenvolvimento foram impactadas pelo período de pandemia sendo substituídas em alguns momentos por ações on-line ao longo do ano.

Gestão e valorização do Colaborador

(G4-LA10)



16

Em 2020, 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.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

A Unimed Fortaleza vivenciou um período atípico com o anúncio da pandemia no mês de março. O planejamento das ações da área de Gestão de Pessoas sofreu bruscas mudanças, assim como a organização de forma geral, que teve que se adaptar a uma nova rotina para superar os desafios diários do desconhecido.

A Unimed Fortaleza teve que mudar muitos fluxos e repensar novas formas de realizar o trabalho. Houve um esforço coletivo na busca do nosso propósito: salvar vidas. E o papel da Gestão de Pessoas, essencialmente neste viés, foi contratar pessoas em tempo hábil para suprir toda a necessidade que o Hospital Unimed demandou na ocasião. Além de fortalecer o engajamento através das ações de endomarketing e fortalecimento da cultura Cortesia com Resultado. Em tempos de pandemia, a cultura da Cooperativa se mostrou ainda mais evidente, especialmente por meio dos Colaboradores da linha de frente que arriscaram a própria vida para salvar tantas outras. Eles foram, sem dúvidas, heróis da intensa jornada. Assim como toda a área de apoio, que estavam presencialmente ou home office.



Campanha de solidariedade

Mais do que nunca, a essência do jeito Unimed de cuidar foi sentida. A Unimed Fortaleza realizou uma pequena campanha incentivando seus profissionais assistenciais a tirarem fotos com mensagem de apoio aos Colaboradores que estão em casa e propondo aos Colaboradores que estão trabalhando de suas casas a tirarem fotos de apoio àqueles que, dia após dia, estão na linha de frente desse combate. O resultado foi uma linda e grande onda de solidariedade!

Transparência com informações no combate ao novo coronavírus

Vídeos motivacionais

A diretoria da Unimed Fortaleza e o presidente Dr. Elias Leite gravaram mensagens de apoio e agradecimento a todos que estavam trabalhando e dando o seu melhor para a Cooperativa não parar e continuar salvando vidas. Em destaque, o vídeo com o mote "Fique em Casa". Ao longo do ano, foram gravados vídeos com os Colaboradores que estão na linha de frente com mensagens especiais a todos. Eles garantiram que estão prontos para salvar e ajudar quem mais precisasse e pediram que todos contribuíssem ficando em casa.

Canais de Comunicação

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. Os canais de comunicação interna estão distribuídos da seguinte forma: Jornal Mural; Newsletter semanal – Para Você; Elemídia; Jornal de Bandeja; Display de elevador; Revista Unimed Fortaleza no Topo; Boletim Gestor.com.

Em 2020, a Intranet foi migrada para o Workplace, novo canal de comunicação que foi implantado na Cooperativa. A Unimed Fortaleza revolucionou a sua forma de fazer comunicação com o Colaborador. Durante a Semana do Colaborador, em maio, foi lançado o Workplace, plataforma do Facebook de comunicação interna. A plataforma corporativa conta com mais de 3.000 contas ativas, o que representa

75% dos Colaboradores da singular. Desses, 2.773 utilizam mensalmente a Workplace, reagindo às publicações e, principalmente, compartilhando informações on-line. Após 6 meses de uso da plataforma, 85% de pessoas continuam ativas. O ano fechou com mais de 500 grupos criados.



Pesquisa de Comunicação com o Colaborador

Em 2020, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Comunicação, aplicou duas pesquisas para mensurar o nível de satisfação do Colaborador com a Comunicação Interna da Cooperativa. Em abril, a pesquisa foi aplicada em um momento atípico da pandemia de Covid-19, em que os Colaboradores sentiam ainda mais necessidade por informação. Neste cenário, 1274 respondentes e o nível de satisfação em 94%. Em outubro, a pesquisa foi novamente aplicada, desta vez com mais de 700 Colaboradores, e apontou que 81,7% estão satisfeitos com a comunicação interna.

Plantão psicológico para Colaboradores

O plantão psicológico para Colaboradores objetiva oferecer uma escuta ativa, acolhimento e orientações com foco em redução de estresse, ansiedade e medos relacionados a rotina de trabalho durante a pandemia. As psicólogas organizavam-se em turnos de plantão previamente acordados. Os atendimentos eram realizados nos ambulatórios do 7º Sul, entretanto, havia demanda espontânea na sala da psicologia ou in loco nas unidades.

Pontos remotos

Foram implantadas as batidas de ponto remotas, utilizando georreferenciamento via aplicativo móvel, proporcionando uma segurança para o RH e um conforto para o Colaborador. Além disso, foram implantadas todas as melhorias relativas à adequação das Medidas Provisórias (MPs), lançadas pelo Governo Federal, colaborando para a satisfação dos Colaboradores.

Controle no Centro de Distribuição

Para a área de suprimentos, foram desenvolvidas novas integrações necessárias para controles no Centro de Distribuição do Hospital Unimed, proporcionando uma maior agilidade nas conciliações de estoque e reduzindo a intervenção humana das equipes.

Reconhecimentos e homenagens

Valor extra no Ticket Alimentação/Refeição

No mês de dezembro, como forma de agradecer o desempenho, a colaboração e a paixão dos Colaboradores nos desafios deste ano, a Unimed Fortaleza disponibilizou um valor no ticket para que todos celebrassem com as suas famílias. Este benefício também foi estendido aos Colaboradores terceirizados. É a Unimed cuidando de quem cuida!



Heróis da Unimed Fortaleza

Os Colaboradores das unidades próprias ganharam reconhecimento pelos esforços e trabalho em equipe em tempos de pandemia. Todas as áreas ganharam um quadro com mensagem de agradecimento pela luta contra a Covid-19.

Homenagem da Diretoria do Hospital Unimed à Manutenção

Como forma de agradecimento aos Colaboradores da área de Manutenção, a Diretoria do Hospital Unimed fez uma homenagem com reconhecimento a todos por terem uma boa desenvoltura mediante à pandemia da Covid-19.



Demais ações

Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho 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, visando o desenvolvimento profissional das equipes.

Perspectivas da avaliação – modelo do ciclo

A Cooperativa iniciou em 2020 o trabalho de reformulação de um novo modelo para a avaliação de desempenho que está sendo trabalhado na perspectiva da construção de uma nova metodologia pela consultora Caroline Marcon, e com uma nova plataforma de sustentação de TI a empresa LG - Lugar de gente. O RH trabalhou ativamente com sensibilizações para a participação dos superintendentes e gestores, a fim de explorar bem o processo, dirimir dúvidas e disseminar a importância do momento da construção da avaliação de desempenho. Foram realizadas turmas de grupos focais com superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores. E um workshop de co-construção com superintendentes, gerentes e representantes da gestão de pessoas, tudo para garantir que o processo acontecesse com a atenção e empenho necessários por parte de todos.

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. Entendendo que, para a sustentabilidade e crescimento da empresa, é preciso que as pessoas tenham de modo muito consistente valores, atributos pessoais e profissionais que estejam alinhados à cultura interna. No processo de seleção da Unimed Fortaleza, são avaliados e percebidos, com

bastante atenção, os comportamentos, valores e o conhecimento técnico que possam assegurar que as Chaves da Excelência: cortesia, agilidade, segurança e respeito, possam ser vivenciadas no dia a dia. Neste processo, a diversidade é também valorizada e estimulada, pois acredita-se que diferenças culturais, religiosas, de gênero, orientação sexual e raça contribuem para a construção de uma equipe plural e com qualidades diferenciadas. Também são avaliadas, no processo de seleção, se os candidatos estão aderentes aos comportamentos descritos nos 5 elementos culturais: paixão, colaboração, autonomia, proatividade e objetividade.

A Unimed Fortaleza disponibiliza todas as suas vagas para os públicos externo e interno. Nestes processos, dá-se 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, a satisfação, reconhecimento e desenvolvimento do Colaborador.

A Unimed Fortaleza acredita que oportunizar o crescimento contínuo do Colaborador faz parte da missão. A Cooperativa teve, em 2020, 367 pessoas promovidas internamente, destas 189 vagas foram efetivações de terceirizados.

O período da pandemia trouxe muitos desafios também nas contratações. Foram quase mil Colaboradores contratados durante a pandemia (março a agosto). Além do apoio da Gestão de Pessoas, nesse período de contratação, quatros consultorias (MRH, CEMPRE, Mororó e Randstad) realizaram as convocações para os processos seletivos.

Acompanhamento Funcional

Para a área de Gestão de Pessoas, tão importante quanto selecionar pessoas é recebê-las e integrá-las na cultura da Cooperativa da melhor forma. Pensando nisso, a Gestão de Pessoas trouxe ações que trazem como proposta facilitar esse ingresso e proporcionar maior acolhimento ao Colaborador recém-chegado.

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 45 dias dentro da empresa.

Neste momento, o funcionário recém-chegado participa do acompanhamento funcional com seu gestor como a proposta de facilitar a integração, perceber dificuldades encontradas neste momento inicial e desenvolver os comportamentos alinhados à cultura interna. 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 de Gestão de Pessoas, pois traz elementos consistentes para medir a assertividade do processo seletivo e de clima organizacional. Em 2020, foram realizados 228 acompanhamentos funcionais pela equipe de gestão de pessoas. Em relação a 2019, foi apresentado um menor número, pois durante os meses de pandemia este processo ficou suspenso.

GPTW

O "Great Place to Work® - Melhores Empresas para Trabalhar" tem como principal objetivo identificar e premiar as organizações com os melhores ambientes de trabalho. A metodologia do GPTW leva em consideração cinco dimensões: Uma campanha interna foi lançada para estimular que os Colaboradores

credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.



respondessem ao formulário do GPTW (Great Place to Work). Foram 18 dias de pesquisa (do dia 15 de março até o dia 01 de abril) e 71,60% de respondentes. Um resultado muito bom para a Cooperativa, porque revela que os Colaboradores se importam com o ambiente no qual trabalham e querem ajudá-lo a ser melhor a cada dia. 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. A Unimed Fortaleza foi destaque em 2020 entre as melhores empresas do Ceará e Brasil para se trabalhar. No ranking Ceará, elevou duas posições em relação ao ano de 2019, ficando em 2ª lugar. No Nacional, fechou na 33ª posição e 1ª na categoria Saúde. Outro destaque importante foi a pesquisa aplicada durante o pico da pandemia, voltada para o cuidado do Colaborador. A Unimed Fortaleza fechou com média 96, três pontos a mais da média do mercado que foi 93.

Entendendo que só é possível alcançar um excelente ambiente de trabalho quando a equipe é formada por pessoas que acreditam, vivenciam os valores da Cooperativa e procuram fazer a diferença, como reconhecimento a quem faz a empresa funcionar e aproveitando que, em 2020, devido ao cenário da pandemia os eventos de premiação do GPTW foram digitais, a Unimed Fortaleza adquiriu 500 links de acesso para o evento nacional e distribuiu entre os Colaboradores para que eles pudessem acompanhar de casa ou do posto de trabalho o resultado da premiação. Além disso disponibilizou duas estruturas de transmissão, cada uma com 50 vagas, para acompanhamento da premiação local.



Game Jornada

O Jornada – O Jogo da Cortesia com Resultado chegou à sua segunda edição, com foco em potencializar o conhecimento do Colaborador acerca da cultura da Unimed Fortaleza.

O jogo, lançado em maio de 2020, tem duração de 1 ano, com perguntas diárias sobre os comportamentos esperados de cada Colaborador para a Unimed Fortaleza chegar ao topo.

O Colaborador responde às perguntas, acumula pontos e avança no jogo, até o cargo de presidente. Ao final do jogo, que será em maio de 2021, todos os Colaboradores que se tornarem presidentes concorrerão a um prêmio especial.

Foram lançadas 2 perguntas por dia de segunda a sexta-feira, em dias úteis. Quanto mais acertos o Colaborador tiver, mais pontos ele acumula e mais rápido avança nos níveis do jogo. No game, cada participante segue uma carreira e, conforme vai acumulando pontos, vai avançando. Cada colaborador inicia como jovem aprendiz até chegar a presidente (1, 2, 3 e 4). A cada nível como presidente acumulado, é gerado um ticket virtual para concorrer à premiação no final.

Em 2020, tivemos 1031 Colaboradores ativos no jogo e até o final do ano já tínhamos alcançado a marca de 315 Colaboradores com o cargo de presidente que já estão elegíveis para concorrer ao grande prêmio.



Semana da Cultura

Foram cinco dias onde o assunto principal foi a cultura que levará a Unimed Fortaleza ao topo: Cortesia com Resultado. Uma semana inteira para reforçar que os principais protagonistas dessa jornada são os Colaboradores. Ao todo, tivemos a participação de mais de 2.000 Colaboradores.

A primeira Semana da Cultura da Unimed Fortaleza teve como objetivo principal impactar a todos levando conhecimento e vivência sobre a cultura da Cooperativa, em cada dia da semana, os Colaboradores foram convidados a vestir uma camisa da cor do elemento cultural trabalhado no dia. Aconteceu o lançamento do Canal Cultura, transmitido via Workplace, com todas as pautas focadas nos elementos culturais e o melhor: gravado com pessoas que são protagonistas dessa cultura, Colaboradores da Unimed Fortaleza.

Além disso, algumas unidades receberam a ação Estoura Balão que trabalhava temas da cultura e do dia a dia dentro da Cooperativa e os Colaboradores foram convidados a chancelar seu compromisso com a cultura da cortesia com resultado através da assinatura em um painel.

Atividades de desenvolvimento como a oficina de Design Thinking, o lançamento do Módulo de Cultura (mais de 200 Colaboradores concluíram o treinamento) dentro da plataforma de treinamento Sábios Journey, a live "Como aumentar o impacto de cada um na formação da nossa cultura" realizada para todos os Colaboradores (mais de 550 Colaboradores participaram), os responsáveis por ministrar o tema foram a consultora do programa de desenvolvimento de liderança, Caroline Marcon, e o consultor da Gestão da Mudança, Regis Ponce. Para proporcionar um momento com a liderança, foi realizada

uma live com o professor e palestrante Zeca de Mello da Fundação Dom Cabral, abordando o tema "O que não muda quando tudo muda" (com a participação de mais de 150 líderes).

O encerramento da Semana da Cultura foi realizado na live "Tardezinha com Dr. Elias", onde nosso Presidente ministrou o treinamento Cortesia com Resultado e tivemos a participação especial com atração artística da HRU Band.



Plano de comunicação – Propósito do Hospital Unimed

"Cuidar com excelência da saúde das pessoas, na atenção hospitalar de alta complexidade, valorizando o trabalho dos Cooperados e contribuindo para a sustentabilidade da Unimed Fortaleza" é o propósito do Hospital Unimed. Para disseminar de forma ampla e fazer com que os Colaboradores internalizassem o Propósito do Hospital Unimed, foi realizado um plano de comunicação em setembro de 2020.

O plano foi dividido em duas etapas e realizado de forma on-line por meio da plataforma de comunicação Workplace. A estratégia de comunicação foi pautada em: produzir e disponibilizar material temático (do propósito do Hospital) para os gestores trabalharem com seus Colaboradores; vídeos com a diretoria explicando o propósito; posts interativos desafiando os Colaboradores; e posts com reconhecimentos de Colaboradores que atuam de acordo com o propósito etc. A soma do engajamento – obtida por meio das reações nas publicações na plataforma - dos profissionais com esse plano foi de: 452 curtidas, 199 comentários, 20 compartilhamentos e 3.438 visualizações.

21 anos Hospital Unimed

No dia 21 de setembro de 2020, o Hospital Unimed completou 21 anos. E, para celebrar junto aos que constroem essa história, uma semana de ações foi realizada no Hospital. As celebrações começaram com a tradição de hasteamento das bandeiras (Brasil, Ceará e Unimed Fortaleza) na entrada principal do Hospital, com gravação ao vivo na plataforma Workplace.

Para homenagear todos os profissionais que trabalharam no período de pandemia



da Covid-19, com a palavra da diretoria e superintendência, foi entregue e inaugurado o Memorial Covid – um grande painel com fotos de Colaboradores trabalhando durante a pandemia.

Para manter o clima de festa, respeitando todos os protocolos de saúde e prevenção, foi montado, na entrada dos Colaboradores, um self point com um cenário temático de 21 anos do Hospital para os Colaboradores tirarem fotos. Para concluir a semana de aniversário, foram distribuídos kits com bolo e docinhos para todos.



Pratas da Casa

Em 2020, o projeto Tempo de Casa ganhou uma nova versão e passou a ser chamado de Pratas da Casa. Além dos certificados que são entregues aos Colaboradores que completam 1, 5, 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de Unimed Fortaleza, como reflexo do cuidado que que a Cooperativa tem como "pratas", em fevereiro de 2020 ocorreu na BS-TOWER, o evento de celebração e reconhecimento pelos Colaboradores que têm 25 anos ou mais na Unimed Fortaleza.

Foram 29 Colaboradores homenageados neste momento especial. Acompanhados de seus familiares, todos receberam das mãos do Dr. Elias Leite, Presidente, e dos diretores e superintendentes, um troféu simbólico como agradecimento pelo tempo dedicado à Cooperativa. Durante o ano, foram 691 colaboradores reconhecidos.

Em Festa

Com o objetivo de demonstrar cuidado e reconhecimento aos Colaboradores no dia do seu aniversário, em 2020, a Unimed Fortaleza distribuiu mais 3.000 kits do Em Festa. O mimo escolhido para o ciclo de 2020 foi uma garrafinha do Mude 1 Hábito, muito útil para estimular a saúde do Colaborador. Junto com o mino vai um cartão, no qual a equipe pode desejar os parabéns ao colega de trabalho. Nosso objetivo é ter uma ação simples e delicada que demonstre o nosso jeito de cuidar.



Bate-papo com Inovação

O Bate-papo com Inovação teve início em junho de 2020, com o objetivo de trazer novos conhecimentos, fomentar discussões e troca de experiências entre os Colaboradores da Unimed Fortaleza. Através do grupo Inovativa no Workplace, foi possível quebrar as barreiras da distância causada pela pandemia da Covid-19 e conseguir, com muito sucesso, levar conteúdos diversos e extremamente atuais para a organização.

Nesse ano, a Unimed Fortaleza conseguiu realizar 11 edições do bate-papo, trazendo convidados internos e externos de outras organizações para compartilharem com os Colaboradores da organização todas as suas experiências profissionais e conhecimentos de mercado.



Bate Papo com a Administração de Pessoal

Foi desenvolvida a ação Bate-Papo com a Administração de Pessoal, grupo destinado aos Colaboradores de apoio à gestão, buscando uma maior aproximação das áreas, contribuindo para uma troca de informações mais assertiva e célere. Além do grupo em meio virtual, a ação conta com reuniões periódicas de avaliação e disseminação de conhecimento, tendo sido realizados três encontros durante o ano.



Celebrações

Dia da Mulher

Foram produzidos e distribuídos em toda a Cooperativa cartões em homenagem ao Dia Internacional da Mulher. Os cartões continham espaços para mensagens e, à medida que eram entregues, os Colaboradores eram incentivados a dedicarem a uma colega de trabalho, como forma de homenageá-las pelo dia. Junto aos cartões foram entregues também barras de cereal, contemplando 2000 mulheres homenageadas.

Páscoa

Todo o time assistencial que estava em plantão durante a Páscoa recebeu um pão de côco, um dos principais símbolos desta época do ano. Foram 1200 pães distribuídos.

Dia das Mães

O dia 08 de maio amanheceu com um clima especial e com uma ação que se estendeu até o dia 09. Afinal, é tempo de celebrar a existência das mães e, mesmo nesse período tão delicado de pandemia, a Unimed Fortaleza não poderia deixar as supermães sem uma homenagem no mês que é dedicado a elas. Com um violinista a postos, as 1.800 Colaboradoras mães foram recebidas com músicas e prestigiadas com um brinde – um porta-retrato de ímã, com uma mensagem especial.





São João

No dia 26 de junho, a Unimed Fortaleza entregou um kit de comidinhas típicas para todos os Colaboradores.

No Hospital Unimed, uma dupla de atores estava a postos nas saídas dos plantões garantindo forró e animação para todos.

Ao todo, 3.632 Colaboradores foram contemplados.

Além disso, uma gincana interna on-line movimentou os Colaboradores no Workplace.

Com desafios como postar um tbt junino e uma foto do seu ambiente de trabalho decorado na temática do mês. Em média, as postagens tinham 300 comentários por dia.

Dia dos Pais

Na semana do Dia dos Pais, a Unimed Fortaleza, em parceria com a Fígaro Barbearia, proporcionou aos pais da Cooperativa um momento de cuidado único.

Ao todo, mais de 100 pais puderam cortar o cabelo e deixar a barba arrumada no melhor Jeito de Cuidar Unimed. Além do tratamento VIP, mais de 800 brindes foram distribuídos para os papais da Unimed Fortaleza.



Dia do Psicólogo

Flores, bottons e docinhos. Os 55 psicólogos (atuantes) da Cooperativa foram homenageados com esses gifts em celebração ao seu dia.

Dia das Crianças

O dia 21/10 foi marcado por alegria e risadas. A Unimed Fortaleza levou os colaboradores nas sessões do Cirque Amar para curtir o momento ao lado de companhias muito importantes: os seus pequenos. Logo no início, os olhares atentos já mostravam algo especial: havia pura magia naquele local. Piruetas, mágica, dança e palhaço: o show foi de arrepiar! Teve lanche, presentinho e até crachá de "ajudante da mamãe ou do papai" para a turminha aproveitar.

Na semana que antecedeu o Dia das Crianças, os Colaboradores também puderam se divertir com brincadeiras que remetiam a infância, além de receberem pipocas e pirulitos, despertando a criança que ainda existia em cada um deles.



Live das Lives

Em um ano de grandes desafios e muitos ao vivos, a Unimed Fortaleza preparou o melhor de todos: a Live das Lives. A programação incluiu vídeo de retrospectiva, palavra do Presidente, sorteio de brindes e um show exclusivo com a banda Lagosta Bronzeada. Foram 1.500 acessos simultâneos e mais de 2.000 Colaboradores inscritos para o sorteio, garantindo uma adesão acima da média esperada.



Administração de Pessoal

Em 2020, 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.

Veja alguns resultados de indicadores estratégico, em relação à gestão de pessoas:

Fechamento contábil da folha de pagamento

Fechamento contábil, que tem por objetivo mensurar o registro contábil da folha de pagamento no prazo de até 5 dias úteis e cuja meta anual encontra-se em 100%, resultando em um atingimento de 96,67% pela área.

Assertividade da folha de pagamento

Objetiva o acompanhamento da assertividade da folha de pagamento da Cooperativa, considerando as folhas complementares que são executadas após o pagamento oficial (5º dia útil) ou ocorrências que ficam para folha seguinte (acompanhamento por planilha) causados por erros da Área de Administração de Pessoal que possui como meta 98,5% e cujo o atingimento da área alcançou um total de 96,7%.

BI da Gestão

Através da área de Administração de Pessoal, a Unimed Fortaleza realizou diversas iniciativas em 2020 acerca do apoio à gestão, desenvolvendo, por exemplo, o BI da Gestão, no qual o gestor consegue visualizar valores de orçamento, índice de absenteísmo da equipe, gestão de férias, turnover, registros de ponto, promoções, demissões, atestado de saúde ocupacional e afastamentos dos Colaboradores de sua equipe.

Vídeos e tutoriais

Em virtude do advento do Workplace, foi desenvolvido o grupo Gestão de Pessoas, onde é disponibilizado o conteúdo oficial da área através de informativos e avisos de relevância ao Colaborador.

Em 2020, destaca-se a produção de vídeos e tutoriais a fim de facilitar e estimular a utilização das plataformas da Cooperativa pelo Colaborador, como Aviso e Recibo de Férias, Solicitação de Auxílios Creche e Babá entre outros.

Blitz Administração de Pessoal

Também foi desenvolvido o projeto Gestão de Pessoas com Você, que buscou maior aproximação da área com as unidades da Cooperativa que ficam mais distantes e possuem pouca oportunidade de integração. Na visita são realizadas ações de esclarecimento, orientação e resolução de questões específicas com cada Colaborador. Foram realizadas duas edições e o feedback recebido pelos participantes corroboram o sentimento da equipe quanto à importância e o sucesso do momento.



Corretora de Seguros Unimed Fortaleza

Em 2020, foram realizadas parcerias com seguradoras de ponta no mercado brasileiro com vantagens aos Colaboradores. Os benefícios oriundos destas parcerias foram: descontos especiais no fechamento de contrato dos serviços ofertados, além de parcelamento sem juros e facilidade no processo de contratação. Tudo com consultoria especializada e assistência da corretora de sua própria Cooperativa.

Nossos Clientes, Fornecedores Prestadores e Sociedade



17

Prestadores

355
entre hospitais, clínicas, laboratórios e banco de sangue.

Clientes

346.378
Clientes

203.035
Titulares

143.343
Dependentes

Voltar ao Sumário

A Unimed Fortaleza quer estar presente nos momentos mais importantes 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 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)



18

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.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Posicionamento da marca na pandemia

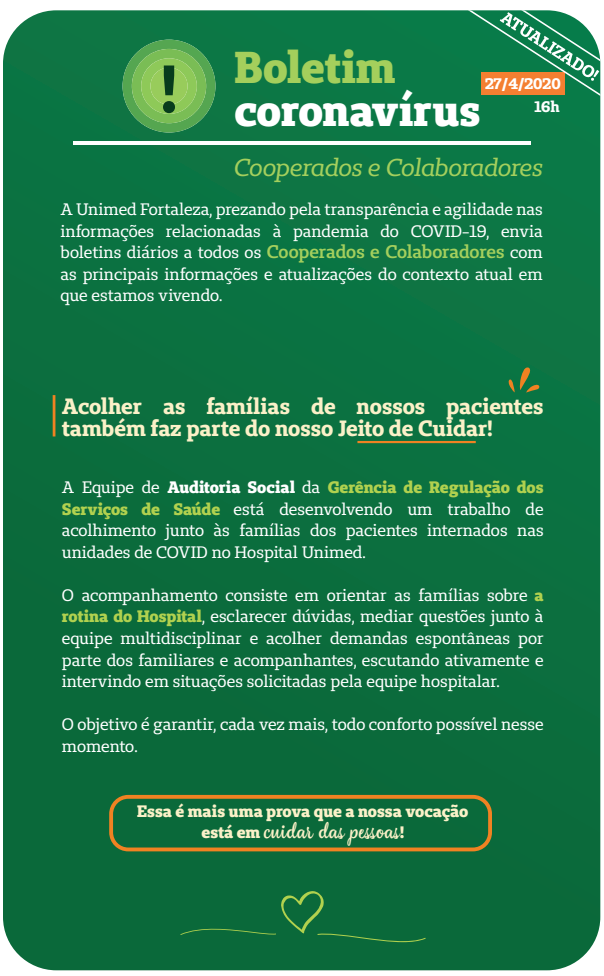
Com a pandemia de Covid-19, a Unimed Fortaleza se consolidou ainda mais como uma marca que tem vocação para cuidar das pessoas.

Em 2020, tivemos uma atuação muito importante, nos tornamos referência no posicionamento para assuntos de saúde e agimos com objetivo de estimular o sentimento de proteção, tranquilidade, esperança e confiança nas pessoas.

Veja alguns exemplos da nossa estratégia de comunicação com a rede, recursos próprios, Cooperados, Colaboradores e Clientes e Sociedade.

Público: Colaboradores

- Envio diário de boletins diários;
- Produção de conteúdo com orientações:



vídeo tutorial e peças gráficas sobre a utilização correta de EPIs para profissionais da linha de frente e cartilha de orientações para profissionais da saúde que atendem no domicílio;

- Com foco em prevenção, foram criados: série de conteúdos contendo dicas de alongamento e exercício para fazer em casa; e-book para lideranças, com orientações sobre como gerenciar e motivar equipes à distância e e-book com dicas e melhores práticas para o trabalho em home office
- Divulgação de histórias inspiradoras de reencontros de pacientes com seus familiares através do Projeto Visita Virtual, iniciativa que diminui a distância e saudade entre pacientes e familiares.

Público: Médicos Cooperados

Nossa estratégia de comunicação com Cooperado incluiu relacionamento próximo e diversas divulgações, cujos temas podem ser vistos a seguir:

- Comunicados sobre: cuidados e prevenções para nossos Médicos; uso de EPIs e cuidados no consultório médico, em tempos de coronavírus;
- Boletim epidemiológico diário e plano de enfrentamento a Covid-19;
- Vagas médicas para atuação na rede própria;
- Notas sobre novas medidas para coleta



de exames para Covid-19; automatização dos formulários de Prontuário Eletrônico MVPEP; mudanças de fluxos; distribuição gratuita de medicamentos utilizados no tratamento da Covid-19, com informações para acesso ao Termo de Consentimento e solicitação de exames laboratoriais.
• Convite para curso on-line sobre quarentena para todos os nossos Médicos Cooperados sobre os temas: Saúde Mental e Marketing Médico para Área da Saúde.
• Aplicação de pesquisa para consultar a opinião dos Cooperados sobre a Telemedicina.

Público: Sociedade em geral e Clientes
A Unimed Fortaleza se tornou autoridade no assunto de saúde, sendo referência para atualizações sobre coronavírus. A seguir, as estratégias que mostram o posicionamento nesse período:

• Hub de conteúdos informativos que incluem:

1- Informe publicitário divulgado em TV aberta, durante horário nobre, com mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza e posicionamento da Unimed Fortaleza sobre o atendimento neste momento de pandemia.

2- Informe Unimed Fortaleza no Youtube, programa semanal com os assuntos mais atualizados sobre o coronavírus e atuação da Unimed Fortaleza.

3-Divulgação diária de vídeos protagonizados pelo presidente da Unimed Fortaleza, Dr. Elias Leite, como porta-voz dos principais fatos do dia.

4-Produção de vídeos com orientações: vídeo informativo do presidente a respeito do cenário da pandemia, médica infectologista abordando as orientações de prevenção e informações sobre sintomas da doença e o que fazer.

5- Criação de um guia completo (no formato on-line) sobre a doença, com orientações de cuidado e prevenção.

6- Lives realizadas no instagram da Unimed Fortaleza com as temáticas: prevenção contra o coronavírus em uma entrevista com médica infectologista e lives especiais para o Dia Mundial da Saúde: atividade física em casa com uma educadora física; dicas de alimentação saudável com uma nutricionista; perguntas e respostas sobre saúde mental com uma psicóloga. Os vídeos podem ser acessados aqui: unimedfortaleza.com.br/coronavirus.

7- Constantes comunicações sobre o funcionamento das unidades próprias e mudanças no atendimento.

• Campanhas de divulgação e orientação para Clientes e Sociedade:

1- Central Coronavírus 24h, um canal de atendimento realizado por um médico 100% apto para orientar com as devidas recomendações;

2- Hotsite completo com orientações sobre a covid-19. O endereço é: unimedfortaleza.com.br/coronavirus

3- Roberta, nossa assistente virtual presente no WhatsApp e site, ganhou um novo e importante papel: ser um canal de informação e tira dúvidas sobre o coronavírus para toda a população. Isso foi possível graças ao uso da tecnologia de inteligência artificial.
4- Oferta de serviços digitais no Portal da Unimed Fortaleza e no App Cliente



Unimed Fortaleza, para a solicitação de serviços com maior comodidade e segurança. Por meio desses canais, os Clientes têm acesso ao imposto de renda, autorização de procedimentos, segunda via de fatura, guia médico on-line, consulta de protocolos e cartão virtual, dentre outros.

- **Campanhas que mostram nosso jeito de cuidar**

1- Campanha "Fique em Casa", com vídeos dos Colaboradores que estão na linha de frente mandando uma mensagem a todos. Eles garantiram que estão prontos para salvar e ajudar quem mais precisasse e pediram que todos contribuíssem ficando em casa. Em paralelo e com o mesmo mote, foi iniciada a campanha com 9 influenciadoras digitais que produziram um vídeo para o seu IGTV, uma postagem no feed e 3 stories repassando a mensagem principal da campanha "#FiqueEmCasa".

2- Série de vídeos com o mote: Nosso Jeito Unimed de Cuidar, com depoimentos de Colaboradores que são protagonistas na luta contra a Covid-19. Com relatos emocionados e espontâneos, eles mostram o calor humano por trás do atendimento.

3- Veiculação de campanha nacional em homenagem ao Dia das Mães, com uma mensagem sobre a importância do isolamento social, reforçando que a saudade pode esperar.

4- Divulgação nas redes sociais de campanha nacional que reforça o cuidado da marca durante a pandemia.

5- Vídeo emocionante do encerramento do hospital de campanha, após quase 100 dias de muita luta pela vida. O vídeo reforçou o nosso objetivo principal: cuidar dos nossos Clientes. Acolhimento, cuidado, respeito pela vida, superação. Essas são apenas algumas das palavras que serão lembradas junto com o Hospital de Campanha.

6- Publicação de vídeo inspirador com a história da alta hospitalar de uma paciente



de 100 anos internada no Hospital Unimed e que venceu o coronavírus.
Público: Sociedade



- **Imprensa**

Em 2020, houve aproximação da Cooperativa com a imprensa local. Dentre as ações de relacionamento, estão:
- Dia do Jornalista e Dia Mundial da Saúde: com o propósito de inserir saúde,





de uma forma bem humorada na rotina dos jornalistas, incentivando hábitos saudáveis, foram realizadas entregas de um kit contendo uma xícara personalizada, chás, nozes e castanhas.

Durante o ano, aconteceram 2 coletivas de imprensa:

1. Em agosto, houve o anúncio da inauguração do Espaço Saúde Unimed, em formato híbrido (presencial e virtual com transmissão pelo YouTube). Foram 41 publicações conquistadas, incluindo matéria em página inteira de 3 importantes jornais locais.

2. Em outubro, a imprensa foi convocada para o anúncio da construção dos Postos Guarda-Vidas na Praia do Futuro, um presente da Unimed Fortaleza para a cidade e uma parceria com o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará



(CBMCE), instituição vinculada à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS). A inauguração do primeiro posto guarda-vidas aconteceu em novembro, também com a forte presença da imprensa local. Como resultado, foram mais de 20 publicações orgânicas conquistadas.

A Unimed Fortaleza se consolidou como autoridade no assunto de saúde durante a pandemia de Covid-19, sendo uma importante fonte de informação. Os porta vozes da Cooperativa foram porta-vozes de diversas pautas, como, por exemplo: relação entre fumantes e Covid-19; pesquisas científicas sobre Covid-19; uso da cloroquina no tratamento da Covid-19 etc.

Nossa forte atuação durante o período da pandemia rendeu conquistas importantes: foram 1.222 inserções de pautas conquistadas pela assessoria de imprensa e 1.763 inserções citações à marca. Dentre os temas abordados estão: inauguração do Hospital de Campanha; Inauguração do Espaço Saúde Unimed Fortaleza e lançamento da Central de Atendimento Coronavírus Unimed.



Demais ações

As estratégias de marketing, em 2020, também tiveram objetivos claros de consolidação da marca Unimed Fortaleza como Cooperativa de Saúde sólida, confiável e em crescimento de recursos e portfólio para melhor atender aos Clientes e a sociedade fortalezense.

Nosso jeito de cuidar

Dia do Cliente Unimed Fortaleza bem cuidado

Todo dia 15 de setembro é celebrado o Dia do Cliente. Na Unimed Fortaleza, o Cliente é sempre homenageado com uma ação especial. Quem esteve em uma clínica, laboratório, hospital ou Centro Pediátrico no 15 de setembro, foi convidado a responder uma pesquisa sobre mudança de hábito e estilo de vida. Ao responder uma pergunta em um



totem digital interativo, o Cliente era surpreendido com um brinde especial personalizado para ajudar na mudança de hábito que gostaria de começar.

A mensagem foi: "O que é importante para você, é importante para Unimed Fortaleza", para reforçar o cuidado e a atenção com a qualidade de vida e com o atendimento dos Clientes.

Café com RH

Por ser um evento tradicional na cidade de Fortaleza, o Café com RH é um momento muito esperado pelos profissionais da área de gestão de pessoas: um dia inteiro de conhecimento sobre as tendências de recursos humanos e liderança proporcionado pela Unimed Fortaleza para seus Clientes empresariais.

Em 2020, o 12º Café com RH foi realizado totalmente digital, no canal do YouTube da Unimed Fortaleza, se adaptando ao momento de distanciamento social.

Aconteceu no mês de novembro, com o tema: "O futuro do RH é agora: liderança positiva e saúde mental, RH influencer e gestão de dados", com Dr. Elias Leite falando sobre liderança em tempos de crise.

Também teve Rony Meisler, trazendo seu case como CEO da Reserva, Ricardo Cappra apresentando as novas ferramentas de dados para RH e, por último, a Carla Furtado, fechando com Felicidade Interna Bruta e Saúde Mental no Trabalho.



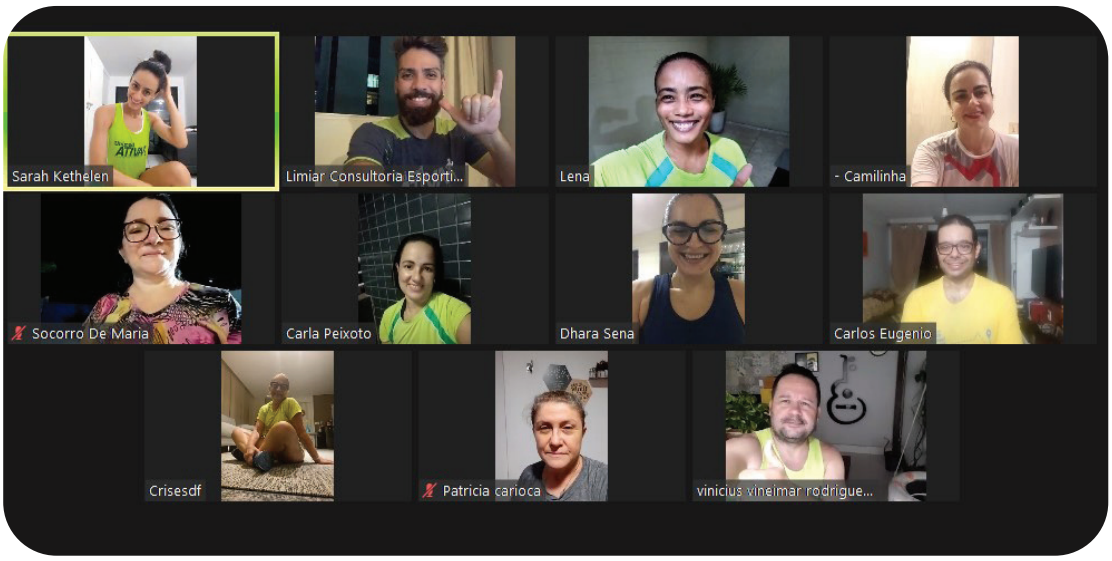
Assessoria de Corrida e Caminhada Unimed Ativa

Há cinco anos, 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.

Em 2020, os treinos precisaram ser on-line por conta da pandemia, mantendo os alunos ativos quando o isolamento social obrigatório estava em vigor. A medida deu tão certo que, após o retorno das atividades presenciais, a Unimed Ativa cresceu e passou a ter modalidade híbrida: quatro turmas presenciais e uma turma on-line, podendo o Cliente optar em fazer somente presencial, on-line ou ambos os treinos.

Em seu quinto ano de operação, mais de três mil pessoas já iniciaram atividade física por meio do programa, que é sucesso entre os Clientes, vitrine para a marca e argumento de vendas.





14ª Corrida Unimed Fortaleza

Uma das provas mais esperadas do circuito local, a Corrida Unimed Fortaleza, chegou a sua 14ª edição se reinventando para que pudesse ocorrer com toda segurança em um ano de pandemia.

Os atletas tiveram a comodidade de receber o kit em casa e a corrida aconteceu de forma virtual: os corredores puderam optar pelo melhor local, data e horário para realizar a prova de forma individual.

A corrida é uma iniciativa que reúne atletas fiéis e, em 2020, manteve a tradição, promovendo uma vida mais saudável e estimulando a mudança de hábito.

Patrocínios
Expansão do Bicicletar

O programa Bicicletar faz parte do sistema de mobilidade urbana de Fortaleza e, no ano de 2020, completou seis anos de existência com o aumento de 80 estações para 210 pontos de bicicletas compartilhadas pela cidade e além das cinco estações do mini bicicletar.

Em parceria com a prefeitura da cidade, a Unimed Fortaleza patrocina a iniciativa e, através dela, proporciona aos Clientes e sociedade o incentivo à prática de hábitos saudáveis, sustentabilidade, coletividade e compartilhamento.

Novos Postos Guarda-vidas na Praia do Futuro

Em mais uma iniciativa público-privada, a Unimed Fortaleza firmou parceria com o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) para revitalização e ampliação de postos guarda-vidas (PGV) na Praia do Futuro. Foram entregues 11 novos postos com o objetivo de promover a segurança e a proteção dos banhistas e oferecer melhores condições de trabalho para os bombeiros desempenharem melhor suas atividades. A parceria reforça o posicionamento da Unimed Fortaleza, cujo centro de todas as suas ações é o cuidado e o bem-estar das pessoas.





Ceará Natal de Luz

Em 2020, a Unimed Fortaleza estreou como patrocinadora do Ceará Natal de Luz, por meio da Lei de Incentivo à Cultura.

Inspirada pelo clima natalino e demonstrando gratidão àqueles que estiveram à frente do enfrentamento contra a Covid-19, a Cooperativa Médica apoiou a iniciativa como forma de homenagear a todos os profissionais de saúde, entre Colaboradores, Médicos Cooperados e demais parceiros da área da saúde, por meio do coral itinerante que percorreu a cidade através de um caminhão iluminado.

Com cânticos natalinos, o coral homenageou a todos que estavam na



noite dia 18 de dezembro no Hospital Unimed, Hospital Uniclinic, Hospital São Camilo, Hospital Gênesis, Hospital São Raimundo, Hospital Gastroclínica, Hospital São Mateus, Hospital São Carlos e Hospital Otoclínica.

Campanhas promocionais

Novos Produtos

Para diversificar o portfólio da Operadora, oferecer opções ao mercado e atrair Clientes do meio corporativo, a Unimed Fortaleza lançou, em 2020, a nova linha Essencial, que conta com dois planos: O Essencial e o Essencial Max.

São duas opções de produtos com abrangência em Fortaleza e região metropolitana.

O Essencial é o plano ambulatorial da Unimed Fortaleza e veio para garantir um ótimo custo/benefício para os Clientes corporativos alinhado sempre com o nosso jeito de cuidar.

Já o Essencial Max é um plano completo com cobertura hospitalar e traz a combinação ideal da qualidade Unimed e preço acessível com uma cobertura especifica e excelente custo/benefício.

Campanhas Publicitárias

Além de fortalecer e valorizar a marca da Unimed Fortaleza, as campanhas publicitárias de 2020 também foram grandes impulsionadoras de vendas e negócios.



Campanha Dias Imperdíveis

Com um novo formado em 2020, dessa vez de maneira totalmente on-line, foi realizada mais uma edição dos Dias Imperdíveis Unimed Fortaleza.

Entre os dias 15 e 17 de setembro, mais de 500 vendedores estiveram focados na prospecção de novas vidas, com condições imperdíveis que variavam entre 100% de isenção da primeira mensalidade e descontos de até 15% vitalício.

Esse ano, a campanha conquistou mais de 5000 novas vidas, superando o número do ano anterior de mais de 4600.



Campanha Fases

A campanha de vendas Fases foi voltada para o público empresarial. Com investimento em TV aberta e fechada, além de rádio, mídia exterior e digital, o objetivo foi ampliar a carteira de Clientes corporativos.

A ideia da campanha é mostrar para o público que oferecer um plano da Unimed Fortaleza faz a diferença para motivar a equipe e reter talentos.

A Cooperativa, além de ser uma referência na saúde privada, acompanha o crescimento de muitas empresas, sempre de forma próxima e parceira, cuidando das pessoas.

Muita coisa pode mudar em uma empresa, menos o cuidado com as pessoas, por isso a personagem da campanha sempre priorizou e escolheu o plano Unimed Fortaleza para sua equipe.

Campanha Expansão

No início do segundo semestre de 2020, a primeira grande campanha publicitária foi ao ar em diversas mídias on-line e off-line. O objetivo foi apresentar os projetos de expansão da Unimed Fortaleza, lançando o Espaço Saúde Unimed, Clínicas de Saúde Integral, Novos Laboratórios e Hospital Materno-infantil com previsão de entrega para dezembro de 2021.



Campanha Fim de Ano

E, para fechar o ano, uma campanha sensível entregou ao público a esperança de um 2021 melhor. O filme CUIDAR DO HOJE NOS FAZ ACREDITAR NO AMANHÃ apresentou um ano difícil, cheio de obstáculos e superação e também o reencontro do valor nas pequenas coisas. O ano de 2020 testou limites, mas também fortaleceu o valor central da Unimed Fortaleza: o cuidado.



Presença Digital

A pandemia provocada pelo novo coronavírus nos fez vivenciar um ano incerto e de muita aceleração digital. A estratégia de comunicação digital da Unimed Fortaleza também precisou se adaptar ao contexto, o que acabou contribuindo para o aumento da sua relevância na web. Foi atingida a marca histórica de 100 mil inscritos no canal do YouTube, o que representa a consolidação da nossa reputação enquanto referência em saúde e bem-estar.

Nossas redes

No ano em que a distância foi necessária, utilizamos os nossos perfis nos canais Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube e Facebook, além do nosso blog, para continuar conectados aos Clientes, parceiros e Colaboradores. Além disso, a Unimed Fortaleza aproveitou para informar sobre as nossas ações no combate ao novo coronavírus e mostrar que, apesar da distância, a Cooperativa continuou cuidando com excelência.

Esse trabalho resultou em um total de 334.052 seguidores, somando todas as redes. Além disso, o número de inscritos no YouTube da Unimed Fortaleza ultrapassou a marca dos 100.000 inscritos no canal, mantendo, dessa forma, o posto de canal com mais inscritos dentro do sistema Unimed. Veja a seguir o número de inscritos por canal:

- ***51,9k*** *de seguidores*
- ***80.498*** *seguidores*
- ***52 mil*** *seguidores*
- ***66.499*** *seguidores*
- ***131 mil*** *inscritos*

Saúde da Marca no meio digital

Um indicador estratégico para a Unimed Fortaleza, a Saúde da Marca ajuda a analisar se os esforços de marketing estão na direção certa. Com o apoio da ferramenta Scup e da AD2M Comunicação, são contabilizados e classificados o sentimento dos comentários e interações que recebemos através das plataformas digitais e de citações na imprensa, respectivamente.

De janeiro a dezembro de 2020, a Unimed Fortaleza recebeu 27.542 menções. As interações contabilizadas consideram os seguintes canais: Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter e YouTube. Já na imprensa, a Cooperativa foi citada 3.078 vezes (dados até dezembro).

SAÚDE DA MARCA
DE JANEIRO A DEZEMBRO:

93%

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

YouTube

A pandemia do novo coronavírus exigiu que o canal do YouTube da Unimed Fortaleza se adaptasse ao momento vivido. Como forma de manter a sociedade informada sobre as principais notícias a respeito da pandemia e atualizar os Clientes sobre as ações da Unimed Fortaleza, neste ano foi estreada uma nova série de vídeos, o programa Informe Unimed Fortaleza.

O programa Informe Unimed Fortaleza que contou com 10 edições, publicadas entre os meses de abril a junho e os vídeos somam 294.288 visualizações totais.
Resultado de um trabalho estratégico, 2020 trouxe ainda a conquista de um marco histórico para o canal do YouTube: os 100 mil inscritos. Após o alcance desse número simbólico, o YouTube fez uma análise do canal da Unimed Fortaleza e certificou a Cooperativa com o Prêmio Prata. De janeiro a dezembro de 2020,

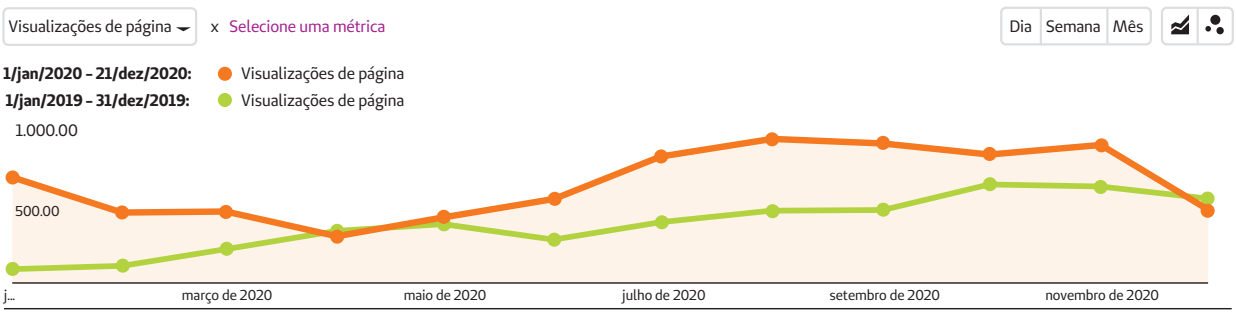
o canal da Unimed Fortaleza teve ainda 86.459 novas inscrições, um crescimento de 368% em relação ao mesmo período do ano passado, e recebeu 6.889.462 novas visualizações.



Blog

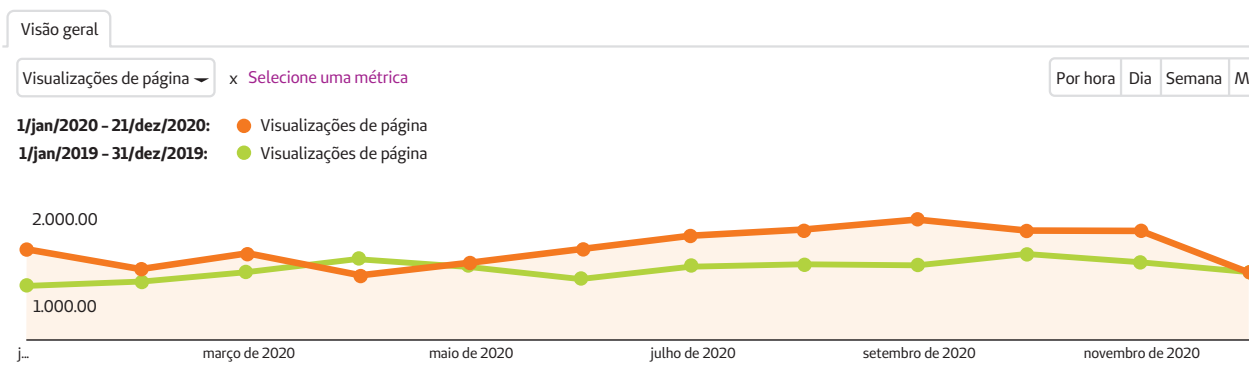
O blog Viver Bem é um grande disseminador de conteúdo da Unimed Fortaleza. Por meio desse canal, a Cooperativa ganha cada vez mais autoridade em ferramentas de busca, como o Google, consolidando conteúdos entre os primeiros da página de busca e atraindo, dessa forma, novos visitantes para o site.

Em 2020, foram obtidas 7.363.763 visualizações totais de página no blog, representando um crescimento de 70% em relação a 2019. O tráfego orgânico representou 87,9% dos acessos, sendo o maior canal de aquisição de tráfego. Em seguida, o tráfego direto foi responsável por 11% do tráfego do ano. Juntos, os dois canais são os mais relevantes, representando 98,9% da aquisição de tráfego. Também este ano, a Cooperativa conseguiu atrair cerca de 5.427.257 novos visitantes para o blog, indicando como a consolidação entre os primeiros resultados do Google, de certos conteúdos, contribuem para a visibilidade de marca e atração de novos usuários para este canal da Cooperativa.



Portal Unimed Fortaleza

Em 2020, a Unimed Fortaleza recebeu um total de 19.905.351 visualizações totais no Portal. Dentre as 5 páginas mais acessadas, 3 são de serviços. São elas: a área "Minha Unimed", representando 16,96% do número de visualizações totais, a página "Segunda via de Fatura", com 5,86% do total de visualizações e a página "Exames", com 2,59% dos acessos. Comparando com o mesmo período do ano passado, o total de visualizações da página cresceu 29,16% e os Clientes permaneceram, em média, 6,60% de tempo a mais acessando o Portal.



ATENDIMENTO VIA CANAIS VIRTUAIS

Aplicativo: *119.920*
Assistente Virtual (WhatsApp): *88.324 (dados de janeiro a novembro de 2020).*
As principais solicitações foram: *Autorização de Procedimentos, Demonstrativos e Relatórios, Fatura e consulta ao Guia Médico.*

Vendas

Na competência de 2020, os Canais de Vendas PF (Pessoa Física), MPE (Micro e Pequenas Empresas), PJ (Pessoa Jurídica) com foco em grandes empresas e adesão administrado da Unimed Fortaleza (Administradoras de Benefícios) até o resultado parcial de dezembro apresentaram atingimento de 96% nas metas de vidas e 100% do indicador de receitas. Em 2020, houve crescimento de carteira Unimed em 2%, comparado a 2019. Já em relação à receita total, o crescimento foi de 9,17%, se comparado a 2019.

Em relação ao canal Coletivo Empresarial PJ (grandes empresas), a Cooperativa deteve negociações elásticas e competitivas, alcançando crescimento de 251% nas vendas em relação ao ano de 2019. A seguir, serão apresentadas as principais ações e metodologias utilizadas para maximizar as entregas e resultados.

Com base na análise dos indicadores da área de vendas, foram realizados mensalmente os acompanhamentos de performances. Através de meritocracia, houve reconhecimento dos melhores Colaboradores (TOP 20); reconhecimentos/ premiações para os destaques de forma contínua.

Nesta 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 a venda remota no ambiente digital e análises das negociações em tempo real, facilitando o planejamento e ajustes que se façam necessários para o êxito nas negociações.

Foram firmadas parcerias com vendas de novos opcionais (Corretora Unimed Fortaleza), visando atender um nicho de mercado para potencializar os resultados da Cooperativa.

Ressalta-se ainda a prospecção e inclusão de mais 10 lojas filiadas, saindo de 4 Parceiros Lojistas Monomarcas (loja que vende exclusivamente Unimed Fortaleza), para 14 Parceiros Lojistas ao todo, dos quais 10 Filiados Multimarcas (lojas parceiras que vendem Unimed Fortaleza e outras Operadoras de Saúde). Este feito foi determinante para potencializar e garantir os resultados entregues em 2020.

Com a pandemia do novo coronavírus, a Unimed Fortaleza precisou tomar algumas medidas em relação ao modelo de trabalho até então em vigor: suspensão das vendas por 30 dias; central de vendas direcionada para os telefones coorporativos dos consultores de vendas, já que todos estavam trabalhando remotamente; e crescimento das Ferramentas de CRM, fazendo acelerar o processo da venda 100% digital nos canais PF e posteriormente o MPE.



Vendas Digitais

Buscando atender melhor o perfil do Cliente que solicita uma proposta através do Portal Unimed Fortaleza e das redes sociais, foi criada a área de Vendas Digitais, no final de 2020.

A equipe realiza as vendas dos planos utilizando as técnicas do modelo de vendas internas. Esse modelo busca acelerar vendas, aumentando a taxa de conversão dos leads digitais, e tem trazido resultados muito positivos para várias empresas e startups em todo o mundo.





19

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.

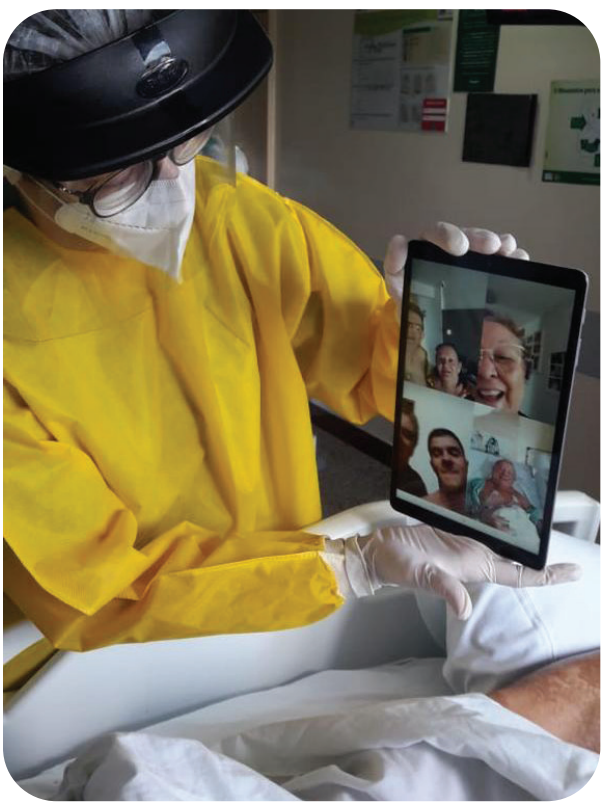
Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

A Unimed Fortaleza desenvolveu, ao longo de 2020, projetos de humanização através do Serviço de Psicologia Hospitalar, são eles:

Passatempo do Cuidado

O Passatempo do Cuidado é uma ferramenta elaborada pela equipe de Psicologia Hospitalar do Hospital Unimed que objetiva diminuir as reações emocionais decorrentes do isolamento e contribuir para otimização do tempo dos pacientes durante a internação hospitalar. É um recurso que possui atividades variadas, como desenhos para colorir, caça-palavras, cruzadinhas, sudoku, charadas, espaço para escrita onde pode haver expressão de sentimentos e um espaço para carta aos familiares, entre outras. O kit é montado pela equipe e conta com um caderno de atividades, lápis de escrever, lápis de cor, apontador e borracha.



Visitas Virtuais

As visitas virtuais entre pacientes e seus familiares objetivam minimizar sentimentos negativos decorrentes do processo de isolamento e ausência de visitas presenciais. São realizadas diariamente com os pacientes conscientes e orientados das unidades fechadas e por solicitação nas unidades abertas. Ocorre através de vídeochamada com os familiares pelo whatsapp do tablet da instituição.

Carta de Condolências

A Carta de Condolências entregue aos familiares de pacientes que evoluíram a óbito por Covid-19 é uma ferramenta que objetiva a expressão do acolhimento e apoio durante esse momento de extrema dor.

Comunicação pelo TABLET

Utilizou-se os tablets para fazer a comunicação de óbito através de videochamada, devido ao momento de pandemia. A Psicologia acolhia o familiar que se dirigia ao hospital e viabilizava o contato com a equipe médica. Visou-se minimizar o impacto emocional da comunicação e melhor aproximação, mesmo que virtual, com a equipe de saúde.

Máscaras para pacientes em alta hospitalar

Foram entregues máscaras no momento da alta hospitalar para pacientes que estavam com Covid-19 como símbolo de cuidado e humanização do atendimento.

Atendimento psicológico REMOTO (Telefone)

Foi realizado atendimento psicológico por meio de contato telefônico tanto para alguns pacientes internados (no auge da pandemia), como para seus familiares, visto que as visitas presenciais estavam suspensas. Buscou-se acolher os medos, ansiedades, lutos e tristezas ligadas ao adoecimento e internação.

Serviço de Controle e Infecção Hospitalar (SCIH)

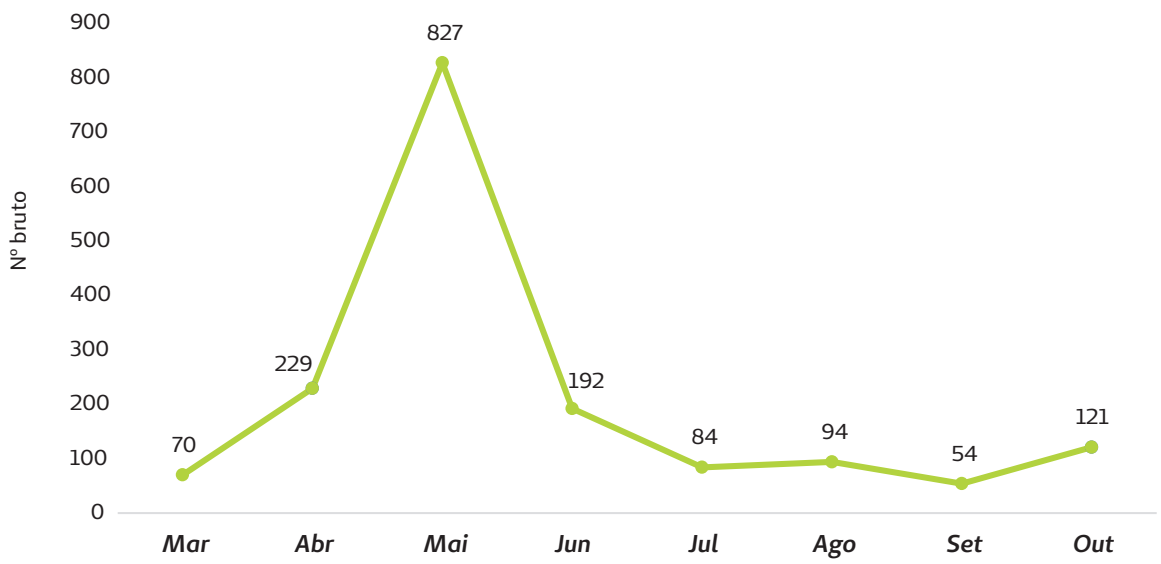
Todas as atividades relacionadas

à adaptação da instituição para o atendimento da Covid-19 com as tarefas rotineiras do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar foram voltadas para a busca ativa das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde. O SCIH realizou emissões de pareceres técnicos de aprovação ou não dos materiais testados, totalizando em torno de 100 pareceres técnicos emitidos. Foram realizadas seis visitas técnicas oficiais, com emissão de relatórios com oportunidades de melhoria.

O SCIH acompanhou ativamente a literatura vasta e de rápida produção no mundo para poder assessorar a gestão do hospital na elaboração de documentos como linha de cuidado dos pacientes Covid-19, precauções de isolamento, melhores práticas para realização de procedimentos geradores de aerossol como intubação orotraqueal, nebulização, procedimentos fisioterápicos. Outro ponto importante foi o acompanhamento dos pacientes em isolamento e dos resultados de exames de Covid-19 e notificação de todos os casos suspeitos e/ou confirmados para o Ministério da Saúde e notificação imediata dos óbitos por Covid-19 para Secretaria de Saúde do Estado. A Unimed Fortaleza, através do SCIH, realizou observação direta da adesão à higiene das mãos pelas equipes assistenciais no Hospital Unimed durante o todo o ano de 2020; sendo essa uma ação de uma nova política de treinamento de "Observadores da técnica de Higienização das Mãos". Essa ação já é realizada desde 2016, entretanto, ficou definida sua periodicidade semestralmente a partir de setembro de 2018 e mensal a partir de julho de 2019, quando foi instituído o Projeto de Mudança de Cultura de Higienização das Mãos.

O SCIH acompanha diariamente os pacientes em precauções de isolamento, no Hospital Unimed, e dá suporte técnico à Central de Gerenciamento de Leitos, assim como orienta os profissionais de saúde, pacientes e acompanhantes sobre as medidas de precauções e de biossegurança. O gráfico a seguir mostra o pico da pandemia em abril, maio e junho com aumento importante do número de isolamentos, neste momento por Covid-19.

Casos suspeitos e/ou confirmados de pacientes internados com a Covid-19 no Hospital Unimed – Ano 2020

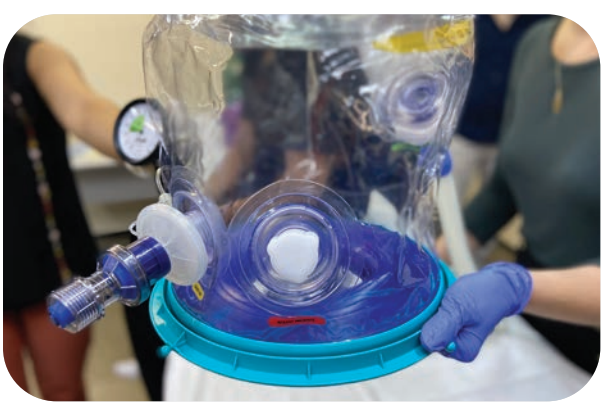


Sala de Recuperação Pós-Anestésico: conforme estratégia da Unimed Fortaleza para enfretamento da Covid-19, a SRPA foi adaptada para receber os pacientes que necessitavam de terapia intensiva, sendo criados 10 leitos de UTI.

Para maior comodidade dos clientes, foram elaborados acordos com o laboratório ARGOS e Mikros para recolher as peças cirúrgicas no hospital, a fim de otimizar a logística.

Centro Obstétrico: a Unimed Fortaleza, em parceria com a rede credenciada, transferiu em 27/03/2020 o serviço de obstetrícia para o Hospital Gênesis. Dessa forma, houve toda uma reestruturação desse serviço, no qual foram disponibilizados materiais, equipamentos e recursos humanos do Hospital Unimed para essa instituição, como também foram implantados processos para atender as parturientes da melhor forma e com segurança. Em 10/07/2020, esse serviço retornou para o Hospital Unimed. A Unimed Fortaleza conta com um time obstétrico de excelência, com chefe de equipe exclusivo para a obstetrícia e uma equipe de medicina materno fetal, reduzindo assim as taxas de prematuridade e não registrando nenhum óbito materno.

Unidade Neonatal: implantação de protocolos e fluxos na rede credenciada. Realização de capacitação e treinamentos da equipe multidisciplinar para trabalhar com a rotina da Unidade de rede, mantendo o nosso propósito na excelência do cuidado. Implantação do fluxo covid neonatal/obstétrico. Implantação do fluxo de transferência e regulação de leitos da unidade de rede para o Hospital Unimed. Redução das lesões de pele relacionada a dispositivos com a mudança da escala Braden Neo Pediátrica.



Fisioterapia: foi criado o Time TAF, com uma equipe 24 horas para inserir e acompanhar diariamente a monitorização da terapia até a reversão de seu quadro para um grau de menor criticidade e a alta para a enfermaria. Foi criado um Time de Ventilação Mecânica, no qual a proposta é favorecer uma ventilação adequada de acordo com a necessidade individual de cada paciente. Em novembro, foi iniciada a implantação da terapia com o capacete Elmo na UCR. Em 2020, o capacete foi utilizado em 12 pacientes e apresentou êxito em 6.

SADT Cárdio: devido à pandemia no início do mês de abril, as agendas eletivas foram suspensas, a equipe de enfermagem foi remanejada para o serviço de urgência e foi iniciado o atendimento médico em regime de sobreaviso. Durante o pico da pandemia (entre abril/maio), as salas de exames foram transformadas em enfermarias. Após o pico da pandemia, foi iniciada a retomada do atendimento eletivo de forma gradual e intercalada.

Serviço de Nutrição e Dietética

Em março de 2020, foi realizada a mudança de empresa fornecedora de alimentação para o Hospital Unimed. A empresa Sapore assumiu e foram realizados investimentos no setor de nutrição e dietética.

Algumas atividades foram desenvolvidas para humanizar o serviço de fornecimento de refeições e proporcionar conforto aos pacientes que estavam internados e isolados, como o envio diário de mensagens de força junto ao almoço para todos os pacientes internados nas unidades Covid.



Agendamento

Hemodinâmica: os agendamentos dos procedimentos foram suspensos, devido à pandemia, retornando apenas em julho, com alguns critérios: intervalos maiores entre os agendamentos e em apenas uma sala, deixando a segunda sala para realização de procedimentos em pacientes com Covid-19. Durante todo este período, os cinco leitos de repouso, em algumas ocasiões, receberam pacientes com

Covid-19. Os enfermeiros e técnicos de enfermagem foram remanejados para UTI não covid, como também, para emergência e outros setores. Nos quatro meses iniciais da pandemia, só eram realizados procedimentos de urgência e emergência, onde predominaram os implantes de cateter PICC e permicath em pacientes com Covid-19. Aconteceram também os IAMs e urgências da neurologia e vascular. Procedimentos como o de arritmia e radiointervenção foram suspensos temporariamente. Outro ponto que avançou foi a reformulação do protocolo de dor torácica, sendo revisado o formulário, realizado treinamento via web para o corpo clínico e de enfermagem da emergência, time de resposta rápida e hemodinâmica. A partir da implementação do novo formulário, os protocolos abertos são acompanhados e são realizadas as intervenções necessárias nas primeiras 24 horas úteis.

Canais Virtuais de Autorização

O canal de autorização virtual, principalmente por meio do WhatsApp da assistente virtual Roberta, teve papel fundamental na jornada de autorização do Cliente, pois, durante a pandemia, foi o principal meio de solicitação de autorização com um aumento na volumetria de cerca de 81%, quando comparado com 2019. Para tal, foram realizados treinamentos e foram repensados em entregas com mais autonomia, a fim de tornar o processo mais ágil. Além disso, foi criada uma operação exclusiva para atender as demandas de autorização relacionadas à Covid-19, que tratou cerca de 20.389 (abril a setembro de 2020) atendimentos acerca do tema.

Demais ações

Pesquisa revela satisfação do nosso Cliente

Em pesquisa exigida pela ANS e contratada pela Operadora de Saúde, o Índice de Satisfação Geral dos Clientes cresceu de 2020 comparando a 2019. A pesquisa revelou que 88,6% dos Clientes estão satisfeitos com a Unimed Fortaleza. Em 2019, o percentual foi de 87,4.

Sucesso do Cliente

Visando proporcionar uma melhor experiência na jornada do Cliente Unimed Fortaleza, em 2020, foi criada uma área estratégica responsável por garantir que os Clientes utilizem os serviços de forma descomplicada: Gerência de Sucesso do Cliente. Desta forma, garantiu o alcance dos resultados desejados através de quaisquer pontos de interações entre Cliente e Unimed Fortaleza. Na prática, a cultura de Sucesso do Cliente passa a ser o propósito de todos que atuam na Unimed Fortaleza.

Tapete Verde – Onboarding

Onboarding é um processo que permite o embarque do Cliente no consumo de um serviço ou produto, comercializado por uma organização. O Tapete Verde surgiu como aposta de Onboarding da Unimed Fortaleza. Seu objetivo é melhorar a experiência do Cliente, logo na sua chegada, envolvendo-o nos estágios iniciais de utilização.

As principais jornadas destacadas no Tapete Verde são: Compra e Pagamento. O resultado esperado dessas jornadas é superar as expectativas do cliente, engajando-o à marca e ao produto, além de firmar uma parceria de sucesso.

Concierge – Ongoing

Ongoing é o processo sucessor ao Onboarding. Nele, o Cliente é ouvido e assistido durante a Jornada de Utilização, garantindo sua satisfação por meio da melhor experiência proporcionada.

O concierge retrata a trajetória do Onboarding na Unimed Fortaleza. O objetivo é fidelizar o Cliente e torná-

lo advogado da marca por meio de estratégias traçadas com base em análise de dados, monitoramento de indicadores e escuta ativa dos Clientes.

Retenção

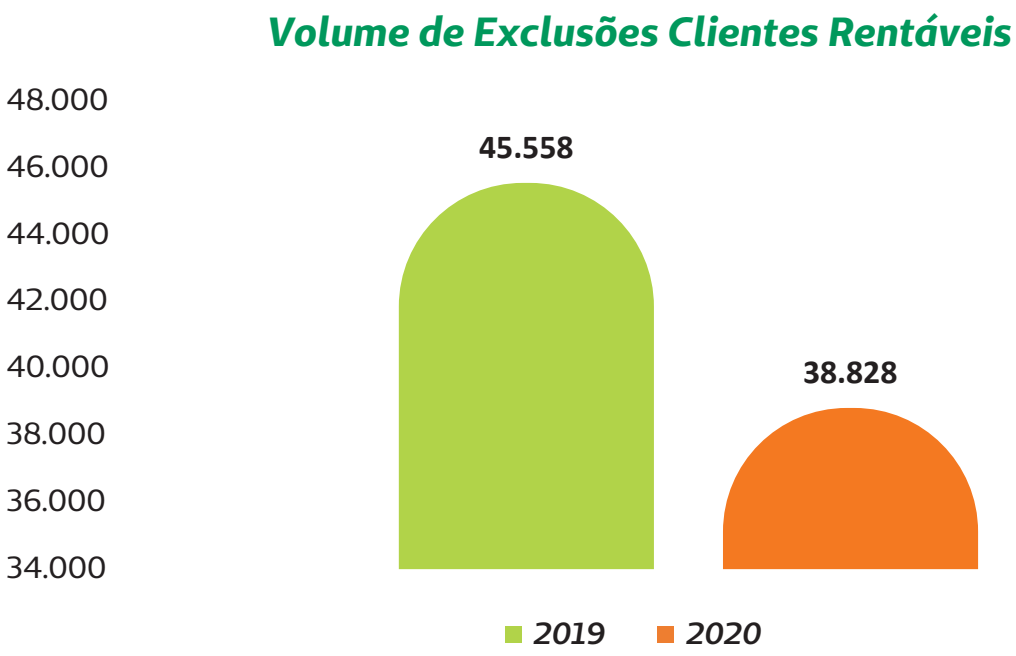
Com escopo inicial de atuação voltado apenas para exclusões por iniciativa do beneficiário, hoje, a Unimed Fortaleza conta com uma das melhores ferramentas de CRM do mercado, processos automatizados e tomadas de decisões mais assertivas com base em análise de dados e utilização do Score do Cliente. Esses incrementos possibilitaram um crescimento no resultado, com a expansão da atuação nos segmentos de exclusão por iniciativa, por demissão e por término de PAD.

Comprovando as melhorias que esses incrementos trouxeram, em 2020, investiu-se, também, na construção da Jornada Ideal da Retenção. Importantes membros da gestão da Unimed Fortaleza foram instruídos por uma consultoria externa, contratada pelo projeto de Fidelização de Clientes, e se comprometeram com esse novo olhar para o Cliente.
Um plano de ação foi executado para garantir o cumprimento dessa jornada ideal. Com base nas dores e relatos dos nossos ex-clientes, uma das ações mapeadas foi a de um processo de cancelamento mais humanizado e sem rupturas no atendimento.

Todas as ações e melhorias que foram realizadas ao longo de 2020 e expressaram resultados significativos, como nos seguintes exemplos:

- Redução no volume de exclusões de Clientes rentáveis em relação a 2019 de 14,8% em comparação com 2020.

2019	45.558
2020	38.828

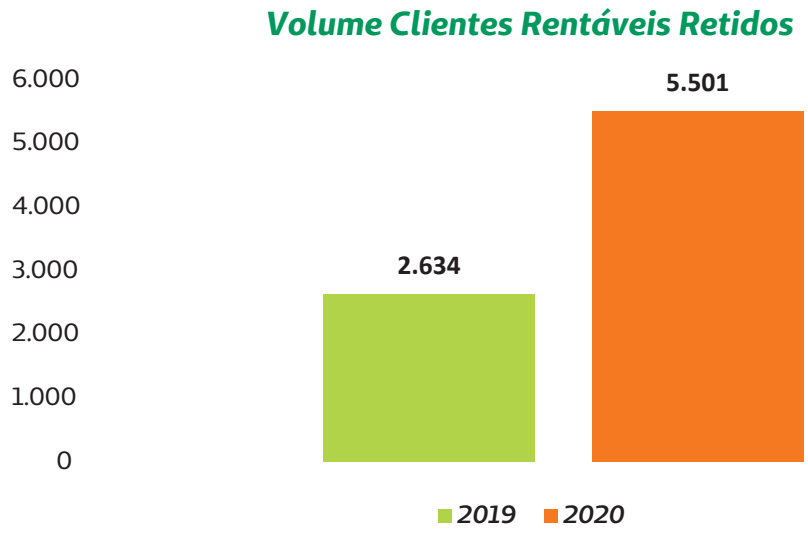


Dados comparativos até o mês de outubro de 2019 com outubro de 2020.

Saindo de uma média de exclusão mensal em 2019 de 4,5 mil cancelamentos rentáveis, para 3,8 mil cancelamentos rentáveis em 2020. (Dados comparativos até o mês de outubro).

- Aumento no percentual de Clientes Rentáveis Retidos, passando de um acumulado em 2019 de 5,78% para 14,66% em 2020.

2019	2.634
2020	5.501



Dados comparativos até o mês de outubro de 2019 com outubro de 2020.

Saindo de uma média de Retenções mensal em 2019 de 263 vidas retidas rentáveis, para 550 vidas retidas rentáveis em 2020. (Dados comparativos até o mês de outubro).

– Incremento de receita bruta anual de R$ 30,9 MI com base no nosso ticket médio R$ 467,85.

Atendimento ao Cliente

A fim de fortalecer a cultura da Cortesia com Resultado e adoção de ações voltadas para o sucesso do Cliente, a gerência de atendimento ao cliente realizou ações que proporcionaram experiências que trazem valor à marca Unimed, desenvolvendo melhorias com foco em desenvolvimento tecnológico, capital humano e otimização dos processos.



Unidades de Atendimento Presencial

Este meio de atendimento é utilizado por aqueles que preferem ser atendidos presencialmente em uma das unidades disponíveis. Em 2020, a Unimed Fortaleza buscou a descentralização dos postos de atendimento para proporcionar mais comodidade aos Clientes em diversas locais da cidade, entre os postos estão nos bairros: Aldeota, Parangaba, Oliveira Paiva, Bezerra de Menezes e na cidade de Aracati. Todas as unidades passaram a contar com tótens de autoatendimento para proporcionar a melhor experiência, mensurando e acompanhando o nível de satisfação dos beneficiários.

Vale ressaltar que, por conta da pandemia, o funcionamento das unidades de atendimento presencial foi interrompido em 18/03/2020, retornando em 24/08/2020 com todas as medidas restritivas e de segurança com a saúde. No período de suspensão do atendimento presencial, a equipe atendeu os Clientes de forma remota.

Pode-se observar que, no cenário de lockdown, houve uma redução de atendimentos nas unidades presenciais e um aumento de demandas nos canais virtuais. Conclui-se que o Cliente aderiu de forma mais expressiva a essa nova modalidade de atendimento. Ainda em 2020, o nível de satisfação dos Clientes no atendimento presencial cresceu, no qual a opção 'muito satisfeito' subiu para 97,4%. Após cada atendimento, o cliente é convidado a deixar a sua avaliação no totem. Confira a

seguir o balanço de 2020 no atendimento presencial:
- Mais de 43 mil atendimentos;
- Mais de 31 mil clientes pesquisados;
- 97,4% dos pesquisados declararam Muito Satisfeito.

Ranking das Unimeds de Atendimento em Intercâmbio

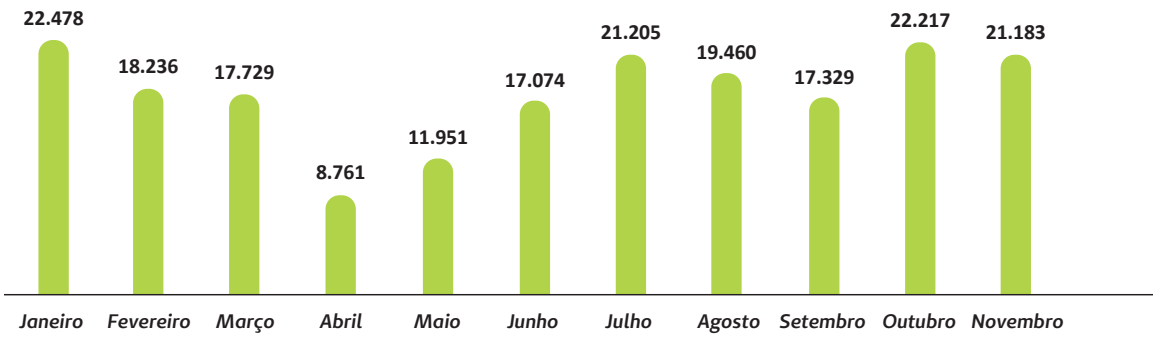
Este é o indicador mensurado pela Unimed do Brasil que avalia o desempenho das Unimeds no atendimento aos Clientes em intercâmbio nos quesitos: gestão da marca, atendimento intercâmbio, cobrança e gestão de rede. Em 2020, a Cooperativa adaptou-se para a implantação de novos sistemas a fim de entregar melhorias para os Clientes de outras Unimeds em Fortaleza e da Unimed Fortaleza em outras cidades.

A Cooperativa esteve com a classificação na maior parte do ano, mantendo-se na categoria A, embora, no mês de novembro, tenha ficado com a avaliação B, manteve-se no posto do patamar de excelência.

As principais mudanças foram a implantação do Sistema de Gestão de Pacotes, o que torna mais ágil a interação de respostas entre as Unimeds e a composição Unimeds, possibilitando a melhoria da performance de cada coirmã.

Além disso, foram aprimoradas as ferramentas para solicitação de autorização dos Clientes intercâmbio, com melhorias na ferramenta do WhatsApp pela Roberta e, também, aumento no volume de demandas pelo portal Unimed, facilitando o processo de autorização e aumentando a comodidade para o Cliente, exigindo cada vez menos o deslocamento para uma unidade presencial. Observe, no gráfico abaixo, a volumetria de demandas de intercâmbio em 2020.

Volume de Atendimento – BackOffice Intercâmbio
Jan/2020 a Nov/2020



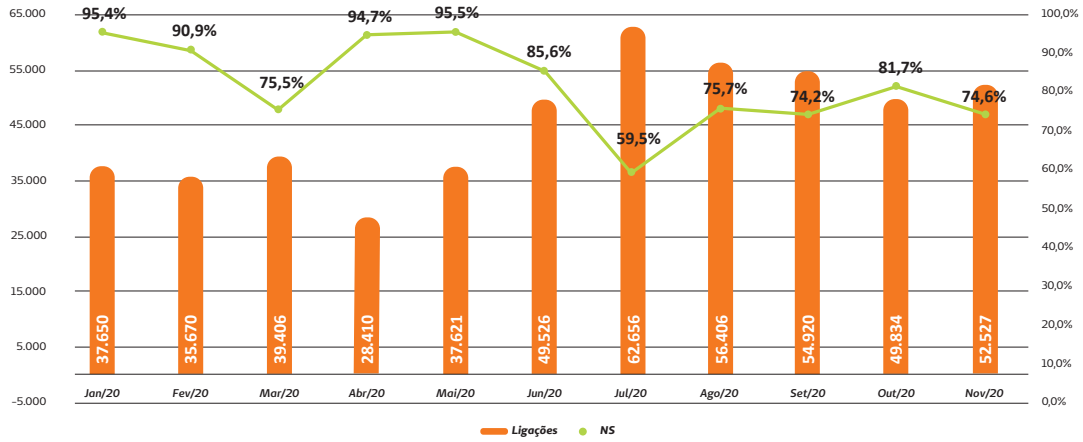
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O SAC foi o canal com maior volumetria de atendimentos em 2020. Até o dia 30/11/2020, foram totalizadas cerca de 717.008 mil chamadas, isso equivale a um aumento na volumetria de 11% em comparação ao ano de 2019, neste mesmo período. Destaque também para o aumento de ligações em 37%, atrelado ao novo cenário da pandemia, pois com a interrupção temporária dos canais de atendimento presencial e com o isolamento social houve uma migração natural dos Clientes para esta plataforma.

O canal tem por função principal apresentar soluções das demandas dos consumidores, tais como: informação, dúvida, solicitação, reclamação, cancelamento de contrato e inclusão de opcionais.

Este canal está estruturado e preparado para atender de maneira rápida durante 24h, 7 dias por semana, o que permite ganhar pontos muito positivos com os Clientes, além de mostrar a eficiência e preocupação da Cooperativa em resolver os problemas com gentileza e agilidade conforme demonstra os indicadores abaixo.

Nível de Serviço – SAC e CAU 2020



Núcleo de Autorizações

Esta é uma área da operadora criada para dirimir os riscos no processo de autorização, tendo como premissa analisar as negativas de procedimentos médicos e de cobertura contratual. É composta por uma equipe de atendimento, auditoria médica e jurídica para embasar todas as deliberações.

O principal indicador é o envio de Declarações de Negativas no prazo da RN-395. Por ser uma Unimed de grande porte, é preciso fazer o envio desta declaração em 24 horas corridas a partir da solicitação do Cliente. Por isso, a Cooperativa detém um indicador de atender 99% das declarações dentro do prazo. Em 2020, a Unimed Fortaleza encerrou com o alcance de performance de 100% das declarações enviadas no prazo.

Agendamentos de Consultas e Exames nos Prazos da RN 259

Esta área tem a função de realizar os agendamentos daquelas especialidades mais críticas nas quais o cliente encontra dificuldade de agendamento, sendo muito acionada em virtude da interrupção de alguns consultórios médicos no período da pandemia. No total, foram realizados cerca de 13.509 agendamentos entre janeiro e novembro de 2020. As especialidades mais procuradas foram: endocrinologia, reumatologia, psiquiatria, neurologia pediátrica e nutrologia.

Operações comerciais

Em 2020, a Unimed Fortaleza, por meio da Gerência de Operações Comerciais, focou sua atuação na finalidade de dar agilidade aos processos relacionados aos seus Clientes no tratamento de necessidades junto à diretoria comercial da Cooperativa. A atuação da Gerência de Operações Comerciais obteve como ganho os seguintes resultados nas áreas de Suporte empresarial, Cadastro e Regulação Comercial:

Melhoria da eficiência do tratamento das atividades do núcleo analítico da Gerência de Operações Comerciais

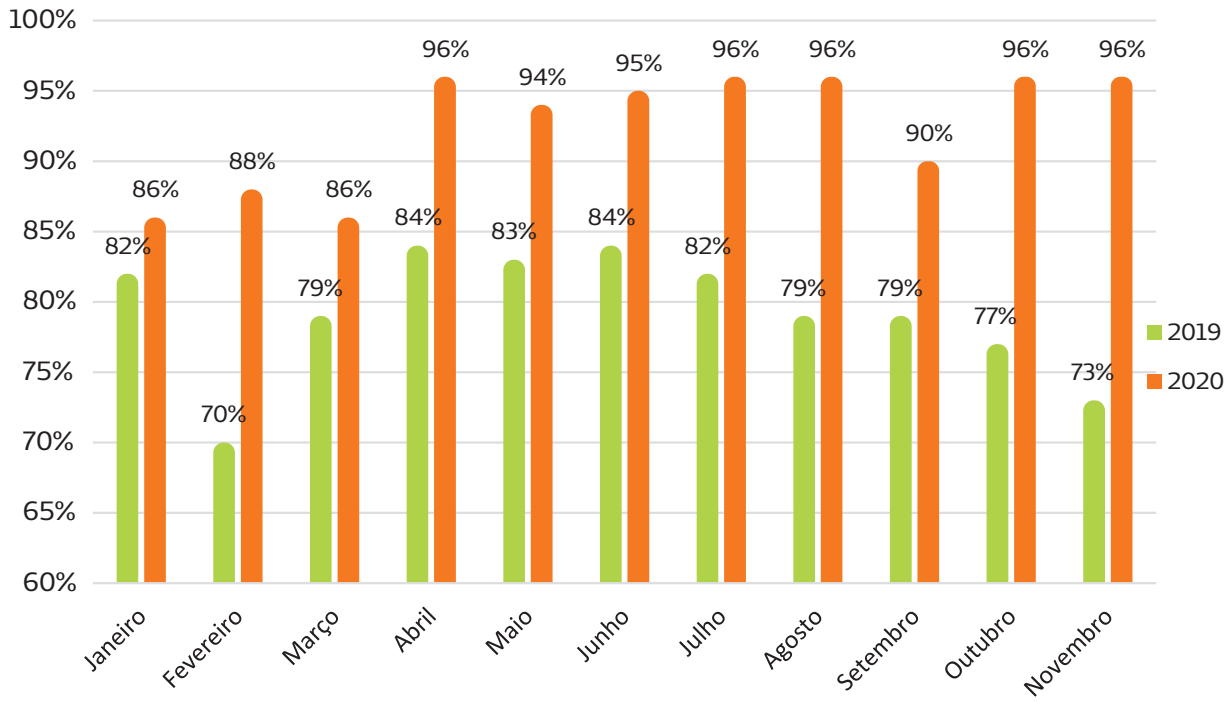
A atividade exercida no núcleo analítico é de grande importância para os setores financeiros e de relacionamento corporativo, essas atividades dão segurança e satisfação aos Clientes quando há solicitação de esclarecimentos dos aspectos financeiros e auxílio aos Clientes sobre os seus contratos. O núcleo não possuía um indicador que medisse a sua eficiência, sendo implantado em 2020, visando, principalmente, dar uma estimativa de atendimento das solicitações e medir se as melhorias de processos tem resultado efetivo.

Melhoria da eficiência no atendimento do suporte empresarial do atendimento de ligações

Durante o ano de 2020, foram atendidos, em média, 4.500 ligações por mês, em um total de quase 55.000 ligações. O objetivo foi ampliar as opções de atendimento com a implantação de serviços no WhatsApp (Roberta), melhorias no portal, melhorias na URA, alinhamento com as áreas que resultasse em maior autonomia e

disponibilização de retorno de ligação para o Cliente, evitando que o Cliente fique em lista de espera. No ano de 2020, o suporte empresarial foi muito mais efetivo que no de 2019, conforme o gráfico a seguir.

Percentual de Ligações Atendidas no Suporte Empresarial



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, houve uma eficiência em 99% de implantação de movimentações em até 24 horas úteis. A pandemia obrigou a Unimed Fortaleza a antecipar os projetos de automação de inclusão de vidas junto aos parceiros lojistas, eliminando definitivamente o uso de qualquer formulário em papel. Atualmente, todo o processo de venda se dá eletronicamente, com assinatura digital de toda a documentação, coleta de documentação e maior controle efetivo de propostas enviadas e maior segurança para a Cooperativa.

Relacionamento Corporativo

A área de Relacionamento Corporativo da Unimed Fortaleza serviu mais ainda como um apoio aos Clientes que se viram em um cenário surpreendente.

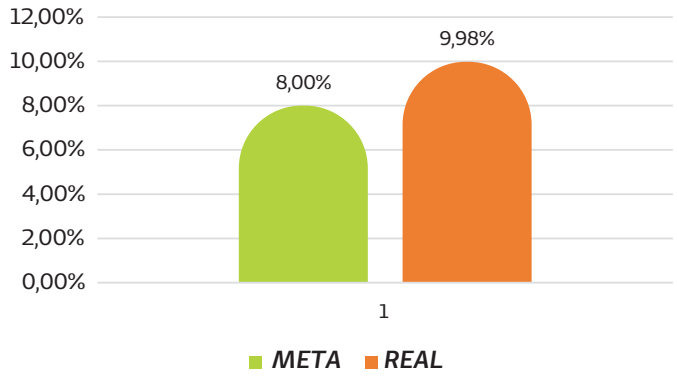
Com a nova modalidade de reuniões remotas, as Executivas de Relacionamento Corporativo aderiram ao novo modelo e conseguiram maior proximidade com as suas respectivas carteiras de Clientes. Foram destaques as reuniões com o Presidente, Dr. Elias Leite, e o diretor comercial, Dr. João Borges, junto a grandes empresas e entidades, como M. Dias Branco, Grupo Edson Queiroz, Unifor, CAACE, Fecomércio e FIEC.

Em 2020, o desafio foi suspender a negociação de novas vidas por um período. Com isso, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) modificou as regras para negociação e aplicação de reajustes.

Essas decisões afetaram diretamente os principais indicadores do Relacionamento Corporativo, sendo "Inclusão de Vidas na Carteira PJ" e "Índice de Reajuste Aplicados". Ainda assim, as metas foram superadas.

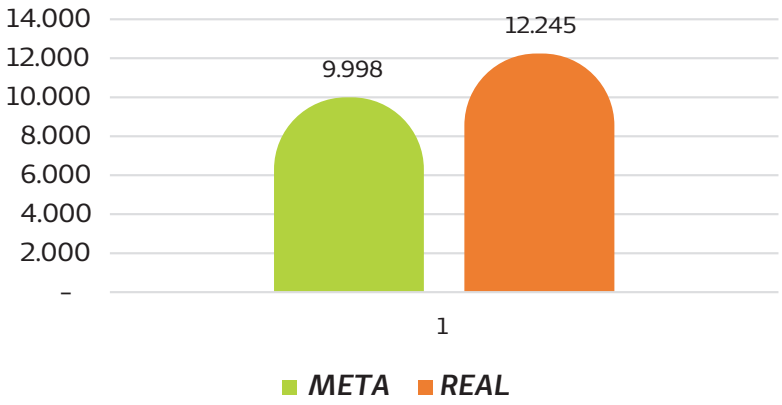
A Unimed Fortaleza performou 123% no item Reajustes nos Contratos de Pessoa Jurídica acima de 29 vidas. Neste grupo, a ANS define que a renovação contratual deve seguir no modelo de "livre negociação" entre as partes.

Reajustes PJ > 29 vidas



A meta foi superada em 2.247 vidas, apresentando um atingimento de 122% no indicador de inclusão de vidas.

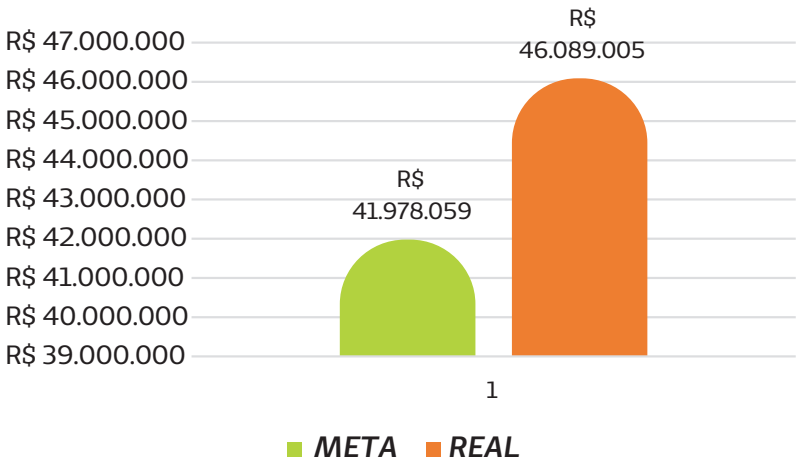
Inclusão de Vidas por Promotoras



A Inclusão de Vidas na carteira de Pessoa Jurídica apresentou atingimento de 100%, superando a meta em apenas 175 vidas.

Outro fator muito relevante é o aspecto financeiro deste indicador, assim foram atingidos 110%, gerando um superávit de R$ 4.110.946,23.

Inclusões na Carteira PJ



Foi efetivada ainda mais a comercialização de outros produtos na carteira de Clientes. Em parceria com a Corretora de Seguros, foram comercializados produtos de seguros para 83.953 beneficiários.

Expansão do nosso jeito de cuidar

Inauguração das Clínicas de Saúde Integral nos shoppings

Como forma de ampliar o jeito cuidar Unimed Fortaleza e trazer mais comodidade para o cliente, foram inauguradas clínicas de saúde integral em shoppings da capital: RioMar Fortaleza, Rio Mar Kennedy, Grand Shopping Messejana, que contempla consultas com hora marcada e acompanhamento especializado. Essa é uma das estratégias de expansão dos recursos próprios da Cooperativa.



Inauguração do Espaço Saúde Unimed

O Espaço Saúde Unimed chega para reforçar a estratégias de promoção da saúde de forma integrada e contínua. Com atendimento de mais de 20 especialidades médicas, conta com clínica de imunização, laboratório, ambiente voltado para terapias de Transtorno do Espectro Autista, além de consultas com Médicos de família e procedimentos ambulatoriais.





Hospital Materno-Infantil

O projeto consiste na construção e implantação de um hospital materno-infantil, com área de 28.000m^2 para comportar 158 leitos de internação, 7 salas cirúrgicas, centro de imagem, centro de imunização, emergência pediátrica e obstétrica e 40 leitos de UTI. O equipamento busca ser um referencial na linha de cuidado materno-infantil, fazendo uso de tecnologia na sua infraestrutura, buscando oferecer acolhimento diferenciado, sem abrir mão de processos eficientes e baixo custo operacional.

Em 2020, foram desenvolvidos os projetos arquitetônicos, juntamente com os projetos de instalações e compatibilizados. Foram contratadas e executadas completamente as etapas de escavação, contenção e fundação, com status na etapa de construção da estrutura. Foram contratadas consultorias para mapeamento dos processos atuais e desenhos dos processos futuros, bem como dimensionamento e quantificação do parque tecnológico do hospital (equipamentos médicos). Foram especificados e criados processos de compra de equipamentos de infraestrutura (gerador, transformadores, chillers, bombas, nobreak, elevadores e escada rolante). Também foi dado início ao processo de aprovação e ligação definitiva nas concessionárias locais de água, energia e gás.



Melhorias

Hospital Unimed

Projetos Área técnica laboratorial Hermes Pardini: foi construída uma área técnica laboratorial no subsolo do Hospital Unimed para o Grupo Hermes Pardini realizar 90% das análises laboratoriais neste espaço, garantindo mais agilidade e segurança no retorno dos exames.



Emergência 2.0: a Unimed Fortaleza, através do serviço da Gerência de Atendimento, em agosto, deu início como plano piloto à utilização da solução Emergência 2.0, projeto iniciado em 2019 cumprindo o objetivo planejado de se proporcionar uma melhor experiência para os Clientes no atendimento de urgência. A solução começou a rodar a partir de operação assistida no mês mencionado na área de síndrome não gripal para a identificação de ajustes e avaliação de melhorias, sendo finalizada essa etapa em novembro abrangendo a maioria dos Clientes atendidos. Em dezembro, diante das lições aprendidas no decorrer do plano piloto, a solução foi implantada também na área de síndrome gripal para se oferecer mais agilidade no tempo de autorização e cadastro dos atendimentos.

Monitoramento de pacientes: a Unimed Fortaleza, através da área de Novas Tecnologias, desenvolveu e implantou o Sistema de Monitoramento de Pacientes de UTI. Esse sistema foi desenvolvido com tecnologia de Internet das Coisas (IoT), integrado com o monitor beira-leito multiparamétrico que realiza a coleta de forma on-line dos sinais vitais dos pacientes em UTI, com o objetivo de antecipar informações para as equipes assistenciais, bem como o envio de alertas automáticos de possíveis complicações futuras, trazendo uma visão preditiva.



Projeto Centro de Distribuição (Correio Pneumático Hospital Unimed): no mês de dezembro, foi implantado o correio pneumático no Hospital Unimed. Funciona com uma rede de tubos pelos quais recipientes cilíndricos são propulsionados por ar comprimido ou por vácuo, levando em seu interior materiais, medicamentos ou amostras laboratoriais. Foram 10 estações implantadas em todo o hospital. Seguem alguns benefícios:

- Maior agilidade no envio de medicamentos da Farmácia para os postos de atendimento e rapidez no recebimento das amostras coletadas;
- Medicamentos e exames não cruzam áreas de circulação;
- Menor exposição dos medicamentos e exames a agentes contamináveis;
- Redução do tráfego de mensageiros em áreas de circulação como corredores e elevadores;
- Controle e segurança no envio de materiais sensíveis e de uso controlado através de senhas de envio e recebimento. Rastreabilidade;
- Avaliação estatística de todos envios;
- Atendimento a solicitações de urgência / se necessário em tempo hábil.

Projeto Cuidado Centrado na Pessoa: o objetivo é criar o escritório de experiência do paciente para atender, inicialmente, o Hospital Unimed e a Unimed Lar. Em 2020, foi aprovada e criada a área corporativa, com a redefinição da estrutura organizacional (processos, pessoas, documentos, treinamento e sistema), para garantir a melhor experiência do

paciente, da família e do Colaborador. O diferencial do escritório está no trabalho realizado pela equipe.

Cuidado Centrado no Paciente (Concierges): em outubro, a seleção dos concierges foi finalizada. Agora, a Unimed Fortaleza conta com profissionais destinados a acompanhar a jornada dos pacientes internados desde a emergência, abrangendo os eixos clínico, cirúrgico, obstétrico e pediatria, com a finalidade de antever demandas, de se antecipar na resolução de problemas, de se promover ações de hospitalidade mediante um relacionamento individualizado e personalizado, voltados para a promoção de uma melhor experiência dos pacientes e de seus familiares durante essa jornada. Assim, marcou-se um novo período na atenção aos Clientes, em que o hospital deixa de adotar um modelo reativo, demandada por Clientes e familiares para resolução de problemas, sem gerar valor aos mesmos, para um outro modelo mais proativo e atento as necessidades dos Clientes.

Cuidado Centrado no Paciente (Mensageiros): profissionais foram contratados para contribuir na melhoria da experiência dos Clientes no âmbito da sua jornada no hospital. A finalidade dos mensageiros, seguindo referência do segmento de hotelaria, é acompanhar, inicialmente no eixo cirúrgico eletivo, pacientes e familiares ao leito que serão ocupados pelos mesmos, oferecendo inicialmente informações indispensáveis para uma melhor estada desses. Tudo isso para que o hospital se torne referência na cultura de cuidado centrado de acordo com a sua missão de cuidar com excelência da saúde das pessoas e com a estratégia da empresa como um todo, com o seu jeito de cuidar, com a cultura cortesia com resultado.

Conselho Consultivo: em 2020, também foi iniciado o Conselho Consultivo como forma de permitir voz aos Clientes. Essa estratégia também foi adotada para promoção de parceria e de engajamento de pacientes e de familiares, um dos fundamentos do modelo de cuidado centrado. Após seleção dos membros, construção e aprovação do regimento, em janeiro ocorreu o primeiro encontro.

Subcomitê de Satisfação: foi dada continuidade aos encontros semanais, para acompanhamento das principais manifestações e realização dos planos de ações para melhoria constante. Desde o mês de setembro, o número de elogios superou o de reclamações.

Aquisições

Na garantia de obter um serviço de excelência, a Unimed Fortaleza investiu na compra de equipamentos de: Bisturis elétricos, focos de LED, craniótomo, Serra Sargital stryker, mesas cirúrgicas elétricas, carros de anestesia, monitores multiparamétricos, aparelho de ultrassom; polígrafos; aventais de proteção radiológica de bismuto, ventiladores pulmonares, oxímetros, bombas de infusão,



foco cirúrgico, dispositivo anti-trombótico, aparelho de anestesia, cardioversor, torre de endoscopia, videolaringoscópio, eletrocardiógrafo digital, ecocardiógrafo, ventilômetro, cufômetro, balança antropométrica adulto.

Centro Cirúrgico: em 2020, devido à pandemia, as cirurgias eletivas foram suspensas, permanecendo assim até o dia 01/07/2020, com uma redução significativa dos procedimentos cirúrgicos em 88%.

Durante esse período, o Centro Cirúrgico do Hospital Unimed teve algumas alterações na estrutura física e nos processos, as equipes foram remanejadas para outros serviços como: Emergência, Unimed Lar (vacinação de 100% dos Clientes), UTI e Hospital de Campanha.

Pediatria: realização do agosto dourado, que contou com a participação de atividades com as mães da unidade neonatal e maternidade. Realização do novembro roxo (semana da prematuridade), momento de maior atenção para os cuidados que os bebês prematuros precisam, que contou com a participação dos pais e equipe multidisciplinar.

Centro de Imagem: criação de ferramenta que disponibiliza relatórios do tempo médio de atendimento por tipo de exame, classificação de risco, tempo de espera e motivo da demora do atendimento de acordo com a meta do setor.

A meta estabelecida é de 15 minutos para o atendimento do raio-x, 30 minutos para o ultrassom, e 30 minutos para a tomografia, sendo a partir do momento que o paciente chega à recepção da imagem.

Criação de um painel de indicadores da área com análise diária. Worklis Emergência – o objetivo da implantação dessa ferramenta foi diminuir a utilização do uso de papel e automatizar o processo.

Implantação de escalas para Médicos radiologistas realizarem exames em leitos.

Auditorias Internas da Qualidade

No mês de novembro, foi realizada auditoria interna no Hospital Unimed, onde foram avaliados os níveis de adesão dos processos institucionais aos padrões definidos pela metodologia Qmentum.

O foco foi dado às áreas assistenciais e áreas de apoio definidas como estratégicas pela empresa, buscando sempre utilizar a abordagem educativa durante os momentos. Logo após, foram elaborados relatórios com os resultados encontrados.



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.

20

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Segurança do Paciente

– *Protocolos*

Protocolos institucionais foram revisados e atualizados. O processo de revisão e atualização foi realizado junto aos gestores das áreas. Além disso, houve criação de protocolos pertinentes à assistência ao Paciente com SRAG (Sindrome Respiratória Aguda Grave por covid) com a equipe multidisciplinar e implantação do Protocolo de Hemodiálise Segura. Foi criada também a Comissão Multidisciplinar do Protocolo Institucional de Prevenção de Lesão de Pele do Hospital Unimed.



– Hospital Unimed

Criação de três salas de acolhimento familiar dos pacientes com Covid-19; criação de divisórias no hospital para restrição de acesso com pacientes diagnosticados com Covid-19; instalação de tenda para distribuição dos medicamentos para pacientes confirmados com Covid-19; divisão do fluxo do centro cirúrgico; adequação de alas com pressão negativa; alteração do fluxo de emergência do hospital para pacientes com suspeita de Covid-19 e sem suspeita de Covid-19. Transferência da obstetrícia para a rede credenciada. Criação de rota de balas de oxigênio e consertos de camas hospitalares que estavam no depósito para suprir a demanda durante a pandemia. Adaptação da sala de recuperação da endoscopia para receber equipamentos e serviços de exames da Covid-19.



– Hospital de Campanha

Construção de Hospital de Campanha para dar suporte ao Hospital Unimed no atendimento de pacientes com Covid-19. O hospital possuía 44 leitos de internação ou medicação equipados com oxigênio e estrutura de banheiros para Colaboradores e Clientes.



Essas medidas garantiram a responsabilidade da Unimed Fortaleza na preparação da rede de cuidado assistencial para receber pacientes que necessitassem de tratamento do Covid-19, bem como assegurou a realização do Plano de Enfrentamento da Unimed Fortaleza diante da situação atual, com foco centrado na segurança do paciente.

O Hospital de Campanha funcionou de 29/03 a 01/07/2020 e nos permitiu cuidar com excelência dos 237 pacientes que passaram pelo Hospital de Campanha.

Gestão em saúde

Saúde Integral

A Medicina Preventiva – Viver Bem da Unimed Fortaleza é composta por quatro serviços principais: Saúde Integral (BS Tower, Hospital Unimed, Maracanaú, Espaço Saúde, Riomar Fortaleza, Riomar Kennedy, Grand Shopping Messejana e M Dias Branco/Unifor), Programa Viver Bem – Oficinas (realizado presencialmente e online), Programa Viver Bem – Mais Saúde nas Empresas (realizado in loco/online nas empresas clientes), Programa Viver Bem – Telemonitoramento (que consiste no telemonitoramento de doentes crônicos e pacientes suspeitos de Covid-19).



O serviço de Saúde Integral, desde dezembro de 2018, realiza um modelo de atendimento focado em cuidar do Cliente e da sua família, com o objetivo de promover a saúde.

O modelo propõe um acompanhamento integral e contínuo, com o objetivo de manter a saúde e bem-estar, permitindo uma maior agilidade no diagnóstico e tratamento, prevenindo possíveis complicações. O Saúde Integral traz a prevenção em diferentes níveis, que vão desde educar a todos sobre a melhor forma de cuidar da saúde, até o acompanhamento contínuo de um Médico e equipe interdisciplinar.

Buscando proporcionar a melhor experiência ao Cliente, a equipe de auxiliares de atendimento convida e recepciona o Cliente, acolhendo as demandas e realizando agendamentos necessários dando continuidade ao seu acompanhamento através de atividades presenciais e por telefone.

Em 2020, foram realizadas pelo setor de atendimento 97.395 ligações ativas, 8.794 agendamentos para o modelo de atenção integral à saúde e 3.330 inscrições para as oficinas.

O serviço conta com o atendimento de enfermeiro especialista em atenção primária, Médico especialista em Saúde da Família e de uma equipe interdisciplinar (nutricionista, psicólogo, educador físico e terapeuta ocupacional) com foco no cuidado centrado na pessoa.

Além disso, enfermeiros e acadêmicos de Enfermagem realizaram a gestão do cuidado dos Clientes através de ligações após a consulta com o objetivo de orientar e acompanhar o seguimento do seu plano de cuidados.

Os pacientes portadores de doenças crônicas receberam orientações preventivas por meio de ligações telefônicas para conscientizar o Cliente sob sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida adequado às suas patologias.

Em 2020, foram realizados 12.013 atendimentos equipe núcleo; 7.068 atendimentos equipe interdisciplinar e 4.844 atendimentos de gestão do cuidado.

Os serviços são estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil

e Prevenção e promoção a Saúde. Em 2020, houve a ampliação do serviço de Saúde Integral, com a abertura de quatro novas unidades: Riomar Fortaleza, Espaço Saúde Aldeota, Riomar Kennedy e Grand Shopping Messejana, com o objetivo de proporcionar maior capilaridade ao serviço.



Programa Viver Bem – Oficinas

No ano de 2020, a Unimed Fortaleza, com o objetivo de proporcionar segurança para seus Clientes, apostou no modelo de oficinas online, além do formato presencial já existente.

Seu objetivo é fornecer orientações psicoeducativas para a adoção de hábitos saudáveis e melhoria da qualidade de vida dos Clientes da Unimed Fortaleza.

O trabalho é feito através de sessões semanais em oficinas conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por Médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos, terapeuta ocupacional e técnica de enfermagem. Em 2020, foram realizados 7.068 atendimentos.

Programa Viver Bem – Mais Saúde nas Empresas

A Unimed Fortaleza proporcionou, para suas empresas clientes, palestras no formato on-line. Para a implantação deste programa, as empresas são eleitas juntamente com o setor comercial, conforme relevância estratégica para a Unimed Fortaleza.

Sinalização e identificação

O Hospital Unimed, em 2020, contou com a criação de placas de identificação segura e implantação nas unidades assistenciais visando assim uma melhor segurança dos pacientes e uma melhor identificação. Placas com orientações referentes ao risco queda foram criadas e instaladas nas portas dos banheiros dos leitos hospitalares e placa de ventilação segura.

Reformas, ampliações, adequações e melhorias

Unidade Pinto Madeira

Criação de consultório, sala de gesso e raio X para transferência de atendimento da emergência da traumatologia do Hospital Unimed para a Pinto Madeira.

Laboratórios Unimed

Reforma e adequação nos laboratórios Bezerra de Menezes II e Oliveira Paiva. Paisagismo nos laboratórios Bezerra de Menezes II e Henriqueta Galeno.

Clínicas Unimed

Reforma e revitalização da Clínica Bezerra de Menezes, além da ampliação da área de Central de Atendimento ao Cliente que fica nesta mesma unidade. Na unidade de Maracanaú, destaque para revitalização da central de alarme de incêndio.

Hospital Unimed

Entrega de 10 leitos de UTI equipados com instalações de IT Médico e gases medicinais; reforma e ampliação de leitos UCE; revitalização da área de admissão de cirurgias, ampliação das esperas, criação de três consultórios e banheiros família, masculino e feminino; revitalização dos setores traumatologia, apoio obstétrico, cuidados paliativos, hemodinâmica, farmácia clínica e recepção central do hospital. Sinalização do Hospital Dia; ampliação da UTI pediátrica e da emergência. Adequação para novo espaço da experiência do Cliente no subsolo do Hospital Unimed. Pressurização das escadas e elevadores sociais e de serviço.

Adequação de infraestrutura e instalação de sistema de correio pneumático. Criação de uma estação de desinfecção química;

reforma do forro de circulação do 1º andar e revitalização da impermeabilização do 3º andar. Construção do novo laboratório e almoxarifado que servirá como base para o Grupo Hermes Pardini. Adaptação de leitos especiais para pacientes com transtornos psicológicos; aquisição de novas bombas para o by-pass; atualização do quadro de automação das bombas de incêndio; ampliação dos filtros de osmose reversa; instalação do I.T. médico no centro cirúrgico e instalação da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

A Farmácia Clínica fez revisão dos itens de prescrição cadastrados no sistema, para redução de eventos e melhoria na promoção da segurança do paciente. Houve fortalecimento dos cuidados farmacêuticos na oncologia nas etapas de admissão, acompanhamento e alta dos pacientes e ações de melhorias nos processos.

Definição do plano de cuidados farmacêuticos para realização do telemonitoramento dos pacientes que fazem tratamento domiciliar com medicamentos oncológicos orais ou hormonioterapia com foco na adesão ao tratamento, redução de efeitos colaterais, promoção do bem-estar e satisfação do Cliente.

Unimed Lar

Transformação do Auditório para Implantação provisória de área de Medicação na Unimed Lar.

Centro Pediátrico

Revitalização da fachada do Centro Pediátrico e automação da porta de acesso à área de observação pediátrica com restrição de senha.

Simulação de Abandono de Área

No ano de 2020, a Unimed Fortaleza, através do SESMT, realizou exercícios 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 julho, o Simulado Externo ESEA (Exercício Simulado de Emergência no Aeroporto de Fortaleza) contou com a participação da Unimed Urgente com transporte de vítimas até a Emergência do Hospital Unimed.
- Em novembro, o Simulado Externo ESEA (Exercício Simulado de Emergência no Aeroporto de Fortaleza) contou com a participação da Unimed Urgente com transporte de vítimas até a 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.



Ética e Integridade do Cliente e Fornecedor (G4-56)

21

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 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.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Novas Tecnologias e Sistemas Especialistas

O ano de 2020 foi um ano de grandes avanços na área de Novas Tecnologias da Unimed Fortaleza. Ano em que a Cooperativa firmou parceria com o NINNA Hub, empresa que acelera a busca de inovações tecnológicas através de uma carteira com mais de 300 startups associadas no Brasil. Essa parceria proporcionou um ganho de agilidade nos processos e soluções da Cooperativa na área de TI e, consequentemente, nas demais áreas onde projetos de TI estão em desenvolvimento, como o autoatendimento, telemedicina, monitoramento de pacientes, comunicação e relacionamento com Cooperados e clientes, entre outros. Dentre as melhorias desenvolvidas destacam-se:

Assistente Virtual Roberta

A Assistente Virtual dos Clientes da Unimed Fortaleza melhorou ainda mais o seu aprendizado, através da Inteligência Artificial. Ela passou a tirar dúvidas e tratar solicitações de autorização de Covid-19, bem como atender prorrogações de Faturas Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ). Outro ponto em destaque foi a integração com a Medicina Preventiva.

Aplicativo Cliente Unimed Fortaleza

Foram desenvolvidos e implantados nos aplicativos da Unimed Fortaleza novas funcionalidades como o agendamento online e o parcelamento da fatura, possibilitando ao Cliente maior comodidade no seu atendimento.

Guia Médico

O Guia Médico também ganhou melhorias, uma delas foi a divulgação para o Cliente se o prestador está atendendo no momento.



Demais ações

Apesar do grande desafio diante do estado pandêmico, a Unimed Fortaleza continua fortalecendo a cultura de boas práticas de compliance e de gestão de riscos, zelando pela integridade e pelo cumprimento das exigências legais, inclusive demandadas pela ANS.

Foi realizado:

- Continuação da implantação da análise e gestão de riscos corporativos nos principais processos em 32 áreas da Unimed Fortaleza, com 252 processos cadastrados, 271 riscos identificados, 479 fatores de riscos e 144 planos de ação de mitigação de riscos;
- Formulação de questionário de idoneidade para fornecedores;
- Aquisição de sistema para análise de integridade (due diligence) de fornecedores, prestadores e parceiros de negócios;
- Tratamento de registros do Canal de Ética relacionados a infrações normativas internas e legislações externas, fraudes, violação ética e demais temas afins, pelo Subcomitê de Conformidade, integrante do Comitê de Conduta Ética;
- Revisão, elaboração e publicação de 23 Políticas, Normas e Procedimentos em conjunto com as áreas de negócio e emissão de 29 pareceres de boas práticas de compliance, devidamente controlados nos sistemas de controle de normas e pareceres (Projetos no Jira).

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

A Unimed Fortaleza manteve a sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos e submete a sua intenção de obtenção do Selo Pró-Ética, promovido pela Controladoria Geral da União (CGU), que visa reconhecer as pessoas jurídicas que, voluntariamente, adotam medidas de integridade para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

A Unimed Fortaleza adotou várias ações, iniciadas desde 2019, para estar em *compliance* com nova legislação:

- Criação do Comitê de Implantação da LGPD, grupo multidisciplinar com representantes de todas as diretorias;
- Seleção de uma consultoria especializada para contribuir com a implantação das obrigações da Lei;
- Elaboração de um plano de comunicação robusto para promover a conscientização de todos os Colaboradores, consequentemente, contribuir para fortalecer a cultura voltada para a proteção e privacidade de dados pessoais;
- Realização de vários treinamentos, palestras, workshops, webinars, eventos educativos, dentre outros, objetivando a conscientização de todos sobre o tema;
- Investimentos em recursos voltados à segurança da informação, com revisão, implementações e atualizações de sistemas e criação de processos, revisões contratuais, etc;
- Atualização e criação de Políticas, Normas e Procedimentos direcionadas à privacidade e proteção de dados pessoais.

Demandas jurídicas

A Unimed Fortaleza reduziu em 47% os processos trabalhistas movidos contra a Unimed Fortaleza, como resultado das ações implementadas desde 2016 no Comitê Trabalhista, palestras para os gestores sobre temas jurídicos que envolvem a relação de trabalho e aplicação de política de acordo.

ANS

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



22

A Unimed Fortaleza, por se tratar de uma Cooperativa de saúde, tem como órgão regulamentador 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.

Voltar ao Sumário

Conformidade com a ANS

A Unimed Fortaleza disponibiliza para seus beneficiários a Ouvidoria, que conta com 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 Nº 323/2013 da ANS. Além de disponibilizar uma equipe técnica exclusiva para tratativa das demandas de Clientes decorrentes de notificações da ANS (RN Nº 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 os telefones 0800-275-0625 ou 4020- 3333 (para ligações de celular).

Em 2020, a Unimed Fortaleza, por meio da Ouvidoria, recebeu 5.740 acionamentos. O canal telefônico foi o mais procurado, representando 83% das demandas. Em seguida, foram os meios eletrônicos (e-mail e portal), com 17%.

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.

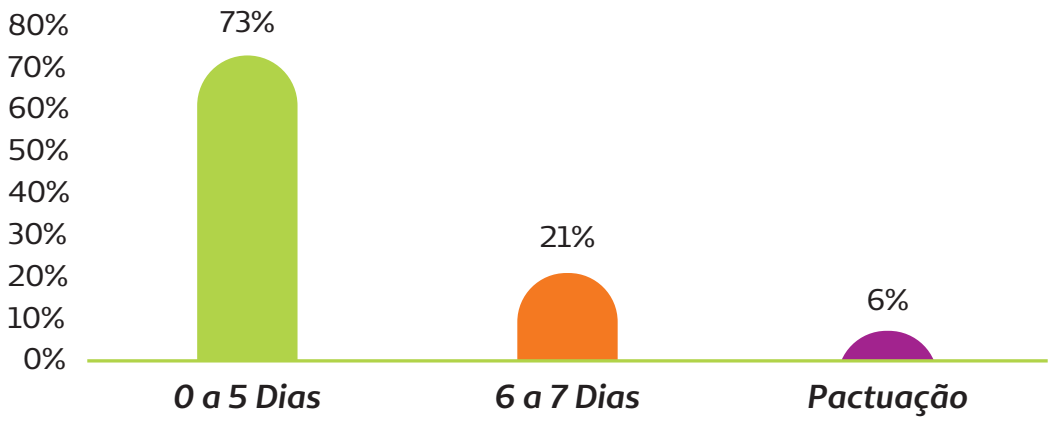
Dentre as novas regras dessa normativa, destaca-se a nova atribuição quanto à reanálise de negativa das solicitações assistenciais.

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.

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

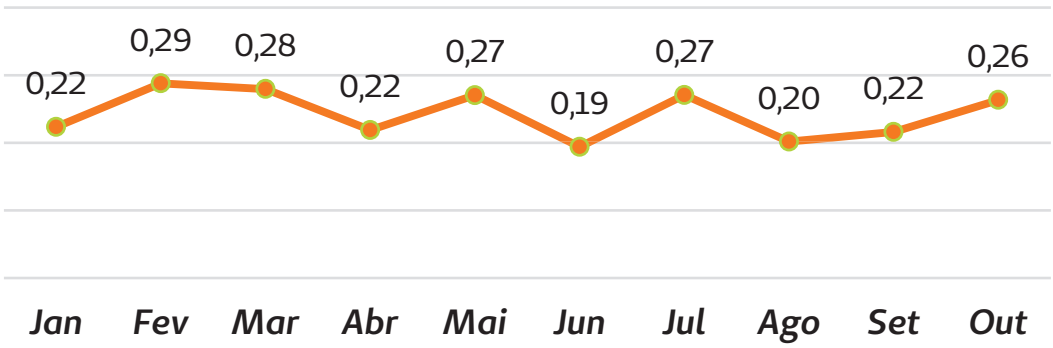
Indicador de Resolubilidade

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 73% de êxito no cumprimento deste indicador.



Indicador de Procura de Soluções

Esse indicador mostra a Ouvidoria da Unimed Fortaleza como alternativa ao órgão regulador. Representa o resultado mensal do número de beneficiários que procuraram a ANS em relação ao número dos que recorreram à Ouvidoria, ou seja, para cada grupo de 10 mil beneficiários que recorreram à Ouvidoria no mês, identifica-se o quantitativo de acionamentos da ANS.



Ações Estratégicas

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

- Boletins NIP

Transmitir a situação e análise das NIPs semanais recebidas especificamente por cada diretoria, criando planos de ação e melhorias específicas para cada NIP.

- Comitê de Satisfação

Apresenta às lideranças da Unimed Fortaleza os principais resultados das atividades da Ouvidoria, bem como o resultado dos principais indicadores da ANS.

- Comissão de análise de demandas especiais

Reunião sistemática com intuito de solucionar demandas especiais, com impasse, levadas pelas áreas de atendimento de primeira instância, área de produção/reembolso de despesas médicas, ASJUR, Ouvidoria e NIP.

- Alinhamentos estratégicos

Reunião semanal para acompanhar e influenciar na performance da equipe e alinhamento da conduta com a missão organizacional, adotando estratégias como discussão de casos extraídos dos resultados dos indicadores:

- Resolubilidade, investimento no melhor posicionamento da operadora com a qualidade das informações, menor tempo de retorno ao Cliente, melhoria nos processos da organização e satisfação dos beneficiários;

- Discordância de solução e de Procura de Soluções, para análise da conduta da operadora com foco no posicionamento único adotado na resposta ao beneficiário ou à ANS, quer seja na tratativa de NIP ou de manifestações de Cliente que recorreram diretamente à Ouvidoria, corroborando com a credibilidade da instância de recurso interno.

Compliance e Riscos Corporativos

As ações da Unimed Fortaleza realizadas em 2020 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:

- Continuidade da implantação das diretrizes expressas na Resolução Normativa nº 443 a respeito das práticas

mínimas de governança, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, que contribuirá para minimizar o capital baseado em riscos;

Contratação de Consultoria Especializada

Para elaborar um diagnóstico da estrutura de governança corporativa da Unimed Fortaleza, desenvolver e implantar as ações que se façam necessárias ao cumprimento da RN nº 443.

Regulação Comercial – Assertividade dos dados enviados à ANS

A Unimed Fortaleza, por meio do setor de regulação comercial, tem no SIB (Sistema de Informação de Beneficiário) um percentual de assertividade medido pela ANS (Agência Nacional de Saúde) de 99,93%, em média, no ano de 2020.

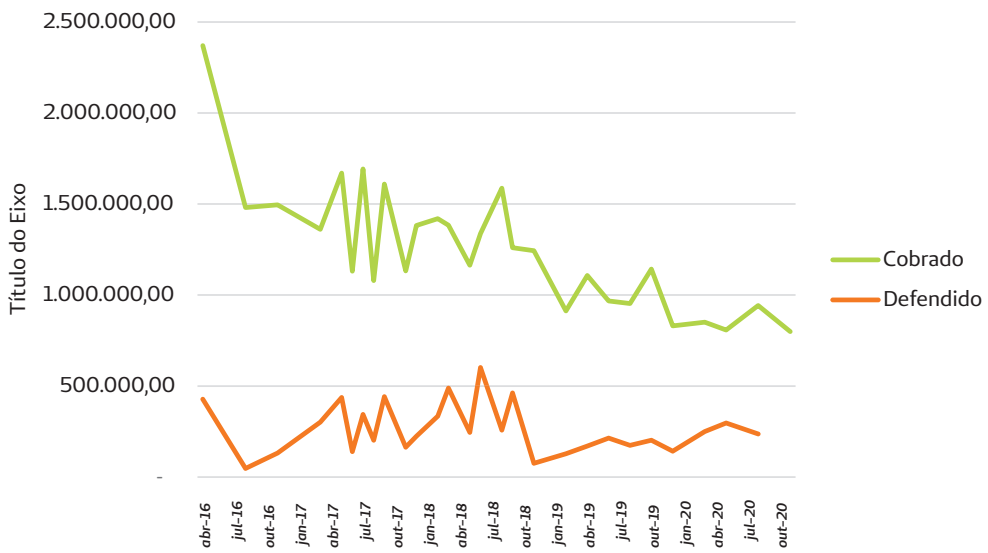
A eficiência do tratamento dos dados, em conjunto com a correção de dados antigos, faz com que a Unimed Fortaleza tenha um alto índice de assertividade junto aos órgãos reguladores.

Aperfeiçoamento da atividade de ressarcimento ao SUS

A atuação da Unimed Fortaleza no ano de 2020, no ressarcimento ao SUS, além da busca de sua automatização, foi também em função do entendimento do que efetivamente foi recebida de cobrança da Agência Reguladora.

O entendimento do funcionamento das análises feitas pela ANS aproximou o que foi recebido de cobrança com o que foi defendido, conforme pode ser visto no gráfico.

Ressarcimento ao SUS



Pesquisa ANS

A Unimed Fortaleza, por meio da área de Inteligência de Mercado, 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 à realização da pesquisa de satisfação de beneficiários, que tem parâmetros e metodologia definidos pela Agência Nacional de Saúde – ANS.

Entre os dias 10 e 14 de fevereiro de 2020, mais de 600 Clientes foram ouvidos. A pesquisa revelou que 87,4% dos Clientes qualificam o plano como bom ou muito bom. O número supera o resultado geral obtido na pesquisa anterior, em 2019, que apresentou 86,5% de satisfação, apresentando crescimento. O resultado da pesquisa de 2020 irá compor a nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (ano-base 2019), um importante parâmetro para beneficiários de planos de saúde.

Pesquisa de Cultura de Segurança do Paciente

A Pesquisa de Cultura de Segurança do Paciente é realizada anualmente com o objetivo de mensurar a percepção do público-alvo sobre os critérios de segurança que devem estar disseminados nos diversos serviços oferecidos. Com acesso restrito e anônimo, atingiu no total cerca de 1.300 respondentes no Hospital Unimed.

Processos e projetos

Foram realizadas atividades relacionadas ao report de indicadores para o Projeto do Consórcio de Indicadores de Qualidade Hospitalar em parceria com o Hospital Moinhos de Vento e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) relacionado às linhas de cuidado de Sepse, Síndrome Coronariana Aguda e Acidente Vascular Cerebral. O Hospital Unimed buscou credenciamento junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) para participação no Projeto Rede Sentinela.

Parto Adequado

Em 2020, houve a retomada das atividades relacionadas ao Ciclo Intensivo Fase 2 do Projeto Parto Adequado. Ciclo Intensivo: hospitais e operadoras em parceria com autofinanciamento. Projeto realizado em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, IHI (Institute for Healthcare Improvement) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



ROPs

A Unimed Fortaleza, por meio do Escritório de Qualidade, realizou a 7ª edição da Semana da Qualidade que ocorreu no Hospital Unimed e teve como tema “Segurança do Paciente”.

Foram realizados treinamentos referentes às ROPs e a gincana da excelência que foram realizadas auditorias de ROPs pelos Colaboradores nas unidades e, ao final, elaborado plano de ação. Durante o ano, foram realizados 2 ciclos de auditorias de ROPs.

Assim como as auditorias internas da qualidade, também tinham cunho educativo e abordavam especificamente a adesão dos processos às ROPs.

Ao final de cada auditoria, os resultados foram compilados e apresentados no Conselho Gestor para elaboração de planos de ação.

Foi realizada também a 4ª Semana da Qualidade dos Laboratórios, com live de abertura, gincana da excelência, quiz itinerante, prova relâmpago e encerramento. O objetivo é disseminar a segurança do paciente e reforçar as ROPs.

Treinamento ROPs no Hospital Unimed

Na plataforma de treinamentos utilizada pela Unimed Fortaleza, foi disponibilizado um material atualizado sobre as ROPs, que são as práticas organizacionais exigidas pela acreditação internacional Qmentum, como forma de capacitação. O treinamento atingiu mais de 390 Colaboradores (público-alvo), que realizaram a experiência, testaram seus conhecimentos e garantiram um certificado no final.

Treinamento ROPs nos Laboratórios Unimed

Treinamento com foco em segurança do paciente disponibilizado na plataforma de treinamentos utilizada pela Unimed Fortaleza com um material preparado exclusivamente para esse público.

Mais de 140 Colaboradores testaram seus conhecimentos e garantiram um certificado.

Auditorias internas da qualidade no Laboratório Unimed

No mês de março, foi realizada auditoria interna nos Laboratórios Unimed para verificar o cumprimento dos requisitos estabelecidos da norma e identificar possíveis oportunidades de melhoria.

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 terceira 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.

Diamond em preparo de pele e normotermia

A Unimed Fortaleza conseguiu mais uma vez a recertificação pela empresa 3M em preparo de pele e normotermia, na categoria Diamond.





23

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 pre-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício.

Voltar ao Sumário

Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Combate ao novo coronavírus na Rede Credenciada

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da Covid-19 e trouxe grandes desafios para a Unimed Fortaleza.

A área de Gestão da Rede Credenciada, junto aos hospitais credenciados, estabeleceu ações estratégicas de grande relevância para o enfrentamento da pandemia.

Estratégia com hospitais da linha de frente

Inicialmente, foi criado um grupo de trabalho com a alta gestão dos principais hospitais da linha de frente de combate ao novo coronavírus, com reuniões semanais, com o intuito de mapear as principais dificuldades nas ações de enfrentamento da pandemia, conhecer as adaptações realizadas e traçar ações conjuntas para o atendimento adequado aos pacientes da Unimed Fortaleza.

Nesse sentido, foi criado um painel BI (Business Intelligence) para que os hospitais pudessem disponibilizar, diariamente, as informações referentes ao número de Clientes internados por Covid-19 e a disponibilidade/utilização dos leitos e ventiladores mecânicos em suas unidades.

A partir dessas informações, a Unimed Fortaleza passou a emitir os boletins e/ou vídeos diários sobre os casos de Covid-19 de sua carteira de Clientes.

Redirecionamento da carteira de Clientes para a Rede Credenciada

No movimento de reestruturação dos serviços do Hospital Unimed para adaptar-se ao enfretamento da pandemia, a Unimed Fortaleza, por meio da área de Gestão da Rede Credenciada, contribuiu para realização das negociações que direcionaram as internações pediátricas para os Hospitais São Raimundo e São Camilo e para o direcionamento do atendimento obstétrico para o Hospital Gênesis.

Essas ações contribuíram para um atendimento de segurança aos Clientes e para que o Hospital Unimed pudesse expandir sua estrutura para o atendimento dos pacientes acometidos com a Covid-19.

Equipamentos para tratamento de pacientes com Covid-19

Por meio da área de Gestão da Rede Credenciada, a Unimed Fortaleza organizou junto aos prestadores a disponibilização, por meio de empréstimo, de equipamentos (camas, macas e respiradores) para o Hospital Unimed contribuindo, assim, no fortalecimento da estrutura de combate à Covid-19.

Informações atualizadas no Guia Médico

Através do Guia Médico, os Clientes tiveram acesso às informações enviadas pelos prestadores credenciados sobre a disponibilização dos seus serviços. Dessa forma, a Unimed Fortaleza informou em tempo real pelo Guia Médico quais prestadores estavam com suas atividades suspensas e os que estavam em funcionamento.

Demais ações

Gestão da Rede Credenciada

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 2020, ações foram realizadas com foco na inovação do modelo de remuneração e no fortalecimento do relacionamento com prestadores por meio de reconhecimento.

Composição Rede de Atendimento

23 Hospitais

302 Clínicas

28 Laboratórios

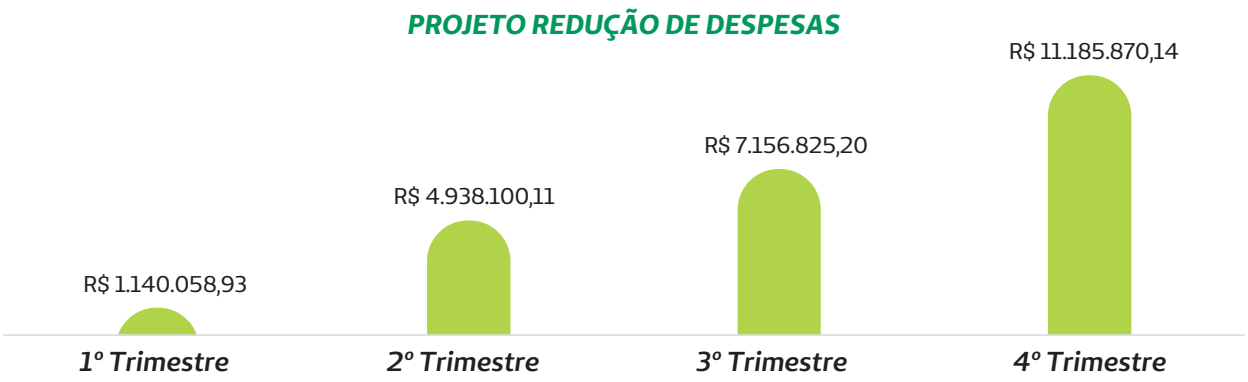
2 Bancos de Sangue



Suporte Administrativo

No ano de 2020, a Unimed fortaleza realizou ações para redução de despesas não assistenciais, atingindo o resultado de economia de R$ 10.902.632,82, que representa 4% do valor orçado para as despesas.

As principais ações realizadas foram:
- Revisão/suspensão das contratações previstas;
- Negociação de contratos;
- Renovações contratuais sem reajustes;
- Suspensão de vale transporte/vale combustível para colaboradores em regime de home office;
- Impulso na adesão à fatura digital;
- Impulso na utilização das guias médicas online;
- Suspensão do envio de fatura física para clientes com coparticipação débito em conta.



LEGENDA: 1. SUPORTE ADMINISTRATIVO – REDUÇÃO 10 MILHÕES

OBS: GRÁFICO REPRESENTA REDUÇÃO NO ACUMULADO POR TRIMESTRE

Adesão à fatura digital

Em 2020, também tivemos a adesão de 14.172 clientes à fatura digital (se considerarmos o período de janeiro a novembro). Um crescimento de 43,26% comparado ao ano de 2019 (6.131 adesões).

ADESÕES MENSAIS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
2019	348	1078	728	843	305	359	561	427	249	419	443	371	6.131
2020	282	409	506	6619	362	401	592	868	548	2506	1079	*	14.172

LEGENDA: 2. SUPORTE ADMINISTRATIVO – FATURA DIGITAL

Inovação e Infraestrutura Tecnológica

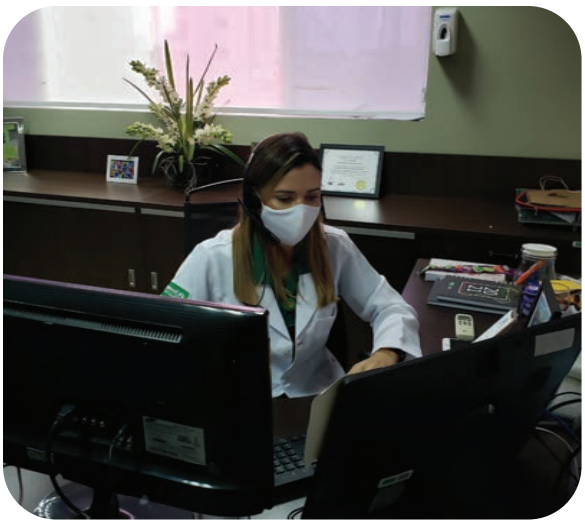
(G4-S01; G4-PR1 e G4-PR5)



24

Em 2020, 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 com recursos tecnológicos cada vez mais eficientes. Desta forma, a instituição consegue agir de forma estratégica dentro dos modelos de negócios, estando, consequentemente, atenta às mudanças para atingir os melhores resultados.

Voltar ao Sumário



Jornada Covid-19 | Telemedicina

A Unimed Fortaleza, a fim de garantir a melhor experiência de atendimento para os seus Clientes, montou, durante a pandemia da Covid-19, uma estratégia de cuidado coordenado para atuar na prevenção, orientação e atendimento a partir de três modalidades de telemedicina: teleorientação, teleconsulta e telemonitoramento.

O serviço terceirizado de teleorientação, contratado em março de 2020, consistiu no atendimento telefônico realizado por Médicos emergencistas para fornecimento de orientações e encaminhamentos necessários a cada paciente. Esse serviço foi disponibilizado para todos os seus Clientes, 24 horas por dia e sem cobrança de valor adicional.

Além disso, também foi disponibilizado um serviço de teleconsulta aos Clientes que apresentavam um determinado perfil de sintomas. Esses atendimentos eram realizados por Médicos Cooperados especialistas em otorrinolaringologia capazes de prescrever exames e medicações e, também, emissão de atestados Médicos durante o atendimento. Os Clientes que realizavam exames RT-PCR ou tinham prescrição de hidroxicloroquina ou cloroquina, na rede própria, eram encaminhados para o telemonitoramento, na qual uma equipe multidisciplinar realizava ligações recorrentes, traçavam o perfil do paciente mediante os sintomas apresentados e acompanhavam os parâmetros de saúde ao longo de uma jornada de 14 dias, podendo ter seu acompanhamento estendido até 21 dias.

Os resultados obtidos desses serviços disponibilizados aos Clientes foram: em torno de 26 mil ligações realizadas para a Central Coronavírus 24h; 2,8 mil teleconsultas realizadas, 12 mil registros de exames laboratoriais e 11,1 mil pacientes telemonitorados.

Sistemas e Infraestrutura Tecnológica

O ano de 2020 trouxe um marco para o universo tecnológico. Com o advento da pandemia, várias empresas foram obrigadas a acelerarem o desenvolvimento, tanto de novas tecnologias para amparar a infinidade de demandas que surgiram, como também na evolução de novas formas de trabalho a distância que se mostrou necessária para o enfrentamento da situação.

A Unimed Fortaleza, através da área de Sistemas de Recursos Próprios, desenvolveu e implantou várias melhorias nos sistemas que funcionam na Rede Própria. Dentre as melhorias, destacam-se as seguintes:

- Melhorias de processos visando a eliminação da circulação de papeis entre alguns setores do Hospital Unimed;

- Criação de painéis gerenciais para que os gestores pudessem melhor acompanhar a ocupação das unidades, o uso de equipamentos, o perfil dos pacientes internados, o fluxo de admissão de pacientes, a movimentação de altas, a previsibilidade de liberação de leitos de UTIs e o acompanhamento das Unidades abertas.

- Estruturação tecnológica para atender as necessidades da adaptação das novas unidades criadas para o tratamento de pacientes Covid-19;

- Desenvolvimento e implantação de sistemas para telemonitoramento dos pacientes acometidos pela Covid-19 em parceria com a Medicina Preventiva e Laboratórios Unimed;

- Criação de painéis para a área de monitoramento assistencial para que fosse realizado o controle de pacientes suspeitos, positivos e descartados com Covid-19, por unidade, bem como o monitoramento da realização dos exames e dos pacientes de alta;

- Automatização do Médico Comunicador, proporcionando a comunicação através de um boletim médico dos pacientes em isolamento por conta da Covid-19 com suas referidas famílias;

- Painel de Gestão de Crise Covid-19;

- Painel de acompanhamento dos atendimentos por Covid-19;

- Painéis de acompanhamento de Leitos (Hospital Unimed, Hospital Geral e Ministério Público).

Demais ações



Programa Experiência do Usuário

Com o objetivo de trazer uma melhor experiência para os seus Clientes, idealizou um programa de usuários teste, composto por 40 Colaboradores da organização, de áreas diversas, que testam, analisam e dão feedbacks sobre as melhorias propostas em alguns projetos ou novos serviços que serão disponibilizados para o Cliente final.

Além disso, durante o prazo de vigência do programa, os Colaboradores participantes receberão capacitações em assuntos correlacionados às melhorias propostas nos projetos analisados.

Estruturação tecnológica

Estruturação tecnológica do Espaço Saúde com várias implementações, como a implantação do sistema de Gestão de Vacinação na Clínica de Imunização.

Na área de controladoria e finanças, foram implantadas automações e controles que proporcionaram a redução de tempo de fechamento dos balanços e melhor conciliação bancária, digitalizando também fluxos de aprovações que eram em papel e eliminando digitação de um grande volume de notas fiscais de serviço.

Ciência de dados

A área de Ciência de Dados da Unimed Fortaleza disponibilizou diversos modelos de análise de dados com inteligência estatística.

Ao todo, a área entregou mais de 150 Dashboards e mais de 700 indicadores, inclusive de monitoramento em tempo real. Dentre os painéis entregues para tomada de decisão, foram destaques:

- Acompanhamento Custos e Despesas;
- Produtividade Médica Hospital Unimed.



25

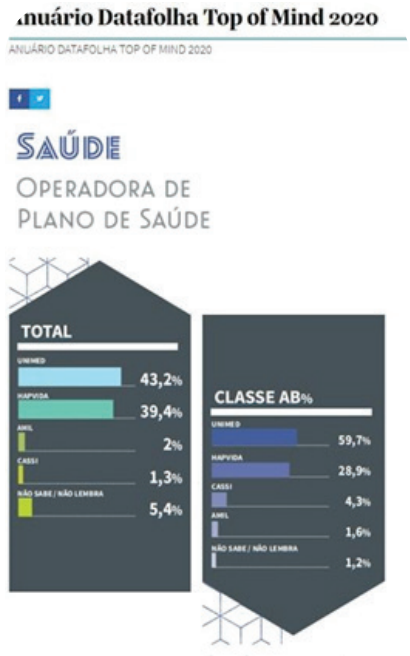
Premiações, Reconhecimentos e Certificações (G4-SO1 e G4-PR5)

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.

Voltar ao Sumário

Top Of Mind

A marca Unimed Fortaleza voltou à liderança do Top of Mind na pesquisa Datafolha. O ranking Top of Mind apresenta as marcas mais lembradas pelo grande público. Na categoria Plano de Saúde, a Unimed Fortaleza retornou ao primeiro lugar. Esse resultado se deu também por um trabalho intenso de gestão de crise neste último ano, para conter possíveis efeitos da pandemia, desempenhado com excelência pelo presidente e por todos da Unimed Fortaleza.



Certificado Comerc de Energia Renovável

Em 2020, a Unimed Fortaleza foi reconhecida pela Comerc Sinerconsult como a empresa que deixou de emitir gases de efeito estufa devido ao uso de energias renováveis.



Inova+Saúde

O Inova+Saúde, lançado pela Seguros Unimed em 2015, contou com 202 projetos inscritos neste ano, um aumento de 15% se comparado ao ano passado. Os vencedores participarão de uma experiência em centros internacionais de inovação. A Unimed Fortaleza ganhou o prêmio na categoria Gestão de Pessoas com o case Cortesia com Resultado. – Transformação da Cultura Organizacional. Melhor case do ano: análise do júri técnico. Melhor case na avaliação do Sistema Unimed: voto popular.

GPTW: Categoria Brasil (Grandes Empresas)

O Great Place to Work reconhece e certifica as empresas com as melhores práticas de gestão de pessoas e os melhores ambientes de trabalho no Brasil. No ranking nacional, a Unimed Fortaleza ficou como a 33º melhor empresa para se trabalhar no Brasil.

GPTW: Categoria Ceará (Grandes Empresas)

O Great Place to Work reconhece e certifica as empresas com as melhores práticas de gestão de pessoas e os melhores ambientes de trabalho no Brasil.

A Unimed Fortaleza foi eleita como a 2ª melhor empresa para trabalhar no Ceará pelo GPTW 2020 na categoria grandes empresas. Em 2019, a Cooperativa ficou na 4º colocação do ranking.

GPTW: Categoria Planos de Saúde

O Great Place to Work reconhece e certifica as empresas com as melhores práticas de gestão de pessoas e os melhores ambiente de trabalho no Brasil. No ranking nacional, a Unimed Fortaleza ficou em 1º lugar como a melhor empresa na categoria Plano de Saúde para se trabalhar no Brasil.

Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed Fortaleza recebeu o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade na categoria ouro. Esse reconhecimento mostra como a Cooperativa promove o crescimento sustentável do Sistema Unimed e do mercado. Criado em 2012, o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade tem como objetivo principal estimular o Sistema Unimed à prática de Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial. A certificação é dividida nas categorias bronze, prata, ouro e diamante.

Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade

O Hospital Unimed passou da categoria prata para a ouro em 2020 no Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade. Esse progresso é resultado do importante trabalho realizado pela prática da sustentabilidade, que fortalece os princípios do cooperativismo e a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

8ª edição do Troféu Empreender realizado pelo O Povo

O Presidente, Dr. Elias Leite, recebeu o prêmio "Empreendedor do Ano".

Selo Amigos da Conciliação

A Unimed Fortaleza recebeu um reconhecimento do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará através do Selo "Amigos da Conciliação" por participar de um projeto piloto de solução de conflitos, realizando em 2020, aproximadamente, 277 acordos.



CERTIFICADO

2020 SELO HOSPITAL UNIMED DE SUSTENTABILIDADE OURO

A Unimed do Brasil confere ao

Hospital Regional Unimed Fortaleza

a categoria **Ouro** no **Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade 2020**,
em reconhecimento ao importante trabalho realizado pela prática da sustentabilidade
em sua gestão, fortalecendo os princípios do cooperativismo e a construção
de uma sociedade mais justa e sustentável.

São Paulo, novembro de 2020

Orestes Pullin
Presidente da Unimed do Brasil

Orlando Fittipaldi Junior
Diretor de Gestão de Saúde
da Unimed do Brasil

Rodolfo Celso Mario Maritano
Superintendente Executivo

Unimed Brasil somos coop



26

Sustentabilidade

(G4-15; G4-16; G4-EN13; G4-EN22; G4-EN23 e G4-SO1)

A política de sustentabilidade da Unimed Fortaleza está fundamentada em três eixos: social, ambiental e econômico. Tem como objetivo principal prevenir, efetivar e manter boas práticas de governança cooperativista, de forma íntegra e responsável junto aos seus públicos internos e externos.

Voltar ao Sumário

Movimento Saúde & Ação
– Institutos Nacionais Unimed O Instituto Unimed Fortaleza disponibilizou cerca de 10 mil máscaras de tecidos para auxiliar no combate da covid-19 para as comunidades: Quintino Cunha, Mucuripe, Luciano Cavalcante, Barra do Ceará, Comunidade Maravilha, Comunidade Nossa Senhora de Fátima e região do Cariri. O investimento veio de doações da Unimed Fortaleza e Colaboradores da Cooperativa.



Saúde Ambiental: Um Olhar Sustentável pela Vida:
- Em 2020, a verba do programa foi destinada para a criação de máscaras de tecido que foram oferecidas às comunidades: Mucuripe, Quintino Cunha, Luciano Cavalcante, Barra do Ceará e para a região do interior do Ceara no Cariri.

Coral Unimed Fortaleza:
–Considerado como o primeiro coral do Sistema Unimed no Brasil, o Coral Unimed Fortaleza possui 27 anos de experiência, estimulando o espírito coletivo dentro da Cooperativa. Anualmente, promove o Encontro de Corais da Unimed Fortaleza.

Em 2020, mesmo com as restrições, o coral chegou a 30 integrantes e gravou 5 vídeos, dentre eles a interpretação da música "Amanhã", um cover de Guilherme Arantes e um repertório de músicas natalinas.

Toda a produção foi gravada respeitando as restrições presenciais e ainda contou com imagens dos integrantes em seus domicílios dando exemplo do slogan #FIQUEEMCASA.



Demais ações

Atuação Ambiental

Gestão de resíduos

Todas as unidades da Unimed Fortaleza foram monitoradas, seguindo os protocolos da legislação de resíduos de saúde. Além disso, foram assistidas na renovação e manutenção do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.

Ainda em 2020, as ações da Comissão de Gerenciamento de Resíduos foram acompanhadas de forma remota. Houve 177 chamados de itens inservíveis, sendo: 1 para doação, 11 vendas, 12 destinadas a aterros sanitários, 60 ao Ecoletas, 78 para recicladoras e 15 para reutilizados. No geral, somaram-se 1.567 itens.

Quanto aos itens reciclados, o resultado foi o montante no valor de R$30.218,10; com 90% desse total referente ao Hospital Unimed, que realiza a venda para a REPLAMA (que entrega na ASCAJAN – Associação de Catadores Rosa Virginia e Orgol – Organizações Gonçalves).

Compromisso com as causas ambientais

1. Mudanças Climáticas: Programa Carbono Neutro Unimed Fortaleza A Unimed Fortaleza é comprometida com as causas ambientais e o cuidado com as mudanças climáticas. Por isso, realiza, de forma espontânea, o inventário, compensação e neutralização das emissões de CO^2, por meio do plantio de plantas nativas. A cooperativa conta com a parceria do Governo do Estado do Ceará. Em 2020, foi realizado o plantio de 1.000 mudas de plantas nativas no Parque Botânico de Caucaia, no Ceará.

2. Consumo Consciente Respeitando as normas de controle da pandemia, a Semana do Meio Ambiente foi adaptada e focou na disseminação de orientações básicas para o público interno com orientações de consumo consciente e prevenção à Covid-19. Por meio de um grupo criado no workplace, todos os Colaboradores da Unimed Fortaleza receberam, diariamente, dicas e informações sobre segregação correta de resíduos em casa, como desapegar dos bens que não eram mais úteis para eles, dicas de filmes e documentários sobre consumo consciente, energias renováveis e uma vida sustentável no planeta.



Atuação Social

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 90 idosos em Fortaleza, em 2020.

Devido à pandemia, o programa adaptou o formato, prestando assistência de forma remota de escuta, criando atividades lúdicas e informativas.

Para prestar assistência e cuidado no combate à Covid-19, foram distribuídas máscaras de tecido, cestas básicas e doação de redes. Também foram criadas duas grandes ações de voluntariado a distância junto aos Colaboradores da Unimed Fortaleza, intituladas como: Cortesia com Resultado.

Projeto Cidadão: Educação para a Vida: o projeto é oferecido para filhos de Colaboradores e terceirizados da Unimed Fortaleza, com foco no desenvolvimento humano por meio da cidadania e protagonismo juvenil. Foram beneficiados 20 jovens de 14 a 16 anos, em 2020, sem evasão escolar. Na pandemia, ocorreu remotamente, com aulas interativas, atividades, reuniões de pais e evento de certificação.

Fórum de Sustentabilidade e Governança Corporativa: a 6ª edição do evento trouxe um formato inovador por ter sido realizado a distância. O evento teve mais de 2.500 visualizações, trazendo temáticas como: o Encontro de Sustentabilidade, com o palestrante Guilherme Bara, que explanou sobre diversidade; captação de recursos, com o consultor Luiz Carlos Sabadia e a exposição do case do Instituto Unimed BH; o case do Mercadinho São Luiz, por meio da fala de seu presidente Severino Ramalho Neto; e Max Gehringer fechou o evento com o tema: Ética e Sustentabilidade nas Organizações: o caminho do sucesso.



Voluntariado:

Eu Ajudo na Lata: a campanha promove o voluntariado de Médicos Cooperados, Colaboradores e parceiros externos para a arrecadação de lacres de alumínio para serem vendidos a um parceiro reciclador. O valor arrecadado é revertido em materiais de acessibilidade, para serem doados a uma instituição social. Em 2020, a campanha arrecadou 323 kg de lacres de alumínio. Esse material foi revertido em cadeiras de rodas para a instituição Associação de Assistência Social Catarina Laroure – Casa de Nazaré. A maior arrecadadora de lacres foi a Clínica Bezerra de Menezes da Unimed Fortaleza.

Solidariedade: Um Santo Remédio: a campanha, que já chegou em sua 21ª edição em 2020, com objetivo de engajar Médicos Cooperados e Colaboradores para a arrecadação de remédios. Os remédios são filtrados por tipo e validade e são doados ao Posto de Saúde Comunitário Santa Rosa do Viterbo, situado no bairro de Messejana. Em 2020, foram arrecadadas 2.454 caixas de medicamentos para doação.



Ação Voluntária Enviando Cortesia 1.0 e 2.0: a ação foi lançada no mês de setembro, em alusão ao Setembro Amarelo, com o objetivo de trocar mensagens motivacionais e mimos com idosos do Programa Memória Viva. 19 Colaboradores participaram da primeira ação.

Na segunda versão, que aconteceu no mês de dezembro, foi incorporado o espírito natalino e novos Colaboradores participaram. As duas ações demonstraram a grande capacidade do colaborador na adesão de ações voluntárias e solidárias.

Doações e Incentivo Sociais:

A Unimed Fortaleza investe em instituições sem fins lucrativas de forma filantrópica. Reconhecendo que, independente de retornos próprios, qualquer organização deve colaborar na transformação social.

Em 2020, a Cooperativa continuou investindo 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. As instituições beneficiadas em 2020 são: Instituto da Primeira Infância – IPREDE; Associação Maria mão da Vida – AMMV; e Instituto de Apoio ao Queimado – IAQ.

Complexo Esportivo da Comunidade Maravilha: em 2020, as crianças da Comunidade Maravilha foram beneficiadas com 216 unidades de brinquedos, doados pelos Colaboradores da Unimed Fortaleza.

Instituto Unimed Fortaleza

Programas e Projetos Próprios:
Programa de Jovens Aprendizes De Olho no Nosso Futuro: Em 2020, o programa foi adaptado na versão remota e virtual. Realizado pelo Instituto Unimed Fortaleza e patrocinado pela Unimed Fortaleza, o programa oferece 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 2020, foram 23 jovens beneficiados na cidade de Fortaleza e região metropolitana.



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. A iniciativa fortalece a marca e o posicionamento estratégico de visibilidade da Unimed Fortaleza e do Instituto Unimed Fortaleza. Em 2020, foi beneficiada a organização Fundação Demócrito Rocha com o projeto Terra Bárbara.
O imposto de renda destinado pelos Cooperados da Unimed Fortaleza foi direcionado à Coleção Terra Bárbara que reúne perfis biográficos de 15 personagens cearenses que se destacaram em várias áreas. O Instituto Unimed Fortaleza e a Unimed Fortaleza arrecadaram R$ 42.600,00 em 2020.

Execução de Programas e Projetos de Terceiros:
Projeto Cidadão: educação para a vida: tecnologia social desenvolvida pela Unimed Fortaleza, com execução do Instituto da Unimed Fortaleza. Em 2020, o projeto foi realizado no modelo virtual.

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. Em 2020, foi adaptado na versão remota pelo Instituto Unimed Fortaleza. Tanto a coordenação como os acompanhamentos foram realizados de forma virtual.



Balanço Social

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



27

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.

Voltar ao Sumário

UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
CNPJ 05.868.278/0001-07
BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2019

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2020	2020	2019	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	4.335	3.732	4.128	3.469
Nº de admissões durante o período	246	633	7	585
Nº de saídas e demissões durante o período	39	370	64	404
Índice de rotatividade por substituição (turnover)		8,91%		9%
Nº de estagiários no período (ASERH)		57		74
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período (ASERH)		32		62
Nº de Aprendizes		58		66
Nº de trabalhadores terceirizados (ASERH E OUTRAS ÁREAS)		745		414
Nº de trabalhadores com contrato temporário (ASERH)		234		148
Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	2.589	927	2.493	883
Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.746	2.785	1.635	2.586
Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	102	0	79
Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	3.630	0	3.390
Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	0	0	0
Nº de pessoas com deficiência	0	194	0	165
Nº total de membros do Conselho de Administração	3		3	
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0		0	
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0		0	
Nº total de membros do Conselho Fiscal	6		6	
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	3		1	
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		0	
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	35		34	
Nº de mulheres Cooperadas em função administrativas e/ou na diretoria	17		12	
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		3.732		3.469
2.21.1 - Até 18 anos		0		10
2.21.2 - De 19 a 24 anos		350		357
2.21.3 - De 25 a 29 anos		582		480
2.21.4 - De 30 a 45 anos		2.068		1.949
2.21.5 - De 46 a 59 anos		672		627
2.21.6 - A partir de 60 anos		60		46
Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho		3.675		3.395
2.22.1 - Gestão		192		185
2.22.2 - Técnico		999		874
2.22.3 - Operacional		2.343		2.134
2.22.4 - Apoio		141		202
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero		R$ 3.167,45		R$ 3.022,20
2.23.1- Remuneração média Gestão		R$ 10.001,16		R$ 9.543,18
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens		R$ 11.866,30		R$ 11.318,22
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres		R$ 8.752,33		R$ 8.220,27
2.23.2- Remuneração média Técnico		R$ 5.055,58		R$ 4.854,39
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens		R$ 6.123,06		R$ 5.706,11
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres		R$ 4.778,28		R$ 4.636,57
2.23.3 - Remuneração média Operacional		R$ 1.878,98		R$ 1.862,17
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens		R$ 1.948,15		R$ 1.909,05
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres		R$ 1.858,26		R$ 1.848,20
2.23.4 - Remuneração média Apoio		R$ 1.894,92		R$ 1.377,55
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens		R$ 1.975,69		R$ 1.572,50
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres		R$ 1.667,90		R$ 1.134,96
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça		R$ 3.167,45		R$ 3.022,20
2.24.1- Remuneração média dos brancos		R$ 3.838,71		R$ 3.778,97
2.24.1.1 - Gestão		R$ 9.056,32		R$ 12.726,33
2.24.1.2 - Técnico		R$ 5.526,03		R$ 4.878,88
2.24.1.3 - Operacional		R$ 1.688,93		R$ 1.721,58
2.24.1.4 - Apoio		R$ 1.975,73		R$ 1.014,41
2.24.2 - Remuneração média dos negros		R$ 3.149,83		R$ 3.005,57
2.24.2.1 - Gestão		R$ 10.036,92		R$ 9.436,48
2.24.2.2 - Técnico		R$ 5.036,47		R$ 4.853,58
2.24.2.3 - Operacional		R$ 1.882,70		R$ 1.864,38
2.24.2.4 - Apoio		R$ 1.893,17		R$ 1.388,67
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas		R$ -		R$ -
2.24.3.1 - Gestão		R$ -		R$ -
2.24.3.2 - Técnico		R$ -		R$ -
2.24.3.3 - Operacional		R$ -		R$ -
2.24.3.4 - Apoio		R$ -		R$ -
% de negros na trajetória de gestão (chefias)		96,35%		96,76%
% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)		0		0
% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)		59,90%		57,3%
Nº de Colaboradores por Escolaridade		3.675		3.395
2.28.1 - Não alfabetizados		0		0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		13		13
2.28.3 - Ensino fundamental completo		39		43
2.28.4 - Ensino médio completo		2.345		2.220
2.28.5 - Ensino técnico completo		0		0
2.28.6 - Ensino superior completo		730		666
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		493		414
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		54		39
2.28.9 - Pós-doutorado		1		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		258		85
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		14		28
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		244		57
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?		( ) Não		( ) Não
		( ) Organização de Comissão		( ) Organização de Comissão
		(X) Fornecendo equipamentos		(X) Fornecendo equipamentos
		(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações		(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações
		(X) Sim, programas de medicina preventiva		(X) Sim, programas de medicina preventiva
		( )Outros		( )Outros

UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
CNPJ 05.868.278/0001-07
BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO

	2020	2019
Procedimento para integração das quotas-partes	(x) Pagto à vista	(x) Pagto à vista
	( ) Desconto de débitos trabalhistas	( ) Desconto de débitos trabalhistas
	( ) Desconto de parcelas das retiradas	( ) Desconto de parcelas das retiradas
	( ) Sem capital social	( ) Sem capital social
	(x) Outro, valor parcelado	(x) Outro, valor parcelado
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	R$ 27.504,07	R$ 35.101,20
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	R$ 625,76	R$ 605,77
Destino das sobras	(x) Distribuição entre os(as) cooperados(as)	(x) Distribuição entre os(as) cooperados(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):	17,97%	12,59%
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
	(x) Outros	(x) Outros
Principais parcerias e apoio	(x) Sindicato	(x) Sindicato
	(x) ONGs	(x) ONGs
	(x) Sescoop/OCB	(x) Sescoop/OCB
	(x) Inst. Religiosa	(x) Inst. Religiosa
	(x) Governo Federal	(x) Governo Federal
	(x) Estadual	(x) Estadual
	(x) Municipal	(x) Municipal
	(x) outros	(x) outros
Principal fonte de crédito	(x) Bancos	(x) Bancos
	(x) BNDES	(x) BNDES
	( ) Empregados	( ) Empregados
	( ) rede credenciada	( ) rede credenciada
	( ) Governo	( ) Governo
	( ) Intercâmbio	( ) Intercâmbio
	(x) SICREDI	(x) SICREDI
	( ) Fornecedores diversos	( ) Fornecedores diversos
	(x) Cooperados/cooperativas (sócios)	(x) Cooperados/cooperativas (sócios)
	( ) Outros	( ) Outros
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 conselhos	(x) Ocorre em nível diretoria e conselhos
	( ) Ocorre em todos os níveis	( ) Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) Cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	( ) Não	( ) Não
	( ) Sim, sem data definida	( ) Sim, sem data definida
	(x) Sim, periodicamente com data definida	(x) Sim, periodicamente com data definida
A Cooperativa estimula básica, ensino médico e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores:	( ) Não	( ) Não
	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)
	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)
Renovação dos cargos diretivos (conselho):	( ) 1/ 3	( ) 1/ 3
	( ) 2/ 3	( ) 2/ 3
	( ) Total	( ) Total
	(x) Sem renovação	(x) Sem renovação
	( )Outros	( )Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	( ) Diário	( ) Diário
	( ) Semanal	( ) Semanal
	( ) Quinzenal	( ) Quinzenal
	(x) Mensal	(x) Mensal
	( ) Outra	( ) Outra
Critério principal para admissão de novos(as) Cooperados:	(x) Experiência	(x) Experiência
	( ) Idade	( ) Idade
	( ) Parentesco	( ) Parentesco
	( ) Conhecimento sobre cooperativismo	( ) Conhecimento sobre cooperativismo
	(x) Critério Técnico	(x) Critério Técnico
	( ) Participação na comunidade	( ) Participação na comunidade
	( ) Outro	( ) Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de Cooperados(as):	(x) Comportamento cooperativo	(x) Comportamento cooperativo
	( ) Outros	( ) Outros
Espaços de representação do cooperativismo em que a Cooperativa atua:	(x) OCB	(x) OCB
	( ) Anteag	( ) Anteag
	( ) ADS/CUT	( ) ADS/CUT
	( ) Concrab/MST	( ) Concrab/MST
	( ) OCES	( ) OCES
	(x) Federação / centrais	(x) Federação / centrais
	( ) outros	( ) outros
Número de Cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	2.502	2.256
A Cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	(x) Sim, oferecendo assessoria	(x) Sim, oferecendo assessoria
	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	(x) Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	( ) Não	( ) Não
	( ) Outros apoios	( ) Outros apoios

UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
CNPJ 05.868.278/0001-07
BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

INDICADORES ECONÔMICOS

4 - Indicadores econômicos (em R$)	2020	2019
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	2.301.915.482,37	2.266.411.472,38
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	85.392.728,70	84.238.556,70
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	50.268.392,07	38.733.293,16
4.4 - Total das dívidas	703.722.711,88	685.457.807,22
4.5 - Patrimônio da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.250.063.427,29	1.108.695.198,00
4.6 - Patrimônio de terceiros	3.642.985,94	4.523.830,33
4.7 - Impostos e contribuições	113.005.373,10	92.141.567,29
4.8 - Remuneração dos(as) Cooperado(a)s/Cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	381.428.272,72	466.883.001,24
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	28.537.603,03	21.336.041,42
4.10 - Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	90.000,00	60.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	282.081.915,73	242.870.065,73
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	5.475.281,91	5.484.153,55
4.11.2 -- Empregados	222.512.055,84	203.511.916,90
4.11.3 -- Jovens Aprendizes	1.088.223,44	508.547,67
4.11.4 -- Estagiários	543.741,95	625.338,26
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	38.663.774,07	29.569.831,09
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	13.798.838,52	3.170.278,26
4.12 - INSS retido sobre produção Cooperados/Cooperativas/sócios	24.535.044,67	24.555.737,85
4.13 - IR retido sobre produção Cooperados/Cooperativas/sócios	109.987.626,90	114.857.560,87
4.14 - Fundos	95.173.303,47	49.289.903,48
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	293.594.683,88	373.194.911,35
4.16 - Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	3.583.374,89	3.303.366,22
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?		
	No website da unimed	No website da unimed
	Publicado no jornal	Publicado no jornal
	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	Impresso, Digitalizado e/ou apresentado aos Cooperado(a)s/Cooperativas/sócio(a)s	Impresso, Digitalizado e/ou apresentado aos Cooperado(a)s/Cooperativas/sócio(a)s



UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
CNPJ 05.868.278/0001-07
BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2019

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2020		2019	
	Cooperados	**Empregados**	**Cooperados**	**Empregados**
Investimento em alimentação	R$ 146.696,90	R$ 24.623.361,42	R$ 99.342,32	R$ 21.454.610,21
Investimento em eventos	R$ 362.884,12	R$ 55.563,12	R$ 361.704,81	R$ 94.020,06
Investimento em saúde	R$ 10.261.884,05	R$ 13.187.151,27	R$ 7.387.768,81	R$ 13.574.438,41
Investimento em transporte	R$ -	R$ 2.057.443,82	R$ -	R$ 1.497.087,82
Investimento em segurança no trabalho	R$ -	R$ 11.797.036,31	R$ -	R$ 10.756.026,71
Investimento em cultura/lazer	R$ 286.275,94	R$ 79.730,98	R$ 388.541,08	R$ 124.075,87
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	3.327	1.835	2.700	2.570
Investimento em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	R$ -	R$ -	R$ -	
5.7.1 - Aportes próprios	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
5.7.2 - Aportes dos parceiros	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
Investimentos em capacitação profissional	R$ 490.114,63	R$ 279.458,35	R$ 215.844,96	R$ 711.125,64
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	3.251	2.225	2.933	2.760
5.8.2 - nº de horas de treinamento/ pessoa	3:30	6:20	0	3:30
Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	R$ 59.446,30	R$ -	R$ 11.332,20	R$ -
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	293	0	52	0
Investimentos em creche ou auxílio creche	R$ -	R$ 1.711.887,87	R$ -	R$ 1.599.491,57
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	-	806	-	801
Investimento em Seguro de vida	R$ 670.011,32	R$ -	R$ 760.342,99	R$ -
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s		-	3.469	-
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$ 4.498.602,94	R$ -	R$ 1.273.225,79
Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	R$ 91.234,88	R$ 225.720,00	R$ 50.226,66	R$ -
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	R$ 2.717	3.124	309	-
Outros	R$ 53.281.263,02	R$ -	R$ 8.402.632,70	R$ -
Total de beneficiários	9.588	7.990	9.463	6.131
Total dos investimentos sociais internos	R$ 65.649.811,16	R$ 58.515.956,08	R$ 17.677.736,53	R$ 51.084.102,08
Total de horas de treinamento para Cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0	0	0	0
Total de horas de treinamento para Cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	5:20	5:20	18:30	38:30:00
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	0	23	0	36
5.19.1 - Número de processos julgados procedentes	0	13	0	22
5.19.2 - Número de processos julgados improcedentes	0	10	0	14
Valor total (R$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	R$ -	R$ 44.454,85	R$ -	R$ 1.227.144,91
5.20.1 - Valor pago (R$ mil)	R$ -	R$ 677.402,34	R$ -	R$ 1.264.575,08
5.20.2 - Valor restituído (R$ mil)	R$ -	R$ 458.116,43	R$ -	R$ 37.430,17

UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
CNPJ 05.868.278/0001-07
BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2019

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2020	2019
Investimentos em eventos	R$ 82.521,64	R$ 388.343,38
Nº de público alvo	2.500	8.344
Nº de eventos	3	22
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	R$ 3.958.896,58	R$ 3.360.504,48
Investimentos em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	R$ 159.112,34	-
Investimento em Voluntariado	R$ 32.580,00	R$ 1.328,00
Nº de voluntários (Cooperados, empregados)	37	101
Nº de entidades beneficiadas	12	34
Investimento em Saúde	R$ 2.924.296,30	R$ 1.654.321,76
Nº de pessoas beneficiadas	960.058	578.176
Nº de entidades beneficiadas	105	61
Investimentos em educação/alfabetização	0	0
Nº de pessoas beneficiadas	0	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em capacitação profissional	R$ 298.699,28	R$ 367.750,33
Nº de pessoas beneficiadas	644	666
Nº de entidades beneficiadas	112	95
Investimentos em esportes	R$ 383.815,21	R$ 601.317,81
Nº de pessoas beneficiadas	8.350	10.583
Nº de entidades beneficiadas	4	6
Investimento em cultura/lazer	R$ 154.000,00	R$ 389.641,80
Nº de pessoas beneficiadas	30.090	15.950
Nº de entidades beneficiadas	13	21
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	R$ 75.600,00	R$ 75.600,00
Nº de pessoas beneficiadas	28.811	32.014
Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	57.622	64.501
Nº de entidades beneficiadas	18	22
Outros	R$ 904.946,34	R$ 468.369,88
Total de pessoas beneficiadas	1.027.953	637.389
Total de entidades beneficiários	264	239
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS	**R$ 8.974.467,69**	**R$ 7.307.177,44**



UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
CNPJ 05.868.278/0001-07
BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

OUTRAS INFORMAÇÕES

	2020	2019
A previdência privada contempla:	(x) direção	(x) direção
	(x) Cooperados	(x) Cooperados
	( ) direção e empregados	( ) direção e empregados
	( ) empregados	( ) empregados
	( ) direção, Cooperados e empregados	( ) direção, Cooperados e empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	( ) direção	( ) direção
	(x) Cooperados	(x) Cooperados
	( ) cooperados e empregados	( ) cooperados e empregados
	( ) empregados	( ) empregados
	( ) direção, Cooperados e empregados	( ) direção, Cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa foram definidos por:	(x) direção	(x) direção
	(x) gerencia	(x) gerencia
	( ) empregados	( ) empregados
	( ) Cooperados/Cooperativas/ Sócios	( ) Cooperados/Cooperativas/ Sócios
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção	(x) direção
	(x) gerencia	(x) gerencia
	(x) empregados	(x) empregados
	( ) Cooperados/Cooperativas/ Sócios	( ) Cooperados/Cooperativas/ Sócios
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a Cooperativa:	( ) Não se envolve	( ) Não se envolve
	(x) Segue as normas da OIT	(x) Segue as normas da OIT
	( ) Incentiva e Segue a OIT	( ) Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Cooperativa:	( ) Não são considerados	( ) Não são considerados
	(x) São sugeridos	(x) São sugeridos
	( ) São exigidos	( ) São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntario, a Cooperativa:	( ) Não se envolve	( ) Não se envolve
	( ) Apoia	( ) Apoia
	(x) Organiza e Incentiva	(x) Organiza e Incentiva
Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	74.719	16.500
7.8.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	55.000	12.939
7.8.2 - Na ANS	910	808
7.8.3 - No Procon	7.991	90
7.8.4 - No Judiciário	769	862
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	9.800	1.541
7.8.6 - No site Reclame Aqui	249	260
Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	70.934	16.866
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	55.000	12.877
7.9.2 - Na ANS	910	804
7.9.3 - No Procon	4.113	90
7.9.4 - No Judiciário	865	1.326
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	9.800	1.509
7.9.6 - No site Reclame Aqui	246	260
7.10 - Valor total (R$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça.	8.390.261,34	7.319.201,91
Atendimentos de intercambio prestado por outras cooperativas	0	1.509
7.11Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	21.424.753,72	19.867.425,26
Total do valor gastos com fornecedores	687.372.119,21	596.345.893,16
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	0	0
Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	0,00	19.867.425,26
Valor adicionado a distribuir (em R$ mil) - vide DVA		
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	881.357.205,03	873.473.522,03
7.13.1.1 - Governos	113.005.373,10	92.141.567,29
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	383.027.367,26	467.903.229,92
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	229.619.303,14	210.129.956,38
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	12.337.572,50	8.628.904,76
7.13.1.5 - Sociedade	8.974.467,69	7.307.177,44
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	10.682.214,84	16.736.742,34
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	95.173.303,47	49.289.903,48
7.13.1.8 - A disposição da AGO	28.537.603,03	21.336.041,42

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(A) Geração de Riqueza	2020	2019
a) Ingressos e Receitas	**2.301.915.482,37**	**2.266.411.472,38**
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	2.280.775.217,66	2.213.219.593,08
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	54.675.718,17	71.737.921,91
a 4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(33.535.453,46)	(18.546.042,61)
b) Variação das provisões técnicas	**136.546,67**	**282.100,46**
b 1) Provisão de remissão	136.546,67	282.100,46
c) Receita líquida operacional	**2.301.778.935,70**	**2.266.129.371,92**
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	**1.272.871.359,33**	**1.285.945.547,31**
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	1.155.137.225,62	1.167.268.498,48
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	2.574.316,67	4.380.734,26
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	115.159.817,04	114.296.314,57
e) Insumos adquiridos de terceiros	**187.715.136,64**	**139.407.633,43**
e 1) Despesas de comercialização	23.059.689,83	19.466.807,94
e 3) Despesas com serviços de terceiros	73.664.517,95	50.861.673,41
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	58.391.001,50	63.448.652,71
e 5) Despesas financeiras	32.326.453,13	5.311.643,67
e 6) Despesas patrimoniais	130,81	12.321,98
e 7) Perda / Recuperação de valores ativos	273.343,42	306.533,72
f) Valor adicionado bruto	**841.192.439,73**	**840.776.191,18**
g) Depreciação, Amortização	**24.327.319,26**	**21.928.743,92**
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	**816.865.120,47**	**818.847.447,26**
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	**64.492.084,56**	**54.626.074,77**
i 1) Receitas financeiras	58.182.277,72	47.643.569,64
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	1.437.323,54	360.681,28
i 3) Outras	4.872.483,30	6.621.823,85
(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)	**881.357.205,03**	**873.473.522,03**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(B) Distribuição de Riqueza	2020	2019
a) Remuneração do trabalho	**612.646.670,40**	**678.033.185,30**
a 1) Cooperados	383.027.367,26	467.903.228,92
a 1. 1) Produção (consultas e honorários)	381.428.272,72	466.883.001,24
a 1. 2) Benefícios	1.599.094,54	1.020.227,68
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	229.619.303,14	210.129.956,38
a 2. 1) Salários, 13°, Férias,etc	154.395.133,33	140.675.584,71
a 2. 2) Benefícios	62.788.065,49	55.949.101,13
a 2. 3) FGTS	12.436.104,32	11.505.168,08
a 2. 4) BÔNUS/PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	-	2.000.102,46
b) Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições	**113.005.373,10**	**92.141.567,29**
b 1) Federais	61.173.099,68	45.992.405,88
b 1. 1) Previdência Social	41.622.572,11	36.045.763,71
b 2) Estaduais	35.054,40	30.629,36
b 3) Municipais	10.174.646,91	10.072.768,34
c) Contribuições para a sociedade	**8.974.467,69**	**7.307.177,44**
d) Remuneração de capitais de terceiros	**12.337.572,50**	**8.628.904,76**
d 1) Juros	1.493.878,80	1.353.135,96
d 2) Aluguéis	10.843.693,70	7.275.768,80
d 3) Outros (royalties, direitos autorais)		
e) Remuneração de capitais próprios	**134.393.121,34**	**87.362.687,24**
e 1) Juros sobre capital próprio	10.682.214,84	16.736.742,34
e 2) Constituição de reservas e fundos	95.173.303,47	49.289.903,48
e 3) Sobras / Perdas líquidas à disposição da AGO	28.537.603,03	21.336.041,42
(II) Valor adicionado total distribuído (a + b + c + d + e)	**881.357.205,03**	**873.473.522,03**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Indicadores Econômicos

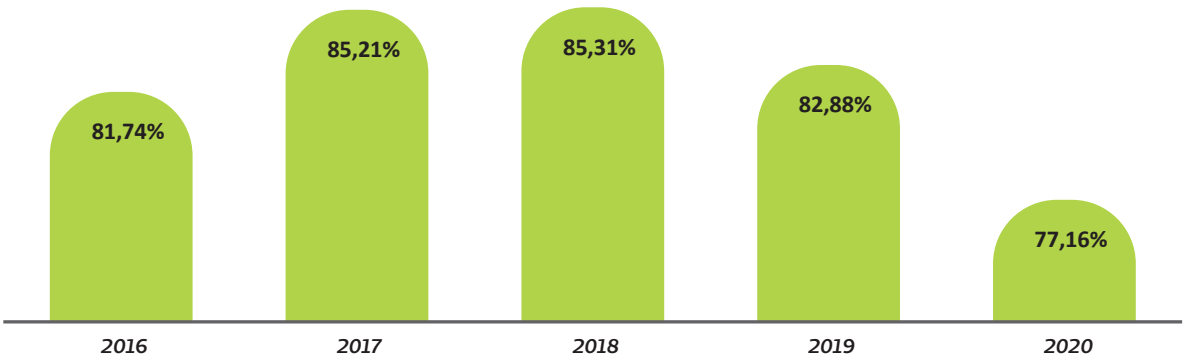
(G4-EC1)



28

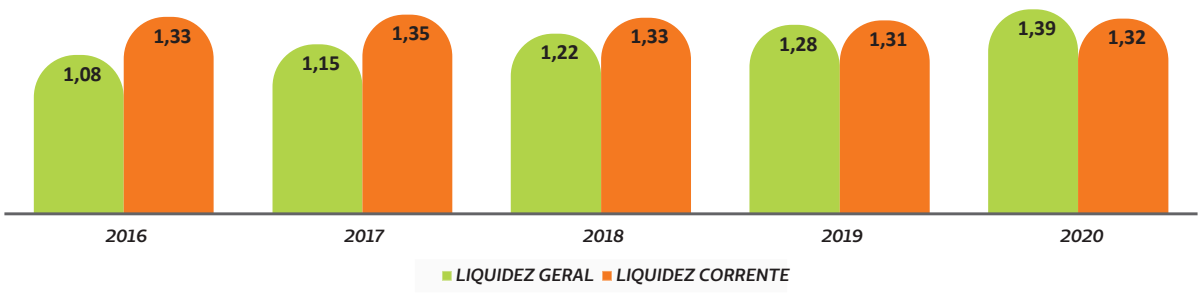
Voltar ao Sumário

Sinistralidade Acumulada %



A sinistralidade observada na prática consiste na relação entre os custos assistenciais e as mensalidades dos seus beneficiários. Ao final de 2020, a cooperativa apresentou índice de 77,16%.

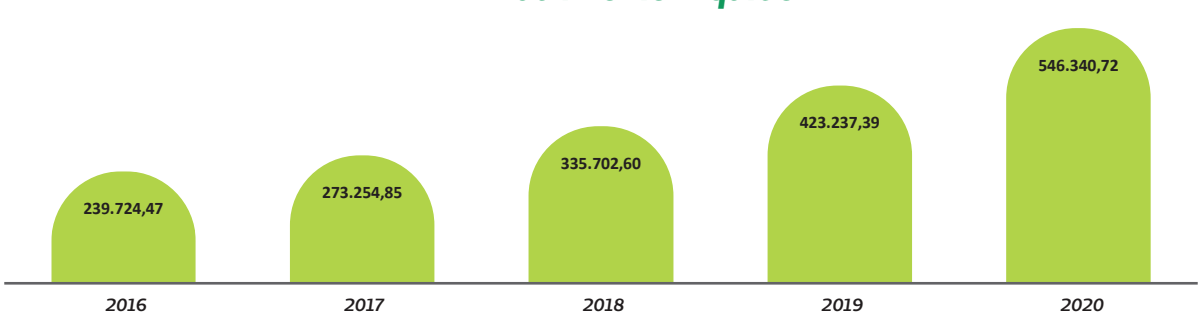
Índices de Liquidez Geral e Liquidez Corrente



A cooperativa apresenta índice de liquidez corrente de 1,32, acima do exigido pelo mercado, e índice de liquidez geral de 1,39, resultado principalmente dos investimentos de longo prazo, buscando melhor rentabilização das reservas financeiras necessárias para cobrir as provisões técnicas.

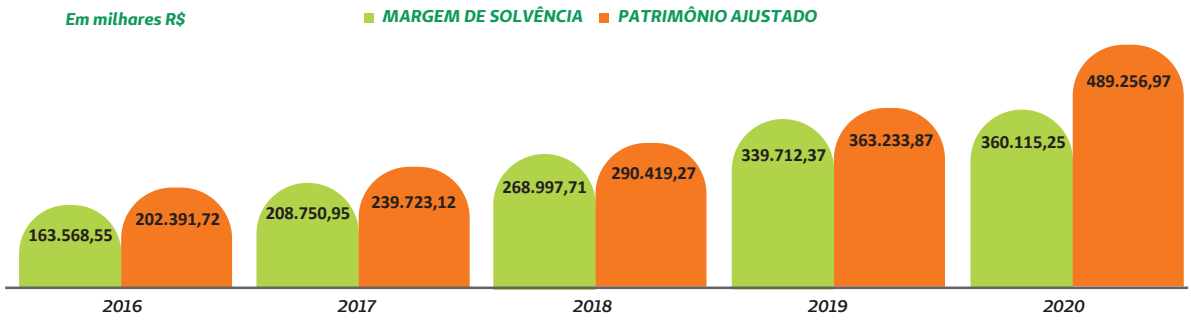
Em milhares R$

Patrimônio Líquido



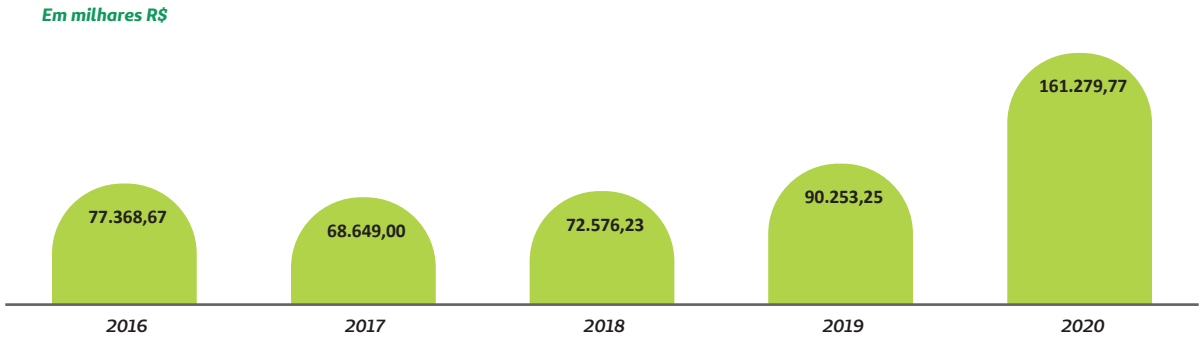
A cooperativa apresentou seu patrimônio líquido no montante de R$ 546,34 milhões em 2020, crescimento de 29,08% em relação a 2019.

MARGEM DE SOLVÊNCIA X PLA



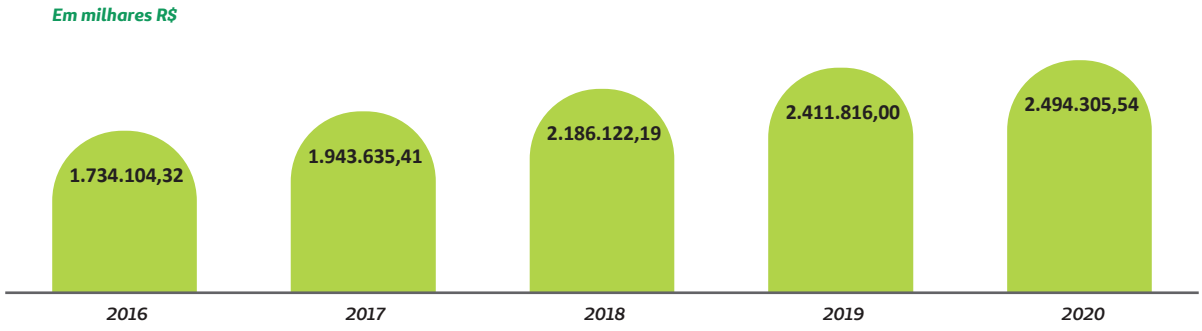
A cooperativa apresenta ao final do exercício de 2020, suficiência de patrimônio ajustado em Relação à margem de solvência de R$ 129,14 milhões. No exercício, o cálculo da margem de solvência possuiu efeitos da corresponsabilidade pela gestão de riscos.

EBITDA



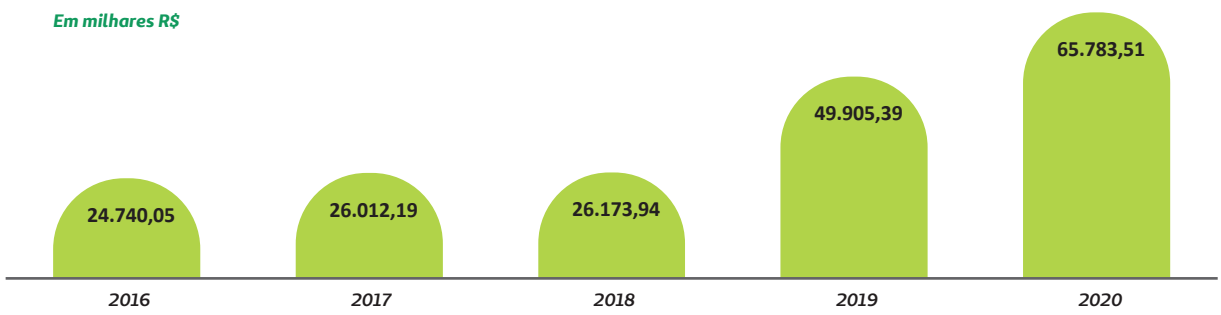
Encerrando o ano de 2020 com um ebitda de R$ 161,28 milhões, maior que 2019 em 78,69% e margem ebitda final do ano de 7%.

RECEITA LIQUIDA TOTAL GERENCIAL



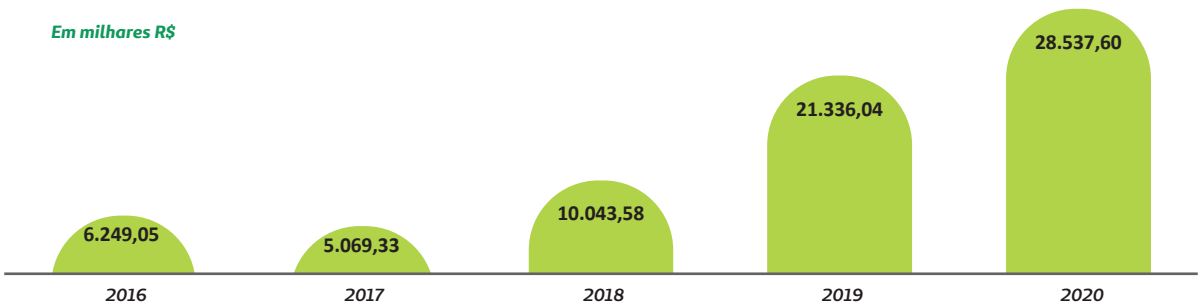
A receita total líquida da cooperativa em 2020 cresceu 3,42% em relação à receita total líquida de 2019.

CAPEX Econômico Investimentos



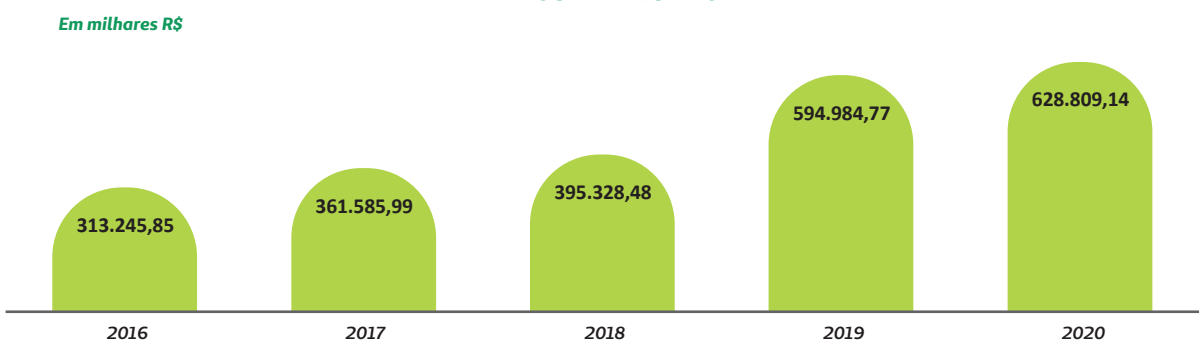
Capex (capital expenditure), são investimentos em bens de capital destinados a ampliar a capacidade de geração de lucros da empresa. Em 2020, a cooperativa investiu um montante de R$ 65,78 milhões grande parte na verticalização de sua rede própria. Obs: não são considerados os bens de arrendamento mercantil.

SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO



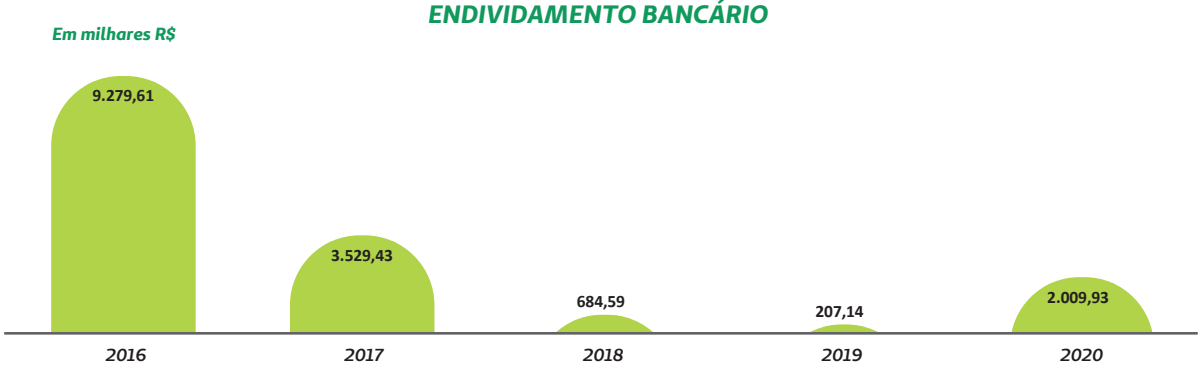
A Cooperativa apresenta, ao final do exercício de 2020, uma sobra à disposição dos Cooperados na assembleia geral ordinária no montante de R$ 28,54 milhões.

ATIVOS FINANCEIRO



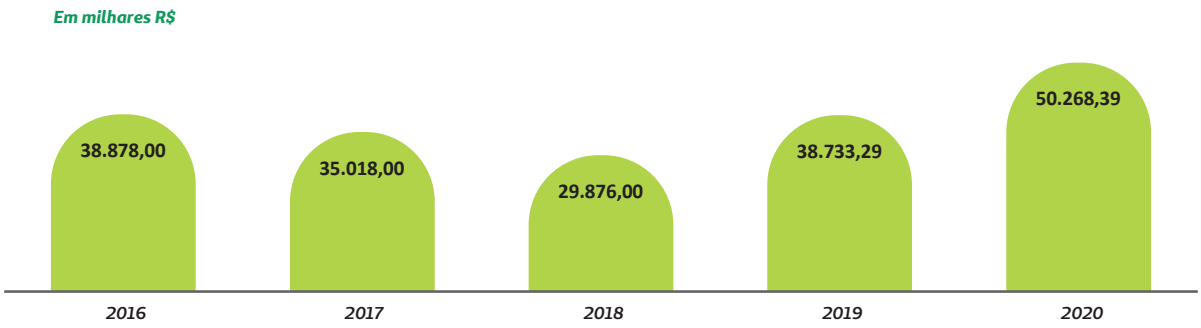
Os ativos financeiros são compostos pelos saldos de caixa, equivalente caixa e de aplicações financeiras livres e vinculadas a ans. A Cooperativa apresentou, ao final do exercício de 2020, uma saldo total de R$ 628,81 milhões em ativos financeiros, um crescimento de 5,68% em relação a 2019.

ENDIVIDAMENTO BANCÁRIO



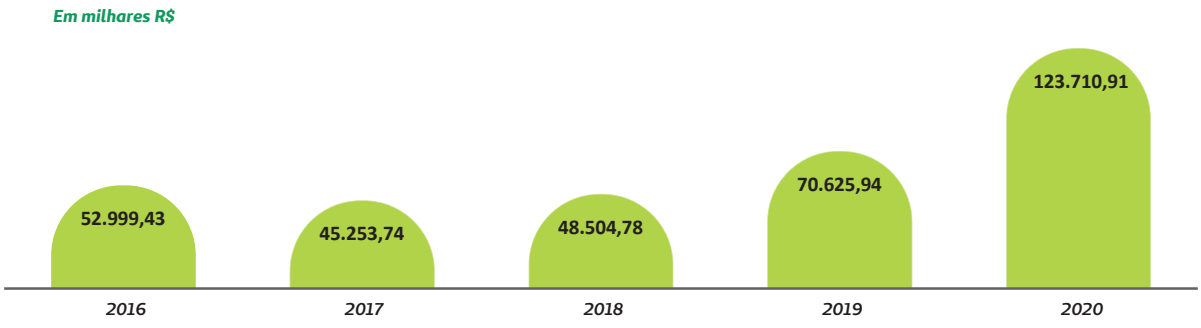
A Cooperativa encerrou o exercício de 2020 com endividamento bancário de R$ 2,01 milhões, basicamente para capital de giro.

RECEITAS COM APLICAÇÕES FINANCEIRAS



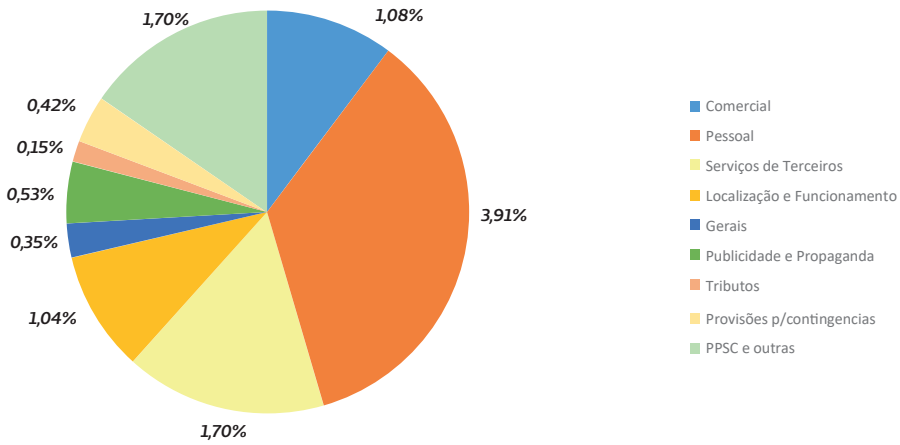
A Cooperativa obteve de receitas de aplicações financeiras na ordem de R$ 50,27 milhões, crescimento de 29,78% quando comparado com 2019.

RESULTADO DO EXERCÍCIO



A Cooperativa alcançou resultado de exercício de 2020 em montante de R$ 123,71 milhões, crescimento de 75,16% quando comparado com 2019.

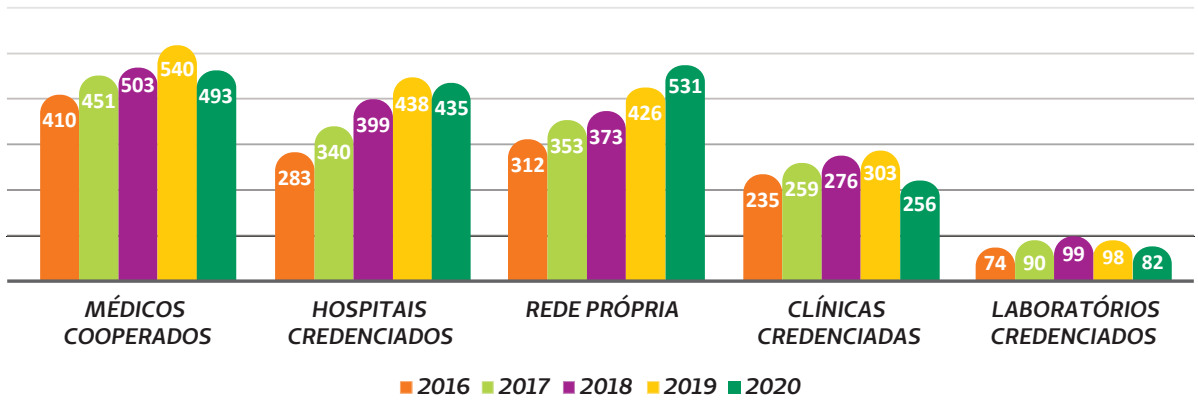
DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS SOBRE A RECEITA TOTAL LIQUIDA %



As despesas não assistenciais gerenciais da cooperativa apresentam um percentual total de 10,87 % em relação à receita total líquida, sendo as despesas administrativas gerenciais de 9,79% e as despesas comerciais com o percentual de 1,08%.

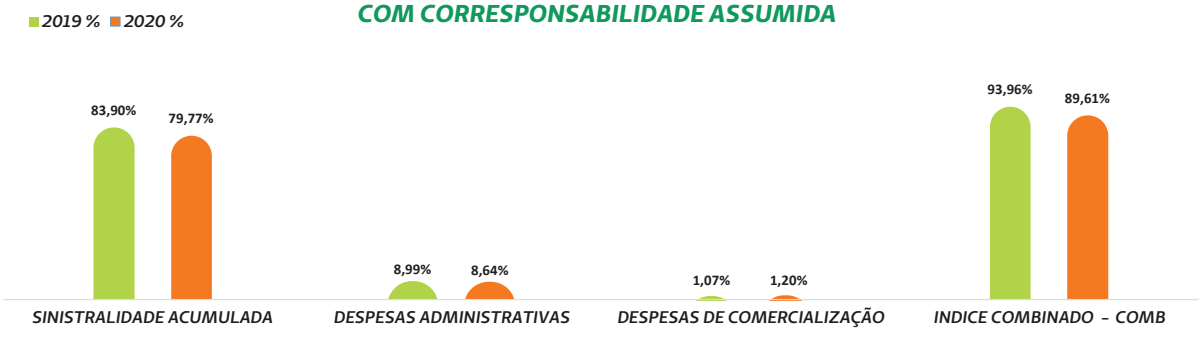
COMPOSIÇÃO DOS PRINCIPAIS CUSTOS ASSISTENCIAIS

Em milhões R$



O gráfico acima apresenta a evolução nominal dos valores pagos a Médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e rede própria.

PRINCIPAIS INDICADORES – ANUÁRIO ANS
COM CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA



O gráfico acima demonstra indicadores com impacto no calculo do compartilhamento de risco por meio da corresponsabilidade assumida, que equivale aos atendimentos realizados aos benificários de outras operadoras através do intercâmbio.



29

Demonstrações Financeiras

dos Exercícios de 2020 e 2019 (G4-EC1)

Voltar ao Sumário

BALANÇO PATRIMONIAL (VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

ATIVO

	Nota Explicativa	2020	2019
ATIVO CIRCULANTE		**632.516,10**	**579.520,89**
Disponível	3	**8.381,53**	**13.147,62**
Realizável		**624.134,57**	**566.373,27**
Aplicações Financeiras	3	**414.890,33**	**441.197,38**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		83.739,55	88.339,40
Aplicações Livres		331.150,78	352.857,98
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	4	**99.988,66**	**61.668,25**
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		23.891,73	24.934,11
Créditos de Operações de Administração de Benefícios		-	-
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros indenizáveis		689,38	953,23
Operadoras de Planos de Assistência a Saúde		29.520,00	35.780,91
Outros Créditos de Oper. com Planos de Assistência à Saúde		45.887,55	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	4	**9.097,74**	**10.964,87**
Atendimento a Particulares		277,63	816,22
Intercâmbio a Receber		8.820,11	10.148,65
Despesas Diferidas	6	**10.420,95**	**9.729,66**
Créditos Tributários e Previdenciários	5	**12.288,82**	**3.296,20**
Bens e Títulos a Receber	6	**56.323,87**	**33.426,30**
Despesas Antecipadas	6	**1.490,16**	**1.477,67**
Conta-Corrente com Cooperados	6	**19.634,04**	**4.612,94**
ATIVO NÃO CIRCULANTE		**617.547,33**	**529.174,31**
Realizável a Longo Prazo		**342.415,95**	**300.042,72**
Aplicações Financeiras	3	**205.537,29**	**140.639,77**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		117.498,61	94.971,42
Aplicações Livres		88.038,68	45.668,35
Créditos Tributários e Previdenciários	5	**44,25**	**44,25**
Títulos e Créditos a Receber	6	**118,80**	**150,34**
Despesas de Comercialização Diferidas	6	**-**	**-**
Ativo Fiscal Diferido	6	**-**	**-**
Depósitos Judiciais e Fiscais	6	**40.289,27**	**40.899,08**
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	6	**-**	**-**
Conta-Corrente com Cooperados IN20	6	**96.426,34**	**118.309,28**
Investimentos	7	**8.147,56**	**6.318,76**
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		**2.794,08**	**1.356,76**
Participações Societárias - Operadora de Planos de Assistência a Saúde		-	-
Participações Societárias em Rede Assistencial		-	-
Participações em Outras Sociedades		2.794,08	1.356,76
Participações Societárias pelo Método de Custo		**4.918,58**	**4.595,65**
Outros Investimentos		**434,90**	**366,35**
Imobilizado	8	**227.154,51**	**178.422,75**
Imóveis de Uso Próprio		**118.724,58**	**111.294,23**
Imóveis - Hospitalares		79.718,97	74.433,70
Imóveis - Não Hospitalares		39.005,61	36.860,53
Imobilizado de Uso Próprio		**74.553,35**	**57.690,10**
Imobilizado de Uso Próprio - Hospitalares		56.166,92	42.942,87
Imobilizado de Uso Próprio - Não Hospitalares		18.386,43	14.747,23
Imobilizações em Curso		**17.822,37**	**1.086,18**
Outras Imobilizações		**16.054,21**	**8.352,24**
Intangível	9	**39.829,31**	**44.390,08**
TOTAL DO ATIVO		**1.250.063,43**	**1.108.695,20**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL (VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)
PASSIVO

	Nota Explicativa	2020	2019
PASSIVO CIRCULANTE		**477.843,70**	**441.377,19**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	**10**	**321.828,37**	**302.732,21**
Provisões de Prêmios / Contraprestações		**56.179,90**	**49.818,30**
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha – PPCNG		54.857,20	48.608,97
Provisão de Insuficiência de Prêmios		-	-
Provisão para Remissão		1.322,70	1.209,33
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		**12.364,47**	**12.806,77**
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.		**194.179,12**	**183.576,57**
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		**59.104,88**	**56.530,57**
Outras Provisões Técnicas		**-**	**-**
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	**11**	**5.050,79**	**5.980,33**
Contraprestações / Prêmios a Restituir		73,48	53,32
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios		-	-
Comercialização sobre Operações		-	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		4.977,31	5.927,01
Débitos de Operações de Administração de Benefícios		-	-
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		-	-
Débitos com Operações de Assistência à Saúde N.Relac. Planos de Saúde da OPS	**11**	**7.928,74**	**6.180,81**
Provisões		-	-
Provisão para IR e CSLL	**15**	-	-
Provisões para Ações Judiciais	**16.1**	-	-
Tributos e encargos sociais a recolher	**12**	**57.501,07**	**48.373,90**
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	**13**	**751,32**	**189,03**
Débitos Diversos	**14**	**84.776,31**	**77.913,81**
Conta Corrente Cooperados	**14**	**7,10**	**7,10**
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		**225.879,02**	**244.080,62**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	**10**	**14.315,80**	**17.626,52**
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha – PPCNG		-	-
Provisão de Insuficiência de Prêmios		-	-
Provisão para Remissão		2.089,96	2.066,79
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		12.225,84	15.559,73
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.		-	-
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		-	-
Outras Provisões Técnicas		-	-
Demais Provisões		**93.164,52**	**82.854,72**
Provisões para Tributos Diferidos	**15**	9.162,90	9.364,90
Provisões para Ações Judiciais	**16.1**	84.001,62	73.489,82
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	**12**	**103.963,83**	**130.926,07**
Tributos e Contribuições		-	-
Parcelamento de Tributos e Contribuições		8.149,77	13.218,65
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) – Parcelamento		95.814,06	117.707,42
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	**13**	**1.258,61**	**18,11**
Débitos Diversos	**14**	**13.176,26**	**12.655,20**
PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL		**546.340,72**	**423.237,39**
Capital Social / Patrimônio Social	**17.1**	**198.778,83**	**157.806,42**
Capital Social / Patrimônio Social		198.778,83	157.806,42
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital		-	-
Reservas	**17.2**	**319.024,29**	**244.094,93**
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais		-	-
Reservas de Reavaliação		18.633,86	19.025,99
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		300.390,43	225.068,94
Ajustes de Avaliação Patrimonial		-	-
(-) Ações em Tesouraria		-	-
Lucros / Prejuízos – Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	**23**	**28.537,60**	**21.336,04**
TOTAL DO PASSIVO		**1.250.063,43**	**1.108.695,20**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

	Nota Explicativa	2020	2019
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	**18**	**2.250.049,27**	**2.188.855,21**
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		**2.280.638,67**	**2.212.937,49**
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos		2.280.775,22	2.213.219,59
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(136,55)	(282,10)
Receitas com Administração		-	-
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		**(30.589,40)**	**(24.082,28)**
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	**19**	**(1.777.650,14)**	**(1.822.904,12)**
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.775.075,82)	(1.818.523,39)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados		(2.574,32)	(4.380,73)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		**472.399,13**	**365.951,09**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	**18**	**789,41**	**799,44**
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	**18**	**53.886,31**	**70.938,49**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		37.278,34	59.022,73
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar (SUS)		-	-
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		3.197,34	2.551,17
Outras Receitas Operacionais		13.410,63	9.364,59
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	**18**	**(992,77)**	**(1.079,04)**
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	**19**	**(110.924,68)**	**(99.724,23)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(17.966,26)	(20.630,85)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(77.307,16)	(61.414,19)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistencia a Saúde		-	-
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(15.651,26)	(17.679,19)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	**19**	**(49.306,07)**	**(40.626,29)**
RESULTADO BRUTO		**365.851,34**	**296.259,46**
Despesas de Comercialização		**(27.039,74)**	**(23.494,84)**
Despesas Administrativas	**20**	**(201.859,15)**	**(204.440,11)**
Resultado Financeiro Líquido	**21**	**14.601,00**	**24.843,41**
Receitas Financeiras		58.182,28	47.643,57
Despesas Financeiras		(43.581,28)	(22.800,16)
Resultado Patrimonial	**22**	**6.036,34**	**6.663,65**
Receitas Patrimoniais		6.309,81	6.985,09
Despesas Patrimoniais		(273,47)	(321,44)
Resultado com Seguro e Resseguro		-	-
Receitas com Seguro e Resseguro		-	-
Despesas com Seguro Resseguro		-	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	**24**		
Imposto de Renda	**24**	(24.541,96)	(19.746,97)
Contribuição Social	**24**	(9.336,92)	(7.458,55)
Impostos Diferidos		-	-
Participação nos Resultados	25	-	(2.000,10)
RESULTADO LÍQUIDO	**23**	**123.710,91**	**70.625,95**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

	2020	2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	2.310.039,44	1.997.142,63
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.184.417,82	1.499.793,45
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	18.089,00	30.832,81
(+) Outros Recebimentos Operacionais	25.342,36	14.780,53
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.434.405,05)	(1.480.737,35)
(-) Pagamento de Comissões	(18.676,85)	(19.690,26)
(-) Pagamento de Pessoal	(126.413,16)	(111.687,39)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(3.971,54)	(3.428,33)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(235.646,40)	(178.226,94)
(-) Pagamento de Tributos	(369.655,04)	(353.990,69)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(33.621,91)	(33.737,33)
(-) Pagamento de Aluguel	(14.129,22)	(10.566,50)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(10.813,70)	(11.809,21)
(-) Aplicações Financeiras	(1.218.709,96)	(1.268.812,04)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(15.506,17)	(12.037,75)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	**56.339,62**	**57.825,63**
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado/Intangível	51,50	95,00
(+) Recebimento de Dividendos	88,34	118,90
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado/Intangível	(63.017,70)	(49.744,95)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	**(62.877,86)**	**(49.531,05)**
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Recebimento de Empréstimos/Financiamentos	1.970,00	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(16,12)	(78,69)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(181,73)	(442,90)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	**1.772,15**	**(521,59)**
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	**(4.766,09)**	**7.772,99**
Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa	13.147,62	5.374,63
Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa	8.381,53	13.147,62
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	**(4.766,09)**	**7.772,99**
Ativos Livres no Início do Período	411.673,95	302.447,62
Ativos Livres no Final do Período	427.570,98	411.673,95
AUMENTO / (DIMINUIÇÃO) NO CAIXA EQUIVALENTE CAIXA E APLICAÇÕES LIVRES	**15.897,03**	**109.226,33**

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
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	**134.576,94**	**171.663,95**	**19.418,13**	**-**	**10.043,58**	**335.702,60**
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	**8.364,18**					**8.364,18**
Reserva de Reavaliação			**(392,14)**	**594,15**		**202,01**
Realização			(594,15)	594,15		
Baixa						
IRPJ - Diferido			148,54			148,54
CSLL -Diferido			53,47			53,47
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício				**70.625,94**		**70.625,94**
Resultado dos Atos não cooperativos				**(46.278,59)**		**(46.278,59)**
Reserva Legal		**53.392,54**		**(7.112,01)**		**46.280,52**
Fundo de Reserva		5.691,55		(5.689,61)		1,93
FATES		47.700,99		(1.422,40)		46.278,59
Reservas Estatutárias		**(2,07)**				**(2,07)**
Fundo para Contingências Tributárias		(2,07)				(2,07)
Outras Reservas de Lucros (detalhar)	**14.865,30**	**14,52**			**(10.043,58)**	**4.836,24**
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir	16.736,74	14,52			(10.043,58)	6.707,68
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(1.871,44)					(1.871,44)
Sobras a disposiçao da AGO				**(21.336,04)**	**(21.336,04)**	
Outras Mutações ao Patrimônio Líquido				**3.506,55**		**3.506,55**
Revisão de IRPJ e CSLL 2018 e Incetivo Fiscal Lei do Bem				1.613,43		1.613,43
Recuperação de Custos Processuais e Crédito Previdenciário				208,47		208,47
Outras Mutações ao Patrimônio Líquido				1.684,65		1.684,65
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	**157.806,42**	**225.068,94**	**19.025,99**	**-**	**21.336,04**	**423.237,39**
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	**30.848,08**					**30.848,08**
Reserva de Reavaliação			**(392,14)**	**594,15**		**202,01**
Realização			(594,15)	594,15		
Baixa						
IRPJ - Diferido			148,54			148,54
CSLL -Diferido			53,47			53,47
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício				**123.710,91**		**123.710,91**
Resultado dos Atos não cooperativos				**(58.255,02)**		**(58.255,02)**
Reserva Legal		**67.767,55**		**(9.512,53)**		**58.255,02**
Fundo de Reserva		7.610,03		(7.610,03)		
FATES		60.157,52		(1.902,51)		58.255,02
Reservas Estatutárias		**7.513,10**		**(30.000,00)**		**(22.486,90)**
Fundo para Contingências Tributárias		(22.486,90)				(22.486,90)
Fundo para Contingências Covid-19		30.000,00		(30.000,00)		
Outras Reservas de Lucros (detalhar)	**10.124,33**	**40,84**			**(21.336,04)**	**(11.170,87)**
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir	10.682,21	40,84			(21.336,04)	(10.612,99)
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(557,88)					(557,88)
Sobras a disposiçao				**(28.537,60)**	**28.537,60**	
Outras Mutações ao Patrimônio Líquido				**2.000,10**		**2.000,10**
Reversão Provisionamento PPR - Participação nos Resultados 2019				2.000,10		2.000,10
Outras Mutações ao Patrimônio Líquido						
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**198.778,83**	**300.390,43**	**18.633,86**	**(0,00)**	**28.537,60**	**546.340,72**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA. ("UNIMED FORTALEZA" ou "COOPERATIVA"), é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte, tendo como objeto específico a operacionalização de planos privados de assistência à saúde, através da congregação de profissionais Médicos. 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, 345 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, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades a qual venha adquirir outras carteiras de Clientes.

Controladas

Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros LTDA

Foi constituída em 15 de junho de 1992, tendo a UNIMED FORTALEZA a participação no capital social de 99% 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) 2004/2017 – 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 6.404/1976 – leis das sociedades anônimas e suas alterações; Lei cooperativista nº 5.764/1971, Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e posteriores alterações e demais regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

As 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 435/2018 e posteriores alterações, onde se inclui também a Resolução Normativa ANS nº 446/2019.

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2020 foram autorizadas para emissão pela administração em 14 de janeiro de 2021 e levadas a apreciação em 17 de março de 2021 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.

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 435/2018 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 por estarem em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e posteriores alterações

em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, itens 6.3.4 e 10.32.1, que exige a publicação de demonstrações comparativas com o exercício anterior pelas Operadoras de Plano de saúde.

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.

IV. Corresponsabilidade pela gestão de riscos

A UNIMED FORTALEZA reconheceu os efeitos da adoção da Resolução Normativa ANS nº 435/2018, 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 2020, 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 435/2018, 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	311.456,22		(311.456,22)			
Custo de Corresponsabilidade assumida				301.351,28	(85.560,89)	(215.790,39)
Corresponsabilidade Cedida		(85.392,73)		(85.392,73)		
TOTAL	***311.456,22***	***(85.392,73)***	***(311.456,22)***	***215.958,55***	***(85.560,89)***	***(215.790,39)***

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

a) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2020 e 2019 referentes ao grupo 31171 – Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado pela Resolução Normativa nº 435/2018.

b) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2020 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 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 EM 2020 E 2019

	"Contraprestações de Corresponsabilidade Cedida de Assistência Médico-Hospitalar (grupo 31171)"		***"Corresponsabilidade Cedida em Preço Preestabelecido"***		***"Corresponsabiidade Cedida em Preço Pós-Estabelecido"***	
	2020	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**
1 – Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido	–	–	85.392,73	84.238,57		
1.1 – Planos Individuais/Familiares antes da Lei			3.620,76	2.323,21		
1.2 – Planos Individuais/Familiares depois da Lei			29.008,68	32.070,38		
1.3 – Planos Coletivos por Adesão antes da Lei			465,52	354,22		
1.4 – Planos Coletivos por Adesão depois da Lei			23.069,32	16.863,06		
1.5 – Planos Coletivos Empresariais antes da Lei			917,15	979,49		
1.6 – Planos Coletivos Empresariais depois da Lei			28.311,30	31.648,21		
2 – Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	–	–	–	–		
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						
TOTAL	-	-	**85.392,73**	**84.238,57**		

INFORMAÇÕES SOBRE CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA EM 2020 E 2019

"Eventos/Sinistros Conhecidos Ou Avisados De Assistência À Saúde Medico-Hospitalar (Grupo 411x1)"	*"Carteira Própria (beneficiários da operadora)"*		*"Corresponsabilidade Assumida (beneficiários de outras operadras)"*	
	2020	**2019**	**2020**	**2019**
1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido	***1.473.256,55***	***1.450.875,24***	**-**	**-**
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	71.572,64	89.942,82		
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	636.163,15	637.974,99		
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	8.587,45	10.935,16		
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	367.616,52	349.496,30		
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	26.266,76	17.999,18		
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	363.050,03	344.526,79		
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	***467,98***	***316,21***	***301.351,28***	***367.331,93***
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	1,02	301.351,28	367.331,93
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-			
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	67,53	37,69		
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	400,45	277,50		
TOTAL	**1.473.724,53**	**1.451.191,45**	**301.351,28**	**367.331,93**

V. COVID -19

A UNIMED FORTALEZA, conhecedora do seu importante papel na sociedade, realizou, no exercício de 2020, grandes feitos no combate à COVID-19. Desde o início do ano, ainda nas possibilidades de chegada do vírus no Brasil, a cooperativa já vinha realizando estudos de impactos possíveis na assistência prestada pela sua Rede Própria e Rede Credenciada de atendimento, assim como na observância dos possíveis impactos de uma provável pandemia na sustentabilidade da organização.

Em março de 2020, logo após o anúncio pela Organização Mundial da Saúde, que decretou estado de pandemia, e, em sequência, pelo ato do Governo do Estado do Ceará decretando situação de emergência em saúde, recomendando medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus, a UNIMED FORTALEZA iniciou ações estratégicas de grande relevância, de maneira coerente e responsável, visando o equilíbrio entre a atenção diferenciada necessária aos casos iniciais de COVID-19 e a manutenção da garantia de atendimento aos seus beneficiários e aos demais Clientes, cujos impactos diretos nos exames e nas internações destacamos abaixo:

CUSTOS COVID-19

	Internações COVID-19		**Exames COVID-19**	
MÊS	QTDE	CUSTO	QTDE	CUSTO
Mar-20	453	502.449,97	119	17.562,90
Abr-20	472	3.780.949,03	2.252	339.619,93
Maio-20	1.301	10.916.750,66	5.160	778.910,00
Jun-20	404	16.939.712,91	3.487	523.430,00
Jul-20	274	10.432.534,81	6.344	1.288.843,60
Ago-20	270	7.465.055,86	4.504	756.656,00
Set-20	219	5.236.022,02	4.331	653.434,20
Out-20	326	4.903.246,00	4.620	692.742,93
Nov-20	408	6.646.396,35	7.603	1.154.077,12
Dez-20	420	7.764.676,92	8.293	1.262.812,93
TOTAL	4.547	74.587.794,53	46.713	7.468.089,61

Ainda, adotou para suas unidades administrativas o regime de Home Office, visando a segurança e o bem-estar dos seus Colaboradores administrativos.

A UNIMED FORTALEZA, em função da COVID-19, como forma de garantir a segurança dos pacientes, efetuou reformas compreendendo melhorias e adequações necessárias em tempo recorde, adicionalmente ao projeto normal de investimento em sua Rede de atendimento, em suas edificações próprias e de terceiros, realizou aquisições de máquinas, equipamentos, móveis e instalações para comportar a demanda exigida, conforme demonstrado na nota 8 – imobilizado.

Foram necessárias adequações às estruturas assistenciais de algumas áreas hospitalares, com intuito ampliar os leitos de atendimento aos pacientes acometidos pelo vírus SARS-COV-2, dentre as quais e de maior relevância foi a construção do Hospital de Campanha ao final de março de 2020, localizado no estacionamento do Hospital Regional da UNIMED FORTALEZA, comportando 44 leitos de internação ou medicação equipados com oxigênio para acolher pacientes de baixa e média complexidade, tendo o mesmo permanecido em operação até o fim de junho de 2020, período em que foram observadas reduções nos números de casos de pacientes com necessidade de internação.

Observada a elevação expressiva dos números de casos, a UNIMED FORTALEZA se viu diante da necessidade emergente de realizar realocações de serviços e setores assistenciais entre a Rede Própria e a Rede Credenciada, realizou a suspensão de procedimentos médicos eletivos devidamente justificados perante o órgão regulador e cujos impactos foram, principalmente, nos seus custos assistenciais no decorrer do exercício, comparados com o exercício anterior, como demonstrado em quadro abaixo, assim como observado na nota 19 – custos assistenciais.

CUSTOS ASSISTENCIAIS

	CONSULTAS MÉDICAS		INTERNAÇÕES		EXAMES LABORATORIAIS		DEMAIS EXAMES	
MÊS	QTDE	CUSTO	QTDE	CUSTO	QTDE	CUSTO	QTDE	CUSTO
Jan-19	225.515	19.055.318,24	6.116	70.816.598,96	562.111	7.406.374,22	178.545	19.889.626,41
Fev-19	229.908	19.603.093,08	6.086	69.404.817,09	827.074	10.392.248,16	237.893	28.148.191,95
Mar-19	195.692	16.761.110,47	5.932	61.575.285,53	598.915	7.671.618,97	174.142	20.964.398,15
Abr-19	243.113	21.653.464,55	6.437	75.137.704,36	722.636	9.302.830,74	212.117	24.681.337,10
Maio-19	242.724	21.789.411,15	6.855	78.706.084,92	682.985	8.891.926,66	213.021	25.029.530,68
Jun-19	215.495	19.517.834,96	5.758	71.645.514,63	746.783	9.665.382,72	220.184	26.864.014,89
Jul-19	242.579	21.686.078,65	6.312	85.136.083,10	686.410	8.977.550,29	220.514	25.803.873,14
Ago-19	229.005	20.531.959,94	9.320	112.826.914,18	753.314	9.163.366,02	229.684	28.204.344,84
Set-19	221.034	19.911.932,42	7.884	95.568.090,33	709.618	8.604.128,44	220.397	26.860.067,85
Out-19	234.690	21.264.528,93	5.858	79.557.101,91	684.610	8.023.306,63	217.301	25.802.675,98
Nov-19	213.731	19.555.397,43	5.744	79.678.831,56	714.800	8.046.865,97	222.190	27.668.174,84
Dez-19	179.316	16.675.952,45	5.555	71.095.888,78	678.154	7.584.498,38	194.711	25.335.287,80
Jan-20	229.874	21.087.011,08	5.639	77.480.517,36	555.526	6.188.778,08	189.201	22.143.459,66
Fev-20	201.830	18.693.057,19	5.410	74.135.144,41	826.511	9.220.726,56	221.237	27.425.789,15
Mar-20	174.712	16.625.223,04	4.525	58.600.410,16	625.407	6.876.469,27	161.345	20.016.427,97
Abr-20	51.301	5.370.871,43	4.327	64.368.350,52	217.056	2.684.185,74	46.244	6.527.791,68
Maio-20	56.794	5.930.724,48	3.173	54.448.256,27	298.130	4.210.854,51	42.049	6.651.555,85
Jun-20	112.439	10.886.856,05	3.221	72.452.850,26	451.759	5.922.403,79	80.391	9.712.002,58
Jul-20	162.956	15.362.727,01	3.471	68.848.497,96	659.564	8.820.907,51	161.614	18.874.953,42
Ago-20	176.825	16.729.795,67	4.538	75.596.473,06	792.405	9.793.713,29	205.318	24.724.168,00
Set-20	186.305	17.678.063,89	5.182	77.553.461,05	788.176	9.778.882,41	212.529	26.163.246,58
Out-20	190.117	18.141.330,17	5.833	81.656.666,74	783.558	9.818.322,69	216.588	26.837.878,71
Nov-20	188.669	18.123.039,67	5.578	82.014.358,44	808.145	10.666.288,74	212.396	26.606.005,25
Dez-20	169.875	16.416.017,30	5.651	83.317.857,82	809.126	10.881.646,30	204.295	26.829.194,12
TOTAL 2019	**2.672.802**	**238.006.082,27**	**77.857**	**951.148.915,35**	**8.367.410**	**103.730.097,20**	**2.540.699**	**305.251.523,63**
TOTAL 2020	**1.901.697**	**181.044.716,98**	**56.548**	**870.472.844,05**	**7.615.363**	**94.863.178,89**	**1.953.207**	**242.512.472,97**
VAR.% - 2020-2019	**-28,85%**	**-23,93%**	**-27,37%**	**-8,48%**	**-8,99%**	**-8,55%**	**-23,12%**	**-20,55%**
VAR. - 2020-2019	**-771.105**	**-56.961.365,29**	**-21.309**	**-80.676.071,30**	**-752.047**	**-8.866.918,31**	**-587.492**	**-62.739.050,66**

Além dos impactos demonstrados sobre os custos assistenciais e os investimentos, também foram observados os impactos nas receitas de Contraprestações, com baixo índice de crescimento em 2020, quando comparado ao exercício anterior, e queda nas receitas oriundas dos atendimentos dos demais Clientes que utilizam

sua rede, conforme demonstrado na nota 18 - receitas de assistência à saúde. A UNIMED FORTALEZA também observou impactos diretos no seu fluxo de caixa, tendo em vista a suspensão, a partir de agosto de 2020, dos reajustes dos seus contratos de planos privados de assistência à saúde coletivos e da aplicação do reajuste de planos individuais, conforme regras da ANS, com recomposição prevista somente a partir do exercício de 2021, em condições de parcelamento conforme descreve a nota 18.1 - Supensão e recomposição de reajustes.

A extensão dos demais impactos da COVID-19 no mercado de saúde suplementar ainda é incerta, razão pela qual a UNIMED FORTALEZA continuará seus esforços para continuar prestando atendimento adequado a seus Clientes e honrando seus compromissos contando com sua força funcional e minimização dos riscos.

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 435/2018 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 435/2018 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 209/2009 e nº 393/2015. Essas provisões são lastreadas por ativos garantidores conforme a Resolução Normativa nº 392/2015 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 em sua data-base, foram

baseadas em fatores objetivos e subjetivos, no julgamento da administração para determinação dos valores apresentados de receitas, despesas, ativos, passivos e na divulgação de passivos contingentes. 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, 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 a ocorrência de 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 à 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 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, consideradas as taxas avaliadas pela administração da cooperativa como 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

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde estão de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e posteriores alterações. Representam valores a receber relacionados às mensalidades de planos de saúde comercializados até o final do exercício. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal, em contrapartida a conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde. As contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

Perdas estimadas sobre créditos são apresentadas como redução das contas a receber de Clientes e são constituídas para fazer face às eventuais perdas pela não realização do 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. Todos os contratos cancelados foram baixados do contas a receber.

F) BENS E TÍTULOS A RECEBER

Os bens e títulos a receber são constituídos, basicamente, pelo grupo de estoques, indispensável ao funcionamento da operadora para realização do serviço assistencial à saúde, em atendimento aos usuários, avaliado pelo método do 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 classificados como não circulantes.

Estão demonstrados pelo valor de custo, acrescido ou reduzido, quando aplicável, dos rendimentos ou provisão para perdas.

H) IMOBILIZADO

Registrado pelo 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 11.638/2007 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 as taxas avaliadas pela administração da cooperativa, sendo o tempo de vida útil dos bens 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 lançados nas contas de Outras Receitas Operacionais ou Outras Despesas Operacionais.

I) INTANGÍVEL

Ativos intangíveis 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 430/2018 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 gastos incorridos no período relativos às operações financeiras dessa natureza e são capitalizados em Imobilizado, Intangível, desde que os Ativos sejam qualificáveis, ou seja, que estejam em construção, ampliação, formação, etc. 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 5.764/1971, sendo ainda observada a Lei nº 9.532/1997 e o Decreto nº 9.580/2018. 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 nº 6.404/1976 atualizada pela Lei nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009) e a Legislação Fiscal (Lei nº 12.973/2014 e o Decreto nº 9.580/2018) 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

Ativos contingentes são ativos possíveis, resultantes 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 certa a obtenção de benefícios econômicos, com 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 uma saída de recursos, a partir de uma estimativa razoável, para liquidar uma contingência ou uma obrigação.

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, assim como os juros e atualizações monetárias

referentes a esse passivo tributário, foram reconhecidos no grupo do Ativo Não Circulante, Realizável a Longo Prazo. São realizados e descontados da produção médica na proporção devida do passivo tributário, no decorrer do prazo de parcelamento aderido pela operadora para os impostos federais e municipais, conforme permitido pelo artigo 4º da Instrução Normativa ANS nº 20/2008 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 12.873/2013 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 a 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 435/2018 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 435/2018 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-parte de R$ 1,00 (um real) cada, indivisíveis e intransferíveis a não Cooperados. De acordo com o estatuto social da UNIMED FORTALEZA os Cooperados podem requerer a qualquer tempo demissão do quadro societário da Cooperativa. De acordo com o Art. 15 de seu estatuto, nos casos em que ocorrer a demissão, eliminação ou exclusão de Cooperado haverá a restituição do capital acrescido de sobras e deduzido de perdas. De acordo com a Interpretação Técnica Geral (ITG) nº 2004/2017 – 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", 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

	2020					2019
	Sem vencimento	*Vencimento até 12 meses*	*Vencimento acima de 12 meses*	*Valor contábil*	*Valor de mercado*	*Valor contábil*
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	**8.381,53**	**-**	**-**	**8.381,53**	**8.381,53**	**13.147,62**
Caixa e bancos	8.381,53	-	-	8.381,53	8.381,53	13.147,62
TÍTULOS DE RENDA FIXA	**90.887,80**	**13.542,46**	**300.354,64**	**404.784,90**	**404.784,90**	**452.794,47**
Certificado de Depósito Bancário – CDB	-	12.887,71	92.209,63	105.097,34	105.097,34	112.015,10
Debentures – Operações Compromissadas	-	-	-	-	-	-
Letras Financeiras	-	654,75	116.403,18	117.057,93	117.057,93	85.746,97
Tesouro Direto	-	-	91.741,83	91.741,83	91.741,83	59.854,87
Título de Capitalização	96,63	-	-	96,63	96,63	96,63
Banco BTG Pactual S.A.	13.597,05	-	-	13.597,05	13.597,05	-
Banco Itaú S.A.	29.422,92	-	-	29.422,92	29.422,92	-
Banco Safra S.A.	16.982,55	-	-	16.982,55	16.982,55	16.480,64
Banco Santander (Brasil) S. A.	163,78	-	-	163,78	163,78	319,28
BNY Mellon Banco S.A.	29.621,20	-	-	29.621,20	29.621,20	-
Caixa Econômica Federal	1.003,67	-	-	1.003,67	1.003,67	-
Fundos – Banco Daycoval S.A.	-		-	-	-	8.027,29
Fundos – UNIMED INVESTCOOP ANS III	-	-	-	-	-	3.014,35
Fundos – XP Investimentos	-	-	-	-	-	167.239,34
TÍTULOS DE RENDA VARIÁVEL	**36.935,46**	**-**	**-**	**36.935,46**	**-**	**22.298,19**
Banco Banque Nationale de Paris Basil S.A.	11.689,32	-	-	11.689,32		
Banco Bradesco S.A.	5.857,82	-	-	5.857,82		
BNY Mellon Banco S.A.	17.060,01	-	-	17.060,01		
XP Investimentos Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários S.A.	2.328,31	-	-	2.328,31	-	22.298,19
TÍTULOS MULTIMERCADO	**178.707,26**	**-**	**-**	**178.707,26**	**-**	**106.744,49**
Banco Bradesco S.A.	1.561,67	-	-	1.561,67	-	6.452,51
Banco Daycoval S.A.	21.020,18	-	-	21.020,18	-	10.061,42
Banco Itaú S.A.	5.363,41	-	-	5.363,41	-	-
Banco Santander (Brasil) S. A.	2.862,37	-	-	2.862,37		1.029,76
BNY Mellon Banco S.A.	119.535,54	-	-	119.535,54	-	-
XP Investimentos Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários S.A.	28.364,09	-	-	28.364,09	-	89.200,80
TOTAL	**314.912,05**	**13.542,46**	**300.354,64**	**628.809,15**	**413.166,43**	**594.984,77**

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

	2020				2019			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Títulos para negociação								
Certificado de Depósito Bancário – CDB	–	90.122,27	–	90.122,27	–	73.333,89	–	73.333,89
Debentures – Operações Compromissadas	–	–	–	–	–	–	–	–
Letras Financeiras	–	237.669,41	–	237.669,41	–	274.465,39	–	274.465,39
Fundo	–	67.484,16	–	67.484,16	–	46.112,03	–	46.112,03
Tesouro Direto	–	23.816,99	–	23.816,99	–	4.518,39	–	4.518,39
Título de Capitalização	–	96,63	–	96,63	–	96,63	–	96,63
Ativos garantidores								
Certificado de Depósito Bancário – CDB	–	14.975,07	–	14.975,07	–	38.681,20	–	38.681,20
Letras Financeiras	–	37.991,12	–	37.991,12	–	39.634,94	–	39.634,94
Fundos	–	30.773,36	–	30.773,36	–	49.658,20	–	49.658,20
Letra Financeiras		49.573,77		49.573,77				
Tesouro Direto	–	67.924,84	–	67.924,84	–	55.336,48	–	55.336,48
TOTAL	**-**	**620.427,62**	**-**	**620.427,62**	**-**	**581.837,15**	**-**	**581.837,16**

Nível 1: títulos com cotação em mercado ativo;
Nível 2: títulos não cotados nos mercados abrangidos no "Nível 1" cuja precificação é direta ou indiretamente observável; e Nível 3: títulos que não possuem seu custo determinados com base em um mercado observável.

As aplicações financeiras estão compostas por:

APLICAÇÕES FINANCEIRAS

	2020	2019
CIRCULANTE	**414.890,33**	**441.197,39**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	**83.739,55**	**88.339,40**
Banco BTG Pactual S.A.	–	–
Banco Pan	14.975,07	38.681,20
Banco Safra	16.970,95	16.480,64
Banco Investcoop	10.175,24	3.014,35
Banco XP Investimentos	20.598,11	20.101,79
Banco Daycoval	21.020,18	10.061,42
Aplicações Livres	**331.150,78**	**352.857,99**
Banco Panamericano	49.251,05	33.169,83
Banco Santander	3.634,51	1.651,12
Banco Safra	11,61	13.950,16
Banco Bradesco	25,53	6.477,39
Titulo de Capitalização	96,63	96,63
XP Investimentos – Fundos	249.246,95	249.648,45
Outras Aplicações	28.884,50	47.864,41
NÃO CIRCULANTE	**205.537,29**	**140.639,77**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	**117.498,61**	**94.971,42**
Banco Safra S.A	18.032,63	18.269,51
Banco Santander	33.181,75	32.210,13
Banco Bradesco	35.063,76	34.426,89
Banco Daycoval	10.315,79	10.064,89
Banco CCB	10.219,83	–
Banco Itau	10.684,85	–
Aplicações Livres	**88.038,68**	**45.668,35**
Banco Bradesco	22.607,75	16.978,02
XP Investimentos – Letras Financeiras	55.095,14	18.657,58
Banco Daycoval	10.335,79	10.032,75
TOTAL	**620.427,62**	**581.837,16**

De acordo com a Resolução Normativa nº 392/2015 e suas alterações, foram constituídos ativos garantidores (aplicações vinculadas no montante de R$ 201.238,16 mil em 2020 e R$ 183.310,82 mil em 2019) 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 393/2015 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 10/02/2009, 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

	2020	2019
Lucro/Prejuízos do exercício	**123.710,91**	**70.625,94**
Ajustes para a reconciliação do resultado	**16.301,13**	**28.589,02**
Provisão para perdas sobre créditos	15.651,26	17.679,19
Depreciação e Amortização	24.327,32	21.928,74
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	(23.677,45)	(11.018,91)
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	**(100.134,53)**	**(82.751,26)**
Aplicações	(38.590,46)	(113.705,86)
Crédito de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(38.320,41)	(29.613,53)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência à Saúde	1.867,12	51.486,33
Títulos e Créditos a Receber	(22.897,57)	(2.521,12)
Conta Corrente com Cooperados	6.861,83	21.810,77
Outros Créditos a Receber	(9.055,04)	(10.207,85)
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	**16.462,11**	**41.361,93**
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	15.785,46	55.351,98
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	818,38	(27.718,82)
Tributos e Encargos Sociais	(17.835,07)	(22.241,31)
Débitos Diversos	7.383,56	12.531,19
Provisões Contigências Passivas	10.309,78	23.438,89
Caixa líquido das atividades operacionais	**56.339,62**	**57.825,63**
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	51,50	95,00
Recebimento de Dividendos	88,34	118,90
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado	(63.017,70)	(49.744,95)
Caixa líquido das atividades de investimento	**(62.877,86)**	**(49.531,05)**
Recebimento de Empréstimos/Financiamentos	1.970,00	-
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(16,12)	(78,69)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(181,73)	(442,90)
Caixa líquido das atividades de financiamento	***1.772,15***	***(521,59)***
Variação de Caixa e Equivalente Caixa	**(4.766,09)**	**7.772,99**
Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa	13.147,62	5.374,63
Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa	8.381,53	13.147,62
Variação de Caixa e Equivalente Caixa	**(4.766,09)**	**7.772,99**
Ativos Livres no Início do Período	411.673,95	302.447,62
Ativos Livres no Final do Período	427.570,98	411.673,95
Aumento/(Diminuição) no Caixa, Bancos e Aplicações Livres	**15.897,03**	**109.226,33**

NOTA 4 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Os créditos a receber de operações de Assistência à Saúde estão segregados conforme segue:

CRÉDITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

		2020	2019
Créditos de Operações com Assistência à Saúde		***99.988,66***	***61.668,25***
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	*(I)*	25.095,93	26.657,58
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	*(VI)*	(514,82)	(770,24)
(+) Corresponsabilidade Assumida a receber	*(II)*	46.234,24	35.787,98
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	*(VI)*	(16.714,24)	(7,07)
(+) Outros Créditos de Operações de Assistência Médico Hospitalar	*(III)*	45.887,55	-
(+) Outros Créditos Operacionais		**277,63**	**816,22**
(+) Outros Créditos Operacionais	*(IV)*	945,25	1.290,97
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	*(VI)*	(667,62)	(474,75)
Intercâmbio a receber		**8.820,11**	**10.148,65**
Intercâmbio a receber	*(V)*	15.430,01	15.937,60
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	*(VI)*	(6.609,90)	(5.788,95)
TOTAL		**109.086,40**	**72.633,12**

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. Correspondem também às vendas a receber de planos individuais/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 435/2018 ANS, Anexo I – Capítulo IV – Manual Contábil, item "6.2".

II. Corresponsabilidade Assumida a receber

Corresponde à cobrança do atendimento realizado pela rede credenciada e rede própria da UNIMED FORTALEZA aos beneficiários de outras operadoras, oriunda 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 de Operações de Assistência Médico Hospitalar

No exercício de 2020 foram reconhecidos os valores correspondentes aos reajustes suspensos das contraprestações no período de setembro a dezembro de 2020 e à recomposição do reajuste anual e por faixa etária pela ANS conforme detalhado na Nota Explicativa nº 18.1.

Com base nos levantamentos realizados para este registro, ao final do período restou saldo destes fatos no grupo contábil de Outros Créditos de Operações de Assistência Médico-Hospitalar no montante de R$ 45.887,55 mil, conforme orientação da ANS para o tratamento contábil do reajuste suspenso das Contraprestações, publicado em 08 de outubro de 2020, onde indica que o registro no Ativo da parcela correspondente ao reajuste não cobrado deve ser efetuado na conta 1239X1088 a débito, com contrapartida a crédito na conta de receita de contraprestações correspondente à modalidade do plano.

IV. 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.

V. Intercâmbio a receber

Corresponde a cobrança do atendimento realizado pela rede credenciada e rede própria da UNIMED FORTALEZA aos beneficiários de outras operadoras, oriunda de intercâmbios eventuais ou não continuados estabelecidos entre as cooperativas no Sistema Unimed ou com demais operadoras.

VI. 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:

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS – PPSC

	Assistência à saúde	*Corresponsabilidade assumida*	*Operacional*	*Intercâmbio eventual*
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	**770,31**	**7,01**	**474,75**	**5.788,96**
Adições	1.018,68	17.026,14	298,00	12.934,88
Baixas	(1.274,14)	(318,94)	(105,13)	(12.113,94)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**514,85**	**16.714,21**	**667,62**	**6.609,90**

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 Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações.

NOTA 5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

	2020	*2019*
CIRCULANTE	**12.288,82**	**3.296,20**
Imposto de Renda Retido na Fonte	2.186,70	701,87
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	368,71	110,87
Base Negativa de Contribuição Social s/Lucro Líquido	1.331,19	-
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	64,12	64,12
Imposto de Renda Pessoa Jurídica a Compensar Estimativa	1.258,76	747,78
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Jurídica	4.411,77	172,60
PIS Retido na Fonte	353,23	177,70
COFINS Retido na Fonte	1.534,57	725,90
ISS a Recuperar	566,56	566,52
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	213,21	28,84
NÃO CIRCULANTE	**44,25**	**44,25**
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44,25	44,25
TOTAL	**12.333,07**	**3.340,45**

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

		2020	2019
CIRCULANTE		**87.869,02**	**49.246,57**
Estoques	(I)	31.706,47	24.161,67
Despesas Antecipadas	(II)	1.490,16	1.477,67
Conta Corrente Cooperados	(III)	19.634,05	4.612,93
Adiantamento a Fornecedores	(IV)	2.003,74	1.633,54
Adiantamento a Funcionarios	(V)	1.236,94	1.131,37
Adiantamento a Prestadores de Servicos	(VI)	13.230,14	-
Despesas Diferidas	(VII)	10.420,95	9.729,66
Outros Créditos ou Bens a Receber	(VIII)	8.146,57	6.499,73
NÃO CIRCULANTE		**136.834,41**	**159.358,70**
Depósitos Judiciais e Fiscais	(IX)	40.289,27	40.899,08
Conta Corrente Cooperados IN20	(X)	96.426,34	118.309,28
Outros Títulos a Receber	(XI)	118,80	150,34
TOTAL		**224.703,43**	**208.605,27**

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 seguros 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. Adiantamento a Prestadores de Serviços

Os valores representam antecipações a prestadores, basicamente no que se referem a adiantamento de produções.

VII. Despesas Diferidas

Os valores representam os saldos das despesas de comissões pagas, oriundas da venda de planos de saúde diferidas por 12 meses.

VIII. 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.

IX. Depósitos Judiciais e Fiscais

Compreendem valores depositados judicialmentenas esferas cível, trabalhista e tributária conforme detalhado como segue:

DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS

	2020	2019
Depósitos Judiciais ANS	24.964,71	22.361,09
Outros depósitos Judiciais	3.167,01	7.958,50
Depósitos Judiciais Tributários – Pis e Cofins atos cooperados	4.253,84	4.253,83
Depósitos Judiciais Cíveis	6.543,03	5.701,76
Bloqueios judiciais	254,51	623,90
Depositos Judiciais – Trabalhistas	1.106,17	-
TOTAL	**40.289,27**	**40.899,08**

X. Conta Corrente Cooperados – Instrução Normativa nº 20/2008

Conforme disposto na Instrução Normativa nº 20/2008 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 Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações.

Conta Corrente Cooperados – Instrução Normativa nº 20/2008

Conforme disposto na Instrução Normativa nº 20/2008 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 Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações.

TRIBUTOS IN20

	2020	2019
Débitos Parcelados ANS – SUS IN20	612,28	601,86
Imposto de Renda – IN20	12.179,02	15.273,30
Contribuição Social Sobre o Lucro Liquido – CSLL – IN20	3.448,34	4.324,45
COFINS – IN20	56.208,17	69.433,26
PIS – IN20	16.023,41	19.002,99
Contribuições Previdenciarias – INSS – IN20	2.453,32	3.076,63
Debitos Parcelados ANS – SUS IN20	2.408,61	2.973,01
Taxa De Saúde Suplementar – TSS – IN 20	3.092,87	3.623,38
Contribuições Sociais Retidas Na Fonte – CSRF – IN20	0,32	0,40
TOTAL	**96.426,34**	**118.309,28**

XI. Outros Títulos a Receber

Refere-se principalmente às garantias contratuais referentes a cauções de contratos de locações dos imóveis e contratos de prestações de serviços com a Cooperativa, cujo montante total em 2020 R$ 102,78 mil (em 2019 de R$ 134,33 mil).



NOTA 7 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOsocietárias NO PAÍS

As participações societárias no país para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 estão demonstradas como segue:

INVESTIMENTOS

	2020	***2019***
Controladas	**2.794,08**	**1.356,76**
Unimed Corretora de Seguros	2.401,48	967,53
Uniserv Serviços S/C Ltda	392,60	389,23
Outros investimentos	**5.353,48**	**4.962,00**
Sicred Ceará Centro Norte	1.497,28	1.490,08
Central Nacional Unimed	3.411,15	3.095,41
Unimed Participações	370,29	312,02
Federação Ceará	0,15	0,15
Unimed Seguradora	64,61	54,34
Federação Equatorial	10,00	10,00
TOTAL	**8.147,56**	**6.318,76**

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 2020, serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial.

Os demais investimentos da UNIMED FORTALEZA estão diretamente vinculados a estratégia da administração em promover uma verticalização associativa de suas operações cooperativistas. Os investimentos são representados ao valor de custo pelo fato da UNIMED FORTALEZA não possuir influência significativa sobre as empresas em questão, não existindo, portanto, o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais. As participações mantidas pela UNIMED FORTALEZA nas empresas avaliadas ao custo não são superiores a 20% do capital social das mesmas.



NOTA 8 – IMOBILIZADO

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

IMOBILIZADO

		Taxa anual	Vida útil anual	Saldo líquido em 31/12/2019	Adições	Baixas Líquidas	Depreciação	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2020
NÃO HOSPITALAR				**59.960,00**	**19.271,79**	**(273,34)**	**(5.651,43)**	**139,23**	**73.446,25**
Terrenos		–	–	**16.267,10**	–	–	–	–	**16.267,10**
Edificações		2,1%	47	**8.810,22**	815,80	–	(185,11)	(57,45)	**9.383,46**
Edificações de Terceiros		10,0%	10	**11.782,87**	2.988,15	–	(1.416,30)		**13.354,72**
Benfeitoria em Imóveis de Terceiros	(I)	10,0%	10	**8.352,25**	8.653,57	–	(1.537,29)	585,68	**16.054,21**
Instalações		2,1%	47	**3.950,51**	935,36	–	(88,32)	(389,24)	**4.408,31**
Máquinas e Equipamentos		10,0%	10	**4.335,78**	2.603,40	(186,70)	(693,33)	26,67	**6.085,82**
Móveis e Utensílios		10,0%	10	**1.884,35**	1.651,27	(66,28)	(390,86)	73,95	**3.152,43**
Veículos		20,0%	5	**314,28**	24,80	–	(122,11)	–	**216,97**
Equip. de Informática		20,0%	5	**4.262,64**	1.599,44	(20,36)	(1.218,11)	(100,38)	**4.523,23**
HOSPITALAR				**118.462,75**	**41.648,19**	**–**	**(6.263,45)**	**(139,23)**	**153.708,26**
Terrenos		–	–	**1.799,46**	–	–	–	–	**1.799,46**
Edificações		1,7%	60	**72.634,25**	6.540,01	–	(1.254,74)	–	**77.919,52**
Instalações		1,7%	60	**10.165,31**	7.452,45	–	(176,32)	(167,25)	**17.274,19**
Máquinas e Equipamentos		10,0%	10	**25.512,29**	8.411,73	–	(3.343,37)		**30.580,65**
Móveis e Utensílios		10,0%	10	**5.925,21**	1.077,59	–	(975,86)	(72,36)	**5.954,58**
Veículos		20,0%	5	**388,63**	760,01	–	(178,02)	–	**970,62**
Equip. de Informática		20,0%	5	**951,42**	670,21	**–**	(335,14)	100,38	**1.386,87**
Imobilizado em Andamento		–	–	**1.086,18**	16.736,19	**–**	**–**	–	**17.822,37**
TOTAL				**178.422,75**	**60.919,98**	**(273,34)**	**(11.914,88)**	**–**	**227.154,51**

I. Contratos de Arrendamento Mercantil.

Os Contratos de Aluguéis caracterizados em Leasing Financeiro, em conformidade a NBC TG 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil, totalizam R$ 13.354,72 mil em 31 de dezembro de 2020 (em 2019 de R$ 11.782,87 mil).

NOTA 9 – INTANGÍVEL

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

INTANGÍVEL

		Taxa anual	Vida útil anual	Saldo líquido em 31/12/2019	Adições	Baixas líquidas	Amortização	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2020
HOSPITALAR				**3.246,92**	**1.488,29**	**–**	**(1.037,74)**	**(826,39)**	**2.871,08**
Carteira de Plano de Assistência à Saúde	(I)	20,0%	5	**–**	–	–	–	–	**–**
Sistemas de Computação	(II)	20,0%	5	**3.246,92**	1.488,29	–	(1.037,74)	(826,39)	**2.871,08**
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde	(III)	20,0%	5	**–**	–	–	–	–	**–**
Outros Ativos Intangíveis	(IV)	10,0%	10	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
NÃO HOSPITALAR				**41.143,16**	**6.363,41**	**–**	**(11.374,73)**	**826,39**	**36.958,23**
Sistemas de Computação		5 a 20%	5 a 20%	**41.143,16**	6.363,41	–	(11.374,73)	826,39	**36.958,23**
Outros Ativos Intangíveis		10,0%	10	**–**	**–**	**–**	**–**		**–**
TOTAL				**44.390,08**	**7.851,70**	**–**	**(12.412,47)**		**39.829,31**

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
Custo		
Custo de aquisição (a)	31/12/2009	862,91
Amortização	De 2012 a 2017	862,91
SALDO DO INTANGÍVEL NO EXERCÍCIO	31/12/2020	-
Número de Beneficiários		
Carteira adquirida (b)	31/12/2009	1.344
Inclusão de beneficários	De 2009 a 2020	24
Baixa na carteira (c)	De 2009 a 2020	(703)
SALDO DA CARTEIRA NO EXERCÍCIO	**31/12/2020**	**665**

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

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

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

II. Sistemas de Computação

Os principais itens tratam-se da aquisição e implantação de sistemas tais como, o ERP (Enterprise Resource Planning), BI (business inteligence) e sistemas complementares para os controles orçamentários, financeiros, fiscais e tributários, do BSC (balance scored card), além do desenvolvimento de sistemas próprios assistenciais.

Estes sistemas possuem diversos módulos que permitem a análise e o controle das operações da cooperativa, tendo iniciadas suas amortizações a partir da conclusão das fases de implantação gradual. O seu ambiente técnico de manutenção é encontrado em banco de dados Oracle.

Os projetos informacionais da UNIMED FORTALEZA, que ainda estão em fase de implantação somente serão amortizados a partir da fase de conclusão, considerados os prováveis benefícios econômicos futuros esperados gerados em favor da empresa, de acordo com a NBC TG 04 (R3) – Ativo Intangível.

III. Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar

Com base na Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO nº 1/2008, 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 2020 foram registrados no resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.6.1.

Conforme exigido pela Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO nº 07/2012 alterada pela Instrução Normativa Conjunta ANS DIOPE/DIPRO n.º 08/2018 foi emitido em 2020 relatório circunstanciado de asseguração limitada pela CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S.S. - EPP, quanto à adequação e a fidedignidade das informações referentes aplicação nos programas aprovados.

Referido relatório se refere aos saldos registrados no exercício de 2019, 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

	2020	2019
Despesas com Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	77.307,16	61.414,19
TOTAL	**77.307,16**	**61.414,19**

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 ñ 11.638/2007, 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

		2020	2019
CIRCULANTE		**321.828,37**	**302.732,21**
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde		**115.284,79**	**106.348,88**
Provisão de Contraprestações não Ganhas	(I)	54.857,20	48.608,97
Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão	(II)	1.322,70	1.209,33
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA	(III)	59.104,89	56.530,58
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde	(IV)	**206.543,58**	**196.383,33**
Produções Médicas		191.548,67	180.620,71
Intercâmbio a Pagar		2.630,44	2.955,85
Ressarcimento ao SUS		5.448,27	5.552,20
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN04		6.916,20	7.254,57
NÃO CIRCULANTE		**14.315,80**	**17.626,52**
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde		**14.315,80**	**17.626,52**
Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão	(II)	2.089,96	2.066,79
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN04		12.225,84	15.559,73
TOTAL		**336.144,17**	**320.358,73**

I. Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganha um PPCNG

De acordo com a Resolução Normativa nº 435/2018 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.

No exercício de 2020 foram reconhecidos os valores correspondentes aos reajustes suspensos das contraprestações no período de setembro a dezembro de 2020 e à recomposição do reajuste anual e por faixa etária pela ANS conforme detalhado na Nota Explicativa nº 18.1.

Com base nos levantamentos realizados para este registro, ao final do período restou saldo destes fatos contábeis na Provisão para Prêmio ou Contraprestação Não Ganha no montante de R$ 4.052,57 mil, correspondente à cobertura contratual não decorrida no exercício de 2020, portanto com proporção pro-rata a ser reconhecida na receita de contraprestações efetivas em 2021, momento em que ocorre a cobertura contratual decorrida no tempo da prestação

do serviço para o beneficiário do plano, conforme Resolução Normativa nº 435/2018 e suas alterações, Anexo I – Capítulo IV – Manual contábil das operações do mercado de saúde suplementar em seu Item "1)"

II. Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão

De acordo com a exigência da Resolução Normativa nº 393/2015, esta provisão é calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao Planos 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. (GEAOP)/DIOPE/ANS/MS. Na competência de dezembro de 2020 o saldo final desta provisão foi de R$ 3.412,67 mil. A partir do 1º trimestre de 2016, de acordo com a Resolução Normativa 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 nº 393/2015, 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.

Na competência de dezembro de 2020 o saldo final desta provisão foi de R$ 59.104,88 mil. A partir do 1º trimestre de 2016, de acordo com a Resolução Normativa 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. 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 A SAÚDE

DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2020	2019
Débitos com operações de assistência à saúde	5.050,79	5.980,33
Débitos com operações de assistência à saúde não rel. com o plano	7.928,74	6.180,82
TOTAL	**12.979,53**	**12.161,15**

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/ou habituais e nas operações de aluguel de rede entre demais operadoras de planos de saúde.

NOTA 12 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

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

TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

	2020	2019
CIRCULANTE	**57.501,06**	**48.373,92**
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	2.436,36	2.229,72
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	27.532,70	20.575,52
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	7.084,89	6.554,68
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	2.647,89	2.189,57
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	-	321,41
Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido	-	119,29
Cofins e PIS / PASEP	2.154,07	2.173,39
Contribuições Previdenciárias	6.268,78	5.567,49
FGTS a Recolher	1.356,35	1.204,35
Imposto Sobre Serviços – ISS	839,77	783,01
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	225,61	17,77
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN20	6.436,09	6.322,57
Outras Cont. Retidas na Fonte	518,55	315,15
NÃO CIRCULANTE	**103.963,83**	**130.926,06**
Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS – IN 20/08	101.555,22	127.953,05
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN20	2.408,61	2.973,01
TOTAL	**161.464,89**	**179.299,98**

As obrigações legais contempladas na Instrução Normativa nº 20/2008, são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos Cooperados. Os saldos da conta corrente de Cooperados – passivo tributário a receber de Cooperados no ativo realizável à longo prazo, segregados por tributo e competência estão apresentados conforme Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e suas alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 9.1.1 em quadro da Nota Explicativa nº 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	VENCIMENTO	ENCARGOS	2020	2019
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	15/01/2020	6% a.a	-	7,13
Banco Santander Brasil S.A.	Leasing Indexado	10/06/2020	CDI + 0,35 % a.m.	-	154,58
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	15/07/2019	6 % a.a	-	-
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	16/09/2019	6% a.a	-	-
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	15/01/2019	3,5 % a.a	-	-
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	16/08/2021	100% TJLP+5% base 365	27,40	45,43
Caixa Econômica Federal	Capital de Giro	10/11/2023	100% CDI+0,22% a.m	1.982,53	-
PASSIVO CIRCULANTE				**751,32**	**189,03**
PASSIVO NÃO CIRCULANTE				**1.258,61**	**18,11**
TOTAL				**2.009,93**	**207,14**

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza encerrou 2020 com R$ 2.009,93 mil (R$ 207,14 mil em 2019), composto basicamente por captação de recursos para aquisição de equipamentos junto às instituições financeiras.

NOTA 14 – DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme demonstrado a seguir:

DÉBITOS DIVERSOS

		2020	2019
CIRCULANTE		**84.776,30**	**77.913,81**
Obrigações com Pessoal	*(I)*	25.990,92	25.464,12
Fornecedores	*(II)*	47.472,00	41.251,01
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual	*(III)*	3.290,17	2.692,72
Outros Débitos	*(IV)*	7.003,21	7.485,96
Receita Antecipada	*(V)*	1.020,00	1.020,00
NÃO CIRCULANTE		**13.176,26**	**12.655,20**
Receita Antecipada	*(V)*	273,33	1.293,33
Leasing Financeiro - Alugueis	*(VI)*	12.902,93	11.361,87
TOTAL		**97.952,56**	**90.569,01**

I. Obrigações com Pessoal

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

II. Fornecedores

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

III. Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual

Valores referentes aos recebimentos de títulos antes da data de seu vencimento onde o período de cobertura contratual ainda não foi iniciado.

IV. Outros Débitos

Demais obrigações da cooperativa, sendo que entre as mais relevantes encontram-se os repasses a associações cooperativistas e antecipações de Clientes.

V. Receita Antecipada

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

VI. Leasing Financeiro – Aluguéis

Valores referentes aos saldos passivos decorrentes dos contratos da aluguéis caracterizados como Arrendamento Mercantil.

NOTA 15 – PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

A UNIMED FORTALEZA possui provisões para tributos diferidos como segue:

PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

	2020	2019
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	6.661,19	6.809,72
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.501,71	2.555,18
TOTAL	**9.162,90**	**9.364,90**

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 aquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda. Em 2020 foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre os prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento acumulado de R$ 84.001,62 mil em ações de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.

PROVISÕES JUDICIAIS

	2020	2019
Provisão Contingência Regulatória	41.486,86	41.486,85
Provisão para Ações Cíveis	34.706,12	24.194,32
Provisão para Ações Trabalhistas	3.554,81	3.554,81
Demais Provisões para Ações	4.253,83	4.253,83
TOTAL	**84.001,62**	**73.489,81**

16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais, representam R$ 225.796,91 mil distribuídas em 2.521 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 2020 é de 4.335 (4.128 em 2019). 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$ 90,00 mil. O capital social encerrou o exercício de 2020 com R$ 198.778,83 mil (em 2019 com R$ 157.806,42 mil). As variações no exercício estão compostas principalmente pelo ingresso e saída de Cooperados no montante de R$ 19.480,41 mil, pelas integrações de capital mensal de quotas no montante de R$ 5.075,29 mil e pela

incorporação das sobras do exercício anterior e da remuneração de juros ao capital líquido no ano no montante de R$ 16.416,71 mil.

CAPITAL SOCIAL

		2020	2019
Capital social subscrito		199.101,04	158.174,63
Capital a integralizar	(I)	(322,21)	(368,21)
TOTAL		**198.778,83**	**157.806,42**

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 5.764/1971, são previstas destinações das sobras e constituições de reservas, compostas da seguinte forma:

RESERVAS

		2020	2019
Reservas de Reavaliação	(I)	18.633,86	19.025,99
Fundo para Contingências Tributárias	(II)	13.885,41	36.372,31
Fundo para Contingencia COVID 19	(III)	30.000,00	-
Fundo de Reserva	(IV)	23.515,80	15.864,93
FATES	(V)	232.989,22	172.831,69
TOTAL		**319.024,29**	**244.094,92**

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 2020 o saldo dos efeitos tributários é de R$ 9.162,90 mil (em 2019 de R$ 9.364,90). 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 5.764/1971, 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 2020 em função da pandemia do Covid-19, visando a manutenção de seus associados entre o período de março a dezembro/2020 os valores do REFIS foram abatidos do referido fundo para contingências tributárias tendo o saldo do exercício de 2020 de R$ 13.885,41 mil (em 2019 de R$ 36.372,31).

III. Fundo para Contingências Covid-19

Constituído no valor de R$ 30.000,00 mil, conforme aprovação em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de novembro de 2020, para suportar possível aumento anormal dos custos advindo dos efeitos posteriores da Covid-19 no exercício social de 2021, conforme proposta do Conselho de Administração,

com aporte único por parte da Unimed Fortaleza em dezembro de 2020, através de recursos disponíveis, com encerramento pré-determinado para dezembro de 2021 e saldo remanescente revertido integralmente para os Cooperados.

IV. Fundo de reserva

Obrigatório conforme Art. 28, Inciso I, da Lei nº. 5.764/1971 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 de 2020 no valor de R$ 7.610,03 mil (em 2019 de R$ 5.689,61 mil).

V. FATES

O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, é obrigatório conforme Art. 82, Inciso II, da Lei nº. 5.764/1971 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 2020 compreendeu: adições de R$ 58.255,02 mil referentes a constituição mensal com base nos atos não cooperativos, assim como R$ 1.902,51 mil da constituição da reserva sobre as sobras líquidas do exercício (em 2019 R$ 46.278,59 mil e R$ 1.422,40 mil respectivamente).

17.3 OUTRAS EXIGÊNCIAS ANS

17.3.1 PATRIMÔNIO MÍNIMO AJUSTADO

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/2009 e alterações, a cooperativa deve possuir um patrimônio mínimo ajustado em 31 de dezembro de 2019 de R$ 386 mil correspondente a 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 2020 encerrou com R$ 489.256,98 mil (em 2019 com R$ 363.233,86 mil) de patrimônio líquido ajustado, apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos conforme Instrução Normativa ANS nº 50/2012 e alterações.

17.3.2 MARGEM DE SOLVÊNCIA

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/2009 e alterações, o patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos deverá ser suficiente para cobrir a margem de solvência até 31 de dezembro de 2022. O exercício de 2020 encerrou com R$ 400.128,06 mil (em 2019 com R$ 377.458,18 mil) de Margem de Solvência Total Exigida com percentual de exigência congelado em 75% conforme adoção antecipada do modelo padrão de capital baseado em riscos na apuração do seu capital regulatório, conforme Resolução Normativa ANS nº 451/2020 conforme mencionado na Nota Explicativa n.º 17.3.3. Desconto de 10% em 2020 de R$ 40.012,81 mil (em 2019 de R$ 37.746,82 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 07/2012 e alterações.

Dessa forma apresentou suficiência de R$ 129.141,73 mil (em 2019 de R$ 23.522,50 mil) do patrimônio líquido ajustado em relação à margem de solvência exigida.

PATRIMÔNIO AJUSTADO E MARGEM DE SOLVÊNCIA

	Percentual	2020	Percentual	2019
Margem de Solvência Total	100,00%	533.504,08	100,00%	484.541,96
Margem de Solvência Período	75,00%	400.128,06	77,90%	377.458,18
Desconto na MSE - Gastos com Promoprev	10%	(40.012,81)	10%	(37.746,82)
Margem de Solvência Exigida - MSE	**-**	**360.115,25**	**-**	**339.711,36**
Patrimônio Líquido	-	546.340,72	-	423.237,39
Adições para efeito econômico	-		-	1.912,65
Deduções para efeito econômico	-	(57.083,74)	-	(61.916,18)
Patrimônio Líquido Ajustado - PLA	**-**	**489.256,98**	**-**	**363.233,86**
SUFICIÊNCIA DO PLA EM RELAÇÃO À MSE	**-**	**129.141,73**		**23.522,50**

17.3.3 CAPITAL BASEADO EM RISCOS

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 451/2020 e alterações, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, a regra do Capital Baseado em Riscos define o montante variável a ser observado pela Operadora em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela ANS, compreendendo os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional.

A administração da Operadora optou em 15 de maio de 2020 pela adoção antecipada do modelo padrão de capital baseado em riscos na apuração do seu capital regulatório, prevista no Art.14º da Resolução Normativa em questão, iniciando pelo risco de subscrição.

O capital do risco de subscrição é dado pela fórmula:

$$CRS\ Total = CRSPre^2 + 0{,}64 \times CRSPre \times (CRSPro + CRSSUS) + (CRSPro + CRSSUS)^2 + (CRSRa + CRSRm)^2$$

Na qual:

CRS é o capital baseado no risco de subscrição;

CREPre é o capital baseado no risco de precificação;

CRFPro é o capital baseado no risco de provisionamento associado à PEONA;

CRSSUS é o capital baseado no risco de provisionamento da PESL-SUS;

SRSRa é o capital baseado no risco de remissão da operadora, referente a contratos sem beneficiários remidos a conceder;

CRSRm é o capital baseado no risco de remissão da operadora, referente a contratos com beneficiários remidos.

A partir da opção pela adoção antecipada, quanto a apuração do capital regulatório, a Operadora deverá considerar o maior entre os valores, do capital base, da margem de solvência ou do capital baseado em riscos apurados e quanto à exigência de margem de solvência de forma escalonada, poderão passar a considerar o percentual fixo de 75% (setenta e cinco por cento) de exigência para a margem de solvência. Estabelecidos os critérios de cálculo a partir do modelo padrão definido na Resolução Normativa ANS nº 451/2020 e alterações foram apurados para o capital de subscrição os valores para o exercício de 2020 conforme segue, encerrando o exercício de 2020 com o montante de R$ 103.736,20 mil.

CAPITAL BASEADO EM RISCO

FATORES PADRÕES	2020.01	2020.02	2020.03	2020.04	2020.05	2020.06
CRS.Pre (mil R$)	89.047,38	89.794,56	90.459,14	91.132,10	91.803,91	92.520,31
CRS.Pro (mil R$)	10.826,91	10.845,06	10.843,94	10.589,51	10.287,89	10.298,81
CRS.SUS (mil R$)	3,16	3,02	3,14	3,13	3,24	3,32
CRS.Ra (mil R$)	25.465,12	25.563,11	25.654,37	25.731,22	25.795,61	25.858,97
CRS.Rem (mil R$)	176,27	180,73	178,17	177,04	174,96	179,03
CRS Total (mil R$)	96.547,49	97.298,06	97.958,23	98.520,61	99.060,51	99.770,43
FATORES PADRÕES	2020.07	2020.08	2020.09	2020.10	2020.11	2020.12
CRS.Pre (mil R$)	93.212,97	93.815,14	94.319,18	94.899,81	95.435,25	96.690,27
CRS.Pro (mil R$)	10.346,89	10.327,36	10.399,95	10.440,74	10.724,12	10.885,35
CRS.SUS (mil R$)	3,32	3,45	3,38	3,38	3,27	3,38
CRS.Ra (mil R$)	25.655,83	25.734,09	25.033,43	24.890,55	24.851,00	24.720,12
CRS.Rem (mil R$)	179,97	178,97	177,78	177,84	176,54	175,92
CRS TOTAL (MIL R$)	100.402,83	100.993,92	101.330,80	101.871,54	102.491,73	103.736,20

NOTA 18 – RECEITAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As receitas líquidas de assistência à saúde no exercício de 2020 são compostas como segue:

RECEITAS

	2020	2019
Receitas de Planos de Assistência à Saúde	**2.250.049,27**	**2.188.855,21**
Contraprestações Líquidas	2.280.775,22	2.213.219,59
Variações das Provisões Técnicas - Remissão	(136,55)	(282,10)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(30.589,40)	(24.082,28)
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	**789,41**	**799,44**
Receitas de Oper. Assistência à Saúde N/Relacionadas com Planos de Saúde da OPS	**52.893,54**	**69.859,45**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	37.278,33	59.022,73
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assist. Médico-Hospitalar	3.197,34	2.551,17
Outras Receitas Operacionais	13.410,63	9.364,59
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(992,76)	(1.079,04)
TOTAL	**2.303.732,22**	**2.259.514,10**

A UNIMED FORTALEZA encerra o exercício de 2020 com R$ 2.303.732,22 mil (R$ 2.259.514,10 mil em 2019) de receitas de mensalidades de planos de saúde e 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 nº 2 Item "A", subitem "IV".

18.1 SUPENSÃO E RECOMPOSIÇÃO DE REAJUSTES

O comunicado da ANS 85 de 31/08/2020 publicado no DOU, informou sobre a suspensão da aplicação dos reajustes dos planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020 em decorrência da pandemia da infecção humana causada pelo Coronavírus SARS-CoV2, bem como, visando manter o equilíbrio das relações negociais que conformam o setor de regulado, de forma técnica, bem como a garantir a continuidade e a qualidade

da prestação de assistência à saúde dos consumidores dos planos de saúde. A medida foi aplicada para os contratos de planos privados de assistência à saúde médico-hospitalar na modalidade de pré-pagamento e abrange os contratos dos planos individuais/ familiares, coletivos empresariais e coletivos por adesão. A Diretoria Colegiada da ANS definiu, em reunião no dia 19 de novembro de 2020, que os beneficiários de planos de saúde que tiveram suspensas as cobranças de reajuste anual e por faixa etária entre setembro e dezembro de 2020, terão diluído o pagamento desses valores em 12 meses, mediante acordo prévio, de parcelamento inferior ou superior a 12 meses, entre a operadora e o contratante, cobrados a partir de janeiro de 2021. Também definiu os reajustes máximos que poderão ser cobrados para os planos individuais/familiares regulamentados (contratados a partir de 2/01/1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98) e para os planos anteriores à Lei nº 9.656 que têm o reajuste regulamentado por Termos de Compromisso, estabelecendo o percentual em 8,14% sendo o mesmo válido para o período de maio de 2020 a abril de 2021 com recomposição ao longo de 2021.

A UNIMED FORTALEZA reconheceu no exercício de 2020 os valores correspondentes aos reajustes suspensos das contraprestações no período de setembro a dezembro de 2020 e à recomposição do reajuste anual e por faixa etária não cobrados, de acordo com a orientação da ANS, a crédito na conta de receita de contraprestações efetivas correspondente a modalidade do plano, atendendo a regra de cobertura contratual para prestação do serviço de saúde. Com base nos levantamentos realizados para este registro, ao final do período restou saldo destes fatos no grupo contábil de receita de contraprestações efetivas no montante de R$ 41.835,17 mil, conforme orientação da ANS para o tratamento contábil do reajuste suspenso das Contraprestações, publicado em 08 de outubro de 2020, onde indica que o registro no Ativo da parcela correspondente ao reajuste não cobrado deve ser efetuado na conta 1239X1088 a débito, com contrapartida à crédito na conta de receita de contraprestações correspondente à modalidade do plano. Os valores proporcionais cuja cobertura contratual não compete ao exercício de 2020, foram registrados na Provisão de Prêmios/Contraprestações Não Ganha. Os valores totais estão destacados conforme segue:

SUSPENSÃO E RECOMPOSIÇÃO DE REAJUSTE ANUAL E POR FAIXA ETÁRIA PELA ANS

	2020
Contas a Receber – Outros Créditos de Operações de Assistência Médico-Hospitalar no montante	45.887,55
Receita de Contraprestações Efetivas reconhecidas no exercício	**41.835,17**
Provisão de Prêmio/Constraprestação Não Ganha constituída	**4.052,57**

NOTA 19 – CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os Custos Assistenciais ou despesas de assistência à saúde no exercício de 2020 são compostas como segue:

CUSTOS

	2020	**2019**
Despesas com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	**1.777.650,14**	**1.822.904,12**
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	1.775.075,82	1.818.523,39
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	2.574,32	4.380,73
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	**110.924,68**	**99.724,23**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	17.966,26	20.630,85
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	77.307,16	61.414,19
Provisão para Perdas Sobre Créditos	15.651,26	17.679,19
Despesas de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	**49.306,07**	**40.625,29**
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS	49.306,07	40.625,29
TOTAL	**1.937.880,89**	**1.963.252,64**

A UNIMED FORTALEZA encerra o exercício de 2020 com R$ 1.937.880,89 mil (R$ 1.963.254,64 mil em 2019), de custos assistenciais ou despesas de assistência à saúde, dos quais também consistem as provisões técnicas, os investimentos em Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, 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 2020 são compostas como segue:

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

	2020	2019
Despesas com Pessoal Próprio	**97.560,00**	**92.186,12**
Honorários da Administração	4.690,66	4.494,19
Despesas com Empregados	51.670,81	47.630,57
Despesas com Encargos Sociais	18.764,51	17.452,03
Outras Despesas com Pessoal Próprio	22.434,02	22.609,34
Despesas com Serviços de Terceiros	**42.340,37**	**38.227,97**
Honorários Advocatícios	4.422,29	4.451,80
Honorários de Auditoria	70,93	237,19
Honorários de Consultoria	5.122,44	5.516,99
Honorários de Serviços Técnicos	11.304,45	8.384,62
Mão de Obra Terceirizada	18.516,87	17.239,78
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	2.903,38	2.397,59
Despesas com Localização e Funcionamento	**25.911,94**	**24.921,25**
Despesas com Localização e Manutenção	2.246,18	2.807,40
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	3.357,93	1.767,75
Depreciações e Amortizações	13.742,52	12.959,66
Outras Despesas com Localização e Funcionamento	6.565,30	7.386,44
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	**13.271,09**	**14.260,13**
Despesas com Tributos	**3.657,83**	**2.763,41**
Despesas Administrativas Diversas	**19.117,92**	**32.081,23**
TOTAL	**201.859,15**	**204.440,11**

NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

O Resultado Financeiro se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS FINANCEIROS

	2020	2019
Receitas Financeiras	**58.182,28**	**47.643,57**
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	10.447,66	38.733,30
Receitas com Títulos De Renda Fixa Públicos	10.161,27	-
Receitas com Cotas de Fundos de Investimentos	29.659,46	-
Receitas por Recebimentos em Atraso	6.237,07	8.350,07
Outras Receitas Financeiras	1.676,82	560,20
Despesas Financeiras	**43.581,28**	**22.800,15**
Despesas com Titulos de Renda Fixa Privados	-	-
Despesas com Cotas de Fundos de Investimentos	19.172,84	-
Despesas com Titulos de Renda Variavel	8.838,49	-
Juros Sobre Capital Próprio	10.682,21	16.736,74
Despesas Bancárias	1.979,97	1.894,28
Descontos Concedidos	891,31	931,32
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos	600,15	578,66
Outras Despesas Financeiras	1.416,31	2.659,15
TOTAL	**14.601,00**	**24.843,42**

NOTA 22 – RESULTADO PATRIMONIAL LÍQUIDO

O Resultado Patrimonial se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS PATRIMONIAIS

	2020	2019
Receitas Patrimoniais	**6.309,80**	**6.985,09**
Receitas Patrimoniais não relacionadas com o plano de saude	4.376,41	5.240,10
Resultado de Equivalência Patrimonial Positivo	1.437,32	363,27
Ganhos na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	58,50	31,00
Outras Receitas Patrimoniais	437,57	1.350,72
Despesas Patrimoniais	**273,47**	**321,44**
Despesas com Bens Destinados à Venda	0,13	12,32
Resultado de Equivalência Patrimonial Negativa	-	2,59
Perdas na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	273,34	306,53
TOTAL	**6.036,33**	**6.663,65**

NOTA 23 – SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no exercício de 2020 são de R$ 28.537,60 mil (em 2019 de R$ 21.336,04 mil) demonstrada no quadro abaixo:

SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO

	2020	2019
Resultado do Exercício	**123.710,91**	**70.625,94**
(-) FATES atos não cooperativos	(58.255,02)	(46.278,59)
(-) FUNDO COVID 19	(30.000,00)	-
Exercícios Anteriores	-	3.506,55
Reversão PPR	2.000,10	-
Reversao de Reservas	594,15	594,15
(=) Sobras Líquidas do Exercício	**38.050,14**	**28.448,05**
Fundo de Reserva (20%)	(7.610,03)	(5.689,61)
FATES (5%)	(1.902,51)	(1.422,40)
TOTAL	**28.537,60**	**21.336,04**



NOTA 24 – PROVISÕES IRPJ e CSLL

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

CÁLCULO DO IMPOSTO DE RENDA, CONTRIBUIÇÃO SOCIAL E CONCILIAÇÃO COM ALÍQUOTA EFETIVA

	2020	2019
Sobras Antes do IRPJ e CSLL	**157.589,78**	**99.831,57**
Imposto Nominal	**53.580,53**	**33.942,73**
Adições Permanentes	**1.664,92**	**3.378,31**
Multas	70,51	958,04
Doações	16,27	12,03
Patrocínio	556,10	470,00
Brindes e donativos	351,02	457,62
Eventos	407,69	985,01
Perda de Inventário	263,34	495,62
Perdas e Roubos	-	-
Perdas Recuperação de Tributos	-	-
Adições Temporárias	**15.324,13**	**21.730,94**
Reserva de reavaliação	594,15	594,15
Contigências cíveis	5.918,21	3.408,54
Contigências tributárias	-	-
Contigências trabalhistas	-	392,79
Contigências regulatórias	-	8.291,13
Resultado Equivalencia Patrimonial Negativa	-	1,32
Provisão para Perdas sobre Crédito	8.811,77	9.043,01
Exclusões Permanentes	**70.835,27**	**42.067,55**
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	68.332,15	41.704,28
Estorno de Provisão para Perdas sobre Crédito	-	-
Estorno de Provisão de Contingências	-	-
Estorno de Provisão para Perdas	-	-
Recuperação de Créditos Tributários	1.065,79	-
Resultado positivo em equivalência patrimonial	1.437,32	363,27
Base de cálculo do lucro real	**103.743,57**	**82.873,27**
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)	-	-
Base de cálculo IRPJ e CSLL	**103.743,57**	**82.873,27**
Incentivo Fiscal IRPJ - Lei Rouanet	622,46	450,00
Incentivo Fiscal IRPJ - PAT	622,46	497,24
Incentivo Fiscal IRPJ - Lei do Incentivo ao Esporte	125,00	-
IRPJ Despesa	**24.541,96**	**19.746,97**
CSLL Despesa	**9.336,92**	**7.458,55**
IRPJ Diferido no resultado	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-
Imposto Real	**33.878,87**	**27.205,52**
Resultado depois do IRPJ e CSLL	**123.710,91**	**72.626,05**
Diferença entre a aliquota nominal e real	**19.701,65**	**6.737,21**

No decorrer do exercício de 2020, foi identificada uma diminuição da base de cálculo do IRPJ e CSLL na ordem de R$ 5.567,73 mil, nos exercícios de 2015 a 2017, em função de adições realizadas em sua integralidade nas contas de patrocínio, quando o correto seriam adições parciais, desconsiderando determinados dispêndios. Assim como uma alteração no exercício de 2017 no Incentivo Fiscal do IRPJ – PAT na ordem de R$ 111,13 mil. Em virtude desses fatos foram retificadas as apurações dos exercícios citados retirando o valor da composição da nossa base de cálculo, diminuindo assim o valor do Imposto de Renda e da Contribuição Social a pagar, gerando um crédito tributário total de R$ 2.004,16 mil conforme demonstrado como segue:

CÁLCULO DO IMPOSTO DE RENDA, CONTRIBUIÇÃO SOCIAL E CONCILIAÇÃO COM ALÍQUOTA EFETIVA

	2017	2017	2016	2016	2015	2015
		RETIFICADA		RETIFICADA		RETIFICADA
Sobras antes do IRPJ e CSLL	63.748,39	63.748,39	77.694,39	77.694,39	51.268,42	51.268,42
Imposto Nominal	21.674,45	21.674,45	26.416,09	26.416,09	17.431,26	17.431,26
Adições Permanentes	7.943,99	5.623,86	5.075,03	2.851,58	3.923,14	2.907,26
Multas	581,02	581,02	532,93	532,93	487,17	487,17
Doações	56,19	56,19	16,37	16,37	-	-
Patrocínio	2.861,82	541,69	2.617,11	385,38	1.473,23	457,35
Brindes e donativos	368,57	368,57	310,09	310,09	89,12	89,12
Eventos	319,39	319,39	234,61	234,61	327,58	327,58
Perda de Inventário	3.755,51	3.755,51	1.363,94	1.363,94	1.546,03	1.546,03
Perdas Recuperação de Tributos	1,49	1,49	8,27	8,27		
Adições Temporárias	5.135,97	5.135,97	18.882,15	18.882,15	18.981,34	18.981,34
Reserva de reavaliação	594,15	594,15	594,15	594,15	594,15	594,15
Contigências cíveis	920,15	920,15	3.294,77	3.294,77	3.301,59	3.301,59
Contigências tributárias	66,30	66,30	51,49	51,49	10,73	10,73
Contigências trabalhistas	-	-	1.376,81	1.376,81	221,52	221,52
Contigências regulatórias	-	-	9.835,98	9.835,98	8.940,66	8.940,66
Resultado Equivalencia Patrimonial Negativa	-	-	33,65	33,65	-	-
Provisão para Perdas sobre Crédito	3.556,37	3.556,37	3.693,30	3.693,30	5.910,70	5.910,70
Exclusões Permanentes	21.719,00	21.719,00	27.335,41	27.335,41	25.223,38	25.223,38
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	17.629,94	17.629,94	23.339,89	23.339,89	22.207,42	22.207,42
Estorno de Provisão para Perdas sobre Crédito	3.561,60	3.561,60	3.360,27	3.360,27	3.000,38	3.000,38
Estorno de Provisão de Contingências	-	-	180,14	180,14	-	-
Estorno de Provisão para Perdas	461,00	461,00	415,96	415,96	-	-
Resultado positivo em equivalência patrimonial	66,46	66,46	39,16	39,16	15,58	15,58
Base de cálculo do lucro real	55.109,35	52.789,22	74.315,15	72.091,70	48.948,52	47.932,64
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)			987,19	1.291,96	14.684,40	14.379,64
Base de cálculo IRPJ e CSLL	55.109,35	52.789,22	73.328,96	70.800,74	34.265,12	33.554,00
Incentivo Fiscal IRPJ - Lei Rouanet	-	-	-	-	205,58	205,58
Incentivo Fiscal IRPJ - PAT	219,53	330,66	215,02	215,02	203,18	203,18
IRPJ Despesa	13.533,81	12.842,65	18.094,79	17.460,66	8.133,14	7.955,36
CSLL Despesa	4.959,84	4.751,03	6.600,17	6.371,89	3.083,72	3.019,72
IRPJ Diferido no resultado	-	-	-	-	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-	-	-	-	-
Imposto Real	18.493,65	17.593,68	24.694,96	23.832,55	11.216,87	10.975,09
Resultado depois do IRPJ e CSLL	45.253,74	46.153,71	52.998,43	53.860,84	40.050,55	40.292,33
Diferença entre a aliquota nominal e real	3.180,80	4.080,77	1.721,13	2.583,54	6.214,39	6.456,17

NOTA 25 – PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

A Unimed Fortaleza estornou em 2020, o montante de R$ 2.000,10 mil, correspondentes aos valores provisionados em 2019 para o Programa de Participação nos Resultados – PPR, um piloto contemplando os cargos de gestão cuja iniciativa visava reforçar a cultura de incentivo, recompensando o atingimento de metas estabelecidas pela Cooperativa. Apesar de tratar-se de um projeto que indiretamente contribui para a maximização de seus resultados, a administração recuou diante das incertezas econômicas que pairavam o mercado em função Covid-19.

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 2020, 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 2020, no valor de R$ 3.193,34 mil (em 2019 de R$ 2.956,80 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	Vigência	Seguradora	Ramo	Unidade	Valor Segurado
01970202001011800036 7	28/05/2020 - 28/05/2021	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	SEDE	25.000,00
01970202001011800038 2	29/05/2020 - 29/05/2021	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	BS TOWER (CAC)	2.000,00
01970202001011800038 2	29/05/2020 - 29/05/2021	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	BS TOWER (MED PREV)	2.000,00
1800684229	18/10/2020 - 18/10/2021	SOMPO SEGUROS S. A.	EMPRESARIAL	HRU	167.730,62
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB BEZERRA	3.100,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB PINTO MADEIRA	1.500,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB BEZERRA	1.100,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB OLIVEIRA PAIVA	500,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB OLIVEIRA PAIVA	2.200,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	CLINICA GODOFREDO MACIEL	1.450,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB GOMES DE MATOS	500,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	CLINICA JOSE VILAR	1.200,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	LAB HENRIQUETA GALENO	700,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	CLINICA LAURO NOGUEIRA	1.000,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	CLINICA SARGENTO HERMINIO	1.000,00
01970202001011800000 7	20/12/2019 - 20/12/2020	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	CLINICA FREI CIRILO	1.000,00
01970202001011800040 2	03/06/2020 - 03/06/2021	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	CENTRO PEDIATRICO	3.000,00
01970202001011800040 2	03/06/2020 - 03/06/2021	UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A.	EMPRESARIAL	UNIPRONTO MARACANAU	3.000,00
DIVERSAS	01/01/2020 - 31/12/2020	DIVERSAS	COMPREENSIVA	VEÍCULOS	1.821,76
TOTAL DA COBERTURA					**219.802,39**

SWAP – OPERAÇÕES ATIVAS

Derivativo		Valores Moeda Empresa			Resultado	
Data Competência	Data Pagamento	Valor da Operação	Saldo Ativo Total	Saldo Passivo Total	Lucro	Prejuízo
18/08/2020	18/08/2020	5.085,26	5.085,26	5.085,26	0,00	0,00
31/08/2020	31/08/2020				0,00	(9,01)
31/12/2020	31/12/2020				43,59	0,00
TOTAL					**43,59**	**(9,01)**

OPERAÇÕES FINALIZADAS

Derivativo		Valores Moeda Empresa			Resultado	
Data Competência	Data Pagamento	Valor da Operação	Saldo Ativo Total	Saldo Passivo Total	Lucro	Prejuízo
30/04/2020	30/04/2020	5.030,95	0,00	0,00	0,00	0,00
05/08/2020	05/08/2020				566,00	0,00
TOTAL					**566,00**	**-**

O principal fator de risco de mercado que afeta o negócio da UNIMED FORTALEZA diz respeito ao risco de crédito associado à possibilidade de não realização dos valores a receber correspondentes aos créditos de operações de planos de assistência à saúde e das aplicações financeiras. O risco referente ao recebimento dos valores a receber é atenuado pela venda a uma base pulverizada de Clientes e pela possibilidade legal de interrupção do atendimento aos beneficiários de planos de saúde após determinado período de inadimplência. Em relação ao risco de realização das aplicações financeiras, o mesmo é minimizado pelo fato das operações serem realizadas significativamente com instituições financeiras de primeira linha e com reconhecida liquidez.

NOTA 29 – EVENTOS MÉDICO-HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 344/2013 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 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido. Os valores apresentam-se líquidos de Glosas, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações.

COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉ-ESTABELECIDO – CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES PÓS LEI 9.656./1998

	Consulta médica	Exame	Terapia	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede Própria	9.498,25	20.699,11	33,08	59.318,35	35.929,89	102.926,14	228.404,82
Rede Contratada	42.825,32	77.575,02	14.158,84	179.006,48	38.061,18	48.824,33	400.451,17
Intercâmbio Eventual	-	-	-	-	-	5.528,84	5.528,84
TOTAL	**52.323,57**	**98.274,13**	**14.191,92**	**238.324,83**	**73.991,07**	**157.279,31**	**634.384,83**

NOTA 30 – TESTE DE ADEQUAÇÃO DOS PASSIVOS - TAP

O valor de R$ 1.157.584,00 mil, foi apurado no Teste de Adequação de Passivos (TAP). O TAP é elaborado utilizando métodos estatísticos e atuariais, com base em premissas realistas da UNIMED FORTALEZA, considerando uma projeção máxima de 8 anos do número de beneficiários, receitas, custos assistenciais, coparticipações e despesas. A projeção considera saídas dos beneficiários através do decremento morte com base na tábua biométrica BR-EMS 2015, acrescido das taxas de cancelamento. Os valores projetados foram descontados a valor presente com base nas estruturas a termo da taxa de juros (ETTJ) livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA. O resultado do TAP foi calculado conforme disposto no subitem 9.1.4, do Item 9 - Notas Explicativas Obrigatórias, do Capítulo I – Normas Gerais, dos Anexos da Resolução Normativa nº 435/2018.

TESTE DE ADEQUAÇÃO DO PASSIVO - TAP

Agregação de contratos utilizada no teste	Ajuste na tábua biométrica (sim ou não)	Taxa de cancelamento de contratos* (valor em percentual)	Inflação Médica estimada para o primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste máximo estimado para os planos individuais no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste médio por variação de custos estimado para os planos coletivos no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Utilização das faixas etárias da RN 63/2003 para estimação das despesas assistenciais (sim ou não)	Método de interpolação da ETTJ utilizado	Estimativa corrente de fluxo de caixa na data-base (valor em milhares de R$)
Carteira individual	Não	7,40%	14,23%	4,86%	-	Não	Nenhum	**-R$ 249.606,68**
Coletivo por adesão	Não	8,54%	14,23%	-	9,62%	Não	Nenhum	**R$ 755.553,62**
Coletivo empresarial	Não	13,03%	14,23%	-	10,29%	Não	Nenhum	**R$ 651.637,07**
Corresponsabilidade assumida em pré-pagamento	-	-	-	-	-	-	-	**-**
TOTAL								**R$ 1.157.584,00**

NOTA 31 – 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 2020.

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 2020 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 2020, 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

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, apresentados para fins de comparação nas demonstrações contábeis do exercício corrente, foram examinados por outros auditores independentes, que emitiram relatório datado de 6 de fevereiro de 2020, sem ressalvas.

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaborada sob a responsabilidade da administração da Entidade e apresentada como informação suplementar para fins de IFRS, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Entidade. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 -

Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A Administração da Entidade é responsável por essas outras informações, que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange 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 de continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade.

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se 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.

São Paulo (SP), 18 de fevereiro de 2021.

PP&C Auditores Independentes S/S
CNPJ: 67.643.825/0001-03
CRC2SP16.839/O-0
CVM: 6092

Paulo José de Carvalho
SÓCIO - RESPONSÁVEL TÉCNICO
CONTADOR CRC1SP145.095/O-8
CPF: 021.455.228-40

Perfil do Relatório

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



30

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 os públicos relacionados ao seu negócio (Clientes, Cooperados, Colaboradores, Fornecedores e Sociedade).

Voltar ao Sumário

Sobre o Relatório

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 2020, 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 2020, 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.***

Processo Adotado

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 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]

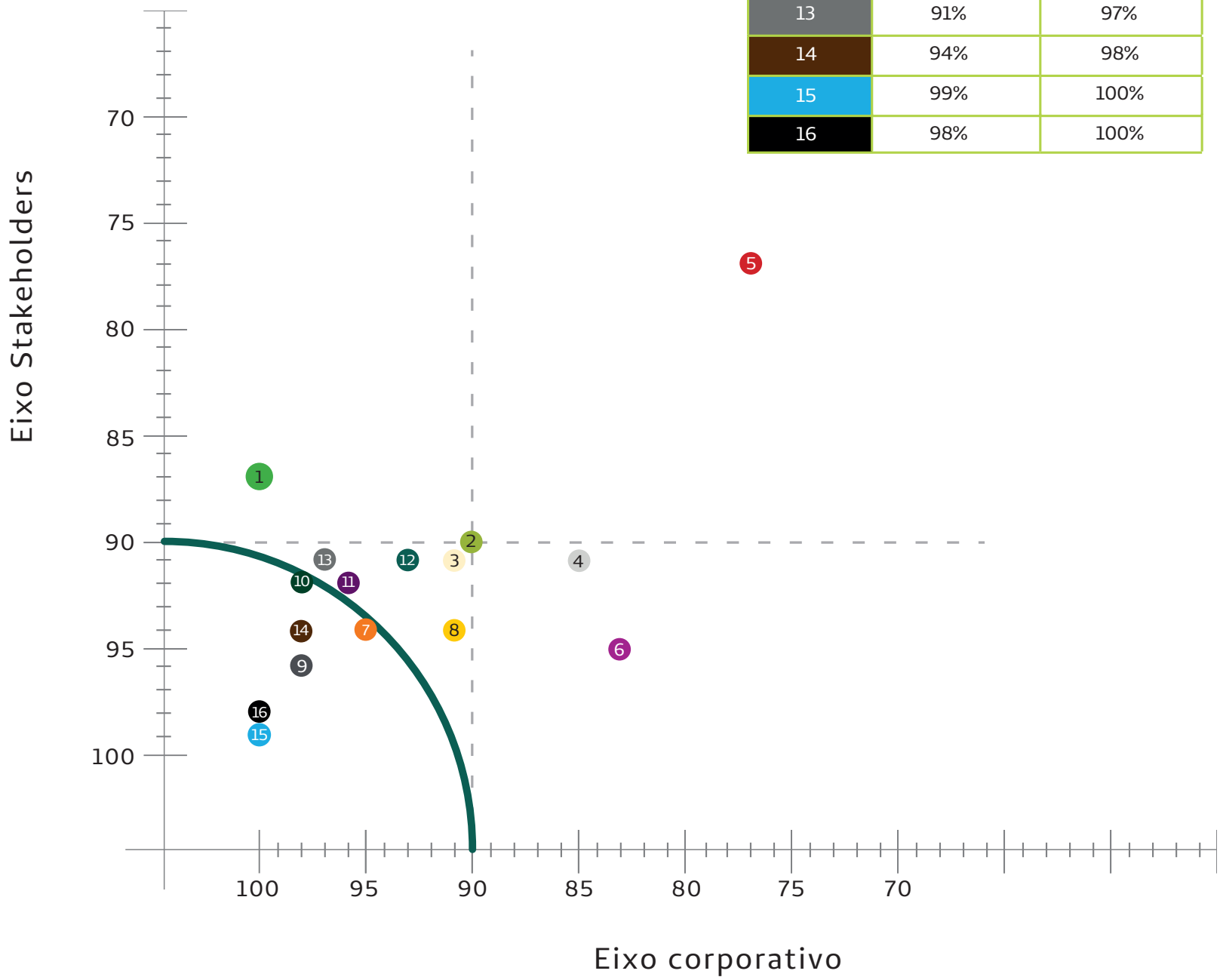
O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 da Unimed Fortaleza foi estruturado com base nas diretrizes do GRI – G4, onde foi elaborada uma pesquisa com os stakeholders da organização.

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



	Eixo stakeholders	Eixo corporativo
1	87%	100%
2	90%	90%
3	91%	91%
4	91%	85%
5	77%	77%
6	95%	87%
7	96%	95%
8	96%	91%
	Eixo stakeholders	**Eixo corporativo**
9	96%	98%
10	92%	98%
11	92%	96%
12	91%	93%
13	91%	97%
14	94%	98%
15	99%	100%
16	98%	100%



Índice Remissivo



31

Voltar ao Sumário

ÍNDICE REMISSIVO

Perfil e governança Estratégia e análise		Págs.RA
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Pág. 04 – "Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza".
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág. 04 – "Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza".
Perfil organizacional		**Págs.RA**
G4-3	Nome da organização.	Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.
G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	Pág. 14 e 22
G4-5	Localização da sede da organização.	A Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., ou Unimed Fortaleza, é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro de Aldeota– Fortaleza.
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	A totalidade de operações ocorre no Brasil.
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Pág. 14
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Pág. 14
G4-9	Relate o porte da organização.	A Unimed Fortaleza é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte.
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	Pág. 14 e 147
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Seguindo o regime de contratação CLT, 100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Pág. 132
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Pág. 14
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Pág. 33 e 52
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pág. 142
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	Pág. 142

Aspectos materiais identificados e limites		Págs. RA
G4 – 17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos pelo relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório.	Este Relatório cobre todas as unidades da Unimed Fortaleza.
G4 – 18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	Págs. 212
G4 – 19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Pág. 212
G4 – 20	Para cada aspecto material,, relate o limite do aspecto dentro da organização. • Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência. • Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.	Pág. 215
G4 – 21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. • Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas. • Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	Pág. 215
G4 – 22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Os capítulos dos relatórios anteriores eram feitos por diretoria. A partir de 2019, os relatórios passaram a ser feitos por assunto.
G4 – 23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Este é o quinto Relatório da Unimed Fortaleza feito seguindo as diretrizes GRI-G4.
Engajamento de *stakeholders*		**Págs. RA**
G4 – 24	Apresente uma lista de grupos de ***stakeholders*** engajados pela organização.	Pág. 212
G4 – 25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de ***stakeholders*** para engajamento.	Pág. 212
G4 – 26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar ***stakeholders***, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	Pág. 212
G4 – 27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de ***stakeholders*** e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de ***stakeholders*** que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Pág. 212
Perfil do relatório		**Págs.RA**
G4 – 28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Pág. 212
G4 – 28v	Data do relatório mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão 2020 da Unimed Fortaleza é de 17 de março de 2021.

G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	A publicação é feita anualmente.
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Pág. 212
G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	A opção escolhida pela cooperativa foi a opção "de acordo – essencial" das diretrizes da GRI na versão G4.
G4-33	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Apenas parte deste Relatório foi verificado externamente, o demonstrativo contábil.
Governança		**Págs.RA**
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	Pág. 6, 11, 18 e 21
Ética e integridade		**Págs.RA**
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Págs. 16, 37, 60 e 123
Econômico		**Sustentabilidade**
Forma de gestão		
Aspecto: Desempenho econômico		**Págs.RA**
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Págs. 156 e 162
Forma de gestão		
Aspecto: Práticas de compra		**Págs.RA**
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 132
Forma de gestão		
Aspecto: Biodiversidade		**Págs.RA**
G4-EN13	***Habitats*** protegidos ou restaurados.	Pág. 142
Forma de gestão		
Aspecto: Emissões		**Págs.RA**
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Pág. 147

Forma de gestão		
Aspecto: Efluentes e resíduos		**Págs. RA**
G4-EN22	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Pág. 142
G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	Pág. 142
Práticas trabalhistas e trabalho decente		
Forma de gestão		
Aspecto: Emprego		**Págs. RA**
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Pág 147
Forma de gestão		
Aspecto: Saúde e segurança no trabalho		**Págs. RA**
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Pág. 52
Forma de gestão		
Aspecto: Treinamento e educação		**Págs. RA**
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Pág. 40 e 64
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	Pág. 40, 42, 64 e 70
Forma de gestão		
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		**Págs. RA**
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	A Unimed Fortaleza possui um Comitê de Governança Corporativa e dele fazem parte a Superintendência de Gestão e Planejamento Empresarial, Responsabilidade Socioambiental, Auditoria Interna, Ouvidoria e Marketing e Comunicação.
Sociedade		
Forma de gestão		
Aspecto: Comunidades locais		**Págs. RA**
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág. 136, 139 e 142
Responsabilidade pelo produto		
Forma de gestão		

Aspecto: Saúde e segurança do cliente		Págs.RA
G4 - PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	Pág. 118, 126 e 136
Forma de gestão		
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		**Págs.RA**
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Pág. 86, 102, 126, 136 e 139
Forma de gestão		Sustentabilidade
Aspecto: Conformidade		**Págs.RA**
G4-EN29	Multas recebidas por não conformidade com regulações da ANS	Pág. 126
Forma de gestão		
Aspecto: Não discriminação (Código de Conduta Ética)		**Págs.RA**
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	A Unimed Fortaleza preza pela conduta ética e respeito à diversidade de cores, raça e gênero.

EXPEDIENTE

Unimed Fortaleza

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

COMITÊ DE ELABORAÇÃO
Editorial
Gerência de Marketing e Comunicação
Athila Nepomuceno
Larissa Freire
Mariana Matos
Natália Latini
Talita Cavalcante

Diagramação e produção gráfica
Agência Acesso Comunicação www.acessocomunicacao.com

Web design e programação
Atratis Comunicação Digital
www.atratis.com.br


Unimed
Fortaleza