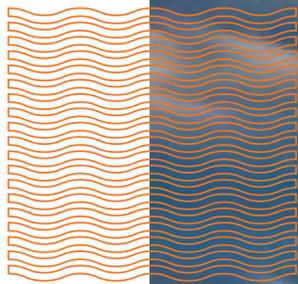




# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

# 2021



# Resumo



04	Mensagem da Presidência
05	Nossa Gestão
10	Nossos Conselhos e Representante
13	Quem Somos
15	Nosso DNA
17	Nossa Estratégia e Governança
20	Organograma
21	Nosso Cuidado Assistencial

29	Nossos Cooperados
31	Saúde e Segurança do Cooperado
33	Ética e Integridade do Cooperado
35	Treinamento e Desenvolvimento do Cooperado
38	Gestão e Valorização do Cooperado
45	Nossos Colaboradores
46	Saúde e Segurança do Colaborador

49 Ética e Integridade do Colaborador

51 Treinamento e Desenvolvimento do Colaborador

59 Gestão e Valorização do Colaborador

68 Nossos Clientes, Fornecedores,  
Prestadores e Sociedade

69 Nossa Marca

80 Satisfação do Cliente

89 Saúde e Segurança  
do Cliente

92 Ética e Integridade do Cliente  
e Fornecedor

94 ANS

97 Cadeia de Fornecedores

99 Inovação e Infraestrutura  
Tecnológica

102 Premiações, Reconhecimentos  
e Certificações

105 Sustentabilidade

107 Balanço Social

117 Indicadores Econômicos

123 Demonstrações Financeiras

159 Perfil do Relatório

161 Matriz de Materialidade

163 Índice Remissivo

# MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

(G4-1 e G4-2)

Dr. Elias Leite  
Presidente



Neste último ano, encerramos o ciclo da atual gestão e entregaremos uma Unimed Fortaleza sólida, capaz de crescer em receita e fortalecida no mercado de saúde e perante a nossa sociedade.

Posso afirmar que o nosso maior compromisso, ao longo dessa jornada, foi o cuidar. Destacamos, ainda, um posicionamento imprescindível para garantir uma relação de confiança entre os nossos públicos, aliado ao nosso jeito e vocação para cuidar: a transparência quanto à tomada de decisões estratégicas assertivas, valorizando sempre o nosso Cliente, o Médico Cooperado, o Colaborador e nossos fornecedores e parceiros. Mostramos a nossa força como Cooperativa, nos unimos e superamos muitos desafios.

Hoje, posso dizer que vivemos uma fase de muitas conquistas e, claro, aprendizados importantes que nos elevaram como referência em excelência no cuidado. Estamos colhendo frutos de um trabalho árduo e constante que só foi possível porque foi construído ao lado de pessoas que acreditaram, vestiram a camisa e confiaram nos direcionamentos da gestão, com base na nossa cultura da “Cortesia com Resultado”.

Em relação aos nossos Clientes, seguimos na verticalização do nosso cuidado e entregamos uma rede própria com alto nível de estrutura e excelência em atendimento, além de expandir, como principal entrega o Hospital Materno-Infantil. Voltamos a estar no topo, na categoria de marca mais lembrada do Ceará. Elevamos nosso nível de satisfação com o Cliente chegando ao índice de 88,6%, o que só traz a certeza de que a Unimed Fortaleza tem vocação para cuidar.

Quanto aos nossos Colaboradores, temos muito o que celebrar com as conquistas no GPTW (Great Place To Work). Hoje, somos a 1ª melhor empresa do Ceará para se trabalhar na categoria grande porte. No ranking nacional, subimos nove posições e somos a 24ª melhor empresa para se trabalhar do Brasil. Em 2021, tivemos o nosso melhor desempenho na pesquisa. É muito motivo para se orgulhar!

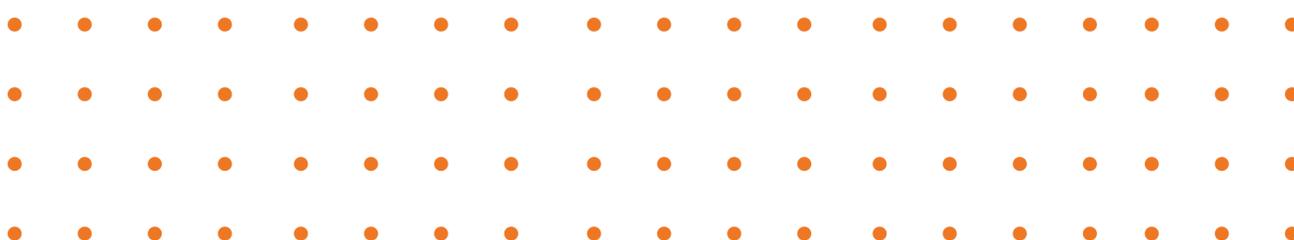
Em relação ao Médico Cooperado, intensificamos um trabalho de extrema valorização e transparência. Realizamos a 4ª edição da Semana do Cooperado, pagamos a anuidade do CRM de 1.633 Cooperados por meio do Programa CooperAtivo, realizamos a devolução de 50% do valor do Fundo Covid aos Cooperados, totalizando R\$15 milhões, ampliamos a remuneração em até +12% com base na produção médica do Cooperado com o programa GUIA; e outro destaque foi a Unimed Fortaleza ter assumido, mais uma vez, o Fundo de Passivo e Contingências Tributárias no período de janeiro a julho de 2021. Em pesquisa realizada em 2021 pela Fundação Unimed, ligada à Unimed do Brasil, alguns números se mostraram interessantes: 96% dos Cooperados percebem mudanças na atual gestão em relação a gestões passadas e 85% dos Cooperados só percebem mudanças do ponto de vista positivo. Outro dado importante é que conseguimos atingir o nível de satisfação dos Cooperados com a atual gestão em 94%.

Todos esses resultados refletem o quanto nos dedicamos e nos embasamos em uma gestão da mudança da cultura. Afinal, movidos por Paixão, trabalhamos com Colaboração entre todas as áreas, agindo com Autonomia, Proatividade e Objetividade, para melhor cuidar das pessoas. Estamos cientes de que muito ainda precisa ser feito, mas temos certeza que muito tem sido construído em prol da viabilidade sustentável e responsável da nossa Cooperativa no curto, médio e longo prazos. Um forte abraço a todos.

**VAI DAR CERTO!!!**

**Elias Leite**

Presidente da Unimed Fortaleza



05

(G4-34)

# NOSSA GESTÃO



**Edmar Guedes**  
Diretor  
Administrativo  
-financeiro



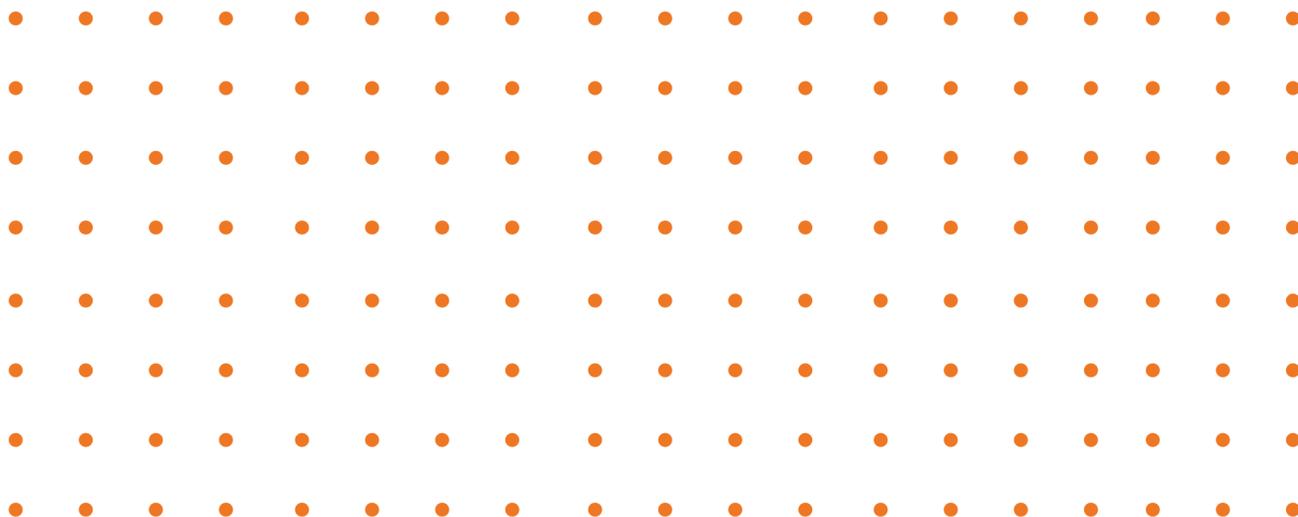
Encerro 2021 com a perspectiva de um final de gestão, como diretor administrativo-financeiro, certo de um trabalho realizado com profissionalismo, dedicação e ética, focado em resultados para a organização, com reflexos positivos junto aos Médicos Cooperados e Colaboradores da Unimed Fortaleza. Gostaria de citar como principais entregas: o Projeto GUIA atrelado ao consultório on-line, que distribuiu desde 2019 mais de R\$ 62 mi; e reforçando a missão da Cooperativa em ofertar benefícios aos seus Cooperados, o Programa CooperAtivo, que contemplou 3.361 Médicos Cooperados com o pagamento do CRM, implicando em um investimento de R\$ 2,1 mi. No controle de gastos foi realizado um trabalho árduo com a redução das despesas administrativas que hoje se encontram abaixo de 10%.

Trazemos também como destaque todo o trabalho realizado de nossa equipe de engenharia e arquitetura para viabilizar nossa rede própria com as novas entregas: Hospital Materno-

Infantil, Espaço Saúde, Unidade Maracanaú, Laboratórios 13 de maio e Maracanaú, além da reforma e ampliação de muitos outros serviços próprios, e a viabilização do Hospital Unimed para enfrentar a pandemia nos últimos 2 anos, citando a ampliação de leitos e os dois hospitais de campanha.

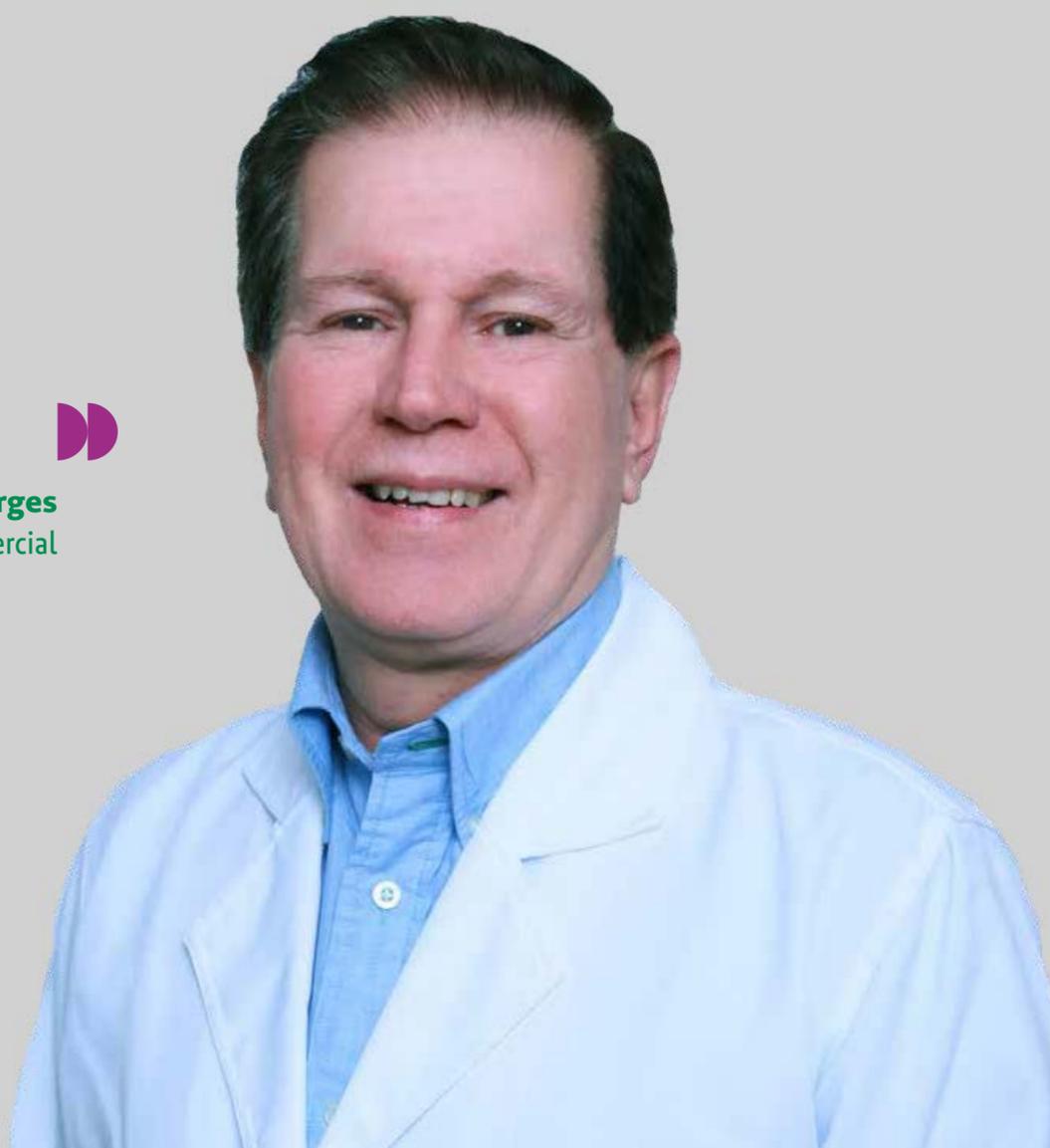
Com relação à nossa TI, acompanhamos o mercado de forma disruptiva, investindo em Big Data e Inteligência Artificial, o que viabilizou entregas como a atendente virtual “Roberta”, o auditor virtual, a emergência 2.0 e o Pronto Atendimento virtual com a telemedicina.

Na gestão de nossos ativos financeiros, investimos em treinamento da equipe, incorporação de ferramentas de análise de ativos e em novos parceiros, o que gerou um resultado financeiro de aproximadamente R\$ 120 milhões em 4 anos. Finalizo desejando boa sorte ao novo Diretor em manter as conquistas alcançadas e ampliar os resultados.





**João Borges**  
Diretor Comercial



O ano de 2021 representa muitos desafios e conquistas para a Unimed Fortaleza. Afinal, continuamos colocando em prática o nosso propósito a cada dia por meio de uma cultura organizacional destinada a cuidar das pessoas. Os resultados a seguir mostram as consequências desse trabalho.

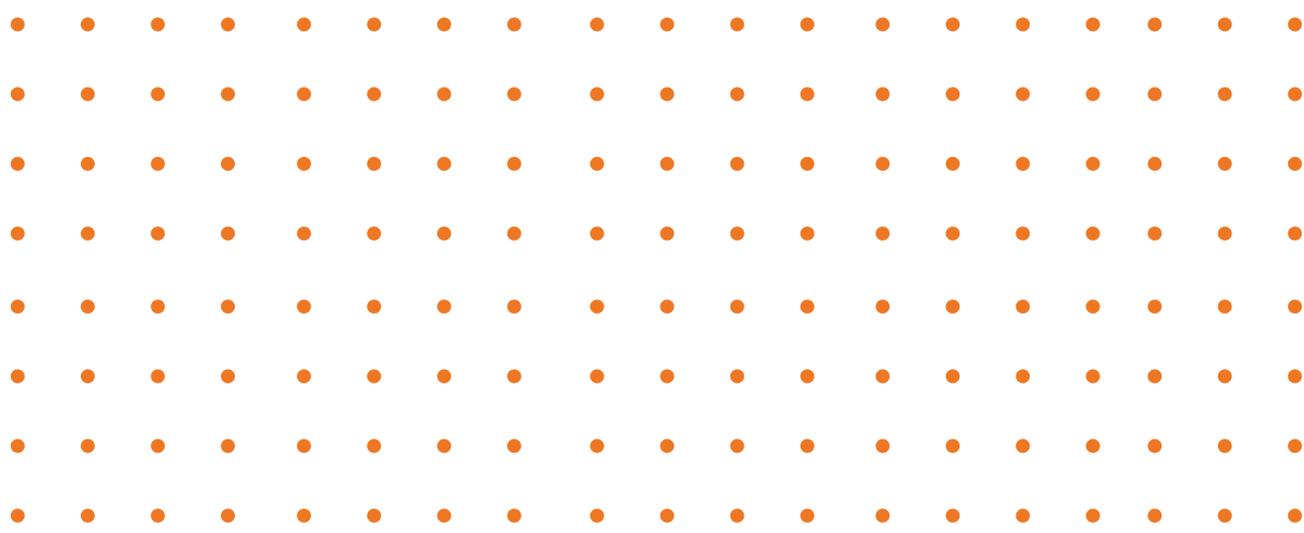
Na Diretoria Comercial, obtivemos o crescimento em 4% na carteira de Clientes em relação a novembro de 2020. Também tivemos quase 10% de crescimento na receita de mensalidades.

Trouxemos mais um prêmio importante para casa ao conquistarmos o pódio como a operadora de saúde mais lembrada na categoria “Plano de Saúde” e como o Hospital Unimed sendo o hospital particular mais lembrado na categoria “Hospitais”, de acordo com pesquisa Anuário Datafolha Top of Mind 2021-22. Se hoje ocupamos um lugar especial na mente das pessoas, é por conta de uma gestão planejada em abraçar os desafios, especialmente, com foco

no cuidado e satisfação de cada vida que nos é confiada. E não paramos as conquistas por aí. Celebramos ainda o aumento de 1,2% da satisfação de nossos Clientes, resultado comprovado pela Pesquisa de Satisfação do Beneficiário, parametrizada pela ANS, reflexo das estratégias para se aproximar ainda mais de cada Cliente Unimed Fortaleza.

Uma campanha inovadora de “compre e ganhe”, em parceria com o Beach Park, também nos deu excelentes resultados: mais de 1.500 vidas foram agregadas. Além disso, realizamos mais uma edição de sucesso da campanha de vendas Dias Imperdíveis, com 4.282 novas vidas ao todo.

Fica o orgulho pelo que foi feito ao planejarmos e executarmos, com transparência e responsabilidade, todos os projetos visados à valorização e integridade da saúde, além da certeza de que esse avanço nos levará cada vez mais para perto do topo.





**Alberto Júnior**  
Diretor de  
Provimentos  
de Saúde



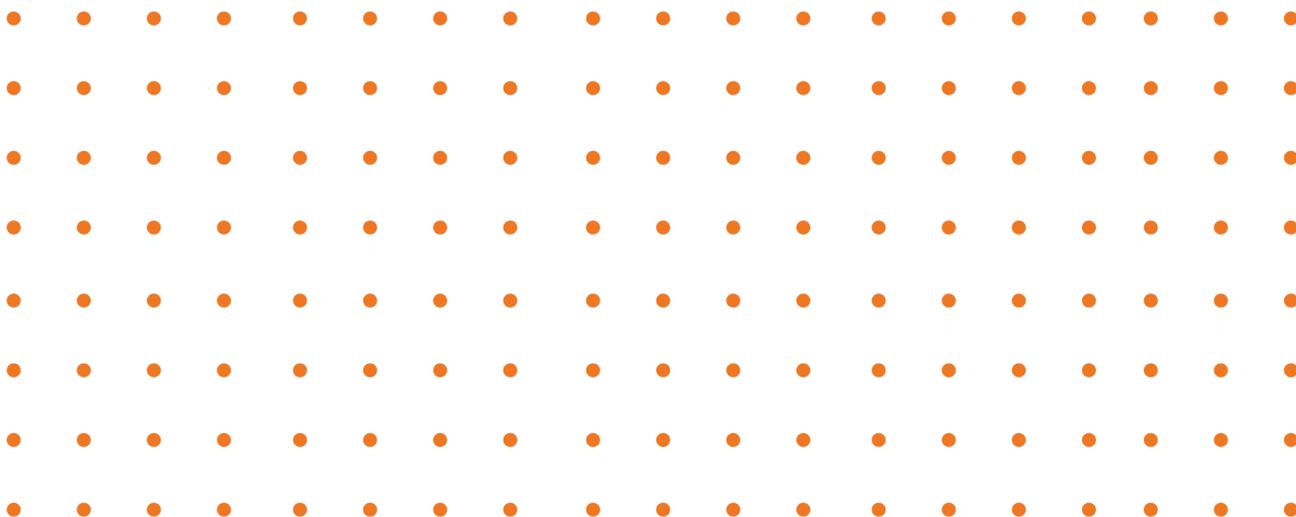
O ano de 2021 foi marcado por muitos desafios. Finalizamos com muitas tarefas executadas com êxito e outras em aprimoramento para serem postas em prática no ano vindouro. Sempre pautados na busca pelo controle dos custos assistenciais sem perder a qualidade no atendimento ao Cliente, desenvolvemos modelos inovadores de auditoria visando proporcionar respostas mais rápidas aos Clientes, Cooperados e prestadores. Os novos fluxos de auditoria em oncologia, bem como a otimização da auditoria virtual são exemplos de processos desenvolvidos com o conceito de prover maior agilidade operacional.

Ainda visando a sustentabilidade da Cooperativa, iniciamos novas rodadas de negociações com prestadores, quais sejam hospitalares, clínicas ou laboratórios, equacionando os reajustes, além de discutir novos modelos de remuneração que fossem vantajosos para ambos os lados. Também prosseguimos o diálogo junto aos prestadores visando

adequar os contratos às regras e tabelas de intercâmbio, para que os faturamentos sejam alinhados e as glosas minimizadas.

Com relação ao setor de Relacionamento com o Cooperado, avançamos no conceito de que a Cooperativa deve ir onde o Cooperado está. Conseguimos ampliar a área de atuação de nossas executivas de relacionamento, proporcionando mais visitas e abrangendo uma quantidade maior de Cooperados atendidos.

Consideramos que nosso papel à frente da Diretoria de Provimento de Saúde foi plenamente satisfatório. Trabalhamos ao máximo para proporcionar o controle dos nossos custos assistenciais, em prol da melhoria dos honorários dos associados. Muito ainda há por fazer e temos a plena certeza que a nossa Cooperativa continuará trilhando seu caminho vitorioso no ambiente da saúde suplementar.



**Flávio Ibiapina**  
Diretor de  
Recursos Próprios



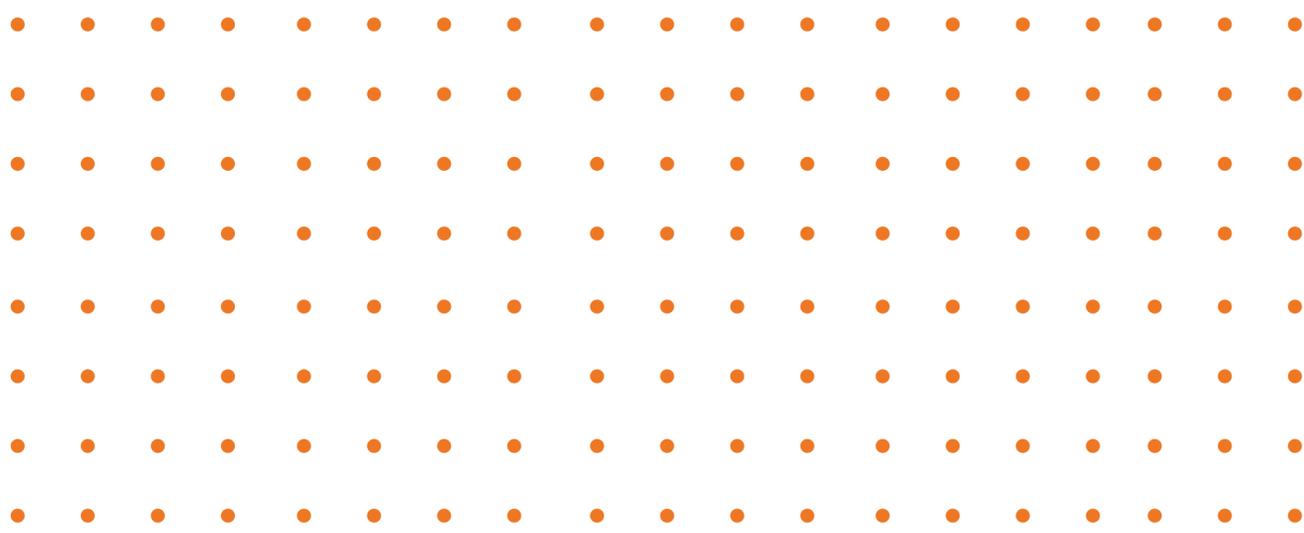
Em 2021, continuamos com desafio de enfrentamento da pandemia com uma nova onda que se mostrou ainda maior em relação ao número de internamentos e duração do pico. Nesse sentido, destacamos o papel do hospital de campanha, com capacidade para 100 leitos, e o uso intensivo de novas tecnologias, como o Elmo, fundamental para manejarmos pacientes graves, evitando a ventilação mecânica e internações em UTI.

Telemonitoramento, Pronto Atendimento Virtual, desospitalizações adequadas e oportunas pela Unimed Lar com seguimento domiciliar, follow up de pacientes pós-covid pelo AIS, criação do serviço de reabilitação pós-covid, foram outras estratégias que envolveram todos os serviços dos recursos próprios, propiciando um cuidado integral aos nossos clientes.

Na infraestrutura triplicamos a capacidade de gases medicinais no HRU com a troca do tanque principal de

oxigênio e aluguel de usina de gases. Saber conciliar a permanência dos casos de Covid, em menor número, associado ao aumento de demanda de outras patologias, além do crescimento de outras síndromes gripais, mobilizou as ações no segundo semestre. Tivemos ainda a evolução da obra do Hospital Materno-Infantil, que está em sua reta final, e a reabertura do laboratório eletivo do Hospital Unimed. Como maior destaque, a inauguração da ressonância magnética no Hospital Unimed concretizou, finalmente, um sonho de mais de 20 anos.

Continuamos firmes em nosso propósito de cuidar de todos com excelência, indo além. A força e determinação de todos que fazem a DRP e a Unimed Fortaleza nos deixam otimistas nos avanços que vamos conquistar ainda mais. Que venha 2022!



10



# NOSSOS CONSELHOS E REPRESENTANTE

(G4-34)

## Conselho Administrativo



Carmelo Silveira  
C. Leão Filho



Marcos Antônio  
da Silva Girão



Marcus Valerius  
Saboia Rattacaso

## Conselho Técnico



Adriano Adeodato Accioly



Eduardo Demes da Cruz



Fernando Soares  
de Medeiros



Gilson Assunção  
de Figueiredo



Marcelo Esmeraldo Holanda



Shirley Ulisses Paiva



## Conselho Fiscal

### Efetivos:



Rogean Rodrigues Nunes



Cícero Péricles de  
Lucena Feitosa



Gustavo Rêgo Coêlho

### Suplentes:



Francisco Assis  
Santos Filho



Norma Selma  
Santos Costa



Izabela Maria  
Parente Pinheiro

## Representante dos Médicos Cooperados no Hospital Unimed



Vicente Freire  
Gonçalves Júnior



# 13

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

## QUEM SOMOS





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 8ª maior singular em número de beneficiários (351.291, incluindo pessoas físicas e jurídicas) em relação às outras Unimeds.



Localizada em Fortaleza (CE), a Cooperativa concentra seu trabalho no esforço de preservar a saúde e o bem-estar das pessoas, sempre ampliando a estrutura e investindo em tecnologia e na capacitação de seus Cooperados e Colaboradores. Tudo isto para alcançar um objetivo principal: cuidar de você. O negócio da Unimed Fortaleza é apresentar soluções em saúde. É regida pela lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no Brasil e pela lei nº. 9.656, de 3 de junho de 1998, (e suas alterações), que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

A organização abrange os municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza e ainda as cidades de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Cascavel, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama, Redenção e outras localidades do estado do Ceará que venham adquirir outras carteiras de Clientes. Os principais produtos da Unimed Fortaleza são os planos Multiplan, Linha Salute (com os produtos Salute Max e Salute), Linha Essencial (com os produtos Essencial Max e Essencial), Unifácil e Interplano Leste.

Os serviços opcionais da Unimed Fortaleza são: Unimed Urgente, Unimed Odonto, Unimed Fonee Unimed Aeromédico. Já os seguros opcionais são: o Seguro Remissão, Seguro Proteção Familiar e Financeira, Vida Protegida e Garantia Funeral, além de uma linha completa de seguros e benefícios para contratação desvinculada ao plano de saúde, todos sob gestão comercial da Corretora de Seguros Unimed Fortaleza.

## Unimed Fortaleza em números

**3.834**

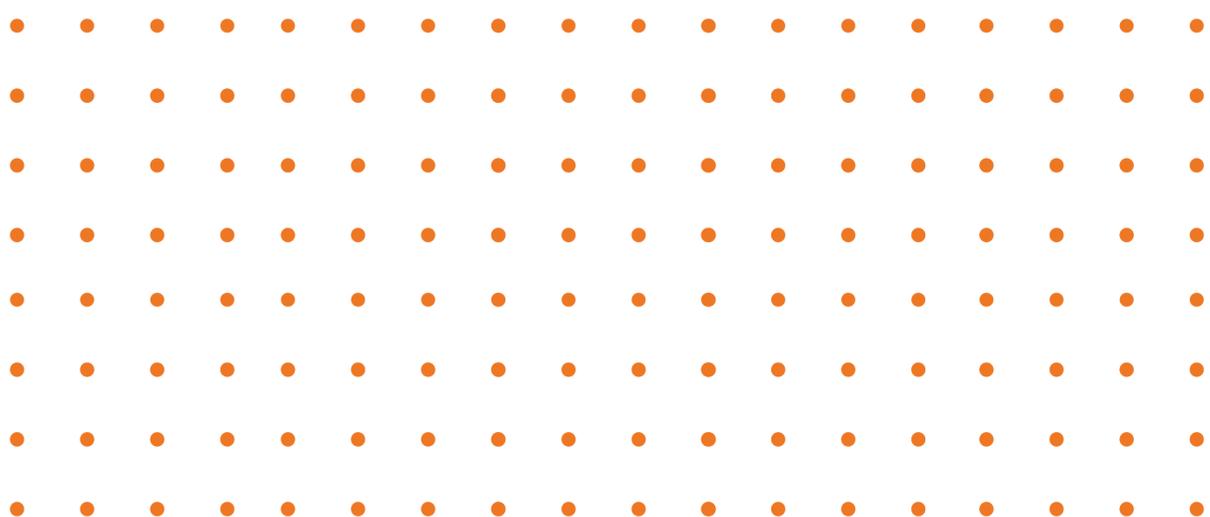
Colaboradores

**351.291**

Clientes

**4.294**

Médicos Cooperados



15

(G4-56)

# NOSSO DIA



## ▶ 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.



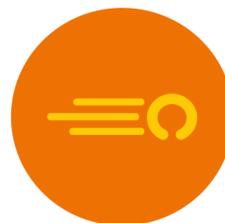
### RESPEITO

Assegurar o direito de todos.



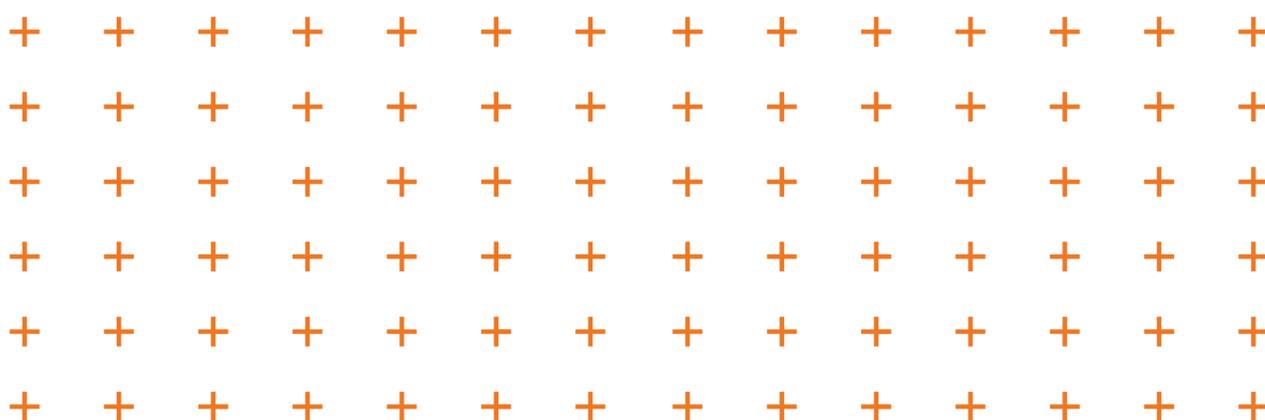
### CORTESIA

Tratar as pessoas com gentileza.



### AGILIDADE

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



17

(G4-34)

# NOSSA ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA



## GESTÃO ESTRATÉGICA

O modelo de gestão estratégica atual utilizado pela Unimed Fortaleza foi baseado na metodologia de Gerenciamento pelas Diretrizes (GPD). O mapa para o período 2018-2022, representado na forma da Mandala, traduz a estratégia formulada com base em um conjunto de diretrizes distribuídas em quatro temas: Cooperado, Colaboradores, Clientes e Financeiro. Cada uma delas, com seu objetivo estratégico específico.

O alicerce do modelo é formado pelos valores organizacionais da Cooperativa (Segurança, Respeito, Cortesia e Agilidade), a nova cultura de “Cortesia com Resultado” e os cinco elementos culturais da gestão da mudança organizacional (Paixão, Colaboração, Cooperativa,

Autonomia, Proatividade e Objetividade). Estes fatores compõem os comportamentos esperados por todos os Colaboradores e Cooperados para que até 2022 a Unimed atinja a visão que está especificada no centro do mapa 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 2 pilares para a execução estratégica. Dessa forma, elementos comportamentais (liderança, cultura e pessoas) e elementos estruturantes (estrutura, sistemas e processos) têm sido trabalhados fortemente dentro da Cooperativa.

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”**



## Estruturante

## Comportamentais



### Pilar Comportamental //

O projeto de mudança da cultura organizacional foi iniciado em agosto e finalizado em dezembro de 2019. É um trabalho de ponta, conduzido por uma consultoria bastante experiente no modelo Change Management (Gestão da Mudança), de John Kotter - considerado um dos mais bem sucedidos métodos de mudança organizacional em nível mundial.

O trabalho pretende gerar uma conexão emocional das pessoas com a Unimed Fortaleza percorrendo os oito passos da metodologia de Kotter.



modelo de gestão da mudança proposta por John P.Kotter

### Pilar Estruturante //

Foi iniciado o desdobramento estratégico dos indicadores corporativos (KPIs - Key Performance Indicators) por meio da implementação do modelo de gestão de desempenho (PMS - Performance Management Systems). Este último consiste em fazer com que todas as gerências ou áreas da Unimed

Fortaleza possuam indicadores táticos de contribuição para o planejamento corporativo. Toda a performance da cooperativa é acompanhada em reuniões mensais de avaliação de desempenho das gerências e da alta gestão (superintendentes).



21

(G4-4)

# NOSSO CUIDADO ASSISTENCIAL



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

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO



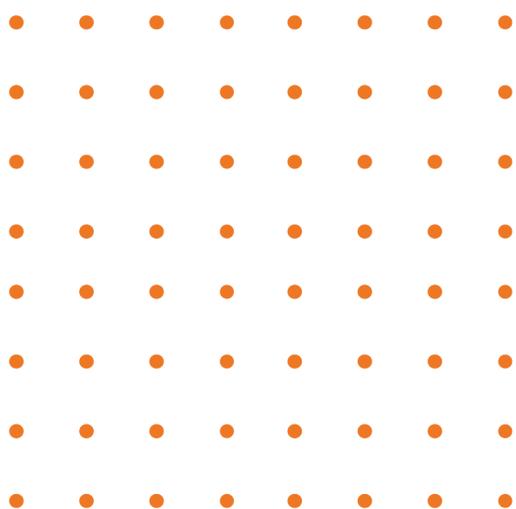


## UNIDADES PRÓPRIAS

Referência nacional em procedimentos de alta complexidade, o Hospital Unimed, antes denominado Hospital Regional Unimed (HRU), é o maior hospital privado do Ceará e do sistema Unimed Brasil em número de leitos. Único hospital do Ceará habilitado em nível máximo pela Acreditação Internacional Canadense (ACI), concedida pelo QGA - Qmentum Global Alliance, 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).

*Maior hospital privado do Ceará  
e do sistema Unimed Brasil em  
número de leitos.*





## Clínicas Unimed

- Clínica Bezerra de Menezes
- Clínica Oliveira Paiva
- Clínica Parangaba
- Clínica Maracanaú
- Clínica Espaço Saúde

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 destituído 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) exclusivo para clientes Unimed Fortaleza;
- Exames e procedimentos médicos de pequeno porte;
- Serviço de estomaterapia;
- Serviço de administração de medicações;
- Serviço de reabilitação pulmonar;
- Serviço de terapia multidisciplinar (ênfase ao transtorno do espectro autista) composto por pediatra do desenvolvimento, fonoaudiólogas,

- fisioterapeutas, psicólogas e terapeutas ocupacionais;
- Serviço Ambulatorial de atendimento ao recém nascido de alto risco;
- Consultas eletivas para mais de 20 especialidades médicas.
- Clínica de Imunização, com descontos para Clientes Unimed Fortaleza;
- Pronto Atendimento adulto e pediátrico na Unidade Maracanaú.

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, Parangaba e Maracanaú).



## 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 I e II, brinquedoteca, acolhimento, 09 consultórios Médicos, sala de amamentação, 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 Clientes está na essência da Unimed Fortaleza. Para esse cuidado ser ainda maior, agora a Cooperativa conta com um novo, completo e moderno espaço para exercer ainda mais sua vocação para cuidar. O Espaço Saúde Unimed entrega o conforto de uma megaestrutura, a segurança de seu laboratório certificado e a confiança das clínicas e terapias assistenciais.

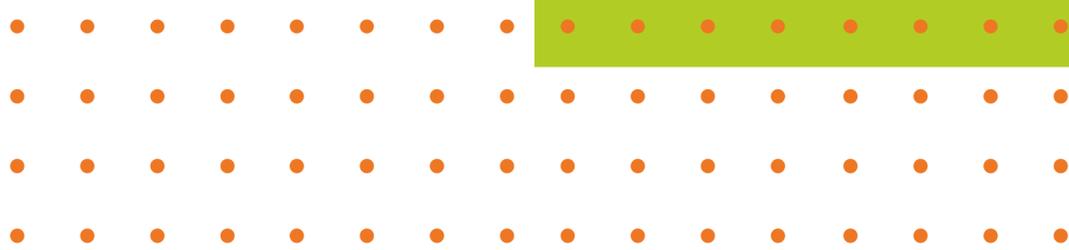
São 23 consultórios para o atendimento eletivo presencial em mais de 20 especialidades médicas e uma clínica de imunização. Tudo isso com comodidade e em uma localização privilegiada e de fácil acesso.



### 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

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

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.



## Medicina Preventiva

### Clínicas de Saúde Integral

- Clínica Rio Mar Kennedy
- Clínica Rio Mar Fortaleza
- Clínica Grand Shopping
- Messejana
- BS Tower
- Maracanaú
- Espaço Saúde
- Parangaba
- Hospital Unimed

A Medicina Preventiva é uma unidade que oferece serviços e ações educativas para a prevenção de doenças e promoção da saúde. Os atendimentos seguem o modelo de Saúde Integral, acompanhando o Cliente em todas as fases da sua vida com um cuidado próximo e personalizado. É formada por uma equipe multidisciplinar de Médicos, nutricionistas, psicólogos, profissionais de educação física, terapeuta ocupacional e enfermeiros. Tudo isso para garantir a longevidade e a qualidade de vida necessária para você realizar todos os seus planos.





Unimed Vacinas

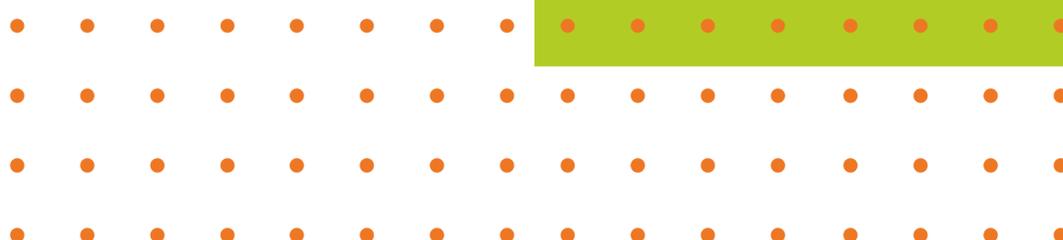
Criada em 2020, como forma de ampliar o jeito Unimed Fortaleza de cuidar, a unidade conta com uma equipe qualificada e humanizada, em um espaço com salas projetadas especialmente para tornar o ambiente mais lúdico e acolhedor para as crianças e adultos. A Unimed Vacinas está dentro do Espaço Saúde Unimed.



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, Colaboradores e Clientes Unimed Fortaleza. Hoje, tem uma carteira de mais de 200 mil segurados ativos nos mais diversos ramos e uma equipe capacitada para prover soluções sob medida, vinculados a credibilidade da marca Unimed Fortaleza. A partir do segundo semestre de 2019, os serviços opcionais da Unimed Fortaleza passaram a ser administrados pela Corretora de Seguros. Para desenvolvimento de alta performance da operação odontológica, a Corretora criou uma equipe interna com foco em odonto para realizar serviços de backoffice, revisão e batimento de toda a base cadastral, reestruturação dos processos e ampliação da rede credenciada da Unimed Odonto.

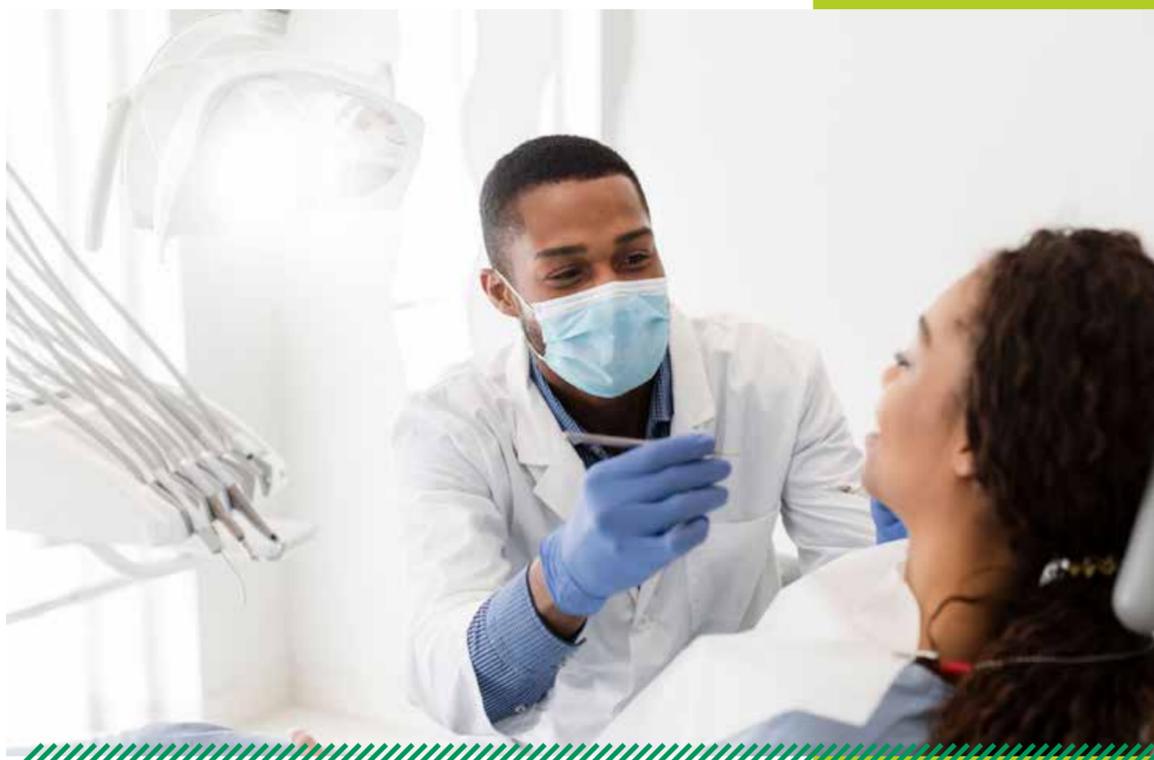


## Serviços Opcionais



Unimed Urgente

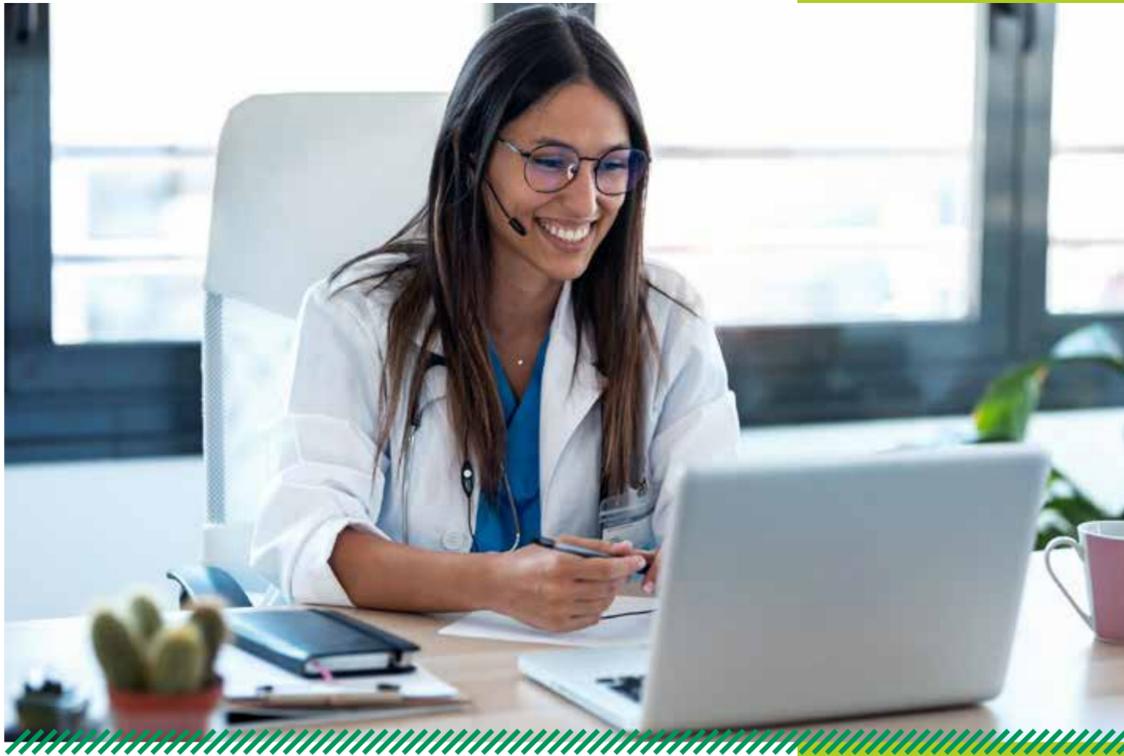
O Unimed Urgente é o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, sendo referência na cidade, em sua área de atuação. Com mais de 22 anos de experiência, conta com modernas UTIs móveis equipadas com recursos tecnológicos de última geração, além de uma equipe de plantão composta por Médicos, 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 à Unimed Lar, serviço de Home Care da Unimed Fortaleza, dando segurança aos pacientes internados no domicílio 24h por dia, além de realizar remoções para consultas, exames e internamentos destes pacientes.



Unimed Odonto

A Unimed Odonto é a operadora odontológica do Sistema Unimed. Possui ampla cobertura de procedimentos, atendimento nacional para consultas, urgência e emergência e opções de planos sem coparticipação. A operadora possui três opções de planos com profissionais que atuam em diferentes especialidades, com mais de 23 mil opções de atendimento.





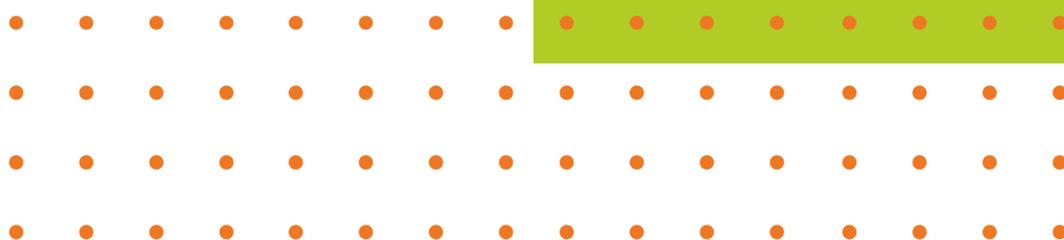
### Unimed Fone

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 disponível 24h. É um serviço referência em transporte neonatal e pediátrico.



29



# NOSSOS COOPERADOS

2021 foi mais um ano desafiador na luta contra a pandemia de Covid-19. Os Médicos Cooperados da Unimed Fortaleza seguiram firmes no propósito de salvar vidas. Nesse contexto, a Unimed Fortaleza realizou diversas ações para valorizar, reconhecer e engajar ainda mais o Médico Cooperado. Todas as ações foram pautadas no comprometimento da atual gestão no que tange à transparência quanto à tomada de decisões assertivas, conforme você verá a seguir.

## Nossos números

**4.294**  
Médicos Cooperados

**2.543**  
Homens

**1.751**  
Mulheres

31



# 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  
PARA  
SUMÁRIO



## AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

### Fundo Covid

Na AGE do dia 30/11/2020, foi aprovada, de maneira responsável, a constituição do Fundo Covid no montante de R\$ 30 milhões para suprir os custos excessivos de uma eventual segunda onda da pandemia. Após rigorosa avaliação, a Unimed Fortaleza tomou a decisão estratégica da antecipação da devolução de 50% do valor do Fundo Covid. O valor distribuído foi de R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais), pago juntamente com a produção de novembro. Os Cooperados elegíveis foram:

- Todos aqueles que foram considerados elegíveis no momento da criação do Fundo Covid e que receberam o pagamento da produção complementar realizado em dezembro de 2020;
- Os demais Cooperados que não foram elegíveis no momento da criação deste fundo, passarão a ser elegíveis caso tenham atingido os critérios de produção mínima de sua especialidade, ou seja, 10% da mediana de sua especialidade no período de janeiro a junho de 2021 em, pelo menos, 4 meses. Para saber a mediana de sua especialidade, consulte nossa equipe de atendimento ou acesse o menu Consultômetro no seu aplicativo ou Portal do Cooperado;
- Estar em dia com o aporte de capital;
- Não ter sofrido nenhuma punição do CTE (Conselho Técnico);
- Não estar afastado mediante licença junto ao INSS (o recebimento levaria ao cancelamento imediato do pagamento feito pelo INSS);
- Ainda ser Cooperado da Unimed Fortaleza.

## DEMAIS AÇÕES

### Serviço de Nutrição e Dietética no Hospital Unimed

A Unimed Fortaleza, por meio de empresa de alimentação terceirizada, realizou a implantação de lista de verificação de auditoria por meio do serviço realizado mensalmente no setor de nutrição, visando constantes melhorias na qualidade e segurança alimentar do Médico Cooperado.

33



# ÉTICA E INTEGRIDADE DO COOPERADO

(G4-56)



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

### Canais de Comunicação

A estratégia de comunicação com os Médicos Cooperados se fortaleceu em 2021, mantendo os seguintes canais de comunicação: Portal Minha Unimed Cooperado, Aplicativo Minha Unimed Cooperado, WhatsApp Business, Newsletter InfoCooperado, SMS e E-mail corporativos, Mural do Cooperado, InfoCooperado WhatsApp e envio de Mala Direta.

Durante o ano, os Cooperados receberam atualizações sobre assuntos como:

- Programa de Benefícios, com o plano de Auxílio por Morte;
- Atualização do App do Cooperado;
- reinauguração do Centro Cirúrgico do Hospital Unimed;
- Projeto GUIA;
- Projeto Cooperativo;
- Conecta Saúde;
- Unimed Vacinas.

Foi realizada comunicação intensa para convite aos Médicos Cooperados participarem dos eventos: IV Fórum dos Médicos Cooperados, AGO (Assembleia Geral Ordinária) e Semana do Cooperado.

Para ampliar o alcance da comunicação, foi iniciado um novo canal de comunicação com as atendentes dos Médicos Cooperados. Um grupo no WhatsApp foi criado para fortalecer o vínculo com esse público e ter um canal de comunicação efetivo. As primeiras atendentes que aderiram ao grupo foram agraciadas com um mimo especial e personalizado.



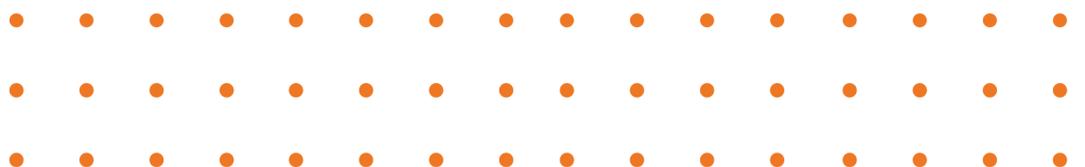
### Transparência

Para garantir a transparência da Cooperativa, a empresa prioriza ações e iniciativas pautadas nos valores estabelecidos. Além disso, a Unimed Fortaleza dialoga e incentiva a busca pela informação de todos os seus públicos de interesse quanto ao negócio, especialmente o Médico Cooperado.

### Gestão de Regras do Negócio

Em 2021, a Unimed Fortaleza criou a área de Gestão de Regras de Negócio com o objetivo de definir diretrizes para a gestão, sistematização do processo de solicitação, implementação e inventário de regras de negócio para fornecer mais controle dessas regras junto à Cooperativa.

No desenvolvimento dos trabalhos, em conjunto com as áreas parceiras e as áreas de negócio, com a utilização de uma metodologia de modelagem de decisões e regras de negócio (identificação, priorização, modelagem e validação), iniciou-se o processo visando a padronização, minimização de custos assistenciais, para possibilitar mais agilidade e clareza, permitindo uma melhor tomada de decisão, além de contribuir para os resultados positivos da Cooperativa. Foram desenvolvidas algumas modelagens de decisões e regras de negócio testando a nova metodologia, como regra de visitas médicas hospitalares, procedimentos por especialidades e, em andamento, exames genéticos. Foram também catalogadas cerca de 50 regras referentes a acordos existentes, servindo de base para testes e composição do inventário de regras da Unimed Fortaleza.



# 35



(G4-LA9 e G4-LA10)

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO COOPERADO

Qualificar, treinar, desenvolver e promover o estímulo à educação médica continuada é uma estratégia ligada aos princípios do cooperativismo. Por isso, a Unimed Fortaleza promoveu, em 2021, eventos de engajamento, encontros presenciais e virtuais, formações, adequações, cursos de aperfeiçoamento e extensão e qualificações, tudo para que o Médico Cooperado amplie seus conhecimentos. Confira a seguir.

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

Em maio, a Unimed Fortaleza abriu inscrições para um curso gratuito com temática bem atualizada: *Empreendedorismo e Inovação para o Pós-Covid*. O objetivo do curso foi apresentar as tendências, ferramentas e tecnologias em empreendedorismo e inovação para que os Médicos Cooperados possam

se preparar para atuação pós-Covid-19. Outro curso promovido em 2021 e que tem temática voltada para o contexto atual foi o *Equilíbrio Emocional em Novos Tempos*, ministrado por uma psicóloga.

## DEMAIS AÇÕES

### Fórum de Governança, Compliance e Sustentabilidade

Em novembro de 2021, aconteceu o tradicional Fórum de Governança, Compliance e Sustentabilidade, totalmente on-line, contemplando os temas:

- Arte de Cuidar;
- Gestão de Riscos Cibernético;
- Protagonismo Negro no Mercado de Trabalho;
- Humanização do Processo de Investigação de Denúncias e Estereótipos: diversidade, inclusão e respeito.

O momento foi apresentado por palestrantes de renome, com a presença recorde de cerca de 220 participantes, entre Médicos Cooperados, Colaboradores, Clientes e sociedade em geral.

### Capacitações

Assim como ocorreu no ano de 2020, os cursos permaneceram de forma remota, com maior presença do Médico Cooperado. Foram realizados também eventos corporativos e de engajamento na modalidade on-line, obtendo, em todas as categorias, excelente aceitação por parte dos participantes, surpreendendo mais uma vez positivamente. Diante disso, haverá continuidade do modelo on-line nos anos seguintes.

Os temas para os cursos oferecidos surgiram do levantamento interno da Universidade Corporativa que, por meio da experiência e vínculo com os Cooperados, disponibilizou pesquisas de opinião que obtiveram informações referentes aos conteúdos de interesse e relevância dos Médicos. Estes 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. Dentre os assuntos que foram abordados, ressaltam-se:

- Gestão do tempo;
- Empreendedorismo em saúde;
- Inovações em saúde;
- Equilíbrio emocional;
- Neuronutrição;
- Comunicação empresarial;
- Investimentos financeiros;
- Plataformas digitais;
- Lei Geral de Proteção de Dados;
- Hipnose clínica;
- Planejamento estratégico pessoal;
- Governança corporativa.

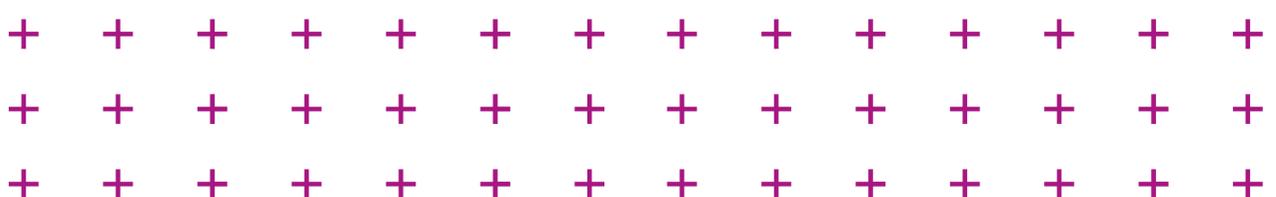
Em 2021, portanto, foram alcançados 2.210 Médicos Cooperados e 432 profissionais da área de saúde, Colaboradores e/ou dependentes. Foram realizadas ainda duas assembleias totalmente on-line com grande presença de Cooperados.

O resultado mais relevante para a Unimed Fortaleza, alcançado por meio da Universidade Corporativa, foi a continuidade na oferta de cursos de curta duração, eventos corporativos e de engajamento, pós-graduações e eventos técnicos e científicos que migraram do presencial para o virtual. Tal mudança possibilitou uma participação mais assídua dos Cooperados em todas as categorias citadas.

### Estratégia da Magia: Aprenda a Encantar Pacientes e Multiplicar Resultados

Em julho, a Unimed Fortaleza disponibilizou uma formação 100% on-line com transmissão pela plataforma Zoom direto de Orlando/EUA, com Alexandre Slivink e convidados sobre o tema "Aprenda a Encantar Pacientes e Multiplicar Resultados com a Estratégia da Magia". Mais de 100 Médicos Cooperados participaram da formação, que tem como base o modelo de gestão organizacional de Walt Disney.

A formação internacional garante certificação válida pelo IBEX (Institute Business Excellence) e pela ABTD (Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento), além de 5.000 pontos no CooperAtivo, e conta com mais de 7 horas de conteúdo, abrangendo palestra, workshops práticos e aula gravada direto de Magic Kingdom, Orlando/EUA.



### Adequação à LGPD

A Unimed Fortaleza finalizou a primeira fase do projeto de implantação das diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados. Foi contratada uma consultoria externa para dar apoio no diagnóstico e de um plano de adequação que detalhava ações relacionadas à Estrutura de Governança, Implantação e Adequações de Processos e Sistemas de Proteção e de Dados Pessoais, de Privacidade e Segurança da Informação.

Foram implementadas, de forma imediata, a aquisição de software de gestão de privacidade e também a construção e implantação de um plano de conscientização, que contou com palestras, workshops sobre a LGPD, avaliações de risco e resposta à incidentes com dados pessoais. Instituiu-se também o Bate-Papo com DPO (Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais) e um conjunto de campanhas de comunicação nos canais internos, como Momento LGPD, LGPD Responde e Dia Internacional da Privacidade. Mais de 300 Médicos Cooperados participaram de bate-papo e tiraram dúvidas sobre a LGPD. Os eventos ocorreram de forma on-line em 2 rodadas.

Foi implantada uma estrutura de governança e institucionalizada a função de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), além de aprovadas mais de 20 políticas relacionadas ao tema. Esse ambiente de proteção passou a contar ainda com dois importantes processos: o de Consulta ao DPO e o de Solicitação de Titulares de Dados Pessoais. O primeiro permite que Cooperados, gestores e Colaboradores formulem consultas sobre aspectos da LGPD que impactam suas atividades e projetos. Já o segundo, permite que qualquer Cliente, Cooperado ou Colaborador da Unimed Fortaleza possa exercer de forma rápida os direitos previstos na LGPD.



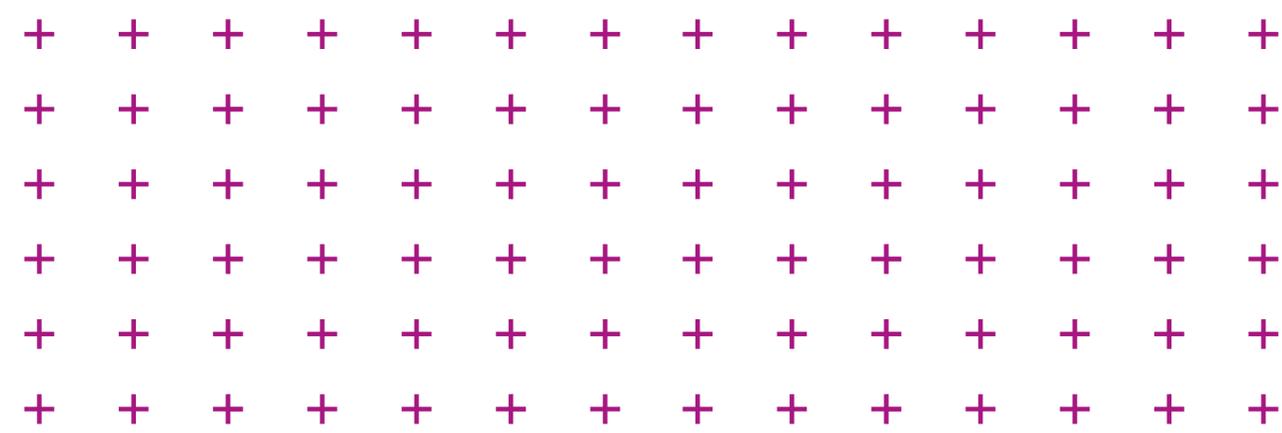
### Compliance

Na disseminação da cultura de Compliance e de Gestão de Riscos, fundamentada na ISO 31.000, a Unimed Fortaleza realizou módulos do curso de Formação para Conselheiros destinado a Médicos Cooperados, necessário para aqueles que desejam exercer cargos no Conselho Fiscal, com 53 concludentes.

Foram apresentados assuntos referentes a conceitos e fundamentos sobre gestão de riscos, anticorrupção, visão geral sobre a regulamentação do mercado de saúde suplementar e sobre a Lei 13.709/2018 (LGPD).

### Suporte básico de vida

Foram promovidos treinamentos de educação continuada de forma virtual para a equipe de Médicos das unidades, englobando temas como protocolo sepsis, protocolo de dor torácica e cuidados paliativos. Ao longo do ano, também foram ofertados cursos de suporte ao paciente crítico com Covid-19 (presencial) e ACLS ministrado para aprimoramento do conhecimento e ressuscitação do paciente com emergência cardiológica.



38



(G4-LA10)

# GESTÃO E VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

No ano de 2021, a Unimed Fortaleza continuou investindo na gestão e valorização do Cooperado, afinal, a satisfação do Médico Cooperado é importante para o negócio como um todo. Para isso, foram criados programas, projetos e iniciativas que aproximam o relacionamento com este público e os reforça como donos do negócio.

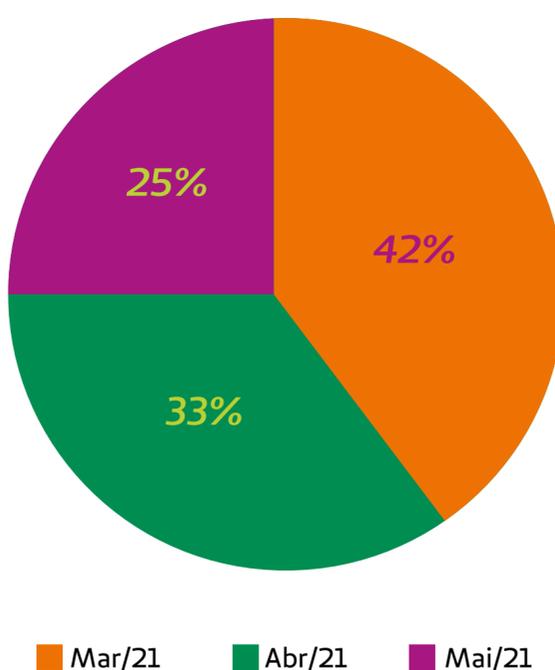
# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Programa de Adiantamento da Produção Médica

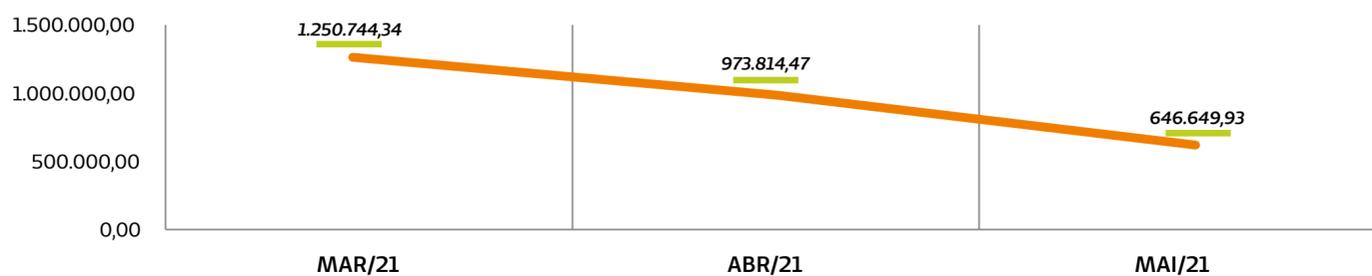
Para oferecer o suporte necessário ao Médico Cooperado no período de pandemia, o Programa de Adiantamento da Produção Médica continuou em 2021. O objetivo maior foi garantir amparo financeiro por meio de medidas estratégicas. Confira a seguir.

### Quantidade de Cooperados

Quantidade mensal de Cooperados que aderiram ao Programa de Adiantamento da Produção Médica.

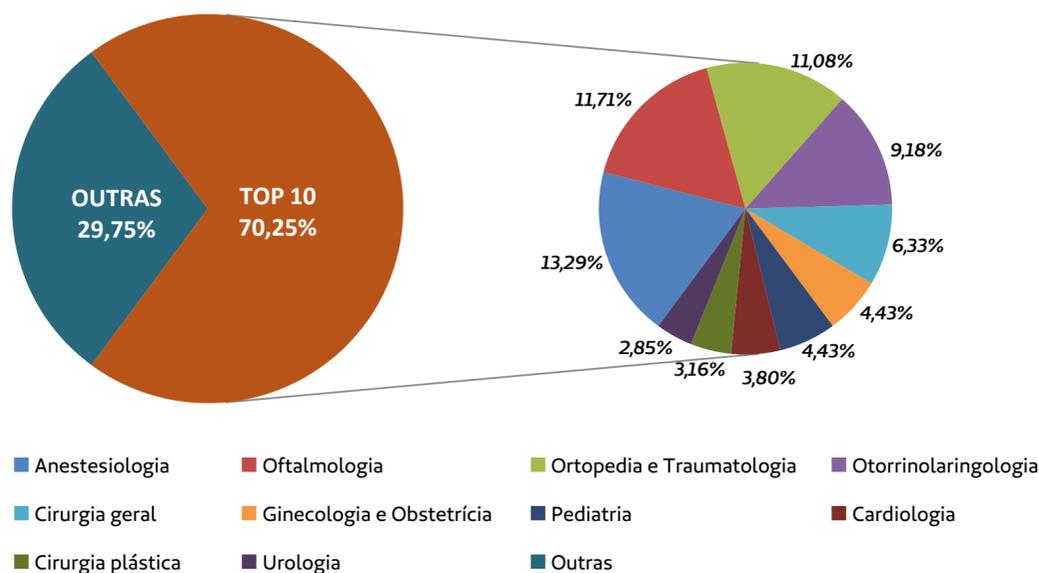


### Valores de Produção Adiantada por Mês



### Representatividade dos Cooperados por Especialidade

Representatividade das especialidades médicas dos Cooperados que aderiram ao Programa Adiantamento da Produção Médica.





Como mensagem principal, Dr. Elias Leite trouxe o comprometimento de sua gestão no que tange à transparência e às tomadas de decisões assertivas em prol da saúde financeira

da Cooperativa, respeitando as leis estatutárias e reforçando nossa missão de cuidar com excelência com foco segurança do paciente e na qualidade da prestação do serviço.



#### Semana do Cooperado 2021

Grandes atrações para comemorar reconhecer, agradecer e celebrar o Dia Médico. Foi com isso que, pelo 4º ano consecutivo, no mês de outubro, a Unimed Fortaleza realizou a Semana do Médico Cooperado. Devido às restrições sanitárias da pandemia, as ações foram realizadas em formato 100% digital.

No primeiro dia, o filósofo Professor Clóvis de Barros Filho esteve ao vivo junto com Dr. Elias Leite em um webinar exclusivo sobre “A vida que vale a pena ser vivida”, quando trouxe pontos relevantes sobre valores e escolhas que são feitas ao longo da vida. E uma live de comemoração fechou a semana de homenagens com a banda “Os Transacionais” que animou a todos com muita música, convidados e diversão. Ao todo, os dois eventos tiveram mais de três mil acessos, com presença de mais de 600 Médicos Cooperados.



#### Consultoria da Corretora de Seguros Unimed Fortaleza

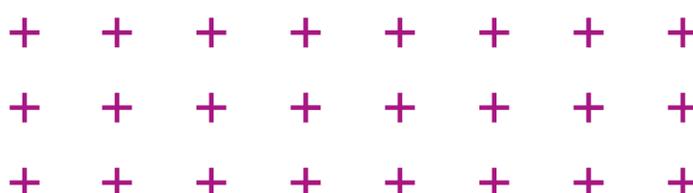
A Corretora de Seguros Unimed Fortaleza montou um time de especialistas focado na consultoria financeira e atendimento ao Médico Cooperado. Também ofereceu, na Semana do Cooperado, o prêmio de um ano gratuito de Seguro Residencial. Lançou ainda uma plataforma digital para aquisição de Seguro de Vida, Seguro de Renda por Incapacidade Temporária, Responsabilidade Civil Profissional e Seguro Residencial com mais agilidade e praticidade para o segurado.



#### Plano Diretor de Infraestrutura do Hospital Unimed

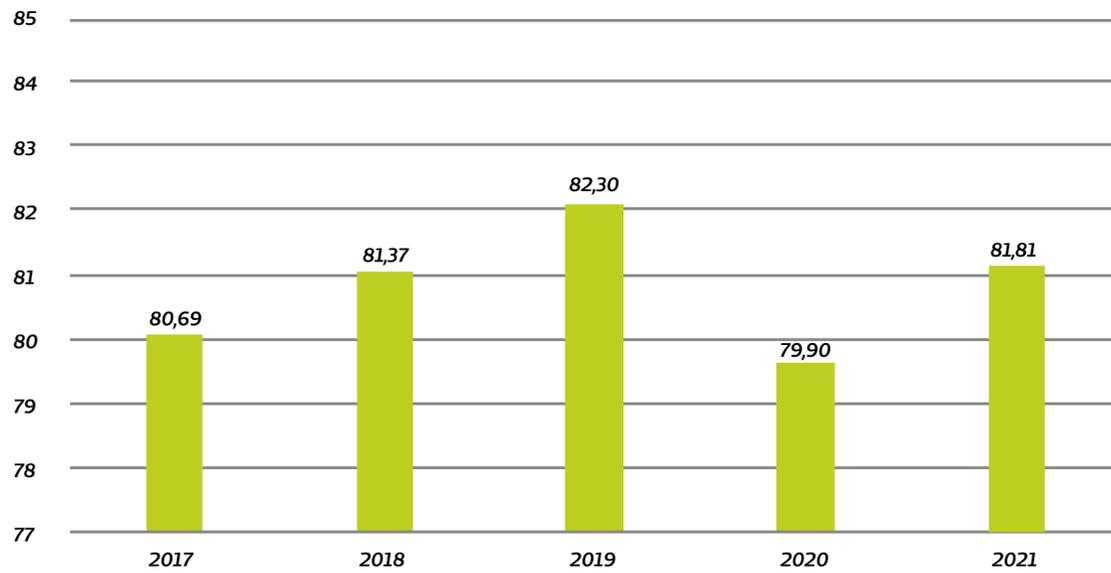
Iniciativa estratégica da Unimed Fortaleza, iniciada em 2019 e liderada pela Diretoria de Recursos Próprios. No ano de 2021, destacaram-se algumas entregas de projetos estratégicos prevendo melhorias estruturais realizadas no Hospital Unimed.

Na estrutura de Cooperados, houve a reforma dos vestiários de barreira do Centro Cirúrgico e modernização do Estar Médico do Centro Cirúrgico para garantir o conforto necessário a todos os Médicos Cooperados.



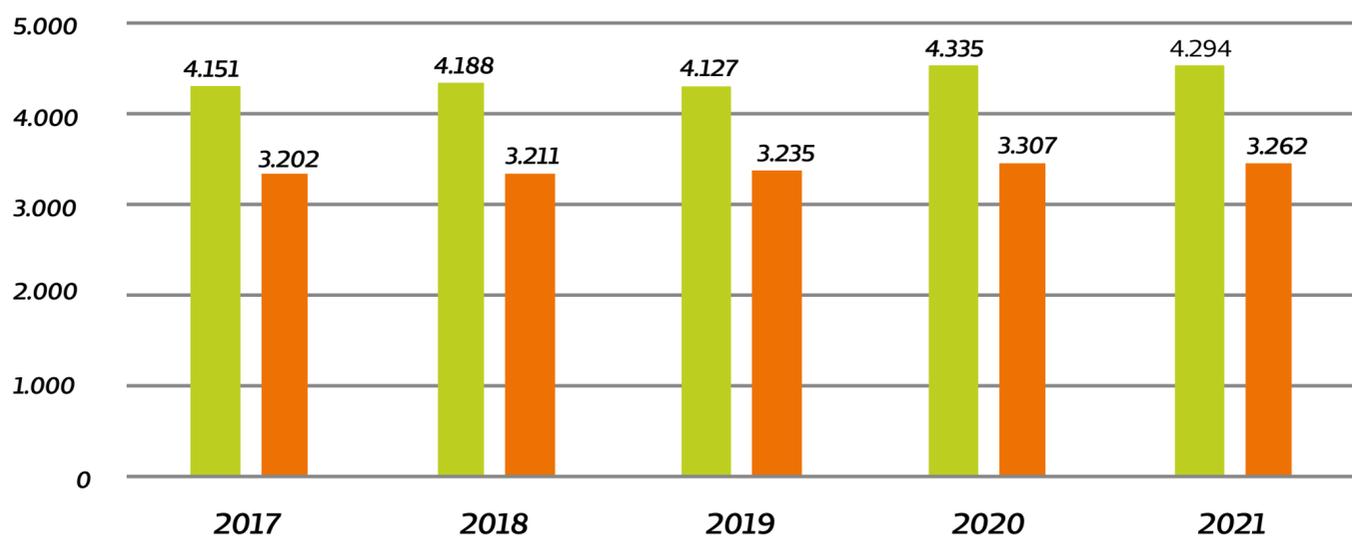
**Núcleo de Inteligência Assistencial**

**Quantidade de Clientes por Cooperado Ativo**



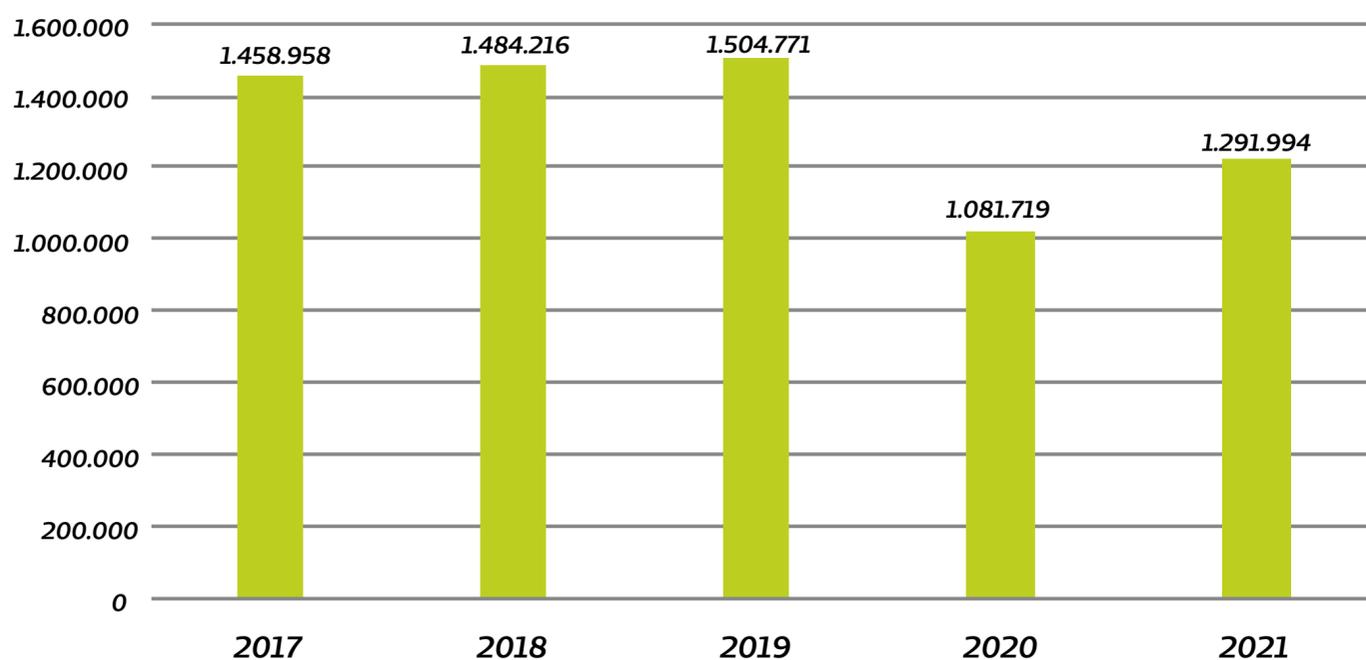
Analisando o ano de 2021, houve um aumento de 2,39% na relação de Clientes por Cooperado ativo, se comparado ao ano de 2020.

**Quantidade Total de Cooperados e Cooperados Ativos com Produção**



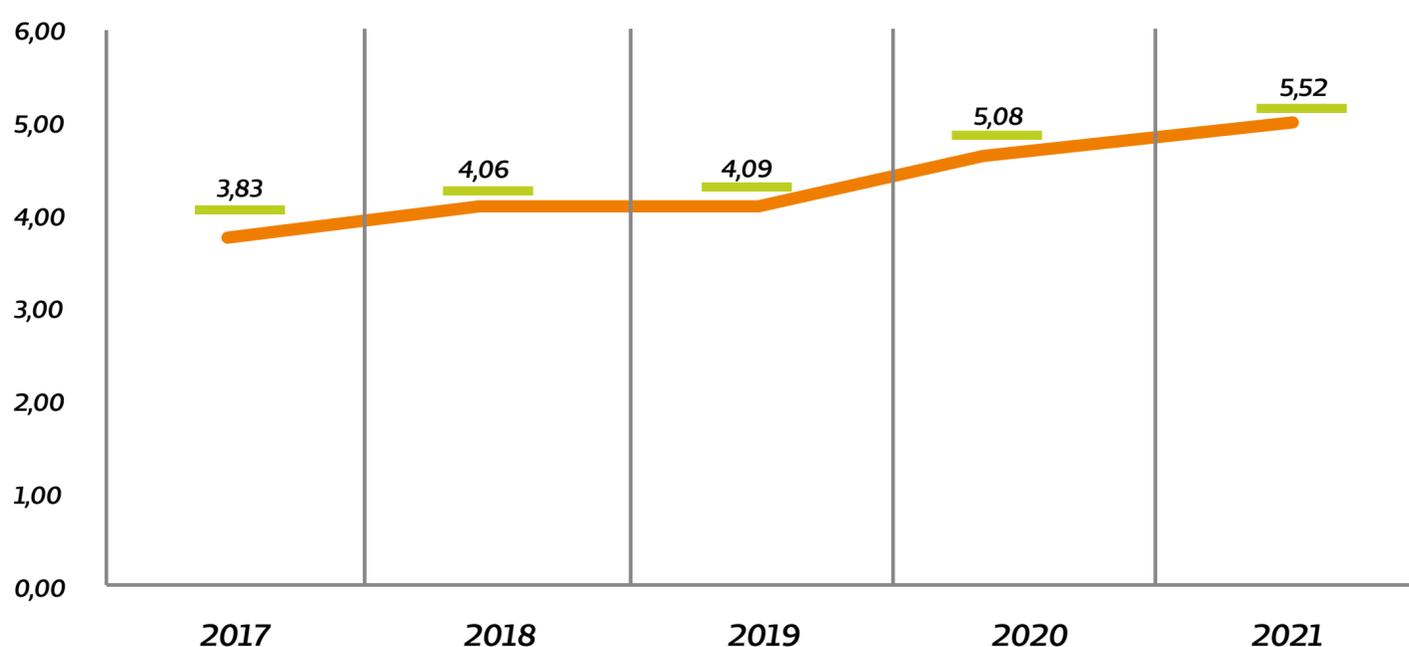
A quantidade de Cooperados reduziu em 0,95% se comparado ao ano passado. A quantidade de Cooperados ativos com produção reduziu em 1,36%, passando de 3.307 Cooperados em 2020 para 3.262 em 2021.

**Quantidade de Consultas Pagas a Cooperados**



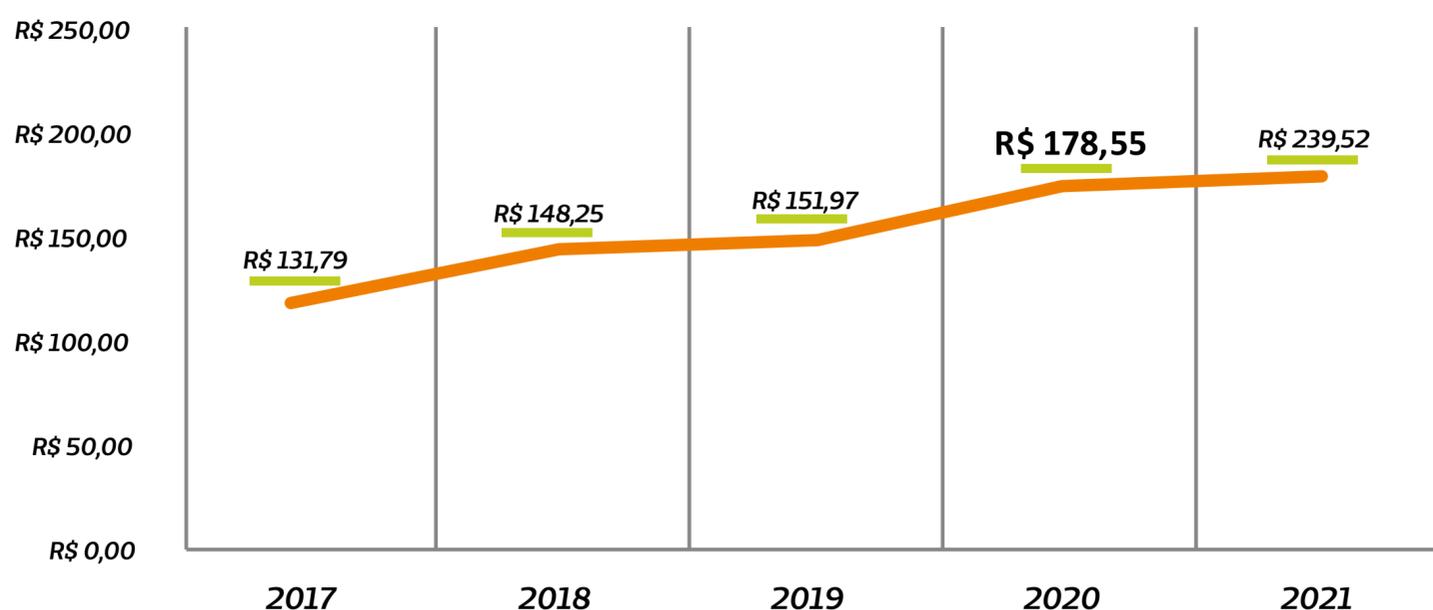
Comparando as informações do ano de 2021, observou-se um aumento de 19,44% em relação ao número de 2020.

### Quantidade de Exames por Consulta



No ano de 2021 houve um aumento de 8,70%, se comparado ao ano de 2020. É importante ressaltar que, em 2021, com a pandemia de COVID-19, houve uma elevação na quantidade de exames realizados. Comparando com todo o ano de 2020, foi possível observar um aumento de 33,85% em 2021.

### 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 34,14%.

### Custos Assistenciais (Produção Global)

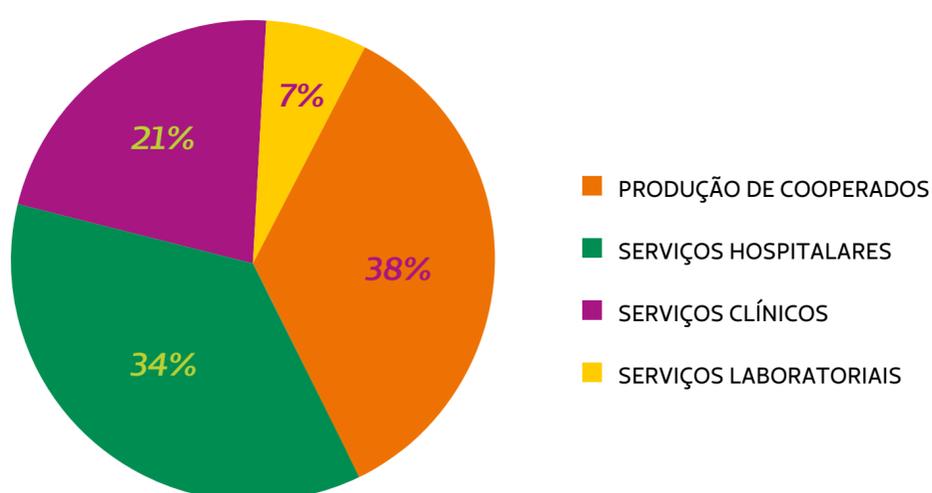
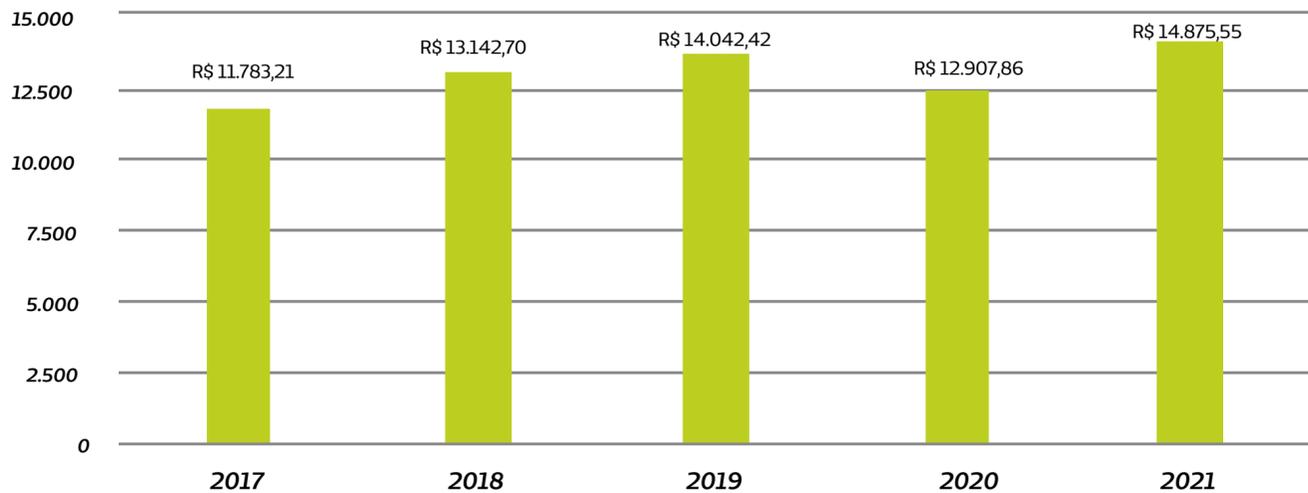


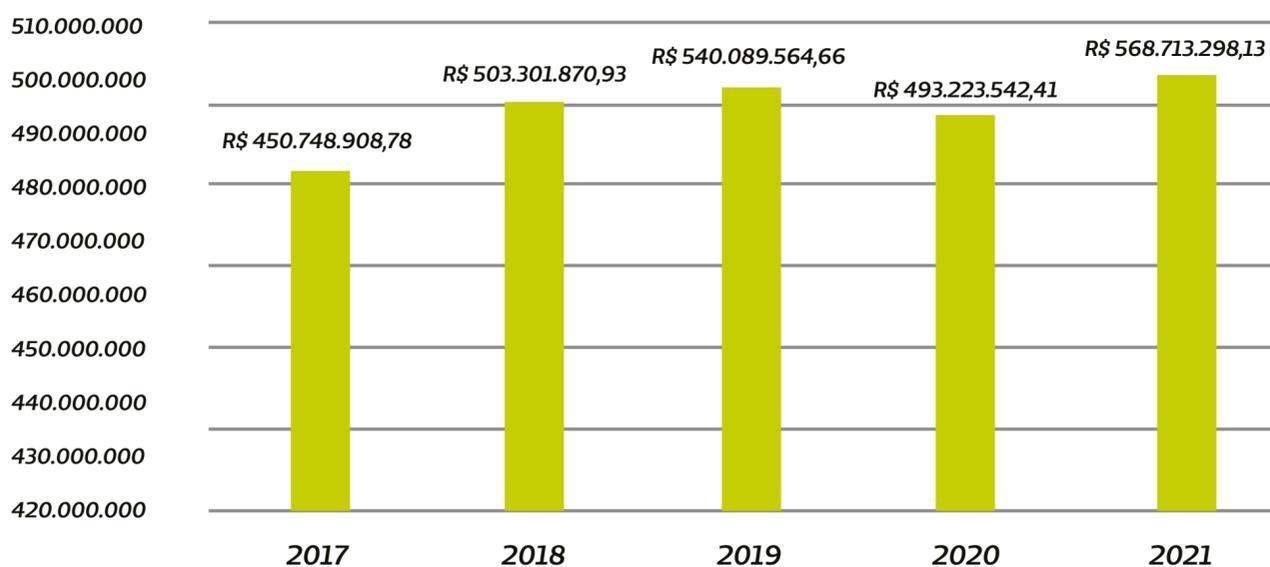
Gráfico ilustrativo da participação das principais rubricas relacionadas ao custo assistencial da Unimed Fortaleza até outubro de 2021. A principal fatia da produção permanece com os Cooperados, respondendo por aproximadamente 2/5 dessa produção.

### Remuneração Média do Cooperado



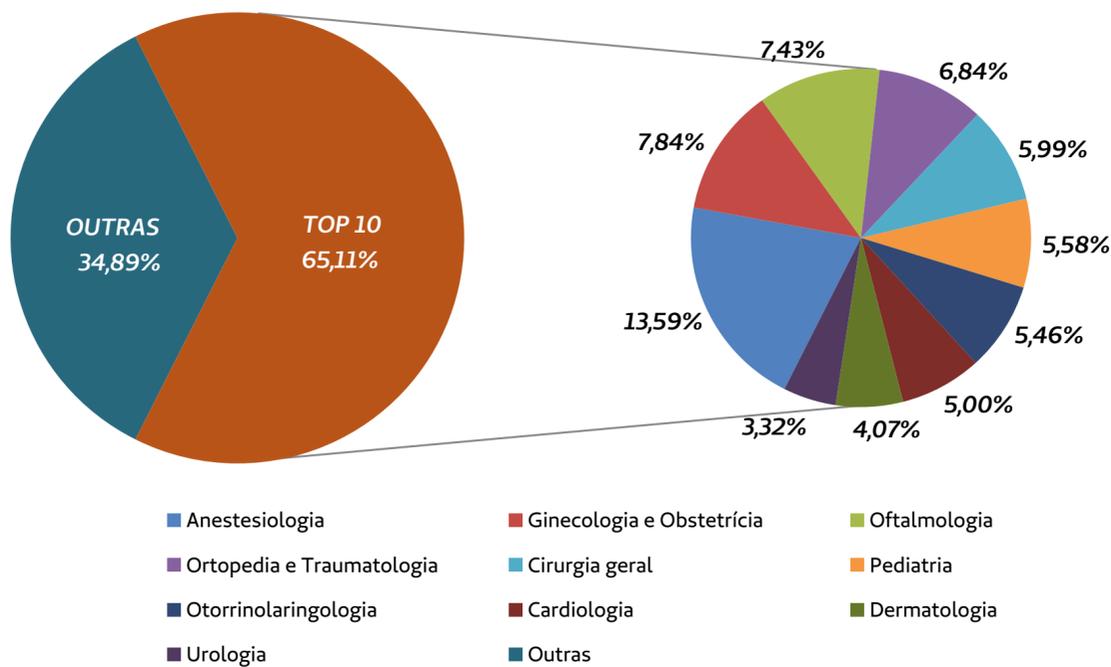
Sempre com o objetivo de garantir melhor poder aquisitivo para os Cooperados, a atual gestão conseguiu manter índices de remuneração média do cooperado com produção sempre acima da inflação. No ano de 2021, a remuneração média elevou-se em 26,24% em relação a 2017.

### Produção Global de Cooperados



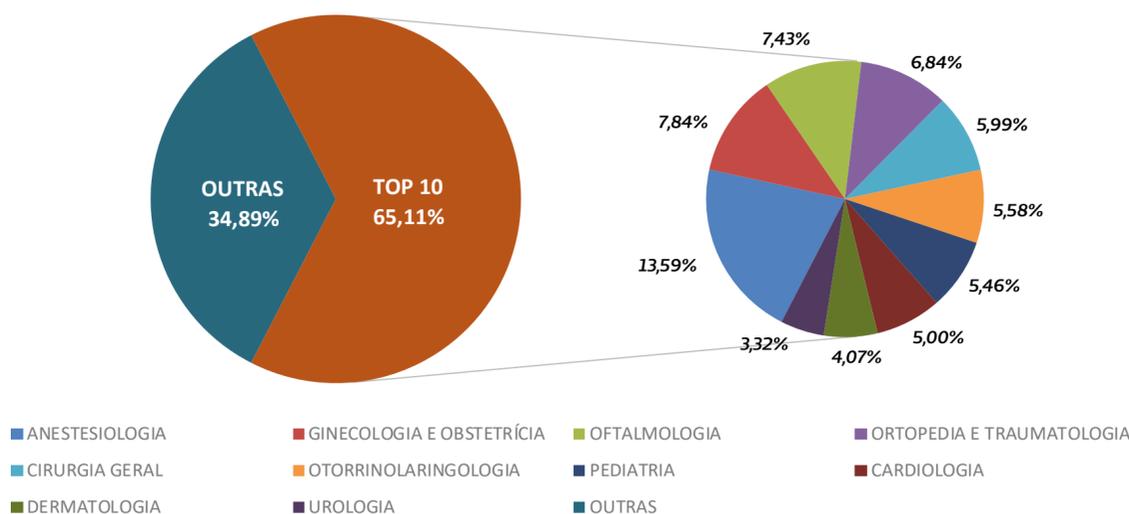
A produção global de Cooperados teve aumento de 26,17% no ano de 2021, quando comparado ao ano de 2017, ressaltando a valorização dos Cooperados.

### Percentual da Produção Médica por Especialidade



Participação das especialidades médicas na produção da Cooperativa no ano de 2021, com ênfase nas 10 maiores produções.

### Representatividade da Quantidade de Cooperados por Especialidade



Representatividade da quantidade de Cooperados por especialidade no ano de 2021.

45

Nossos  
COLABORADORES



**3.834**  
Colaboradores

**978**  
Homens

**2.856**  
Mulheres

# 46

(G4-14 e G4-LA6)

## SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

Reconhecer, valorizar e agradecer é o jeito da Unimed Fortaleza de cuidar de quem cuida. Cada Colaborador em sua função, sem exceção, é essencial para a missão de cuidar com excelência e salvar vidas frente a cada desafio. A Unimed Fortaleza reconhece o capital humano como o fator chave para o êxito da organização e, por isso, fortalece uma cultura organizacional consolidada a cada dia para ter sempre um time preparado e cheio de vontade de alcançar grandes conquistas.

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Gestão em tempos de crise

Em tempos de pandemia, foram proporcionados momentos com a liderança para falar do cenário atual, além de explorar técnicas de gestão de crise aplicadas no Brasil e no exterior. Um deles foi uma live com a participação de mais de 100 líderes da Unimed Fortaleza.



## Programa de Bem-Estar e Saúde Mental

O Programa de Bem-Estar e Saúde Mental tem o objetivo de proporcionar aos Colaboradores cuidado e acolhimento, a partir de práticas voltadas ao cuidado psíquico e ao bem-estar no ambiente de trabalho. Ele se dividiu, no ano de 2021, em três pilares de atuação: plantão psicológico, massoterapia e ginástica laboral.

### Plantão psicológico

Desde março de 2021, a Unimed Fortaleza disponibiliza, para todos os Colaboradores, atendimento psicológico de urgência. O plantão psicológico é um tipo de intervenção que acolhe a pessoa no exato momento de crise, ajudando-a lidar melhor com seus limites, recursos emocionais, medos e incertezas, especialmente, aquelas acarretadas pela pandemia.

O serviço é oferecido pelos times de Psicologia do Hospital Unimed, Medicina Preventiva e Clínicas Unimed. Caso os psicólogos observem que o Colaborador atendido necessita de um atendimento mais específico e prolongado ou de intervenção do médico psiquiatra, ele é encaminhado ao Serviço Social do SESMT para que seja realizada a marcação da consulta e todo acompanhamento necessário. O programa foi ampliado e os Colaboradores passaram a ter também as opções de atendimento psiquiátrico e de psicoterapia.

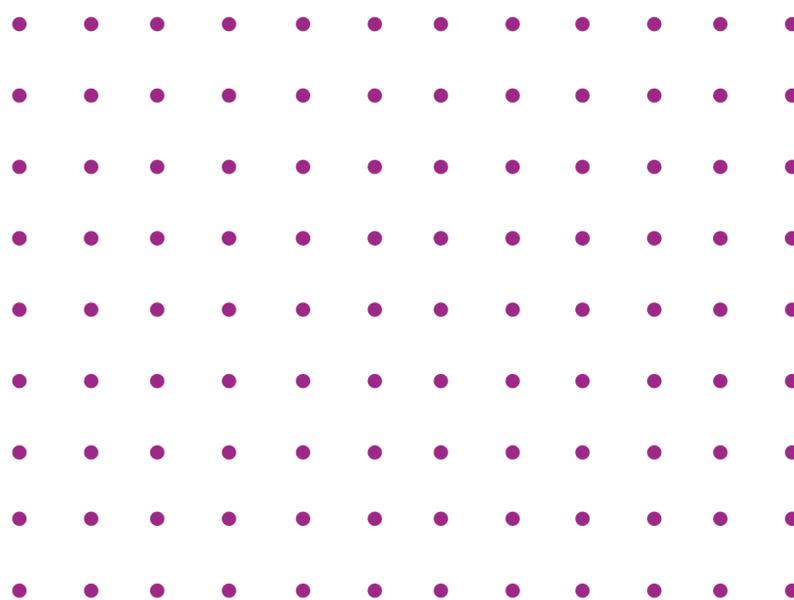
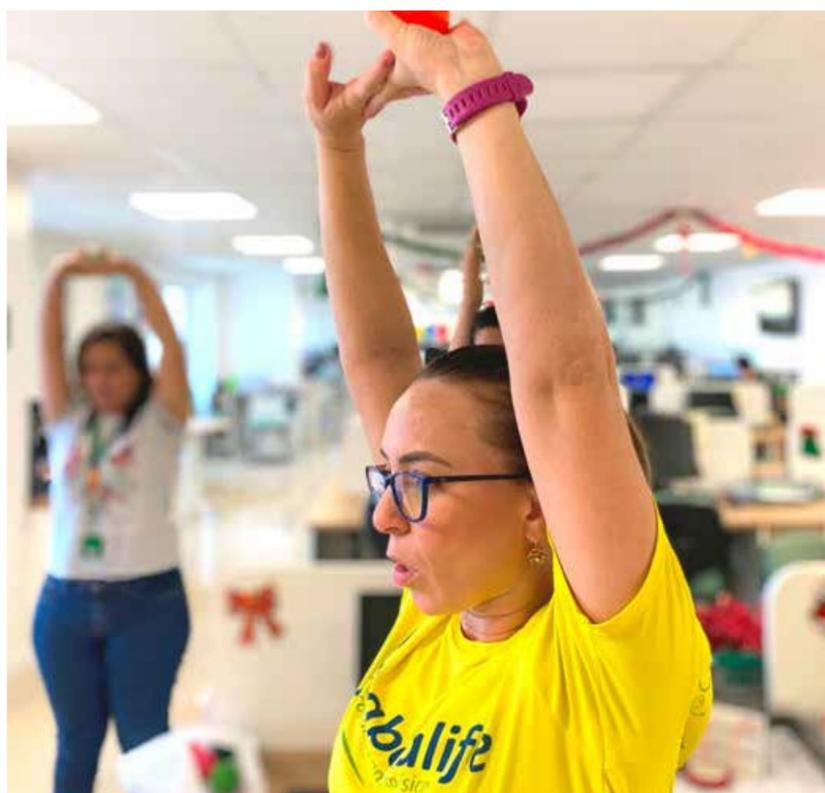
Além disso, existe o Projeto Diálogos sobre Trabalho e Saúde Mental, um espaço que propicia a escuta empática e o acolhimento das pessoas, promovendo autoconhecimento, autocuidado e melhora da qualidade de vida. O atendimento é gratuito, sem coparticipação e com respeito ao sigilo profissional.

## Massoterapia

Alinhada ao propósito de cuidar das pessoas, a ação foi pensada com objetivo de oferecer momentos de desconpressão para os Colaboradores da linha de frente. Levando em conta todos os detalhes para que as normas de prevenção e higiene fossem seguidas dentro do momento da pandemia, foram estruturadas cinco salas de massoterapia no Hospital Unimed que receberam, aproximadamente, 450 pessoas por semana. Em março de 2021, o serviço tornou-se itinerante, passando em cada andar e convidado os Colaboradores.

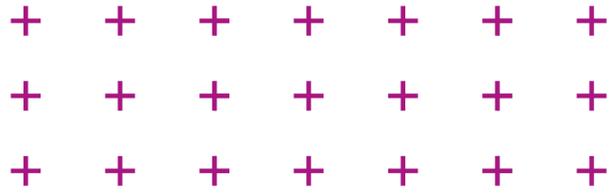
## Ginástica Laboral

Série de exercícios físicos realizados no ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho, com o objetivo de melhorar a saúde e evitar lesões dos Colaboradores por esforço repetitivo e algumas doenças ocupacionais, além de promover um ambiente descontraído que resulta em leveza no ambiente de trabalho.



**Ação de Acolhimento nos Recursos Próprios**

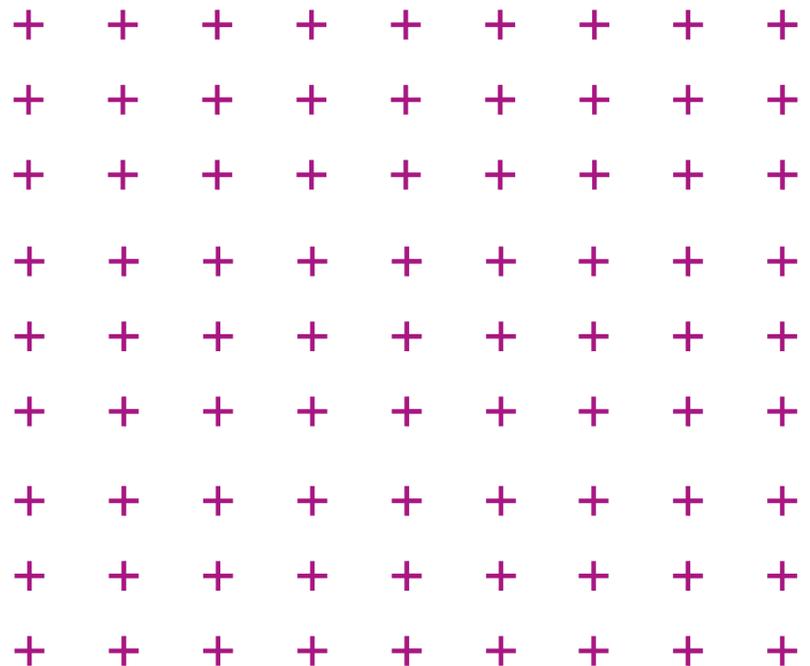
Voluntários das áreas administrativas se uniram para levar acolhimento aos Colaboradores assistenciais. A ação surpreendeu os Colaboradores nas trocas de seus plantões com um corredor animado com muito calor humano, músicas e lindas placas com frases de incentivo e agradecimento. Todos receberam também um lápis semente ecológico, um presente para lembrar a importância de semear.



**DEMAIS AÇÕES**

**Programa Qualidade de Vida no Trabalho**

A Unimed Fortaleza implantou, em 2019, o Programa Qualidade de Vida no Trabalho com o objetivo de sensibilizar os Colaboradores sobre a importância da participação de projetos na área de bem-estar, saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho.



# 49

(G4-56)

## ÉTICA E INTEGRIDADE DO COLABORADOR

A Unimed Fortaleza se preocupa com as boas práticas corporativas. Em 2021, as estratégias de governança, compliance, riscos corporativos e adequações foram mais uma vez priorizadas como uma base imprescindível nos processos da Cooperativa, valorizando a imagem e a reputação do negócio.

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Compliance no Sábios Journey

Com o estado pandêmico, os treinamentos referentes a Compliance e Gestão de Riscos Corporativos foram remodelados totalmente para a modalidade virtual, com o objetivo de dar continuidade ao compartilhamento dos conhecimentos referentes à temática e contribuir para o fortalecimento da cultura de compliance e gestão de riscos na Unimed Fortaleza.

## DEMAIS AÇÕES

### Comitê de Governança, Riscos e Compliance

Em 24 de março de 2021, dentro das melhores práticas de Governança Corporativa e das novas exigências de mercado, em conformidade com os normativos da ANS, a Unimed Fortaleza transformou o Comitê de Governança Corporativa em Comitê de Governança, Riscos e Compliance, vinculado diretamente ao Conselho de Administração com uma abrangência e autonomia técnica maior e mais compatível com a realidade atual.

### Auditoria Interna

A Unimed Fortaleza atua em conformidade com as determinações da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nº 443/2019 e do Estatuto Social da Cooperativa, como também com as recomendações do Programa de Integridade da Lei Anticorrupção, do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e do Manual de Boas Práticas de Governança Cooperativa da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB).

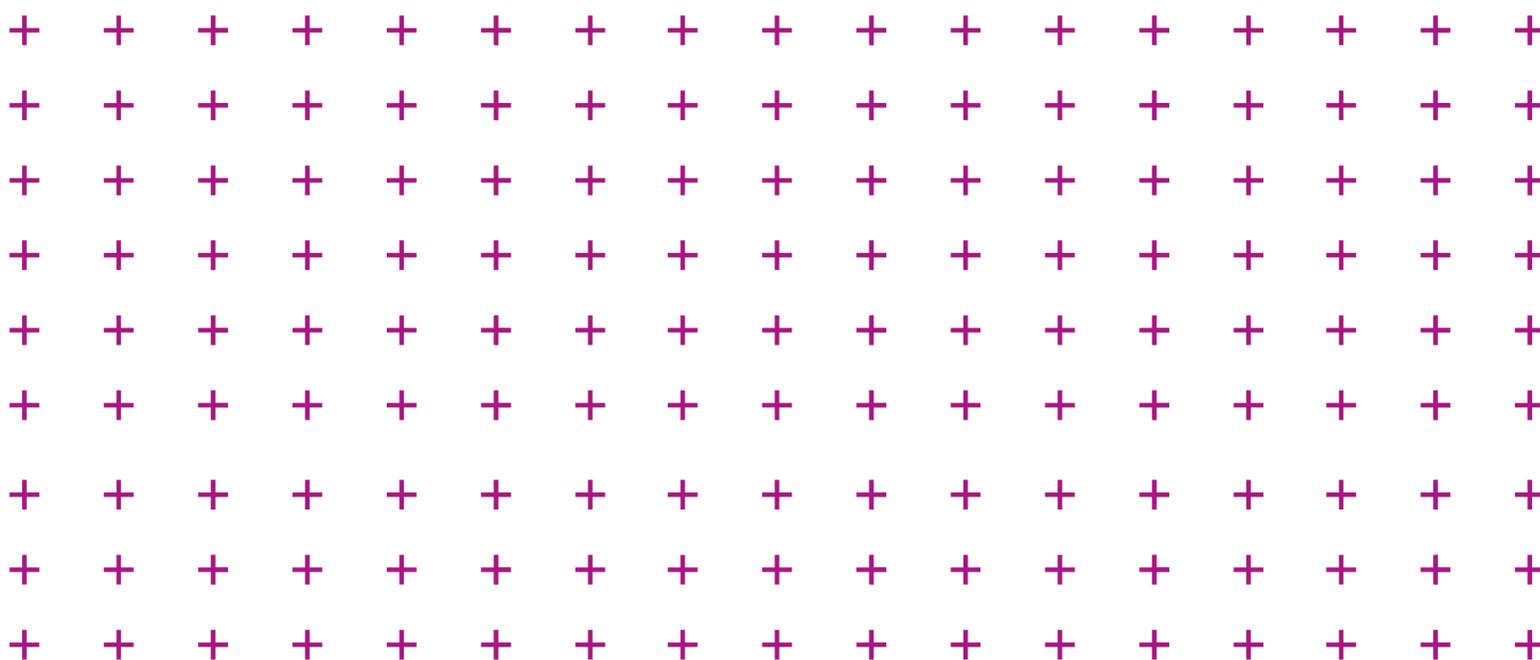
### Algumas auditorias realizadas foram:

- Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações da Operadora: comissionamento

de vendas das lojas credenciadas de vendas; produção dos prestadores assistenciais pessoas jurídicas; ressarcimento ao SUS; indicadores dos resultados do planejamento estratégico; compras diretas; conta corrente de capital do Cooperado; controle de pessoal da Operadora; produção através das guias assistenciais (AutWeb); contratos das associações via administradoras de benefícios; reembolsos a Clientes pessoas físicas e jurídicas; estoques (análise de todos os ajustes de inventário de 2020, empréstimos e gestão/controles); e controle patrimonial dos bens;

- Auditorias nas seguintes áreas e/ou operações dos Recursos Próprios da Cooperativa: recebimentos particulares do Laboratório Unimed; custos assistenciais da Unimed Lar; gastos para o sistema de combate a incêndio e pânico do Hospital Unimed; e gastos com a construção do Hospital Materno Infantil (2ª parte); e contagens do fundo fixo (Centro Pediátrico, Laboratório Pinto Madeira e Tesouraria do Hospital Unimed);

- Investigações e/ou averiguações de denúncias recebidas pelo Canal de Ética, quando foi demandado.



# 51

(G4-LA9 e G4-LA10)

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO COLABORADOR

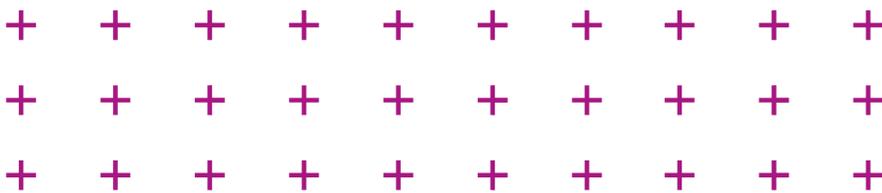


Treinar os Colaboradores, potencializar seus talentos e até descobrir novas habilidades foi uma forte entrega da Unimed Fortaleza em 2021. A Cooperativa investiu em treinamentos, capacitações e aprimoramentos que refletiram no dia a dia dentro dos muros verdes.

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Hospital Unimed: capacitações direcionadas

- Criação da Unidade de Terapia de Ventilação não invasiva na Covid, com treinamentos em alto fluxo, Elmo e CPAP para toda a equipe multidisciplinar.
- Treinamentos com a equipe de enfermagem sobre Parada Cardiorrespiratória e sobre o preparo para a execução do procedimento de intubação rápida do doente com Covid.
- Capacitação para o uso e divulgação dos protocolos de novas terapêuticas na Covid (imunoglobulina, tocilizumabe, plasma convalescente).
- Treinamento da equipe de Enfermagem pela equipe da Farmacologia Clínica quanto às medicações mais utilizadas na terapia dos pacientes com SRAG por Covid.



## II Encontro Multiprofissional

Foi realizado o II Encontro Multiprofissional. O evento aconteceu durante três dias e levou o tema “Desafios no cuidado interdisciplinar centrado na pessoa, durante a pandemia”. O principal objetivo foi relembrar o que já havia sido feito em relação ao combate à pandemia e falar dos passos seguintes em 2021.



# DEMAIS AÇÕES

## Treinamentos e cursos

A Unimed Fortaleza investiu fortemente na capacitação de seus Colaboradores. Ao longo do ano, foram realizadas mais de 55 mil horas de treinamentos, o que resulta em uma média de 5.011 horas mensais, capacitando 1.158 Colaboradores, sendo 12.743 por ano.

Além dos treinamentos oferecidos internamente, a Unimed Fortaleza possui verba destinada para Colaboradores com foco em treinamentos técnicos e específicos.

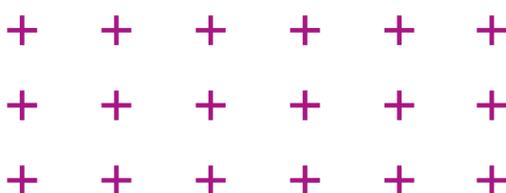
Durante o ano de 2021, cerca de 1.040 Colaboradores participaram de treinamentos e cursos com temas relacionados à anticorrupção, riscos corporativos, compliance, regulamentação do mercado de saúde suplementar, integração de novos Colaboradores (anticorrupção, Canal de Ética, Código de Conduta Ética, Compliance, Gestão de Riscos e LGPD).

Também foram realizados treinamentos junto à gestão e às áreas assistenciais relacionadas ao Sisqual (Sistema de Gestão de Ponto), com o objetivo de treinar os gestores e apoios a darem continuidade a esse processo, administrando a gestão do tempo e tendo como melhoria o acompanhamento da própria equipe.

## Plataforma Sábios Journey

O Sábios Journey é 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 2021, foram oferecidas mais de 85 experiências de aprendizagem, entre elas Comissão de Ética de Enfermagem, Compliance e Riscos Corporativos, Código de Conduta, entre outros, gerando mais de 14.900 horas de desenvolvimento. Os Colaboradores da Unimed Fortaleza conseguem acessar de onde estiverem, basta que eles se conectem à plataforma por meio da internet, uma maneira rápida de acesso ao conhecimento e desenvolvimento que a Cooperativa oferece.



### Outras capacitações no Hospital Unimed

As equipes envolvidas nos processos do Hospital Unimed se capacitaram bastante em 2021 para que a Vocação Para Cuidar da Unimed Fortaleza ficasse ainda mais em evidência no cenário da saúde e atendesse de forma eficaz as necessidades dos Clientes. Veja algumas delas:

- Foi realizado, em dezembro, o curso de simulação realística pelo Hospital Albert Einstein, sobre o Cuidado Centrado na Pessoa, com a participação de Colaboradores de diversas áreas do Hospital Unimed. O objetivo foi disseminar essa cultura para os demais Colaboradores. Mensalmente, a área da Experiência do Paciente do Hospital Unimed também dissemina as práticas trabalhadas com as equipes dos internatos de Pediatria e Clínica Médica, com foco na vertente de ensino para alinhar os mesmos à cultura da Cortesia com Resultado e excelência no atendimento.
- Foi disponibilizado o treinamento na plataforma Sábios Journey referente ao projeto Notificações de Melhorias, além dos treinamentos dos protocolos de sepse e dor torácica;
- Participação do Programa de Validação das Boas Práticas da linha de cuidado de Tromboembolismo Venoso (TEV), junto ao Instituto Brasileiro de Segurança do Paciente (IBSP), com a finalidade de Certificação das Boas Práticas dessa linha de cuidado;
- Treinamentos das equipes em higienização de mãos, paramentação, desparamentação e limpeza e higienização, aumentando a segurança dos profissionais e dos pacientes. Neste, foram 2.765 Colaboradores das equipes multiprofissionais treinados.

### Parceria Sescoop-CE e Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza contou com a parceria do Sescoop, Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará, no ano de 2021.

Foram investidas pelo sistema, ações de desenvolvimento para alta liderança, como Amana-Key, HSM, e visita de Bench para conhecer as melhores práticas. Para a média gestão, houve o Programa de Desenvolvimento Evoluir para, aproximadamente, 203 gestores. Neste, o Sescoop investiu na estrutura logística de todo o desenvolvimento.

Para os Colaboradores, o Sescoop ofertou os seguintes cursos: Gestão do Tempo e Produtividade, de forma on-line; Excel Básico ao Intermediário, de forma presencial; e Atendimento ao Público, bem como viabilidade logística de transporte, estadia, locação de espaço, alimentação para Colaboradores, consultores externos e palestrantes em ações de desenvolvimento planejadas durante todo o ano.

Entre outras demandas de apoio para estrutura e capacitações, aconteceram o Yellow Belt e Semana da Cultura.



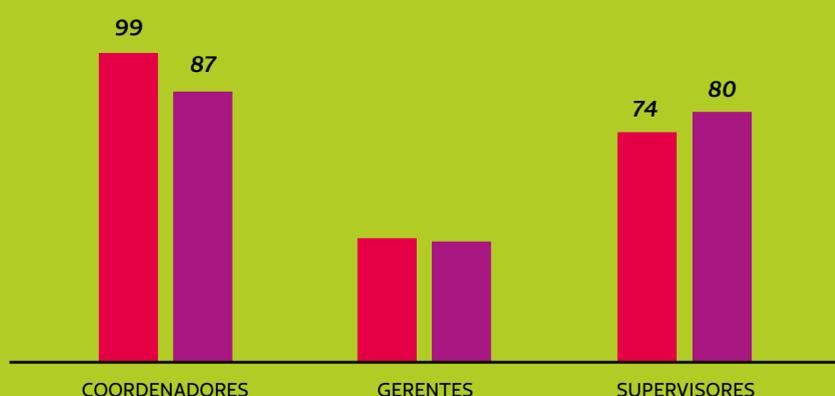
### Programa de Desenvolvimento Evoluir

O Evoluir é um programa voltado para o desenvolvimento de líderes da Unimed Fortaleza. Todos os 4 módulos estão pautados nos elementos culturais para estimular a liderança nesse âmbito e, conseqüentemente, disseminar os valores e comportamentos a todos os Colaboradores para, conseqüentemente, ser atingida a estratégia da Cooperativa.

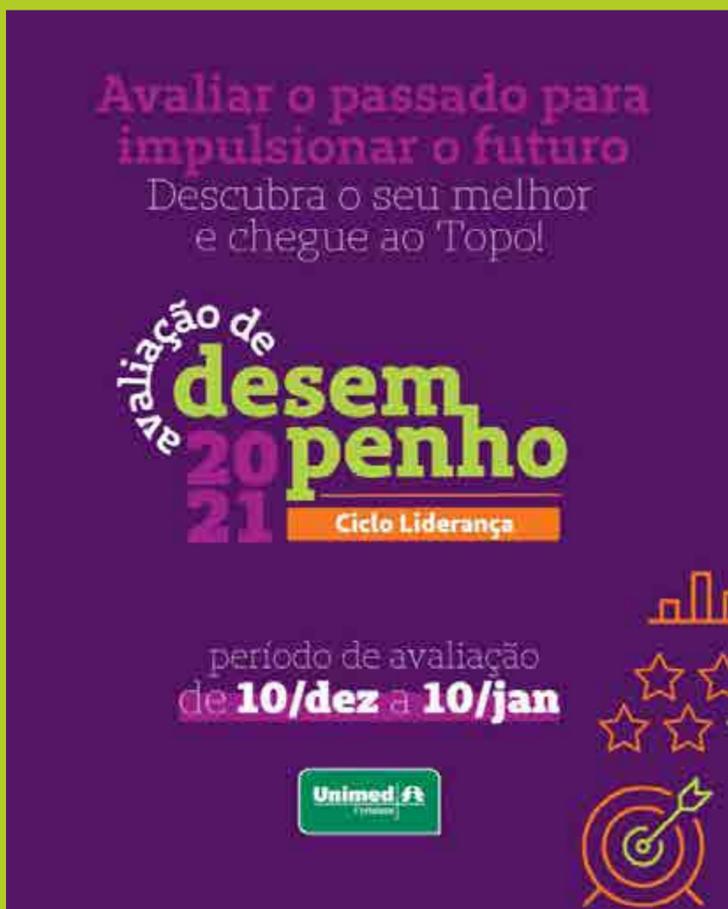
O programa tem parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop-CE) e a consultora Caroline Marcon, que conduz junto com a área de desenvolvimento humano o projeto da Academia de Líderes. Em 2019, foram trabalhados os elementos culturais Paixão e Colaboração. Já em 2021, trabalhou-se Autonomia, Proatividade e Objetividade. O gráfico a seguir mostra as participações dos módulos de 2021.

### PROGRAMA DE LIDERES EVOLUIR

- MOD III - AUTONOMIA E PROATIVIDADE
- MOD IV - OBJETIVIDADE



**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 ao desenvolvimento profissional das equipes.

O novo modelo de avaliação de desempenho foi desenhado e validado em abril de 2021 e seu primeiro ciclo aconteceu em dezembro. Os resultados esperados da avaliação é uma visão composta pelos OKRs, CFRs e avaliação formal, tomando como base o gerenciamento contínuo do desempenho.

**Gerenciamento contínuo do desempenho**



**Lei Geral de Proteção de Dados**

Os treinamentos com foco nos Colaboradores tiveram um conteúdo envolvendo conceitos, princípios, regras de tratamentos dos dados pessoais e as principais obrigações decorrentes da LGPD. Além disso, foram apresentadas também as políticas de proteção de dados pessoais da Unimed Fortaleza e o sistema de Gestão de Dados Pessoais da Cooperativa. Ao todo, cerca de 600 Colaboradores foram treinados. Todos os treinamentos foram conduzidos na modalidade on-line por conta da pandemia.

**Guardiões LGPD**

Com a necessidade de alcançar os processos e os Colaboradores que atuam na operação diária, foi criado o Programa Guardiões LGPD na Unimed Fortaleza. Os Guardiões LGPD podem ser definidos como representantes do Time de Proteção de Dados pessoais e Privacidade espalhados nas mais diversas áreas da Cooperativa, incluindo os espaços administrativos e assistenciais. São os facilitadores da LGPD, eles difundem conhecimento e abordam os principais temas relacionados à Lei com suas áreas e suas equipes. Recebem treinamentos específicos e são ponto focal da área de Proteção de Dados e Privacidade para eventuais demandas.

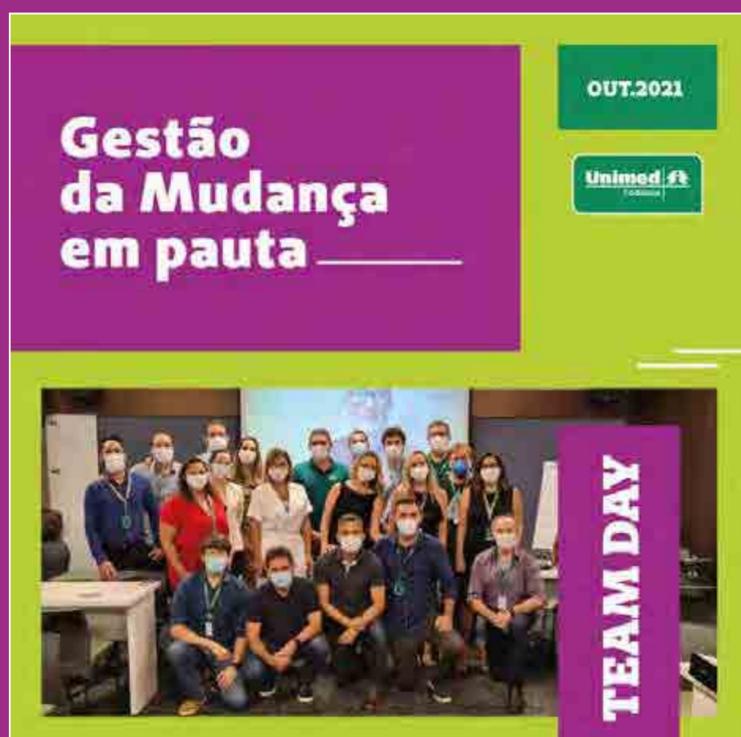
Na Unimed Fortaleza, essa equipe soma 160 Colaboradores distribuídos nas 5 diretorias, 8 superintendências e 40 áreas. O Comitê de Implantação da LGPD se transformou no Comitê Operacional da LGPD e Programa de Privacidade e segue operando junto a Clientes, Colaboradores, Médicos e parceiros.



## Fortalecimento da cultura

### Team Day

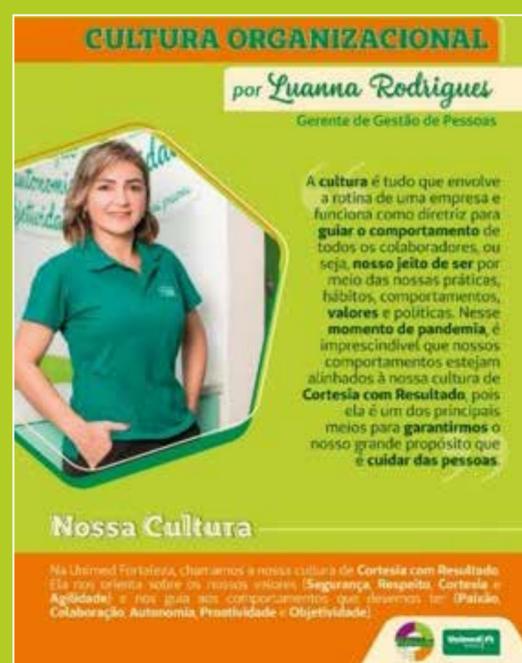
A Jornada da Cortesia com Resultado começou em 2016 com a Gestão da Mudança. De lá para cá, já colheram-se muitos frutos e hoje é possível perceber a cultura na prática. Mas ainda há caminhos a percorrer. Para ajudar a trilhar esses novos caminhos, no último Team Day, 26 de outubro de 2021, o time de transformação cultural colocou em pauta temáticas importantes como: tendências e novos modelos de trabalho; cases da área administrativa-financeira e do Hospital Unimed; e os desafios e as recomendações para o fortalecimento da cultura interna nos próximos anos.



### Cultura Cortesia com Resultado

A Unimed Fortaleza elaborou um plano de comunicação que teve como objetivo reforçar a cultura interna, especialmente por se tratar de um contexto de pandemia. Partindo do princípio da transparência nas comunicações da Cooperativa, foi explicado o que é cultura organizacional, qual é a cultura interna e como ela se aplica na prática no dia a dia. O plano foi dividido em:

- Cultura organizacional e sua importância em tempos de pandemia;
- Nossa cultura presente no combate ao coronavírus;
- Uma cultura de gente que faz;
- Aprendizado contínuo – lançamento do jogo jornada.



**Semana da Cultura**

A Unimed Fortaleza lançou, em setembro de 2020, a primeira Semana da Cultura. Uma semana inteira de reforço da cultura Cortesia com Resultado, com ações virtuais e presenciais. Teve como objetivo principal impactar a todos levando conhecimento e vivência sobre o tema. Em 2021, houve a 2ª edição da semana, como o objetivo de estabelecer conexões com os Colaboradores no presencial e no home office e proporcionar ações de cuidado.



**Canal Cultura**

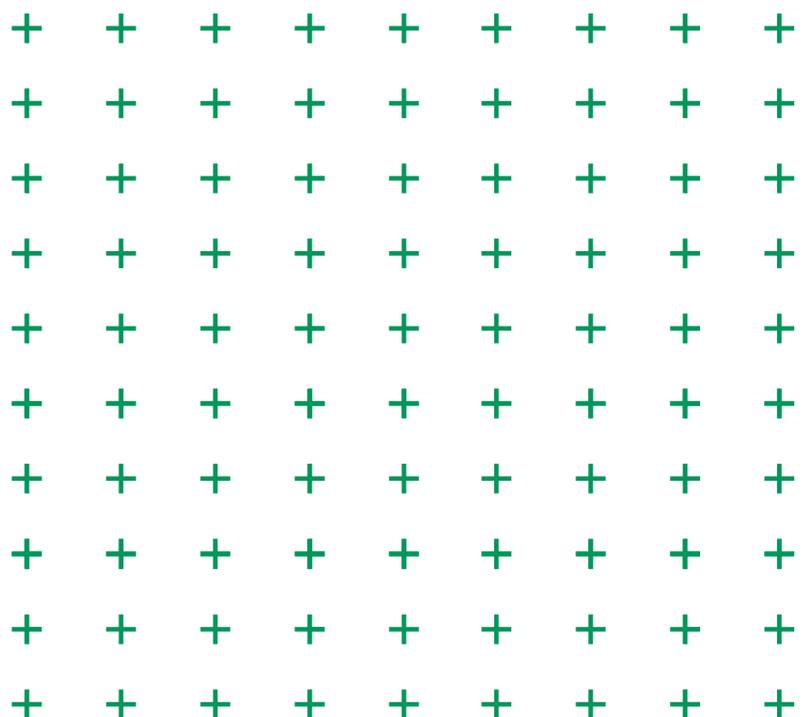
Um novo jeito de mergulhar na Cortesia com Resultado! Na primeira edição, em setembro de 2020, toda a programação foi voltada para o fortalecimento e sustentabilidade dos comportamentos esperados pela cultura interna. Na segunda edição, em abril de 2021, foram divulgadas e fortalecidas as diretrizes estratégicas através de resultados ocorridos durante o ano de 2020. A divulgação foi feita no Workplace e teve mais de 1000 visualizações e interações.



**Jornada – O Jogo da Cortesia com Resultado**

O “Jornada – o Jogo da Cortesia com Resultado” foi feito exatamente para trabalhar a cultura de forma leve e lúdica. Por isso, ele é um game no formato de quiz, com perguntas diárias sobre a cultura da Cortesia com Resultado, Estratégia, Gestão da Mudança e assuntos do cotidiano da Cooperativa.

O jogo teve duração de um ano, com início em 29 de maio de 2020 e fim em 14 de maio de 2021. Ao final, 1089 Colaboradores foram ativos no jogo e 386 Colaboradores chegaram ao último cargo, o de Presidente. Com a influência do game, o nível de conhecimento dos canais de comunicação foi de 97,3% em 2021.



### Pitstop da Cultura

É o jeito de fortalecer a cultura da Cortesia com Resultado. Essa iniciativa aconteceu de duas formas: presencial, no Hospital Unimed e Centro Pediátrico com o apoio de 170 multiplicadores; e on-line, na plataforma Sábios Journey. A estratégia foi lançada em maio de 2021, ela dissemina e fortalece a cultura entre os Colaboradores, abastecendo de conhecimento quem está chegando na empresa e renovando o conhecimento dos veteranos.



### Café com Cortesia

Tem coisa melhor do que uma boa conversa acompanhada de um cafézinho? No Café com Cortesia, lançado em 2021, os Colaboradores mergulharam na cultura da Unimed Fortaleza e conheceram as boas práticas de outras organizações. Foi uma oportunidade de cultivar o engajamento entre as equipes de home office e os demais Colaboradores da Cooperativa. Ao longo do ano, aconteceram dois encontros. O primeiro com o presidente da empresa 3 Corações, e o segundo com o Hospital Albert Einstein. Houve a participação de mais de 800 Colaboradores.



**Gestão de Talentos e Cultura**

O objetivo é fortalecer e evoluir a cultura da Cortesia com Resultado, garantindo que ela esteja nos processos de Gestão de Pessoas e no Jeito de Cuidar Unimed Fortaleza.

Com o time de Recrutamento e Seleção, foi realizado um workshop com integrantes da equipe guia para pensar em estratégias para transmitir a cultura interna para candidatos em fase de processo seletivo.



**Transformação Cultural: Unimed Fortaleza e Pardini**

Aumentar a conexão do time de Colaboradores do Pardini com o Jeito de Cuidar Unimed, além do modelo hospitalar, visando melhorar o engajamento com a estratégia e cultura organizacional. Foi com esse objetivo que a Unimed Fortaleza proporcionou o momento de imersão on-line na cultura com a equipe Pardini e participação no Pitstop da Cultura.



59

(G4-LA10)

# GESTÃO E VALORIZAÇÃO DO COLABORADOR



Faz parte da cultura da Unimed Fortaleza reconhecer e investir em seus Colaboradores. São as pessoas que fazem todos os processos acontecerem e, conseqüentemente, os sonhados resultados serem alcançados. Por isso, em 2021, muitas ações mostraram esse cuidado. Veja algumas a seguir!

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO



# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Gestão de talentos

Com a segunda onda da pandemia, a Unimed Fortaleza trabalhou com agilidade e segurança para garantir o aumento do quadro dos Colaboradores devido à pandemia de Covid-19. Ao todo, foram mais de 1.200 novos heróis contratados para atuar na área assistencial na linha de frente em 60 dias, o que aumentou em 46% a força de trabalho da equipe, se comparado com 2020. Em 2021, 323 Colaboradores foram oportunizados por meio de seleção interna, uma maneira da Cooperativa contribuir com o crescimento profissional dos Colaboradores.



## Reconhecimento

Como forma de reconhecer o trabalho inspirador das pessoas durante a segunda onda da pandemia, a Unimed Fortaleza pagou um abono salarial de 7,5% para Colaboradores do Hospital e recursos próprios e colaboradores administrativos que atuaram nas unidades assistenciais.

## Homenagens

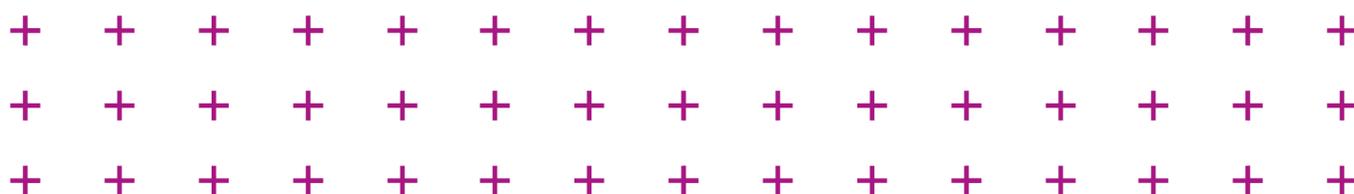
### Dia do Profissional de Enfermagem

No dia 12 de maio, os profissionais de Enfermagem do Hospital Unimed receberam uma homenagem do Sistema Verdes Mares. A pauta era um agradecimento a cada herói da linha de frente que dedica a vida para cuidar de tantas outras.



### Projeto Pôr do Sol Fortaleza

O Projeto passou pelo Hospital Unimed em agradecimento a todos os profissionais que atuam diariamente na linha de frente no combate ao coronavírus. Uma bela iniciativa da Prefeitura de Fortaleza, por meio da Secretaria Municipal do Turismo. O pianista Felipe Adjafre tocou em um palco montado em cima de um caminhão que percorreu diversos hospitais de Fortaleza.



# DEMAIS AÇÕES

## Comunicação interna

### Pesquisa de Comunicação com o Colaborador

O nível de satisfação da comunicação da Unimed Fortaleza com o Colaborador é medido por meio de pesquisa interna, aplicada duas vezes ao ano. Em 2021, foram aplicadas duas pesquisas, cujo índice geral apontou que 89,1% estão satisfeitos com a comunicação interna. Essa foi o maior índice desde que a pesquisa começou a ser aplicada, em 2019.

### Canais de Comunicação

Em 2021, a Unimed Fortaleza fortaleceu a estratégia de comunicação interna tendo como principal canal de comunicação o Workplace, plataforma do Facebook.

A plataforma corporativa conta com 3.955 contas ativas, o que representa 92,73% dos Colaboradores da singular. Em pesquisa aplicada de 01 a 12/11/2021, com Colaboradores da Unimed Fortaleza, o Workplace foi avaliado da seguinte forma: 99,1% das pessoas afirmam conhecer o canal; 97% afirmam utilizar o Workplace; e 96,2% dizem estar satisfeitos. O ano fechou com mais de 800 grupos criados.



Como objetivo de fortalecer a comunicação com as lideranças, desenvolvendo líderes comunicadores, foi lançado o programa Líder Comunicativo. A cada mês, um vídeo é lançado exclusivamente para líderes, com notícias sobre mercado, um Giro pelas notícias da Cooperativa; uma pauta sobre um assunto estratégico e um case de líder inspirador. Além disso, um boletim on-line é disponibilizado, com um resumo das principais notícias que podem ser repassadas à equipe.



Ao todo, considerando os três primeiros episódios do programa, foi obtida 63% da audiência do público-alvo, que são os líderes presentes no grupo de Lideranças Unimed Fortaleza do Workplace.

## Campanhas

### Cuidado Centrado na Pessoa

O Cuidado Centrado na Pessoa faz parte da cultura da Unimed Fortaleza. É o Jeito de Cuidar. De olhar pro outro e enxergar que, por trás daquele Cliente/paciente/familiar, existe um ser humano, com princípios, dores, valores e amores. Um Jeito de Cuidar que requer muita paixão pelo que faz e um alinhamento aos comportamentos culturais, Chaves da Excelência e, sobretudo, o propósito maior: cuidar com excelência da saúde das pessoas. A estratégia dessa campanha foi estimular nos Colaboradores o sentimento de pertencimento e cuidado centrado no paciente/Cliente. Para isso, foram utilizadas estratégias on e off-line, colocando os Colaboradores como protagonistas, validando suas histórias e seus bons exemplos para inspirar todos.

#### Ações on-line:

- Concurso: como tem sido o seu Jeito de Cuidar? Aqui, a ideia era que os Colaboradores publicassem nos comentários da publicação do concurso uma foto e um relato sobre uma ação de cuidado com base no Cuidado Centrado na Pessoa;
- Capas para perfil no Workplace;
- Filtro para colocar fotos no Workplace;
- Cartão de reconhecimento digital;
- Certificado de reconhecimento para o gestor preencher e entregar ao Colaborador que agir conforme a Cultura.

#### Ações off-line:

- Dinâmicas presenciais com o Quiz do cuidado;
- Peças off-line como display de elevador, porta de elevador, cartaz A3, self point.



#### Resultados alcançados com a Websérie do Cuidado Centrado na Pessoa:

- 3.020 visualizações;
- 103 comentários;
- 596 reações;
- 30 compartilhamentos.

#### Resultados alcançados com o Concurso Cuidado Centrado na Pessoa:

- 866 visualizações;
- 48 comentários;
- 134 reações;
- 6 compartilhamentos.



• Websérie com quatro episódios utilizando personagens reais de áreas e cargos diferentes do Hospital Unimed e da Unimed Lar contando situações reais para exemplificar o modelo de cuidado único.



## Canal de Ética

O plano de comunicação sobre o Canal de Ética teve por objetivo aumentar o nível de conhecimento dos Colaboradores sobre o Canal de Ética da Unimed Fortaleza, apresentar o canal, esclarecer dúvidas, aumentar a credibilidade do processo e, conseqüentemente, aumenta a adesão.

Para isso, foi realizada uma pesquisa no Workplace, melhoria visual e atualização de conteúdo da página do Canal de Ética, além de conteúdos informativos para Colaboradores. Como forma de manter a comunicação atualizada e com transparência, um template foi criado para que a área responsável atualize os dados mensalmente e os Colaboradores tenham acesso aos números gerais do Canal de Ética.



## Valorização

### GPTW

A pesquisa de clima anual com o Colaborador foi realizada em parceria com o Great Place to Work e divulgada em todos os canais de comunicação da Cooperativa. Assim, 68% dos colaboradores responderam, com total de 2.497 questionários respondidos.

Em 2021, a Unimed Fortaleza foi eleita a 24ª melhor empresa de grande porte para se trabalhar no Brasil, 1ª melhor empresa para se trabalhar no Brasil na categoria Planos de Saúde e 1ª melhor empresa para se trabalhar no Ceará.



## Rebranding do crachá institucional



O Colaborador foi o verdadeiro protagonista na pandemia de Covid-19. Para fazer um ritual e reconhecê-los, foi realizado o rebranding do crachá, que passou a ter a foto preferida do Colaborador em destaque e a possibilidade de usar um apelido. Então, a Larissa, passou a ser a Laris. Mais próximo e humano. Um fotógrafo profissional visitou as unidades e fez os cliques dos Colaboradores. Na entrega, um personagem estava presente, animando e arrancando sorrisos.

## Semana do Colaborador

Com a pandemia, a 6ª edição da Semana do Colaborador foi celebrada de forma diferente, com ações pensadas para os Colaboradores que continuavam atuando nos postos de trabalho, na linha de frente no combate ao Coronavírus e também para os mais de 700 Colaboradores que seguiam nos bastidores, em regime de home office.

Fez parte da programação o lançamento oficial do Workplace e do game Jornada - o Jogo da Cortesia com Resultado, live do Presidente, Dr. Elias Leite, vídeo protagonizado pelos Colaboradores, cartões de reconhecimento, massoterapia, distribuição de frutas e lanches, dentre outras coisas. O engajamento foi altíssimo, com 4.400 Colaboradores contemplados.



## Bate-papo com Inovação

Em 2021, o Bate-papo com Inovação focou na divulgação de casos de sucesso das áreas internas da Cooperativa. A ideia era que cada área pudesse compartilhar seu caso de sucesso a fim de estimular a criatividade, colaboração, geração de novas ideias, novas formas de melhorar as atividades e os processos internos. Essa iniciativa foi fundamental para que a Unimed Fortaleza conseguisse atingir sua nota mais alta no IVR (Innovation Velocity Ratio), indicador que mede o grau de inovação das empresas pelo GPTW.

Em 2020, a Cooperativa estava no estágio de fricção com uma nota de 4,32 e, em 2021, passou para o estágio funcional de Inovação, alcançando a nota de 6,39. Essa evolução mostra o quanto a Unimed Fortaleza está comprometida em fazer com que a Inovação seja vivida por cada Colaborador.

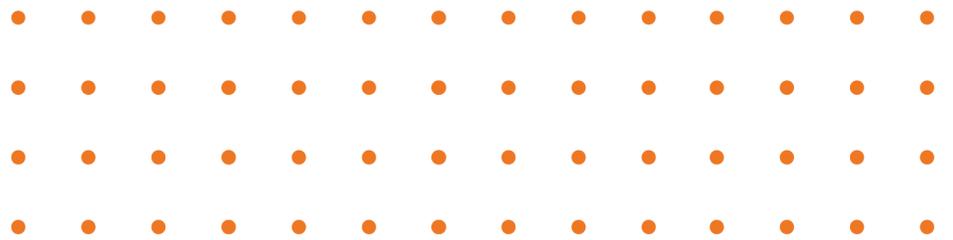
## Celebração dos aniversariantes do mês

O "Em festa" é uma tradição da Unimed Fortaleza. Prática que visa presentear e celebrar o aniversário dos Colaboradores. Em 2021, foram distribuídas mais de 1.000 necessaires pensadas para facilitar e organizar a rotina das pessoas. Foram contemplados 200 Colaboradores.



**Janeiro Branco**

O cuidado com a saúde mental também faz parte do Jeito de Cuidar da Unimed Fortaleza. Colaboradores receberam biscoitos da sorte com mensagens positivas e o contato da equipe de Atenção Integral à Saúde, incentivando a busca por profissionais habilitados no tratamento e apoio aos Colaboradores que se percebessem com problemas. A entrega foi realizada por um ator caracterizado como mensageiro da vida, que chegava nas áreas transbordando energia e trazendo uma frase de percepção sobre a necessidade de se cuidar. Foram contemplados 4 mil Colaboradores.



**Dia do Farmacêutico**

Para celebrar e agradecer aos profissionais, no Dia do Farmacêutico foi entregue um moleskine e um chocolate Talento, além de um cartão de felicitações pelo dia.

**Dia Internacional da Mulher 2021**

Foi celebrado em dois formatos: presencial e virtual. As Colaboradoras que estavam trabalhando presencialmente receberam um cartão com um par de brincos de pérolas, simbolizando o valor delas para Cooperativa e sociedade. As que estavam em home office puderam acompanhar uma programação especial e on-line trazendo temas pertinentes ao universo feminino.

**Páscoa**

Em trabalho remoto ou presencial, os Colaboradores sentiram o Jeito de Cuidar da Unimed Fortaleza durante a Páscoa recebendo um bônus de R\$ 20 no ticket alimentação/refeição. Os que estavam trabalhando presencial nas unidades foram surpreendidos com a visita dos coelhos da Páscoa e distribuição de ovos de chocolate. Foram contemplados 3.084 Colaboradores.



### Dia das Mães

Um salão itinerante percorreu as unidades da Unimed Fortaleza para levar uma experiência de cuidado e beleza para todas as mães da Cooperativa. Uma estrutura do salão Mulher Cheirosa foi montada e as Colaboradoras puderam escolher entre os serviços de manicure, escova e sobrancelhas. As mães ganharam um kit de presente para continuar com o cuidado em casa. Foram contempladas mais de 2.400 Colaboradoras.



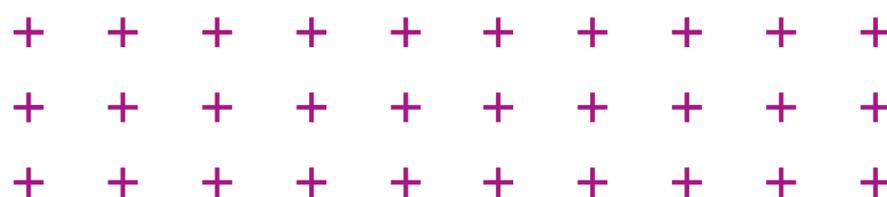
### Dia dos Pais

Os Colaboradores pais ganharam uma experiência de cuidado. A famosa barbearia Fíguro Barbearia foi levada até eles. Mais de 100 pais puderam cortar o cabelo e deixar a barba arrumada e mais de 800 receberam kits personalizados de shampoo e condicionador.



### Festa Junina

As maiores unidades de trabalho, Sede e Hospital Unimed, receberam um espaço decorado, com barraquinhas de comidas típicas e brincadeiras, além da apresentação de um trio pé de serra para recepcionar o elenco de heróis. As demais unidades receberam a visita de um sanfoneiro e um casal a caráter que distribuiu kits com delícias típicas para todos.



**Dia das Crianças**

No mês das crianças os filhos dos Colaboradores embarcaram com a Unimed Fortaleza em uma viagem pra lá de mágica. Foram dois dias de muita magia, personagens encantadores e muita pizza em um cenário temático.

A celebração com os pequenos aconteceu na pizzaria temática Reino do Nunca, com apresentações teatrais das histórias Aladdin e Peter Pan e um rodízio de pizza com mais de 60 sabores, doces e salgados. Na volta para casa, todos ganharam um pop-it de presente. A ação contemplou 250 Colaboradores.



**Administração de Pessoal**

A Administração de Pessoal da Cooperativa conseguiu contribuir com a meta de levar a Unimed Fortaleza ao Topo com indicadores estratégicos atingidos, olha só:

**BI da Gestão**

A Unimed Fortaleza também realizou diversas iniciativas em 2021 relacionadas ao apoio à gestão, desenvolvendo, por exemplo, o BI da Gestão. Nele, 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.

**Reestruturação de processos**

Foi realizado um redimensionamento em toda a equipe da área, subdividindo-a em células de processos: admissão, demissão, controle de jornada, benefícios e folha de pagamento, além da criação de uma equipe para revalidação de alguns processos dentro da própria área, garantido a eficácia no processo visando futuras auditorias internas.

No Workplace, foi criado o grupo Gestão de Pessoas. Em 2021, destacou-se a produção de vídeos e tutoriais a fim de facilitar e estimular a utilização das plataformas da Cooperativa pelo Colaborador, como os avisos e recibos de férias, solicitação de auxílios creche e babá, salário-família, bem como informativo e SMS do dia do pagamento, dentre outros.

Nas ações de melhorias relacionadas à folha de pagamento houve atualização e inclusão de POPs, criação do BI de férias da Gestão, assim como de Medidas

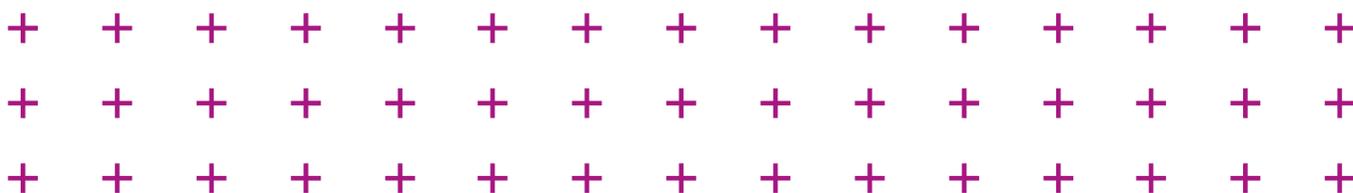
Disciplinares, aviso automático de férias da equipe aos gestores, liberação automática do recibo de férias ao Colaborador, criação do BI para indicador de férias e validação do quadro de Colaboradores junto às áreas para orçamento 2022.

Já no processo de Admissão, houve melhorias na automação de liberação de acesso ao Portal RM, atualização do período de experiência, parametrização global do Colaborador, atualização do indicador no atendimento do Painel do BI, atualização do envelope e informes de benefícios (onboarding), atualização do formulário de documentos obrigatórios e de benefícios à Admissão, seguindo as regras da LGPD e E-social, criação de alerta de fim de contrato determinado, inclusão de aditivo de alteração de contrato determinado a indeterminado dentro do sistema da folha de pagamento.

No controle de Jornada, houve a criação de placas sinalizadoras referentes a problemas com o relógio de ponto (a quem se direcionar), ocorreu a liberação das áreas Linha Verde, Sesmt e Manutenção no sistema Sisqual (administração de ponto) no decorrer de 2021, envios de SMS aos gestores e aos apoios sinalizando o horário de encerramento do ponto, cadastro de informações mensais dos custos das horas extras, banco de hora credor e devedor no Scopi da Cooperativa e HU, envio de relatórios de inconformidades e saldo de banco de horas para a gestão, envio de inconsistências da equipe no Sisqual para gestores e criação do Trello para as ações de melhoria da área.

**Benefícios, remuneração e parcerias**

A Cooperativa oferece remuneração de acordo com as melhores práticas do mercado, o que possibilita atrair e reter seus Colaboradores. A Unimed Fortaleza acredita em uma remuneração justa e competitiva, que inclui o salário base, benefícios e oportunidades de desenvolvimento. Em 2021, as novidades em



remuneração e benefícios foram:

- Implantação de solicitação de cancelamento de plano odontológico via requisição no Portal RM;
- As adesões de 90 dias no plano de saúde passaram a ser realizadas em lote, garantindo agilidade e segurança;
- Parcelamento da assistência médica e acertos de descontos para Colaboradores, com comprometimento na folha superior a 30%;
- Otimização no relatório de auxílio creche e babá para divulgação de informação do término do benefício antecipado para os Colaboradores;
- Implantação de cancelamento do plano de saúde e opcionais por requisição via Portal RM;
- Aquisição de maquininha POS para carregar os passes provisórios admissionais em parceria com a Libercard;
- Migração das requisições de gratificação de titulação do sistema Jira para o portal RM;
- Envio de SMS e e-mail para o titular quando a inclusão do dependente for efetivada.

Além de tudo isso, a Unimed Fortaleza renovou, em 2021, as parcerias já existentes com Faculdades e Universidades com o objetivo de concessão de descontos em cursos de educação continuada, graduação e pós-graduação e realizou novas parcerias com a Unifanor e Faculdade Rodolfo Teófilo (ICC). A parceria com a Fecomércio se manteve durante o ano de 2021. É por meio dela que os Colaboradores e seus dependentes possuem descontos nas instituições SESC e SENAC nos serviços ofertados.

Em contrapartida, a Unimed Fortaleza realiza a doação de 800kg de alimentos, mensalmente, para o programa Mesa Brasil.

No mês de julho de 2021 foi realizada negociação com a Ticket Serviços, fornecedor de vale-alimentação/refeição, aos Colaboradores. Foram obtidos ganhos expressivos nos valores de taxas administrativas que chegaram ao valor de R\$ 1.301.650,38 em 12 meses. Houve também a negociação com a Unimed Odonto, em agosto de 2021. Para este novo período de 12 meses não houve reajuste financeiro no contrato.

Também foi concedida uma ajuda de custo mensal no valor de R\$ 100,00 aos Colaboradores que estiveram em Home Office. E, em dezembro, foi concedido um bônus de reconhecimento no valor de R\$ 150,00, sem o desconto de 3% aplicado em folha de pagamento, no cartão Alimentação/Refeição de todos os Colaboradores, além de um valor de R\$ 150,00 para os terceiros da Unimed Fortaleza.

A Unimed Fortaleza fechou o Acordo Coletivo de Trabalho com todos os Sindicatos, na data base do mês de maio/21, no valor de 5,50% para o reajuste salarial. Junto com estas negociações, foi negociado o reajuste dos benefícios, fechando os percentuais para todas as categorias, conforme a seguir:

- Vale-alimentação/refeição: 9%, passando ao valor de R\$ 663,47, com desconto de 3% ao Colaborador;
- Auxílio-creche e babá: 5,50%, passando ao valor de R\$ 226,44 por filho (conforme regras descritas nos acordos).

### Colaborador e Corretora de Seguros

Em 2021, a Corretora de Seguros Unimed Fortaleza realizou algumas iniciativas voltadas para o Colaborador:

- Aplicação do Day Off visando melhorar a qualidade de vida dos Colaboradores;
- Utilização de datas comemorativas comerciais para aproximar o contato e valorizar a dedicação do Colaborador dentro da empresa;
- Momento interno de compartilhamento de informações e conhecimento relacionados ao Evoluir, fortalecendo a cultura da Unimed Fortaleza na Corretora de Seguros;



### Criação de áreas

#### Central de Serviços Compartilhados

Em novembro, a Diretoria Comercial fez uma reestruturação no BackOffice do Comercial e implantou um novo modelo de atuação chamado Central de Serviços Compartilhados, com o objetivo de fornecer determinados serviços para todas as unidades de negócio da Diretoria Comercial da forma mais eficaz e eficiente possível.

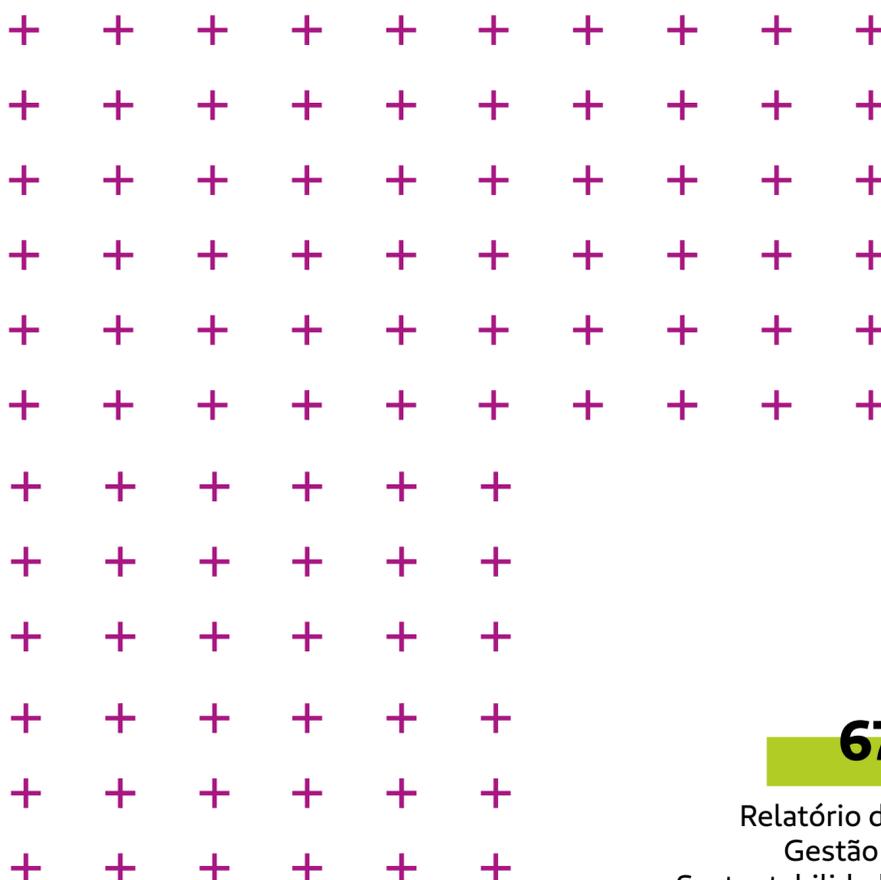
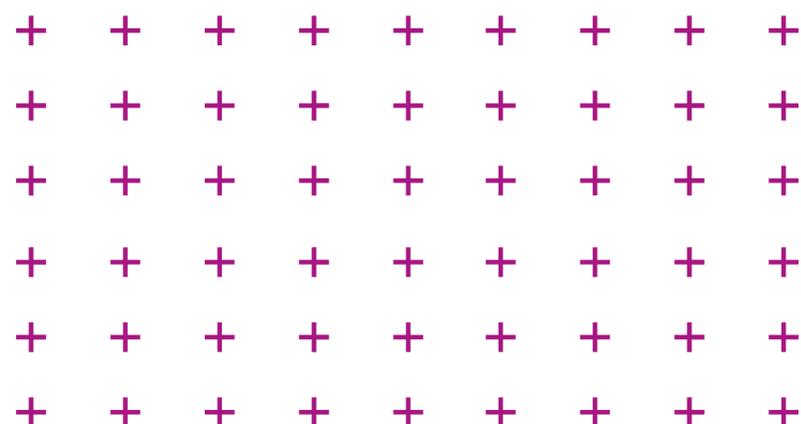
Na Central de Serviços Compartilhados são concentrados processos, essencialmente, de apoio. São aqueles processos que possuem alto potencial de padronização e baixa dependência de outros processos primários.

Os benefícios dessa mudança foram:

- Criação de esteiras padronizadas de processos, aumentando a produtividade;
- Eliminação de redundâncias e retrabalhos;
- Aumento do foco dos gestores funcionais no core de suas áreas, favorecendo a satisfação do Cliente interno.

#### Vendas Digitais

A área de Vendas Digitais foi criada a partir das necessidades específicas do público consumidor que se digitalizou intensamente nos últimos 3 anos. A área recebe, trata e qualifica os leads digitais, ou seja, Clientes que solicitam propostas e informações através do Portal Unimed Fortaleza e das redes sociais, e atua baseado no modelo de vendas internas, buscando oferecer um modelo de vendas mais ágil de acordo com as expectativas para esse perfil de Cliente.



# 68



## NOSSOS CLIENTES, FORNECEDORES, PRESTADORES E SOCIEDADE

**Prestadores**  
**418** entre hospitais, clínicas,  
laboratórios e bancos de sangue.

**Clientes**  
**351.291** Clientes  
**207.487** Titulares  
**142.692** Dependentes

É prioridade para a Unimed Fortaleza estabelecer uma relação de confiança com seus Clientes. O Cliente precisa se sentir protegido e amparado nos momentos que mais precisar. Além disso, a Cooperativa transcende essa relação de cuidado apenas em momentos de necessidade ao colocar em prática iniciativas que promovem o bem-estar e a qualidade de vida de maneira contínua. Isso se estende aos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que contribuem durante todo o ano para que essa relação seja a mais inspiradora possível.

69

(G4-PR5)

# NOSSA MARCA

Cuidar das pessoas sempre foi o propósito da Unimed Fortaleza e, por isso, a Cooperativa trabalhou muito nos últimos tempos para fazer o melhor para seus Clientes. Com a pandemia de Covid-19, o Jeito de Cuidar da Unimed Fortaleza ficou ainda mais forte, aumentando a percepção de orgulho e segurança em seus Clientes. Além disso, a excelência na gestão potencializou muitas entregas e conquistas.

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO



Os esforços de marca feitos nos mais diversos canais e ferramentas de comunicação, por meio de um planejamento estratégico direcionado, confirmaram a consolidação da marca Unimed. A Unimed Fortaleza garantiu novamente, em 2021, o primeiro lugar no ranking Top of Mind na pesquisa Anuário Datafolha 2021-22, na categoria 'Plano de Saúde'. O ranking Top of Mind apresenta as marcas mais lembradas pelo grande público. Além da primeira posição em plano de saúde, com 44,4% dos entrevistados citando a marca, a Cooperativa também conquistou o primeiro lugar em hospital particular mais lembrado pelos fortalezenses.

A seguir, veja algumas das principais campanhas e iniciativas utilizadas para destacar a marca Unimed Fortaleza sempre no topo!

## AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

### Relacionamento com imprensa

Após um período desafiador com a pandemia de Covid-19, a Unimed Fortaleza se consolidou como autoridade no assunto de saúde, sendo uma importante fonte de informação. Os profissionais da área da saúde foram porta-vozes de diversas pautas, além dos gestores (Dr. Elias Leite, Presidente da Unimed Fortaleza, e Dra. Fernanda Colares, superintendente de Recursos Próprios Hospitalares) que concederam diversas entrevistas sobre o cenário da pandemia na cidade.

### Hotsites como fonte de cuidado e informação segura "Fica Bem"

Campanha lançada com o objetivo de ajudar a população durante o lockdown a manter a saúde mental em dia. A Unimed Fortaleza desenvolveu um hotsite para o compartilhamento de mensagens de afeto, conteúdo em vídeo sobre felicidade e saúde mental e, além disso, uma live sobre autocuidado com a presença do Dr. Elias Leite, da psicóloga Máisse Catunda e da profissional de educação física Carla Gouveia. Durante o mês de abril, período da divulgação, o hotsite contou com mais de 3.300 acessos e os vídeos com quase 2.900 visualizações de forma orgânica.

### Coronavírus

Hotsite exclusivo sobre coronavírus que aborda as principais dúvidas e orientações da população em relação à Covid-19 e onde buscar atendimento. A página continuou no ar em 2021 e conta com mais de 207 mil acessos desde que foi lançada em 2020, sendo quase 58 mil acessos apenas em 2021. Ao analisar todas as páginas relacionadas ao coronavírus, como o conteúdo exclusivo do Blog Viver Bem, que aborda a prevenção ao coronavírus, o salto é de quase 500 mil acessos. Também foi realizada uma live sobre o tema com uma infectologista tirando todas as dúvidas dos espectadores. A gravação da live conta com 4.567 visualizações, se compilar as plataformas Instagram e Youtube.

### Auxílio da Assistente Virtual Roberta

A Assistente Virtual Roberta hoje auxilia os Clientes com diversos serviços e aborda, entre vários temas, o coronavírus. Desde o início da pandemia, mais de 53 mil interações a respeito da temática foram realizadas.

# #VAIDARCERTO



## Campanha #VaiDarCerto

Desde o início da pandemia da Covid-19, o Presidente da Unimed Fortaleza, Dr. Elias Leite, publica vídeos na sua conta do Instagram (@eliasbezerraleite) relatando a situação dos atendimentos nos hospitais da rede. Nas gravações, o gestor sempre busca transmitir para a população uma mensagem de esperança dizendo que esse momento vai passar e que “vai dar certo!”. O bordão, marca registrada do Dr. Elias, começou a ser utilizado por diversos estabelecimentos e marcas, visando apoiar o Presidente da Cooperativa, homenagear os profissionais da saúde e enaltecer todo o trabalho realizado pela Unimed Fortaleza, além de propagar uma mensagem de otimismo nesse período tão difícil.

A corrente se tornou uma grande viralização nos mundos on e off-line, se espalhou e inúmeras empresas e membros da sociedade civil cearense aderiram à campanha utilizando a hashtag #vaidarcerto. Alguns estabelecimentos estamparam em suas fachadas a mensagem e outras empresas propagaram essa onda de otimismo nas suas redes sociais. McDonald 's, Mundo Pet, Normatel Home Center, Asa Sul, Roma Distribuidora, Farias Brito, Le Pain Le Café, lbyte e muitas outras aderiram ao movimento.

O bordão nasceu de forma espontânea com o objetivo de garantir que, independentemente do que acontecesse, os Clientes poderiam contar com a Unimed Fortaleza e que a Cooperativa faz todos os esforços para atender os pacientes da melhor forma possível, reforçando sua vocação para cuidar.

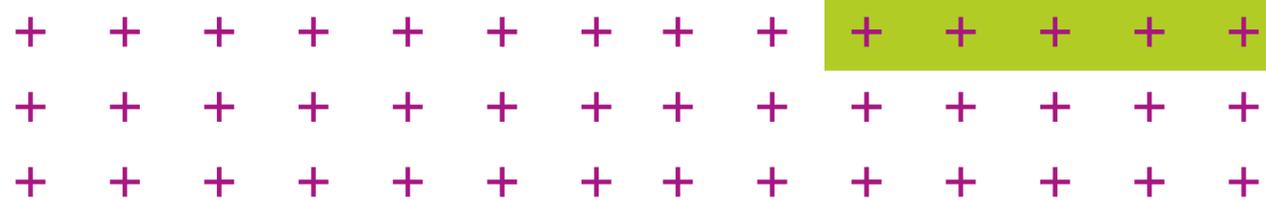
A campanha #vaidarcerto enfatiza o objetivo pelo qual a Unimed Fortaleza lutou em 2020, quando tudo começou, e pelo qual continuou lutando em 2021, com profissionais comprometidos e uma gestão eficiente para enfrentar essa situação. O movimento também enfatiza a importância da transparência, pois informações claras, bem como posturas sérias e comprometidas, também salvam vidas.

## Posicionamento de marca

Apesar do contexto desafiador na área da saúde provocado pela pandemia, a Unimed Fortaleza se fortaleceu ainda mais em 2021 como marca quanto ao seu propósito e vocação, especialmente no grito de esperança da #VaiDarCerto. A missão de entregar um cuidado cheio de segurança aos seus Clientes se firmou dia após dia. Entenda quais foram as estratégias de comunicação integrada de marketing que contribuíram para este resultado.

## Campanha publicitária

A campanha contou como surgiu essa história de otimismo com responsabilidade. O real significado do #vaidarcerto foi apresentado de uma forma que levasse à reflexão e encorajasse pessoas que simpatizaram com o movimento a tomarem atitudes benéficas e relevantes para elas e a sociedade como um todo. A exibição foi realizada em outdoors, painéis de led, mobiliário urbano e inserções em TV aberta. Além disso, a campanha também teve impulsionamento digital, spot de rádio, anúncio de jornal, publiteditorial, filme digital, além de uma ação solidária.



### Relacionamento com jornalistas e influenciadores

A Unimed Fortaleza engajou este público na campanha orgânica que tomou conta da cidade de Fortaleza. Os jornalistas e influenciadores receberam uma carta contando a história da #VaiDarCerto e um mimo personalizado. Com a divulgação da história, a marca conquistou espaços relevantes na imprensa, foram 34 publicações positivas em veículos locais no mês de março.

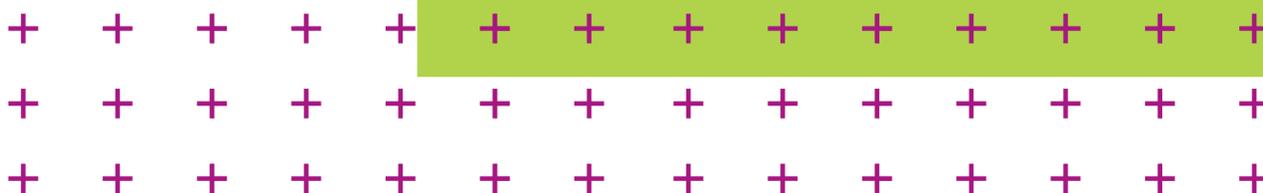
### Menções orgânicas nas redes sociais

Outro destaque que rendeu sentimentos positivos em relação à marca foram as menções nas redes sociais. Foram mensuradas, de 22 de março a 30 de abril de 2021, 580 menções à marca com a tag da campanha, representando 96% de saúde da marca na web.



### Comunicação com Colaboradores

Foi criado um enxoval completo de peças gráficas com o tema para os Colaboradores que quisessem estampar o grito de esperança de diferentes formas: capas para utilizar no Workplace e nas redes sociais, modelos de adesivos, marcador de página, orelha de computador e até estampa de camisa. Além disso, foi produzida uma edição temática do Jornal Mural, canal interno disponível em todas as unidades, em março.



# DEMAIS AÇÕES

## Inserções nos principais veículos locais

Os jornalistas são público estratégico e a Unimed Fortaleza quer se manter próxima, prospectando pautas e sendo fonte relevante de informações. Em 2021, foram 985 inserções na imprensa local, o que equivale a R\$ 23.796.598,01. Para mídia impressa, rádio e tv, o sistema de cálculo trabalha com os valores disponíveis no site Jovedata (Jovedata – Preços de Mídia do Brasil), que faz um cálculo em cima do centímetro e minutagem de cada matéria. Para web, é utilizada a metodologia de valoração que possui uma classificação para cada site ou blog.

## Campanhas

As estratégias de marketing em 2021 visaram consolidar a Unimed Fortaleza como a marca mais lembrada em Plano de Saúde e buscaram o crescimento de mercado com captação de novos

Clientes. Foram feitas diversas campanhas institucionais e promocionais ao longo do ano:

### Campanha Fases

Com investimento em TV aberta e fechada, além de rádio, mídia exterior e digital, a Campanha Fases foi novamente veiculada no início do ano, com objetivo de ampliar a carteira de Clientes corporativos. O conceito apresentado foi que cuidar das pessoas é um investimento importante e, seja qual for o tamanho da empresa, a Unimed Fortaleza estará sempre ali para cuidar de quem confia nela.



### Campanha Dias Imperdíveis

Campanha Dias Imperdíveis No segundo semestre de 2021, a estratégia de marketing priorizou campanhas voltadas para o prospecção de vidas e aumento da carteira de Clientes. Em julho, iniciou-se a maior campanha de vendas do ano: Dias Imperdíveis. Quase 700 vendedores estiveram focados na prospecção de novas vidas, com condições imperdíveis que acumulavam até 200% de desconto nas mensalidades e mais 15% vitalício. Realizada pelo 4º ano consecutivo, a estratégia de promoção foi responsável pela atração de mais de 7.000 vendas digitadas e 3.900 novas vidas nesta edição. A meta era de 2.500 novas vidas, ou seja, o resultado da campanha de vendas foi um verdadeiro sucesso.



Mantendo a sequência de ações para atração de Clientes, de agosto a outubro, a Unimed Fortaleza se manteve na mídia com mais duas grandes campanhas promocionais:

### Campanha U de Vantagens

Essa teve como objetivo principal reforçar para o grande público que a Unimed Fortaleza é um plano cheio de vantagens: as melhores opções para se cuidar com a maior rede de clínicas e hospitais, mais de 4 mil Médicos para atendimento, além de consulta virtual no App.



### Campanha O melhor para cuidar da sua família

Foi apresentada em TV aberta e fechada, rádio, mídia exterior e digital. O filme veiculado reforçou o nosso cuidado com cada família que escolhe ter Unimed Fortaleza. Cuidado presente em cada momento, para todas as idades e gerações, afinal, “você faz o melhor pra cuidar da sua família. A gente também”. Para fechar, a campanha ofereceu 50% de desconto na 1ª mensalidade e compre e ganhe com ingresso do Beach Park e foi um grande sucesso de vendas com aquisição de 1508 vidas. O incremento foi de 873 vidas em relação à média de vendas de janeiro a julho de 2021, o que representou um aumento de 137% e de 95% no resultado em relação à média de janeiro a julho de 2021.



### Campanha Corredor de Memórias

Finalizando o ano, a campanha Corredor de Memórias trouxe o slogan *Nosso cuidado fez história e vamos fazer ainda mais.* Foi exibida em canais de mídia, como TV, TV indoor, rádio e mídias digitais. O vídeo mostrou algumas das conquistas da Unimed Fortaleza nos

últimos anos: o Espaço Saúde, o Hospital Materno-Infantil, a consulta virtual pelo app, o enfretamento à pandemia, 1º lugar GPTW Ceará, Top of Mind em plano de saúde, e a consolidação de valores culturais que fizeram toda diferença na humanização do atendimento e satisfação dos Clientes.



### Presença Digital

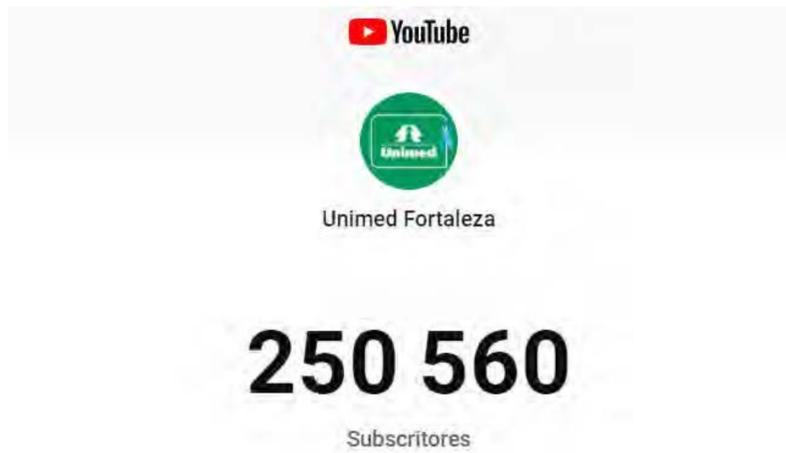
Dando seguimento à transformação digital acelerada em 2020 por conta da pandemia, a Unimed Fortaleza passou a adotar, cada vez mais, estratégias digitais. A Cooperativa atuou fortemente nas melhorias e reinventou processos já existentes, tornando o acesso aos serviços ainda mais simples e seguro. Com o Cliente cada vez mais no centro, a operadora lançou serviços importantes como a teleconsulta e o Pronto Atendimento virtual no App.

### Redes Sociais

A estratégia utilizada pela Unimed Fortaleza nas redes sociais continuou gerando resultados. Em 2021, além de utilizar as mídias digitais para comunicar os seus serviços, a empresa Top of Mind no setor de saúde investiu na divulgação do seu diferencial de atendimento: o **Jeito Unimed Fortaleza de Cuidar**, que consiste em mostrar, na prática, que a Cooperativa é movida pela **paixão por cuidar das pessoas**.

### Youtube

Resultado de um trabalho que exige consistência e alinhado à estratégia de Inbound Marketing, o canal no YouTube da Unimed Fortaleza alcançou, em 2021, a marca histórica de 200 mil inscritos. Atualmente, o canal já reúne 250 mil pessoas que acompanham a empresa na principal plataforma de compartilhamento de vídeos da atualidade.



O programa Viver Bem, apresentado pela profissional de educação física e influenciadora digital, Ingrid Machado, continuou com atualizações constantes durante 2021. Ao todo, foram 20 vídeos publicados, em que a apresentadora entrevistou profissionais multidisciplinares da Unimed Fortaleza para esclarecer dúvidas sobre saúde e bem-estar, repassando informações confiáveis para o público.

Com isso, o canal do YouTube da Cooperativa registrou, de janeiro a dezembro de 2021, um total de 328 mil horas de vídeos assistidos, além de ter conquistado mais 124 mil novas inscrições nesse período, um aumento de 38% em relação a 2020.

Mas as conquistas ainda não acabaram por aí, em novembro de 2021, o canal da Unimed Fortaleza foi reconhecido na Premiação de Comunicação e Marketing, evento promovido pelo Sistema Unimed, na categoria “Ações nas Mídias Digitais”, sendo premiado com o 1º lugar por atingir a marca de 100 mil inscritos durante a pandemia.

### Blog

Um dos principais canais de conteúdo para a Unimed Fortaleza, o Blog Viver Bem, permaneceu no posto de importante agregador de conteúdos sobre saúde e bem-estar. Dessa forma, o blog se fortaleceu como autoridade em conteúdo de saúde, tendo 91% dos acessos ao Blog Viver Bem organicamente. Isso também significa que a Unimed Fortaleza tem conseguido atrair um grande número de usuários para suas páginas sem ter que anunciar constantemente, o que reduz o investimento da Cooperativa com anúncios e divulgações.

Apoiando-se em uma consolidada estratégia de Inbound Marketing, a Cooperativa manteve em 2021 a produção constante de conteúdos, unindo os assuntos mais falados do momento e os interesses das personas trabalhadas internamente, sempre trazendo a autoridade dos seus profissionais de saúde para contribuir e aprovar os conteúdos selecionados.

### Portal Unimed Fortaleza

Em 2021, o Portal recebeu um total de 27.124.350 visualizações totais, comparando com o mesmo período do ano passado, o total de visualizações cresceu 33,03%, reflexo dos vários serviços que foram implementados para a comodidade dos Clientes.



### Podcast

Em abril de 2021 lançamos o podcast *Viver Bem*, um projeto da Unimed Fortaleza juntamente com o Grupo O Povo, que trouxe para o público temas relacionados à saúde do corpo e da mente, alimentação, estilo de vida, dentre outros. No total, produzimos 16 episódios que foram disponibilizados em plataformas de podcast como Spotify, Apple Podcasts, Public Radio, Google Podcasts, ReCircle e também no site da Unimed Fortaleza.

Com temas como os benefícios da corrida de rua, atividade física para crianças, rotina de trabalho e saúde mental, hábitos saudáveis, paternidade e saúde sexual, entre outros, o podcast “Viver Bem” teve uma audiência de 70% de mulheres entre 28 a 44 anos e recebeu quase 2.200 downloads/players, 10% a mais comparando a outro podcast com o mesmo perfil de público.





**Assessoria de Corrida e Caminhada Unimed Ativa**

Em 2021, a Unimed Ativa atendeu Clientes, Cooperados e Colaboradores que precisaram de um incentivo para iniciar uma vida mais saudável. A assessoria de corrida e caminhada trouxe para o público mais qualidade de vida nos aspectos físico e mental.



Atualmente, são disponibilizadas 4 turmas físicas, 1 turma on-line e a possibilidade de treinos híbridos, uma tendência que se fortaleceu durante a pandemia. Mais de 3.500 pessoas já passaram pelo programa.



**Corrida Unimed Fortaleza | Edição comemorativa de 15 anos**

Diante de um cenário pandêmico, não foi possível reunir um grande número de corredores para realização da 15ª Corrida Unimed em 2021. Para não deixar os 15 anos da tradicional prova passar sem uma celebração, a Unimed Fortaleza realizou diversas ações para comemorar a data.

Durante o mês de outubro, o público pode conferir, na orla da Beira-Mar de Fortaleza, dois símbolos da Corrida Unimed, para lembrar os momentos do evento que já faz parte do calendário dos corredores. O primeiro ponto com pórtico de largada e monumento Eu amo corrida de rua ficou próximo ao Aterro da Praia de Iracema e o segundo ponto ficou próximo à estátua de Iracema do Mucuripe e ao Hotel Gran Marquise com simulação de um pódio. As ações contaram, ainda, com um vídeo comemorativo, veiculado nas redes

sociais da Unimed Fortaleza, com os melhores momentos dos 15 anos da corrida. O podcast Viver Bem, produzido pela operadora, também trouxe uma edição especial sobre a temática.

Como parte das ações, foi realizada a entrega gratuita de um kit de colecionador, com blusa e medalha, entregues a Médicos Cooperados, Clientes, influenciadores e profissionais da imprensa que possuem uma relação mais próxima com a Corrida ao longo desses 15 anos.

Os participantes da Unimed Ativa, assessoria de corrida da Unimed Fortaleza, também tiveram uma programação diferenciada em alusão à Corrida, com um treino especial em comemoração à data.



**Patrocínios**

**Expansão e revitalização do Bicicletar**

Desde o lançamento, há sete anos, a Unimed Fortaleza é a patrocinadora oficial do sistema de mobilidade urbana da capital cearense, o Bicicletar. No ano de 2021, todas as 85 estações e bicicletas da Unimed Fortaleza passaram por revitalização e duas novas estações do mini bicicletar foram inauguradas, levando lazer a mais duas áreas da cidade: Pólo de Lazer do bairro Conjunto Esperança e Praça do Polar, no bairro Vila Velha.



O sistema atingiu a marca de 1 milhão de viagens realizadas entre janeiro e novembro de 2021, sendo um recorde alcançado pela primeira vez em menos de um ano. A iniciativa proporciona aos Clientes e sociedade o incentivo à prática de hábitos saudáveis, sustentabilidade, coletividade e compartilhamento, indo ao encontro da missão e dos valores da Cooperativa, que incluem ainda inovação e responsabilidade socioambiental.

### Incentivo ao esporte

No meio esportivo, a Unimed Fortaleza se mantém como a mais antiga patrocinadora dos principais times de futebol do estado, o Fortaleza Esporte Clube e o Ceará Sporting Club, que no ano de 2021 realizaram suas maiores conquistas em campeonatos nacionais. Há 10 anos, a Cooperativa apoia o futebol local com o objetivo de associar a marca ao incentivo da prática de atividades físicas que são fundamentais para a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida da população.



### Ceará Natal de Luz

Na esfera cultural local, a Unimed Fortaleza também atuou como patrocinadora do tradicional Ceará Natal de Luz, por meio da Lei de Incentivo à Cultura. Pelo segundo ano consecutivo, a iniciativa teve como objetivo levar a magia do Natal para todos os que compõem a história da Cooperativa. Em 2021, foram dois dias de rotas exclusivas do coral itinerante de Natal por alguns dos hospitais que fazem parte da rede de atendimento da Unimed Fortaleza, tendo como ponto de partida o próprio Hospital Unimed.



### Vendas

Na competência de 2021, os Canais de Vendas PF, MPE, PJ (grandes empresas) e adesão administrados da Unimed Fortaleza (Administradoras de Benefícios), até o resultado parcial de novembro e dezembro, apresentaram atingimento de 131,94% nas metas de vendas e 108,39% do indicador de receitas.

Em relação ao canal Coletivo Empresarial PJ (grandes empresas), tiveram negociações elásticas e competitivas, alcançando crescimento de 631,27% nas vendas em relação ao ano de 2020. Esse número se deu como consequência de da prospecção e venda até então, o maior contrato da história da Unimed Fortaleza. Foram, aproximadamente, 12.000 vidas relativas ao grupo de empresas associadas ao Sindiônibus. A seguir, veja algumas ações e metodologias utilizadas para maximizar estas entregas e resultados.

#### - Acompanhamento de performance

Com base na análise dos indicadores da área de vendas, foram realizados mensalmente os acompanhamentos de performances. Através de meritocracia, aconteceram encontros bimestrais para reconhecimentos com vouchers para cafeterias, restaurantes, diárias em hotéis, brindes corporativos e/ou premiações financeiras aos melhores Colaboradores internos e externos (TOP 20); e ajuste do quadro de Colaboradores dissonantes do perfil desejado.

#### - Parceria com vendas de opcionais

Foram firmadas parcerias com vendas de novos opcionais, com a Corretora de Seguros Unimed Fortaleza, visando atender um nicho de mercado para potencializar as receitas da Cooperativa. Foram comercializados, atrelado ao produto saúde, 5.841 Seguros Vida Protegida, 2.133 Seguros Remissão, 2.595 Seguros Proteção FAMILIAR e Financeira. Assim como o crescimento e fortalecimento da parceria Unimed Fortaleza e Seguros Unimed, com 1.787 vidas de odontologia comercializadas nesta competência.

Foi inserido de forma estratégica, para atuação da gestão de vendas, o Programa de Qualificação dos Parceiros Lojistas. Com um acompanhamento trimestral, a possibilidade de atuação é mais assertiva quanto à qualidade dos resultados apresentados, bem como com base nos indicadores operacionais, a classificação por mérito dos referidos parceiros.

Ressalta-se ainda a prospecção e inclusão de mais 3 lojas filiais, saindo de 4 parceiros lojistas monomarcas (lojas que vendem exclusivamente Unimed Fortaleza) e 10 filiados multimarcas (lojas parceiras que vendem Unimed Fortaleza e outras operadoras de saúde) para 17 parceiros lojistas ao todo.

Com os desafios impostos pela segunda onda de Covid-19, consolidaram-se algumas medidas tomadas no ano anterior em relação ao modelo de trabalho adotado, como:

- A central de vendas da Cooperativa foi totalmente direcionada para os telefones corporativos dos consultores de vendas internos da Unimed Fortaleza;
- Digitalização das vendas, através das Ferramentas de CRM, otimizando os recursos das negociações. Atualmente, cumpre-se com todo o processo operacional de vendas 100% on-line.

### Estratégias em operações comerciais

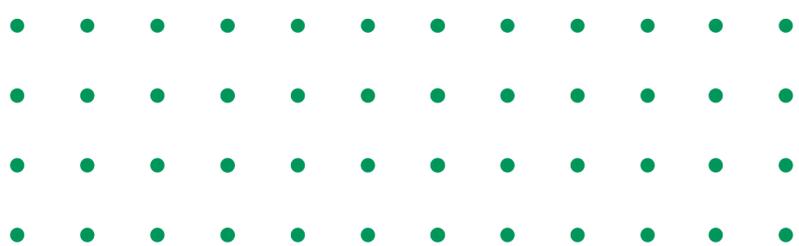
#### Melhorias do processo de vendas para médias e pequenas empresas

Em 2021, houve a automação do processo de vendas para médias e pequenas empresas (MPE), através da integração dos sistemas Bitix e Sabius. A melhoria tornou o processo mais assertivo e rápido, agregando uma satisfação para os lojistas e Clientes.

#### Criação do indicador Satisfação com o Suporte Corporativo

Foi criado o indicador "Satisfação com o Suporte Corporativo". Ao final de cada ligação, a empresa cliente responde a seguinte pergunta: "Em uma escala de 1 a 5, como você avalia o atendimento do operador desta ligação? Sendo 1 para muito ruim, 2 ruim, 3 para bom, 4 muito bom e 5 para excelente".

Observou-se, nos últimos meses, um crescimento de volumetria da pesquisa. Em outubro, 714 Clientes responderam. Em novembro, a pesquisa foi respondida



por 958 Clientes. Isso revela que 16% dos Clientes responderam a pesquisa em outubro e 21% em novembro. Considerando que foi o primeiro ano do indicador, obteve-se um resultado satisfatório. A média mensal de ligações recebidas, de janeiro a novembro de 2021, foi de 4.779 ligações. Relacionando com a pesquisa de satisfação, 90% dos Clientes estão satisfeitos.

**Melhorias no processo de manutenção cadastral do empresário individual**

Em 2021, foi implantada a RN° 432, que trata da manutenção do contrato

de empresário individual. Nela, a cada ano o Cliente é notificado para remeter os documentos comprobatórios da sua elegibilidade diante do contrato pessoa jurídica com a Unimed Fortaleza.

Com este processo, foi possível orientar o Cliente sobre a importância da manutenção cadastral e resguardar a operadora diante da fiscalização da ANS. O processo foi desenhado visando o máximo de automação possível na ferramenta, mirando a agilidade nas tratativas e a segurança da informação para a Cooperativa e para o Cliente.

**Relacionamento Corporativo**

A segunda onda da pandemia fez a Cooperativa cuidar mais ainda da saúde dos Colaboradores e Clientes e de sua rentabilidade. Por meio de relacionamento e criatividade, a Unimed Fortaleza se reinventou em busca de resultados.

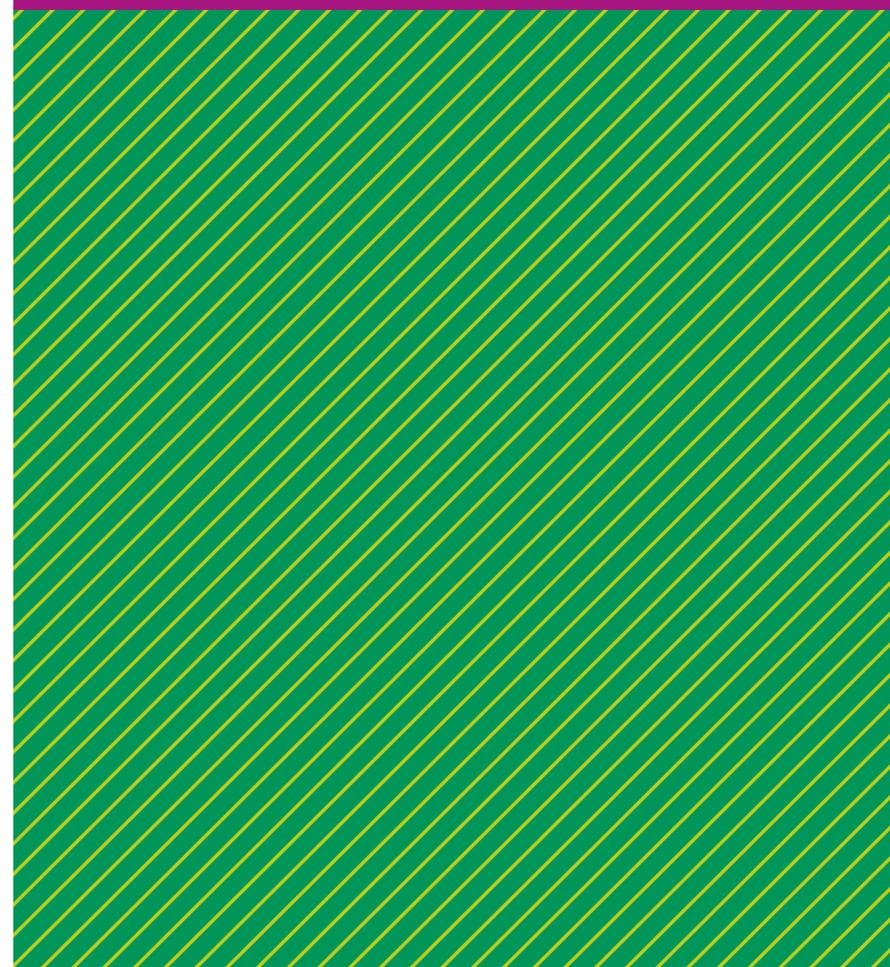
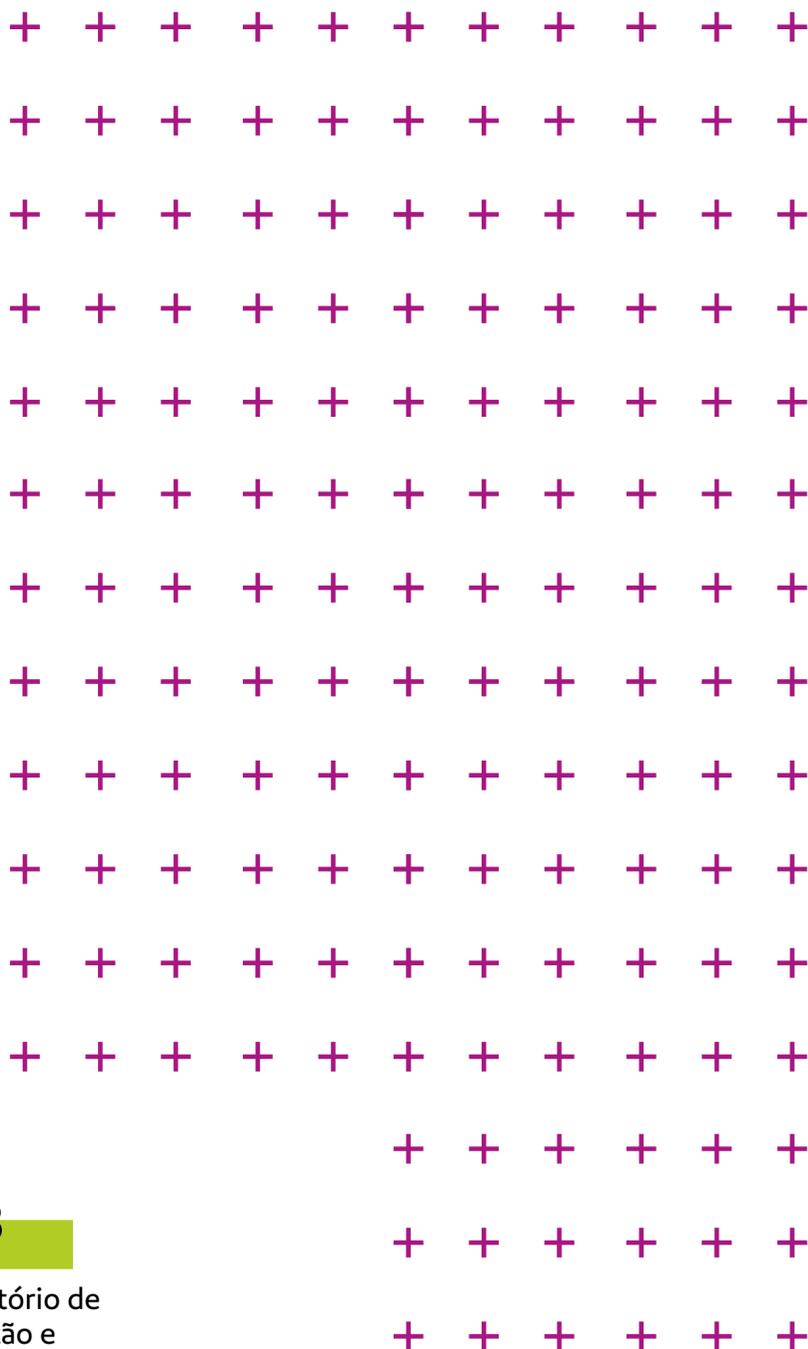
Falando de estratégias de aproximação dos Clientes, a atuação virtual continuou, mas também foi possível visitar pessoalmente e acolher de maneira mais personalizada. A busca por conhecer cada vez mais os valores e motivações de cada parceiro foi essencial para promover um maior vínculo e confiança. Desta maneira, a Cooperativa conseguiu brindar cada Cliente da maneira com que mais o emociona, incluindo ações de comemoração de aniversários, datas comemorativas (Dia do RH, Dia do Cliente), além de encontros da Diretoria Comercial com Clientes atuais e prospects.



Intensificou-se a participação em licitações e credenciamentos na busca de aumento da carteira de Clientes, como as parcerias com Federação das Indústrias do Estado do Ceará – FIEC (760 vidas), Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – COGERH (365 vidas), Conselho Regional de Contabilidade do Ceará – CRC (77 vidas) e Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Quixeramobim (89 vidas).

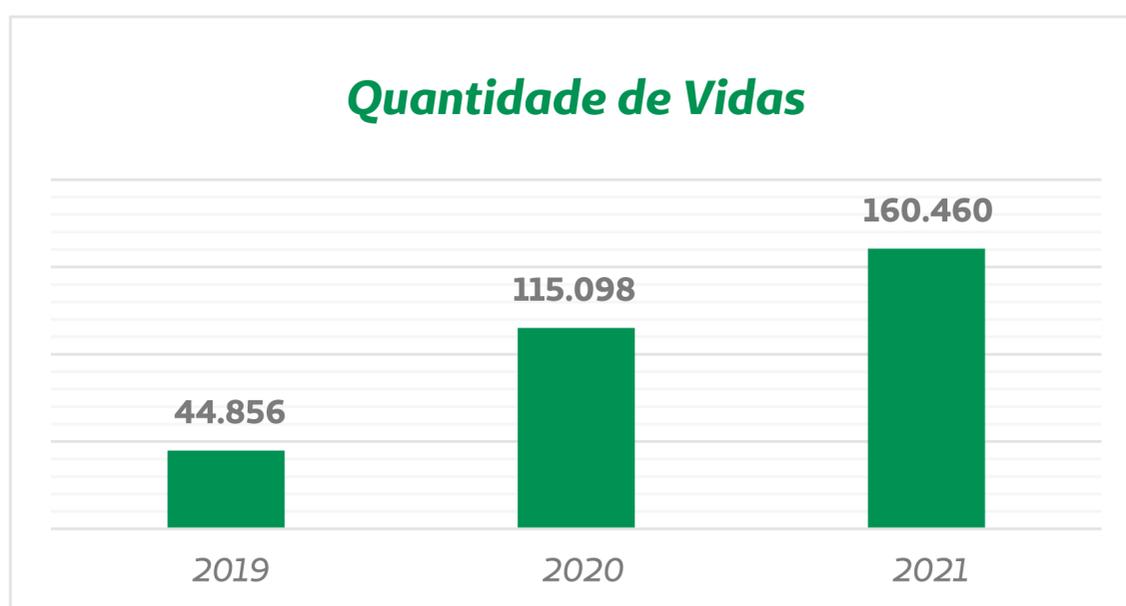
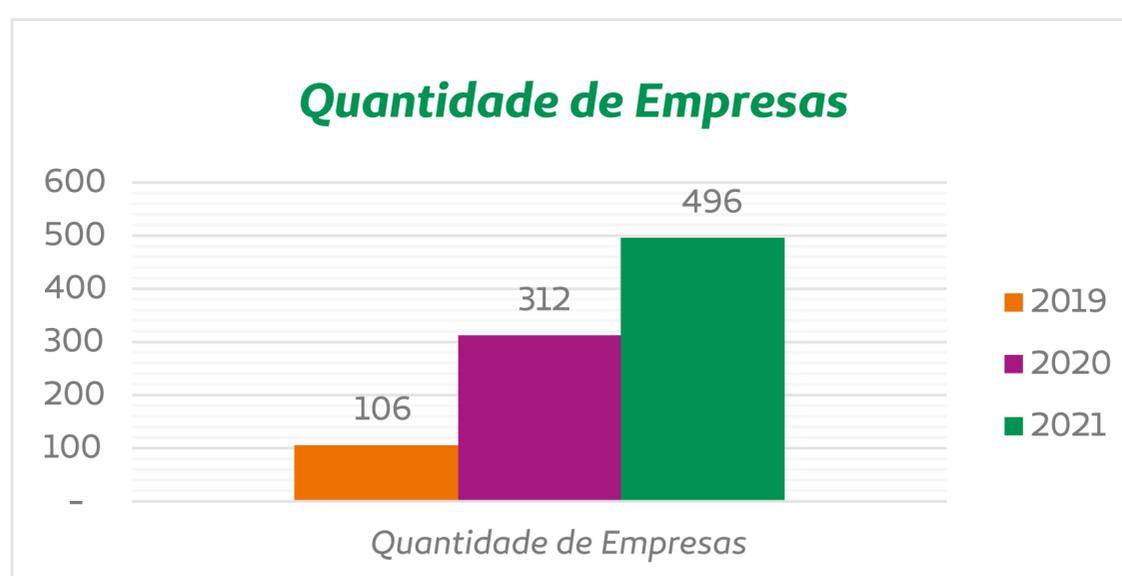
A Cooperativa também buscou reforçar a parceria com as consultorias locais e nacionais para unir esforços no aumento de vidas nos contratos e melhoria na sinistralidade.

- THB, Cliente: M Dias Branco – 9.958 vidas.
- Qualicorp, Cliente: Grupo Edson Queiroz – 6.400 vidas.
- Montpelier, Clientes: Mercadinho São Luiz, Grupo JCC, Normatel, MRH Gestão, Instituto Dragão do Mar, Fort Brasil, Aço Cearense e Colégio Master – 2.075 vidas.
- INC Seguros, Cliente: Farias Brito – 2.120 vidas.
- Willis Towers, Clientes: Ypióca e North Shopping – 1.013 vidas.
- ITSSEG, Cliente: GMC – 870 vidas.
- RBS Seguros, Cliente: Cabemce – 360 vidas.
- AON Brasil, Cliente: Fresenius Kabi – 350.
- TRR Corretora, Cliente: CAM Brasil – 245 vidas.
- Mapma, Cliente: Expresso Guanabara – 119 vidas.

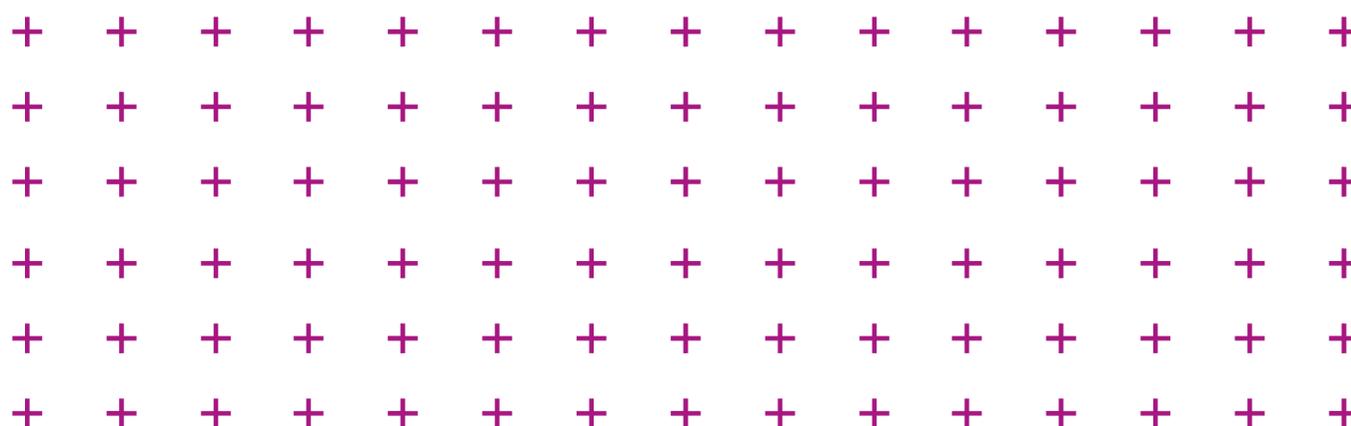


As ações comerciais foram modificadas, realizando agora campanhas mais personalizadas para cada Cliente em meses diferentes. Além disso, o projeto de venda de produtos opcionais por parte da Gerência de Relacionamento Corporativo segue evoluindo e agora apresenta uma realidade sólida. Com

a inclusão no portfólio dos produtos de seguradoras, de maneira mais efetiva a partir de 2019, obtiveram-se resultados exponenciais. Em 2021, o resultado foi de quase 500 empresas Clientes com contratos somente de seguros, abrangendo mais de 160 mil vidas:



Obteve-se êxito no principal KPI (Key Performance Indicator), Reajuste nos Contratos Coletivos, fechando o ano com resultado de 106,05% da meta. A performance se torna ainda mais relevante quando é levado em consideração que, em 2021, a ANS definiu que o índice de reajustes para planos individuais fosse reduzido para - 8,19%.



80

(G4-PR5)



# SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Para proporcionar uma experiência de atendimento cada vez melhor ao Cliente, a Unimed Fortaleza investe em iniciativas estratégicas e segue firme no propósito de melhoria constante para não só atender com excelência, mas para encantar cada um que acredita na Cooperativa como a melhor escolha.

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Otimização de fluxo de atendimento do paciente

Com a pandemia, algumas iniciativas no Centro Pediátrico foram tomadas visando a omissão de processos e a satisfação dos clientes, como:

- A unidade passou a realizar procedimentos de suturas para reduzir as transferências para o Hospital Unimed;
- Foi implantada uma nova estratégia de atendimento por meio de fluxos diferenciados para pacientes com sintomas gripais e não gripais.

## Hospital Unimed

**UTI Covid temporária:** para ampliação de 15 leitos de UTI que o Hospital Unimed demandava para combate à Covid-19, a obra da reestruturação da recepção da Imagem, Laboratório e Laboratório Eletivo foi parcialmente parada e adaptada para receber a nova unidade interna. A área de espera e guichês foi palco para os leitos e posto de enfermagem e as salas de triagem e coleta deram suporte à farmácia, copa e demais áreas de apoio. Essa iniciativa faz parte do Programa de Projetos do Plano Diretor de Infraestrutura do Hospital Unimed.

**Hemodinâmica:** o serviço de hemodinâmica da Unimed Fortaleza realizou, de janeiro a outubro de 2021, 2238 procedimentos entre diagnósticos e terapêuticos, sendo 43% da cardiologia, 28% vascular, 16% arritmia, 7% radio intervenção e 6% neurologia. Nos exames da cardiologia, as cineangiocoronariografias representam o maior quantitativo, 602 procedimentos, seguido das angioplastias coronarianas com 250. Em torno 73% dos procedimentos foram eletivos e 9% urgências. Durante os meses de fevereiro a maio, o Hospital estava priorizando a internação de pacientes com Covid, por isso reduziu o número de procedimentos realizados.

Neste período, os agendamentos dos procedimentos foram suspensos, retornando apenas em junho, com alguns critérios: intervalos maiores entre os agendamentos, deixando sempre uma sala adequada para realização de procedimentos em pacientes com Covid. Cinco leitos de repouso foram transformados em leitos de UTI não Covid. Todos os enfermeiros e técnicos de enfermagem foram remanejados para o hospital de campanha até a UTI da hemodinâmica ser aberta. Em junho, a Unimed Fortaleza retomou seus processos e em setembro houve o 2º maior número de procedimentos em um mês. Foram 354 procedimentos, sendo superado apenas pelo mês de maio de 2019, com 364 procedimentos.

**Centro Cirúrgico:** houve o decréscimo de cirurgias no período de maior pico de casos Covid e o aumento considerável de cirurgias nos meses de julho a outubro de 2021. Devido à nova onda da pandemia, em meados de janeiro, as cirurgias eletivas não essenciais foram suspensas, permanecendo assim até o dia 10/06/2021.

Durante esse período, o Centro Cirúrgico do Hospital Unimed teve algumas alterações na estrutura física e nos processos. Parte dos Colaboradores foi remanejada para outros serviços (emergência, Unimed Lar, UTI e hospital de campanha). Para reforçar ainda mais a ROP de identificação, foi criado um formulário no prontuário eletrônico (Pit Stop), na qual realizavam a dupla

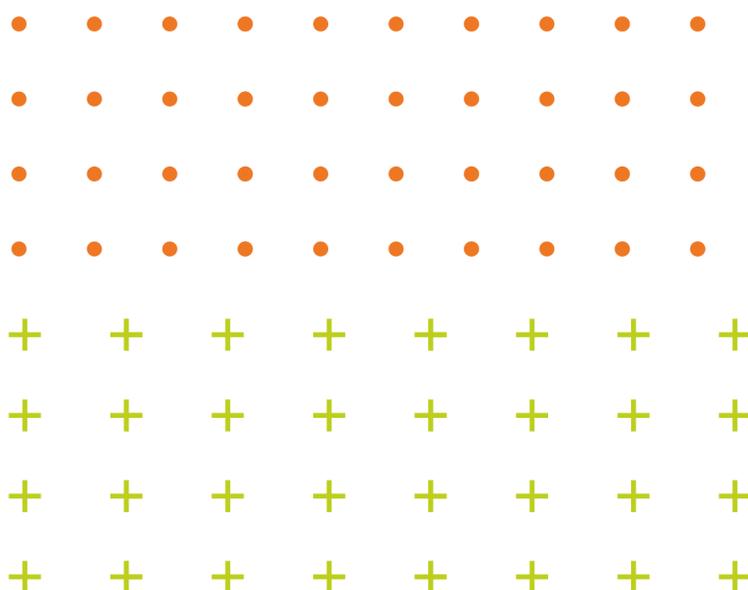
checagem dos marcadores de identificação. E, na oportunidade, realizou-se o pré-aquecimento do paciente com geradores de calor (manta térmica), fruto do Programa PEAK.

**Sala de Recuperação Pós-Anestésico:** conforme estratégia da Unimed Fortaleza para enfrentamento da Covid-19, em 15/01/2021, a sala foi adaptada para receber os pacientes que necessitavam de terapia intensiva. Foram criados 10 leitos de UTI.

**Centro Obstétrico:** a Unimed Fortaleza, em parceria com sua rede credenciada, transferiu em 02/02/2021 o serviço de obstetrícia para o Hospital Gênese. Dessa forma, houve toda uma reestruturação do serviço. Foram disponibilizados materiais, equipamentos e recursos humanos do Hospital Unimed para essa instituição, além de implantados processos para atender as parturientes da melhor forma. Em 10/06/21, esse serviço retornou para o Hospital Unimed. Das 35 diretrizes obstétricas elaboradas, 22 já foram validadas pelo Escritório da Qualidade.

**Central de Material e Esterilização:** a Central segue com certificação Black Diamond do programa de reconhecimento da 3M. Para o enfrentamento da pandemia, a Unimed Fortaleza autorizou a aquisição de vários materiais atendendo assim a nova demanda. Materiais para assistência ventilatória e intubação difícil foram adquiridos e formado kits que foram dispensados para todas as unidades do Hospital e clínicas Unimed.

Vale ressaltar que continuou-se investindo em tecnologias para assistência ventilatória, reduzindo e garantindo a diminuição de pacientes submetidos à intubação. É possível destacar o tratamento com o uso do Elmo, o que tornou o Hospital Unimed o primeiro hospital privado como referência no Estado. De aquisição, houve o recebimento de 1 ureterorreno infantil e 1 nova lavadora ultrassônica. Na mudança estrutural, foram concluídas todas as reformas do plano diretor.



**Nutrição Clínica:** foi realizada uma ação que visava melhorar a experiência dos pacientes frente às incertezas geradas nesse período. A equipe de nutrição do Hospital Unimed enviou mensagens de encorajamento nas refeições dos pacientes. Já na Pediatria, a estratégia foi realizar desejos e escrever recados especiais para melhorar a aceitação de frutas com ofertas diferenciadas às crianças.



## DEMAIS AÇÕES

### Sucesso do Cliente

O ciclo de vida dos Clientes Unimed Fortaleza começa quando eles adquirem o plano de saúde. Mas e depois? Como fica toda a experiência? É nisso que pensa a área de Sucesso do Cliente, um time implantado para cuidar de cada etapa da jornada do Cliente e, assim, proporcionar a melhor experiência. A seguir, algumas das ações realizadas em 2021.



### Restruturação das manifestações

Se deu em parceria com as diversas áreas da Cooperativa. Foi definido que informações, elogios, sugestões e reclamações são consideradas manifestações. Além disso, foram criados fluxos para a gestão dos elogios e sugestões.

Idealizaram-se também novas telas de acolhimento, tratativa e retorno das manifestações. Integração entre os vários sistemas utilizados pela empresa, como Sabius, BPMS e JIRA, centralizando no Sales Force todas as manifestações caracterizadas como reclamações com o intuito de promover uma melhor experiência para o Cliente e para ter gestão acerca deste tema, proporcionando às áreas atuação em tempo real.

### Desenho da jornada ideal do agendamento

A Unimed fortaleza realizou workshops envolvendo equipes internas parceiras no objetivo de compreender a experiência que o Cliente tem ao agendar consultas e exames, bem tudo que se desencadeia com autorização. Diante disso, foram mapeados processos em todas as pontas para diagnosticar dores e pontos de melhorias na experiência do Cliente, entregando assim o desenho da jornada ideal do agendamento e da autorização na Cooperativa.

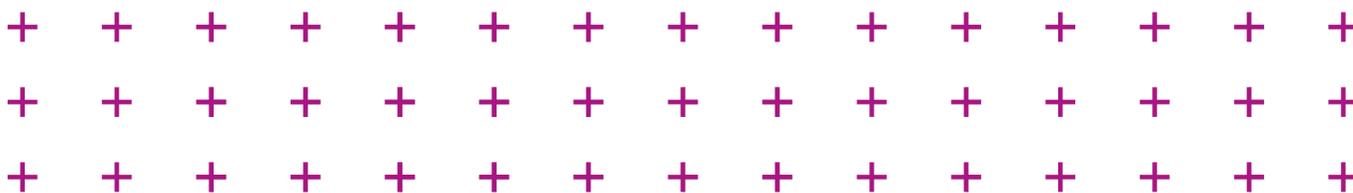
### Atuação nos cancelamentos rentáveis

Foi necessário rever a estratégia, não apenas para conter o cancelamento no momento em que o Cliente o solicita, mas também para desenvolver ações na gestão das jornadas de compra, pagamento, até o primeiro uso, gerando assim melhores primeiras experiências e evitando o cancelamento de curto prazo, conseqüentemente, melhorando a fidelização. Basicamente, foram revistas as práticas de boas-vindas, régua de comunicação com temas e intervalos de tempo pré-definidos nos diversos canais de contato do Cliente, minimizando dúvidas e orientando-os ao melhor uso do produto adquirido.

### Gestão das reclamações

A gestão das reclamações foi totalmente reformulada com base nos resultados históricos do indicador estratégico da Cooperativa, o Índice Geral de Reclamações (IGR). Foram traçadas estratégias para educar as áreas a pensarem como jornadas (compra, pagamento, agendamento, autorização, utilização e cancelamento) e não só como áreas isoladas.

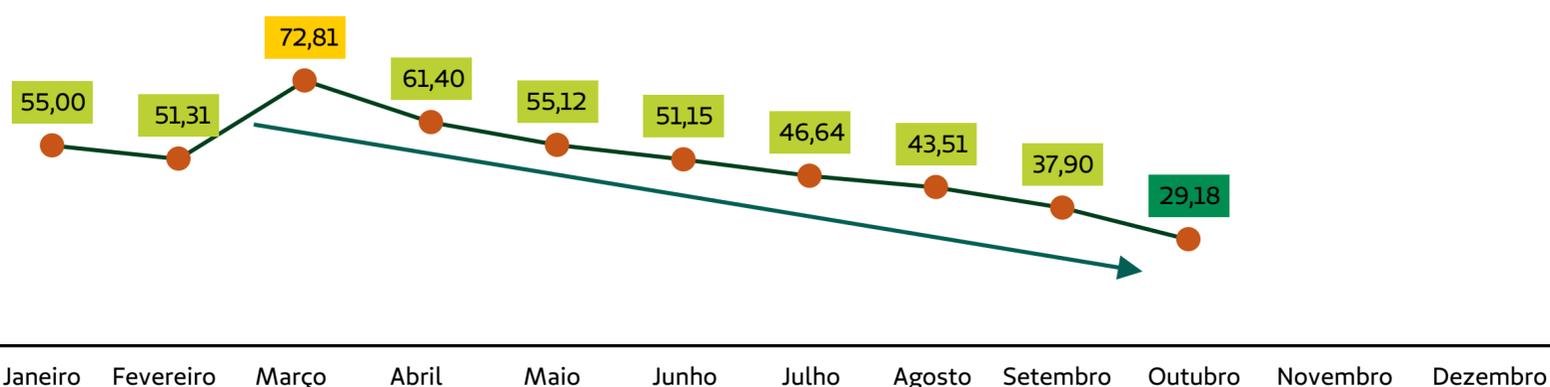
Com isso, obtiveram-se vários ganhos em reuniões com cada jornada específica, nas quais foram analisadas as reclamações com o intuito de se chegar até a causa raiz e, a partir daí, traçar ações de forma preventiva para evitar a reincidência das reclamações.



### •Redução no Índice Geral de Reclamações

A partir dos trabalhos realizados na nova estratégia da gestão das reclamações, passou-se de um resultado de 72 reclamações a cada 10 mil beneficiários em março de 2021, para 29 reclamações no mês de outubro do mesmo ano, como mostra o gráfico a seguir.

## Índice Geral de Reclamações



### 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. Todas elas contam com totens 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 08/03/2021, retornando em 31/05/2021 nas unidades BS Tower e Bezerra de Menezes; e em 05/07/2021 na unidade Oliveira Paiva, com todas as medidas restritivas e de segurança para a saúde dos Clientes.

No período de suspensão do atendimento presencial, a equipe atendeu aos Clientes de forma remota. Pode-se observar que houve um aumento dos atendimentos nas unidades presenciais em comparação ao ano de 2020, como também um aumento de demandas nos canais virtuais.

Conclui-se que o Cliente aderiu de forma expressiva à modalidade de atendimento virtual. Ainda em 2021, o nível de satisfação dos Clientes no atendimento presencial cresceu. A opção “muito satisfeito” subiu para 97,6% em 2021. Após cada atendimento, o Cliente é convidado a deixar a sua avaliação no totem. Confira a seguir o balanço de 2021 no atendimento presencial das unidades:

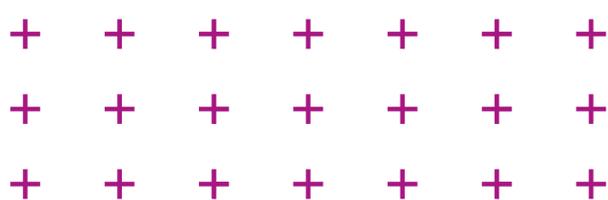
### Ranking das Unimed de Atendimento em Intercâmbio

Este indicador é mensurado pela Unimed do Brasil que avalia o desempenho das Unimed nos atendimentos aos Clientes em intercâmbio nos quesitos: gestão da marca, atendimento de intercâmbio, cobrança e gestão de rede. Em 2021, a Cooperativa se adaptou à atualização de sistema de pacotes da Unimed do Brasil.

A Cooperativa esteve com a melhor classificação na maior parte do ano, mantendo-se na Categoria A, no patamar de excelência. As principais mudanças foram a implantação do Sistema de Gestão de Pacotes, que torna mais ágil a interação de respostas entre as Unimed, e a sua composição entre Unimed, possibilitando a melhoria da performance de cada coirmã.

### Ranking das Unimed

Janeiro	A
Fevereiro	B
Março	A
Abril	A
Maio	A
Junho	B
Julho	A
Agosto	A
Setembro	A
Outubro	A



Além disso, foram aprimoradas as ferramentas para solicitação de autorização dos Clientes intercâmbio, com melhorias no WhatsApp pela Roberta e portal, facilitando o processo de autorização e aumentando a comodidade para os Clientes, exigindo cada vez menos o deslocamento para uma unidade presencial.

**Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**

O indicador “Nível de Satisfação” revelou 91% de satisfação, a média de mercado é de 80%. Neste canal estão os serviços de elogios, informações, dúvidas, solicitações, reclamações, cancelamento de contratos e inclusão de opcionais.

**Estrutura do Atendimento Virtual**

Com a pandemia, os Clientes procuraram cada vez mais os canais virtuais (Portal, Roberta, App) para demandas de autorização, agendamentos, administrativas, 2ª via de fatura, reembolsos, alterações contratuais, entre outras demandas.

**Reabertura do Laboratório Gomes de Matos**

A unidade voltou a funcionar após uma reforma interna. Agora, com uma estrutura modernizada, mais confortável e uma ambientação linda. A melhoria garantiu ainda ao Laboratório um melhor fluxo de atendimento com a expansão da recepção principal e pediátrica.



**Hospital Unimed  
Projetos de humanização**

**Experiência do paciente**

Em setembro, foi disponibilizada para utilização dos Clientes a 2ª fase da entrega do projeto Emergência 2.0 na Emergência do Hospital Unimed com a funcionalidade do paciente realizar check-in pelo aplicativo Minha Unimed.

**Musicoterapia**

O projeto de musicoterapia é formado por Colaboradores e tem foco na humanização e no cuidado centrado.

**Visitas estendidas na UTI**

No 2º semestre, foram instituídas pelas UTIs com apoio da área de Experiência do Paciente, as visitas estendidas para pacientes elegíveis com alinhamento prévio do Médico diarista da unidade.

**Conselho Consultivo**

Foi dada continuidade aos encontros do Conselho Consultivo, que ocorrem a cada 2 meses, e aos encontros semanais do Subcomitê de Satisfação, ambos com intuito de trabalhar oportunidades de melhorias, dar voz aos Clientes e construir a melhor experiência de forma colaborativa.

**Passatempo do Cuidado**

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. O Passatempo do Cuidado 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. O kit é montado pela equipe e conta com um caderno de atividades, lápis de escrever, lápis de cor, apontador e borracha.

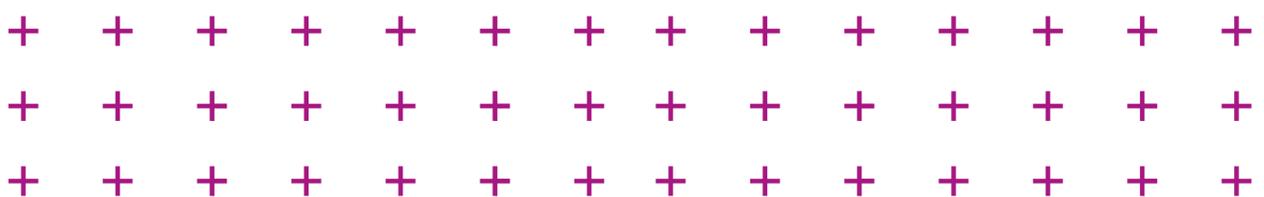


**Visitas Virtuais**

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 por vídeo chamada com os familiares pelo WhatsApp do tablet da Cooperativa.

**Atendimento psicológico remoto**

Realizado por telefone para os familiares de pacientes internados, visto que as visitas presenciais estavam suspensas nos períodos de pico da pandemia. Buscou-se acolher os medos, ansiedades, luto e tristezas ligadas ao adoecimento.



### Troféu Pega da Medula

Pacientes submetidos à transplante de medula óssea recebem um troféu com o nome seu nome que diz “Minha medula pegou!”. O objetivo é proporcionar um momento de alegria e identificação com sentimentos como coragem, força e determinação ao final do tratamento. Assim, há humanização do tratamento e, conseqüentemente, um processo menos doloroso.



### Certificado de Bravura

Quando a criança termina o tratamento de quimioterapia recebe um certificado para comemorar o quanto ela foi forte no enfrentamento à doença.



### “Mêsversário”

Um material gráfico é produzido, conforme desejo da família, para deixar junto ao leito do paciente em comemoração à data.

### Sino

Quando termina-se o tratamento de quimioterapia, o paciente e a família são convidados a tocar o sino para todos juntos celebrarem o final de ciclo, uma etapa vencida. O sino reitera a força e alegria do momento.



### Ações em Alusão ao Setembro Amarelo e Outubro Rosa

Ações educativas e de apoio com foco em disseminação de conhecimento e reforço do autocuidado.



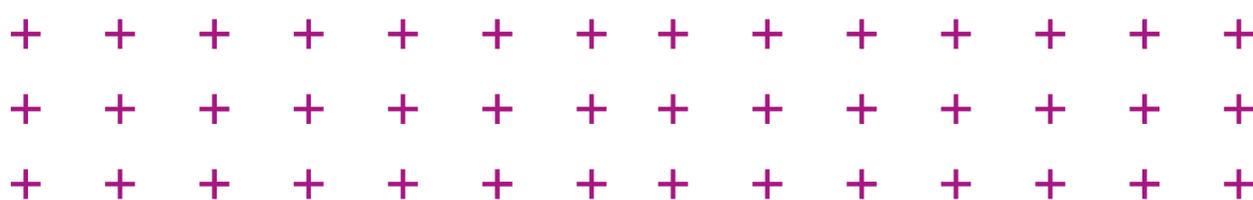
### Outras melhorias que refletem o cuidado da Cooperativa

**Unidade Neonatal:** reajustes de protocolos e fluxos na Unidade Hospitalar de apoio. Ajuste do fluxo de transferência e regulação de leitos da unidade de rede para o Hospital Unimed, com melhora da satisfação do Cliente durante as transferências. Treinamento in loco de aleitamento materno no 6º Sul, CO e Unidade Neonatal, com entrega de mimos para as mães do 6º Sul e Unidade Neonatal. Implantação do Protocolo de Sepses Neonatais Precoces e Tardias no MV PEP.

**Eixo Clínico:** padronização nas clínicas do uso do colchão pneumático viabilizando um cuidado na prevenção de lesão por pressão, em virtude do perfil dos nossos pacientes. Paralelamente, foi observado o desuso do colchão piramidal (casca de ovo) utilizado conjuntamente com a capa impermeável. Realizado um treinamento prático no 5º Norte com a equipe da Odontologia. Implementação do Script de Acesso Central com as equipes para uma dupla conferência seguindo as boas práticas. Realizado treinamento do Aparelho de ECG Bionet Modelo Cardio 7 no 8º Sul (uso peculiar nessa unidade) com a equipe de Enfermagem em parceria com a Engenharia Clínica, objetivando a transferência direta durante a realização do ECG diretamente para o Sistema PEP.

**Oncologia:** implantada a reorganização das medicações de infusões endovenosas de acordo com as sobras, ajustando o dia de infusão por tipo de medicamento para ter um melhor aproveitamento, evitando o desperdício. Implementação do reaproveitamento de dose da medicação Remicade pelo enfermeiro, evitando o desperdício. Uso dos medicamentos biossimilares, realizando a intercambialidade. Intervenção dos medicamentos Rituximabe para Trastuzumabe. Iniciado projeto piloto do 2º enfermeiro no setor de Imunobiológicos – Espaço Saúde, com objetivo de realizar a triagem de todos os pacientes consolidando a segurança do paciente e reorganizando o serviço.

**Estomaterapia:** finalização da construção do protocolo de prevenção de lesão por pressão em posição prona. Criação do Time Assistencial de Pele Adulto em fevereiro, projeto idealizado pela Estomaterapia. Atendimento da Estomaterapeuta do Hospital Unimed no plano de Contingência do Serviço de Estomaterapia Corporativo da Unimed Fortaleza na rede credenciada, no período de abril a agosto de 2021, realizando avaliações de pacientes com solicitação de terapia por pressão negativa. Criação do Time Assistencial de Pele Pediátrico em outubro. Reuniões semanais do time com estomaterapeuta do Hospital Unimed.



**Fisioterapia:** o serviço de fisioterapia ampliou o quadro de profissionais, contratando aproximadamente 300 novos Colaboradores para ofertar uma assistência de qualidade comprometida com a segurança do paciente, especialmente no cenário de pandemia. Além disso, houve a criação do Time TAF, uma equipe 24 horas para inserir e acompanhar diariamente a monitorização da terapia nestes pacientes 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. Nele, a proposta é favorecer uma ventilação adequada de acordo, além de sugerir qual o ventilador que atende a necessidade individual de cada paciente. Implantação da terapia com o capacete Elmo na UCR. Foram beneficiados 1.509 pacientes e obtido êxito em 61%, ou seja, 920 desses pacientes não foram para o procedimento de intubação.

**SESMT:** entre as principais iniciativas estão a realização da campanha Mantenha sua Imunização em Dia, com vacinação contra Tétano, Hepatite B e Gripe (Influenza). Além disso, houve vacinação contra Influenza, com priorização para Colaboradores assistenciais e da linha de frente; e vacinação contra Covid-19, prioritariamente, para os profissionais da linha de frente no atendimento a pacientes diagnosticados com a doença. Em seguida, foram fornecidas aos demais Colaboradores, inclusive terceirizados, somando cerca de 2.000 profissionais vacinados. Atualmente, mais de 3.000 Colaboradores e terceirizados estão imunizados. O SESMT realizou também exames periódicos, mudanças no APP Meu RH por conta da pandemia, cadastro das Colaboradoras gestantes, pesquisa de satisfação com Colaboradores, gestão de terceiros e ações de valorização no Janeiro Branco.



**CCIH:** investiu-se na aquisição de Equipamentos de Proteção Individual, álcool em gel, saneantes e insumos específicos para a assistência, através da emissão de pareceres técnicos de aprovação ou não dos materiais testados, totalizando 60 pareceres técnicos emitidos pelo SCIH no ano de 2021. Foram realizadas nove visitas técnicas oficiais, com emissão de relatórios com oportunidades de melhoria embasadas por lei. Além disso, inúmeras visitas técnicas para orientação de reformas e obras dentro do Hospital Unimed, no Hospital Materno-Infantil e Espaço Saúde. Outro ponto importantíssimo foi o acompanhamento dos pacientes em isolamento, acompanhamento dos resultados de exames de Covid-19 e notificação de todos os casos suspeitos e/ou confirmados para o Ministério da Saúde, além de notificação imediata dos óbitos por Covid-19 para Secretaria de Saúde Do Estado, totalizando mais de 4.000 pacientes, entre altas, óbitos e internações em 2021.

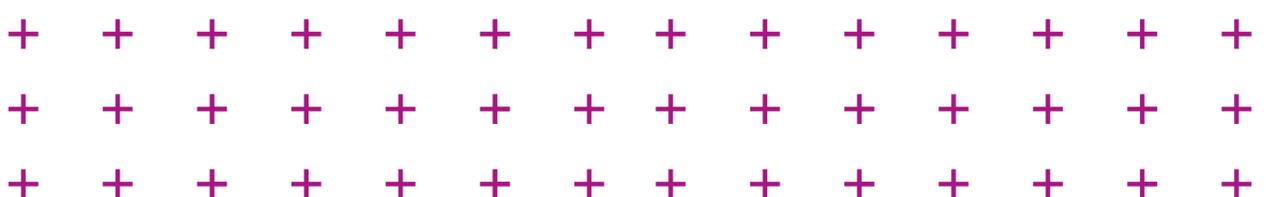
**Farmácia Clínica:** fortalecimento dos cuidados prestados aos pacientes internados através da análise técnica da prescrição médica para todas as unidades de internação, gerenciamento da terapia antimicrobiana, avaliação dos pacientes em protocolo TEV, orientações na alta hospitalar para os pacientes transplantados (renal e medula óssea), automação da interação medicamentosa, monitoramento da farmacoterapia através do acompanhamento diário de doses, resultados de exames, indicações de usos definidas pelos protocolos, entre outras ações.

**Logística:** responsável pelo controle de um estoque médio próprio de R\$ 31 milhões e consignado de R\$ 3 milhões, atendendo um consumo médio mensal de R\$25 milhões, garantindo a disponibilidade de produtos na luta contra Covid-19 e as demandas reprimidas após o pico da pandemia. Implantação do Correio Pneumático, implantação da plataforma Sensor Web e aquisição de Máquinas de Fracionamento estão entre as principais conquistas de 2021.

**Gestão Financeira e de Desempenho:** a Gestão Administrativa-Financeira foi transformada em Gestão Financeira e de Desempenho, absorvendo o controle de indicadores assistenciais, acompanhamento dos indicadores junto os gestores, relatórios diários de atendimentos da Emergência e Centro Pediátrico, assim como o Projeto de Excelência Médica e Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar, junto à ANS.

**Operação Hospitalar:** foi dada continuidade ao plano de renovação da estrutura e dos equipamentos dos quartos de internação. Foram realizadas aquisições de novos equipamentos também. Na segunda onda de Covid, o departamento de operação hospitalar ficou responsável por fornecer toda a estrutura de equipamentos “não hospitalares” para o hospital de campanha e também para os leitos extras que foram criados dentro do Hospital Unimed.

**Engenharia Clínica:** criação da central de ventiladores para o enfrentamento da segunda onda de Covid-19, suporte à criação de leitos e hospital de campanha, replanejamento das manutenções preventivas, início do suporte às Clínicas Unimed, Unimed Lar e Centro Pediátrico, equipagem do Hospital-Materno Infantil estão entre as principais ações de 2021.



**Atenção Integral à Saúde:** a estrutura de atendimento da Atenção Integral à Saúde era temporária, localizada em um container no pátio 2 do estacionamento do Hospital Unimed, mas foi incorporada ao Hospital Unimed, saindo de 2 para 3 consultórios, proporcionando assim um atendimento multidisciplinar e seguindo a padronização das unidades da Cooperativa.



**Reestruturação da recepção da Imagem, do Laboratório e do Laboratório Eletivo**

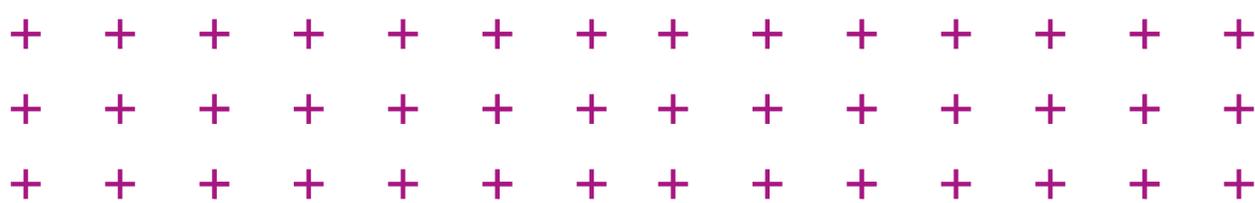
A nova configuração das recepções da Imagem e do Laboratório proporcionou uma estrutura com guichês de atendimento e guardas de materiais adequados para o processo que o serviço exige, além da ampliação de adequação de ambientes, como a área de espera, triagem e salas de coleta. Também foi ampliado o serviço de coleta de exames de longa duração e implantada a sala para coletas especiais. O sistema de climatização e iluminação foi reestruturado, proporcionando um ambiente mais confortável e acolhedor.



**Ressonância Magnética**

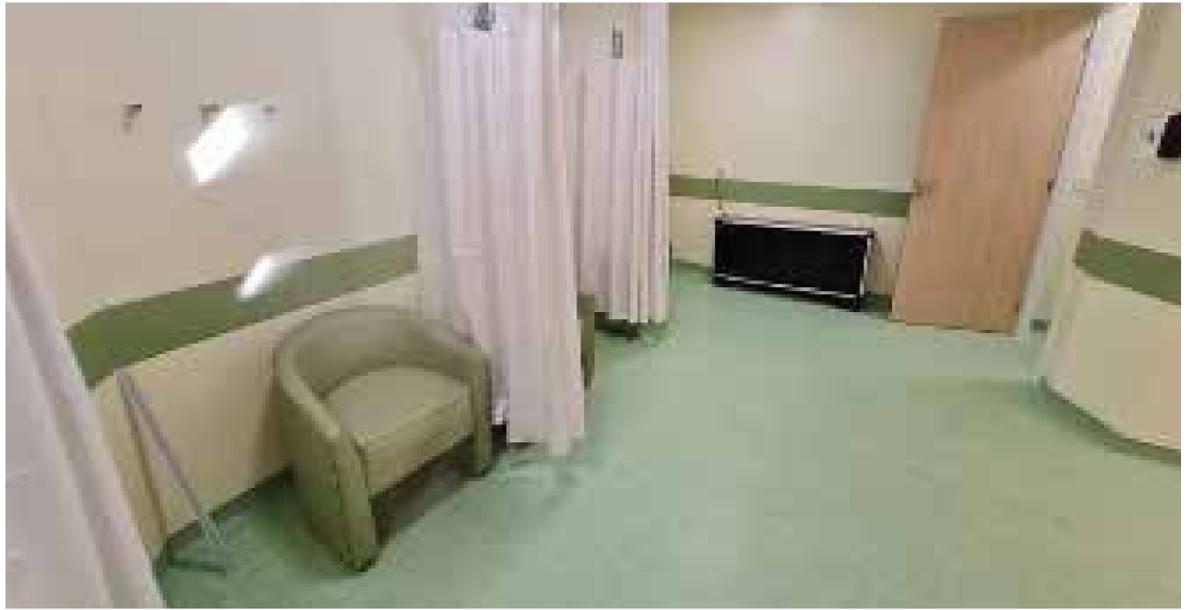
O que antes era um jardim da recepção principal foi otimizado e ampliado como área de diagnóstico e terapia. O novo serviço oferecido pela Cooperativa proporciona mais comodidade aos pacientes e à equipe assistencial. A estrutura foi trabalhada atendendo todas as normas de segurança.

Esse moderno e inovador serviço de ressonância magnética conta com o equipamento - modelo "Igenia Ambition S 1.5T com magneto selado Blue Seal" - da empresa holandesa Philips, o mais lançamento mais recente do mercado. Com um sistema totalmente digital e de alto padrão, a ressonância magnética apresenta uma tecnologia que garante melhor relação de sinal e ruído durante a operação, oferecendo qualidade de imagem e diagnóstico superior em um tempo significativamente reduzido. Com essa aquisição, o paciente não precisará mais se deslocar para outros locais para realizar esse tipo de exame.



**Pré-cirurgia**

A antiga sala de pré-cirurgia, que visa otimizar o processo das cirurgias, não comportava macas conforme a necessidade do setor. Através de uma reestruturação, espaços foram otimizados, permitindo a ampliação do salão da pré-cirurgia. Áreas de apoio como expurgo, arsenal, DML e laboratório de patologias, foram reestruturados e renovados, tornando a nova área da Pré-Cirurgia uma das mais modernas do estado.



**Expansão de pesquisa de satisfação nas unidades de atendimento**

Em 2021, a Unimed Fortaleza, visando melhorar ainda mais o seu cuidado, expandiu a pesquisa de satisfação nos estabelecimentos que atendem os Clientes da operadora. A pesquisa de satisfação foi expandida e automatizada com o objetivo de coletar, em tempo real e presencialmente, a opinião dos Clientes Unimed Fortaleza em toda a rede própria e credenciada.

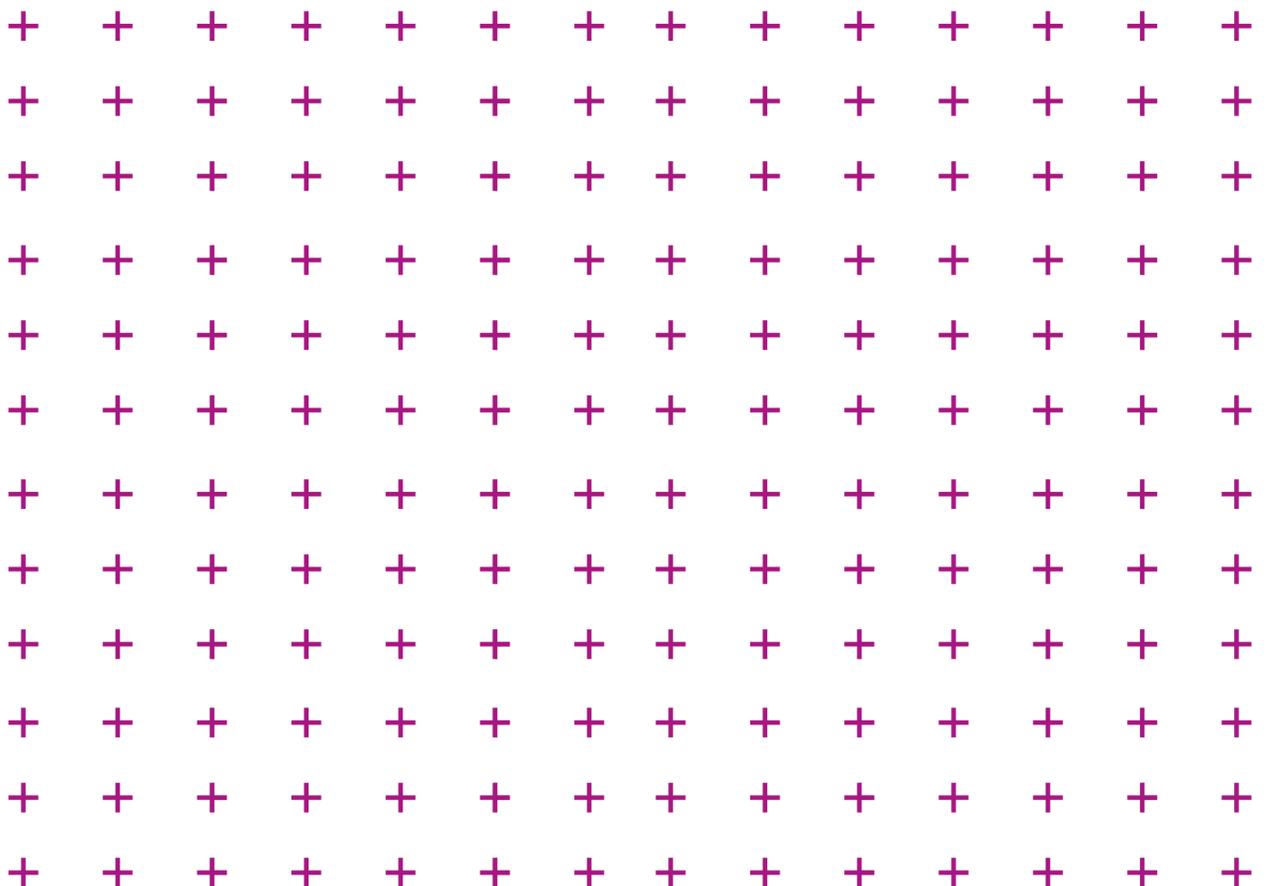
Para a rede credenciada, a pesquisa alcançou novos serviços. Antes dessa mudança eram avaliadas apenas as unidades laboratoriais. Hoje, são alcançadas clínicas de diversas especialidades, hospitais e todas as bandeiras de laboratórios que atendem Clientes da Unimed Fortaleza, o que representa um aumento significativo de unidades pesquisadas, passando de 100 para mais de 400 unidades coletando dados sobre a satisfação dos Clientes.

A partir dessa expansão, adotou-se a métrica do Net Promoter Score (NPS), metodologia que quantifica o nível de fidelidade e satisfação dos Clientes da marca a partir da subtração do número de promotores e detratores. Hoje, a Unimed Fortaleza apresenta um NPS de 83%, que se enquadra na zona de excelência (NPS maior ou igual a 75%), uma posição desejada por todas as empresas que prezam pela satisfação dos seus Clientes.



**Implantação do “Emergência 2.0” no Centro Pediátrico**

Houve a implantação do projeto Emergência 2.0, sistema de autoatendimento que possibilitou agilidade na abertura do atendimento do paciente, no Centro Pediátrico, reduzindo a etapa do cadastro na unidade. Com o autoatendimento, ao chegar, o paciente se encaminha ao totem, por meio de um QR Code ele abre o atendimento e, em seguida, é encaminhado ao acolhimento. Por fim, ele vai para o consultório médico.



89

(G4-PR1)

# SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

Promover segurança é proteger e defender as vidas dos Clientes da Unimed Fortaleza com todas as melhorias e ações necessárias dentro do cumprimento das exigências legais. Veja a seguir algumas das iniciativas que refletiram esse cuidado e respeito à vida.

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Otimização da Emergência do Hospital Unimed

O ano de 2021 iniciou acompanhando o retorno dos procedimentos cirúrgicos e retomada da operação normal do Hospital Unimed, mas logo em janeiro essa retomada foi impossibilitada com o aumento dos casos de Covid-19, fazendo com que o Hospital Unimed reforçasse as ações de proteção voltadas para Clientes.

Ações como redirecionamento de serviços para a rede credenciada parceira, instalação do hospital de campanha com 98 leitos e adaptação de várias áreas para atendimento de pacientes acometidos de Covid-19 foram algumas realizadas em 2021 para o combate à pandemia.



Desde o início da pandemia em 2020, até 30 de novembro de 2021, já foram 4.793 pacientes com alta curados da Covid-19. Desta forma, muito dos números foram impactados devido à mudança de perfil do Hospital e do aumento de leitos que foram criados.

Na Emergência do Hospital Unimed foram priorizados os atendimentos voltados à Covid-19. Houve a descentralização dos atendimentos de Obstetrícia e Pediatria para hospitais da rede própria. Foram revisados processos como o fluxo com CCIH dos pacientes sintomáticos e

assintomáticos (nova CEPA), entre muitas outras ações.

O volume de atendimentos realizados pela Unimed Fortaleza na emergência do Hospital da Unimed no decorrer deste ano, permitiu que todas as ações fossem desempenhadas com sucesso, mesmo em meses de pico da pandemia.



## Telemonitoramento Covid

No período de pico da 2ª onda da pandemia de Covid-19, os serviços de saúde integral foram reestruturados para melhor atender os clientes da Unimed Fortaleza. As unidades destinadas ao serviço ficaram temporariamente com as agendas disponíveis para atender demanda espontânea com foco em pacientes com sintomas respiratórios. Foi mantido o serviço de teleconsulta direcionado para esse público e para os pacientes que preferiram esse formato de atendimento. Deu-se continuidade ao telemonitoramento de pacientes que tiveram suspeita da doença e que coletaram o exame (RT-PCR) em um dos laboratórios da rede Unimed Fortaleza. Ao todo, foram 20.386 atendimentos de telemonitoramento Covid.

## Auxílio financeiro da Corretora de Seguros

A Corretora de Seguros Unimed Fortaleza teve um papel fundamental no auxílio financeiro e suporte para as famílias dos segurados que perderam familiares ou precisaram ficar afastados do trabalho devido à Covid-19. Em 2021, o valor de indenizações pagas nessas situações ultrapassou R\$ 1.500.000,00, com mais de 150 famílias beneficiadas e mais de 80 profissionais liberais assistidos financeiramente.

# DEMAIS AÇÕES

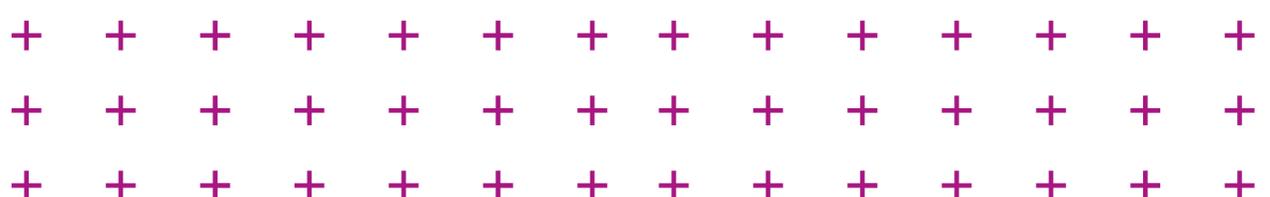
## Gestão em Saúde



## Saúde Integral

O serviço de Saúde Integral traz a prevenção em diferentes níveis, 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 2021, foram realizadas, pelo setor de atendimento, 203.432 ligações ativas, 54.089 agendamentos para a Saúde Integral e 9.847 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 da área realizaram a gestão do cuidado dos pacientes crônicos através de ligações e mensagens entre as consultas 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 e mensagens para conscientizar o cliente sob sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida adequado às patologias que portam. Em 2021, foram realizados 42.699 atendimentos das equipes núcleo; 3.426 atendimentos da equipe multidisciplinar e 11.006 atendimentos de gestão do cuidado. Os serviços são estruturados nas seguintes linhas de cuidado: hipertensão e risco cardiovascular, diabetes, obesidade, promoção, prevenção e rastreio, saúde mental e saúde do idoso.

Em 2021, ainda houve a ampliação do serviço de Saúde Integral em uma nova unidade, na Clínica Unimed Parangaba, com o objetivo de proporcionar maior capilaridade ao serviço.

### Programa Viver Bem

#### Oficinas

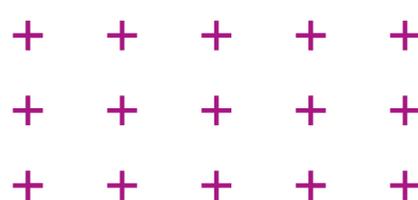
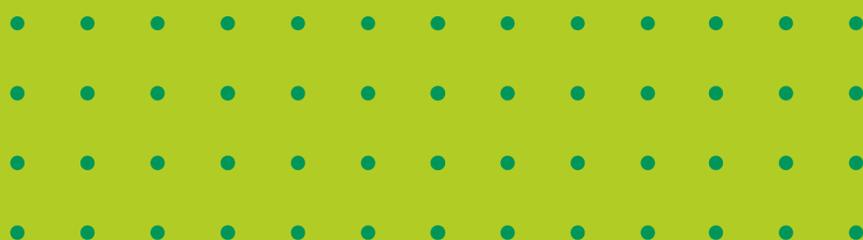
No ano de 2021, a Unimed Fortaleza, com o objetivo de proporcionar segurança para seus Clientes, seguiu apostando no modelo de oficinas on-line, além do formato presencial já existente. O principal objetivo foi fornecer orientações psicoeducativas para a adoção de hábitos saudáveis e melhoria da qualidade de vida, integrada à atividade assistencial da Saúde Integral. O trabalho é feito através de sessões semanais em oficinas conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por Médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos e terapeuta ocupacional. Em 2021, foram realizados 2.128 atendimentos.

### 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 de acordo com a relevância estratégica para a Cooperativa, juntamente com o setor comercial. Em 2021, foram realizados 829 atendimentos.

### Sistema Biodesinfecção Destroyer

A Unimed Fortaleza passou a disponibilizar, desde o dia 24 de setembro, no serviço Unimed Urgente, duas novas ambulâncias com sistema de “biodesinfecção Destroyer”. A aquisição tem como objetivo garantir mais segurança e conforto para os usuários. O sistema realiza uma limpeza do ar no interior da ambulância e esteriliza o ambiente e equipamentos ao final de cada atendimento, destruindo todos os microrganismos, incluindo o coronavírus.



# 92

(G4-56)

## ÉTICA E INTEGRIDADE DO CLIENTE E FORNECEDOR



A Unimed Fortaleza preza pelas boas práticas de Governança Corporativa e, por isso, promove uma cultura de integridade e gestão de riscos do negócio por meio da conscientização de seus públicos de interesse. A base para essa relação é estabelecida pelo Código de Conduta Ética, Políticas de Compliance e de Riscos Corporativos, Práticas Anticorrupção, Canal de Ética e outros canais da Cooperativa, visando a sustentabilidade econômico-financeira e valorizando sua imagem e reputação.

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO



Em 2021, a Unimed Fortaleza continuou 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, especificamente, sobre a Resolução Normativa nº 451, que dispõe sobre as regras para definição do capital regulatório das operadoras, e a Resolução Normativa nº 443. As principais iniciativas foram:

- Continuação da implantação da análise e gestão de riscos corporativos nos principais processos em 30 áreas da Unimed Fortaleza, com seus respectivos 238 processos cadastrados, 290 riscos identificados, 538 fatores de riscos e 135 planos de ação de mitigação de riscos;
- Tratamento de registros do Canal de Ética relacionadas 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 importantes Políticas e Normas relacionadas a boas práticas de *Compliance* como: Código de conduta Ética, Política Anticorrupção, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, entre outros normativos, além da emissão de pareceres com temas relacionados às boas práticas de *compliance*, devidamente controlados nos sistemas de controle de normas e pareceres.

#### **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.

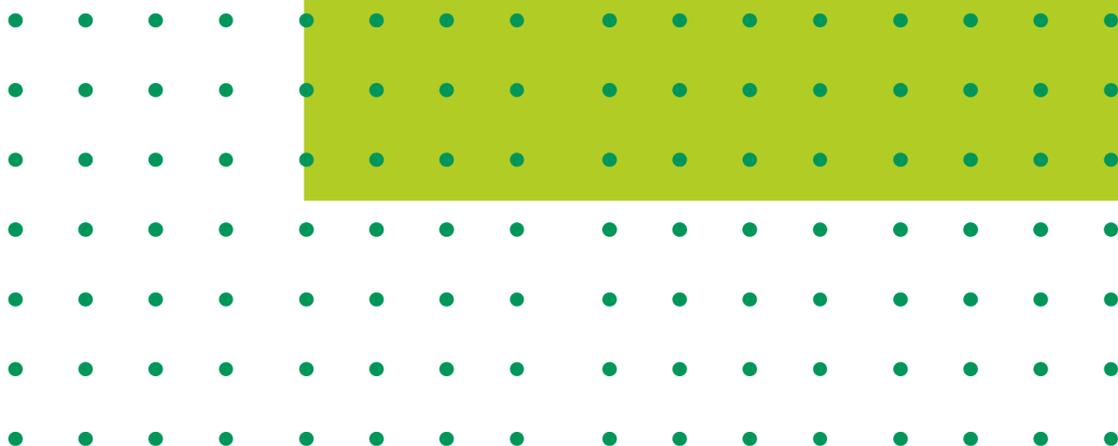
#### **Adequações à LGPD**

As ações da Unimed Fortaleza, realizadas em 2021, deram continuidade ao engajamento da Cooperativa no processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados. Entre as principais ações, estão:

- Na rede credenciada, foram realizados treinamentos voltados para prestadores. A iniciativa foi fundamental para fomentar o processo de adequação da cultura de proteção de dados pessoais nos níveis táticos e gerenciais. Em um primeiro momento, 18 prestadores participaram do bate-papo.
- Realização de vários treinamentos, palestras, *workshops*, *webinars*, eventos educativos, dentre outros, objetivando também a conscientização de todos sobre o tema;
- Investimentos em recursos voltados na 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.

#### **Revisão do fluxo de contratação de planos**

Como forma de contribuir com o aperfeiçoamento do processo referente à reconquista de Clientes com maior agilidade e segurança, a Unimed Fortaleza utilizou a metodologia de modelagem de decisões e regras de negócio na revisão do fluxo de recontração de planos de assistência à saúde, melhorando o atendimento para esse público-alvo.



# 94

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

## ANS

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, para forma de garantir uma melhor gestão em saúde, participa de programas sob orientação da ANS que reforça o compromisso que a Cooperativa tem com a segurança do paciente.

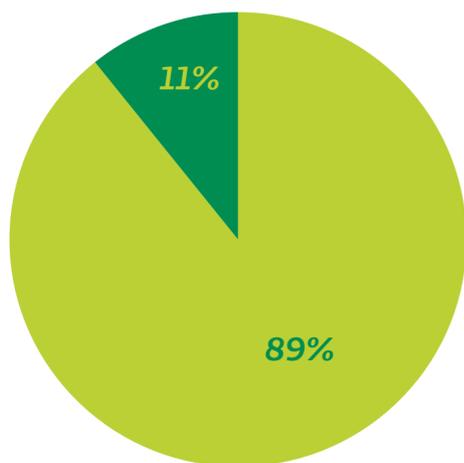
### Conformidade com a ANS

A Cooperativa 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 N° 323/2013 da ANS. Além de disponibilizar uma equipe técnica exclusiva para tratativa das demandas de Clientes decorrentes de notificações da ANS (RN N° 388 - NIP) e do programa “consumidor.gov”, que são monitoradas pelo PROCON e uma célula de informações estratégicas responsável pelo monitoramento de indicadores internos e da agência reguladora, pela geração de relatório de demandas da área e por demais informações ou atividades, como as Recomendações da Ouvidoria.

### Resolução Normativa 323

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

Em 2021, até o mês de outubro, a Unimed Fortaleza, por meio da Ouvidoria, recebeu 13.816 acionamentos, o canal telefônico foi o mais procurado, representando 89% das demandas, seguido dos meios eletrônicos (e-mail e portal) com 11%.



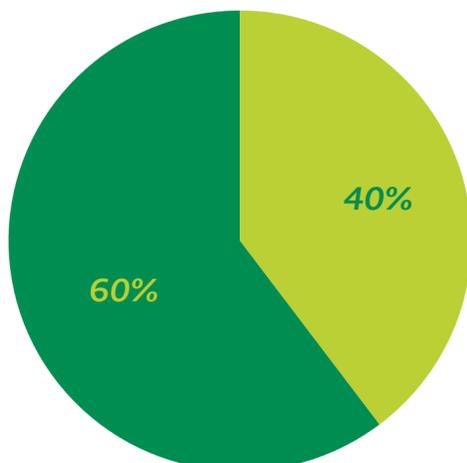
■ 0800: 13816 demandas ■ Eletrônico: 1454 demandas

### Reanálise RN 395

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

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

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



■ Sim: 671 demandas ■ Não: 1019 demandas

### Regulamentação

No ano de 2021, com a publicação da RN n° 465, que atualizou o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, bem como da RN n° 470, que mudou o rito dessa atualização, que passou a ser contínuo em vez de a cada dois anos, a Unimed Fortaleza redesenhou seu processo interno de recepção das atualizações, com o objetivo de melhorar a interação das áreas envolvidas, possibilitando uma maior agilidade na disponibilização dos novos itens, maior tempo de negociação com fornecedores e prestadores e, também, iniciou os estudos para a aplicabilidade da metodologia de modelagem de decisões e regras de negócio para esse processo.

### 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

Entre os dias 02 e 26 de fevereiro de 2021, mais de 600 Clientes da Unimed Fortaleza foram ouvidos na pesquisa de satisfação de beneficiários, que tem parâmetros e metodologia definidos pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

A pesquisa revelou que 88,6% dos Clientes estão satisfeitos com a Unimed Fortaleza e qualificam o plano como bom ou muito bom. O número supera o resultado geral obtido na pesquisa anterior, em 2020, que apresentou 87,4% de satisfação, apresentando um crescimento de 1,2 pontos percentuais.

O resultado da pesquisa deste ano irá compor a nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (ano-base 2020), um importante parâmetro para beneficiários de planos de saúde.

### Pesquisa de Cultura de Segurança do Paciente

No mês de abril foi iniciada a pesquisa de cultura de segurança do paciente nos recursos Clínica Espaço Saúde, Laboratórios Unimed (eletivos), Medicina Preventiva e Unimed Lar. Em novembro foi realizada a pesquisa no Hospital Unimed que permitiu identificar a percepção dos Colaboradores envolvidos na prestação de assistência oferecida pelos serviços da Unimed Fortaleza.



### Processos e Projetos

#### Certificação Planetree

Seguindo as etapas definidas no projeto de Cuidado Centrado na Pessoa, em junho foi realizado, pela consultoria do Hospital Albert Einstein, o diagnóstico do Hospital Unimed em relação à certificação Planetree. Concluída a avaliação, o resultado foi de 47% de conformidade dos requisitos exigidos pela certificação, dentro de um parâmetro no qual com 60% já é cedido o selo bronze à instituição.

#### Parto Adequado

Garantir mais segurança para a mãe e o bebê e melhorar a experiência de parto são algumas das propostas do Projeto Parto Adequado. Por meio do Hospital Unimed, a Unimed Fortaleza faz parte de um seleto grupo de operadoras que apoiam o Projeto Parto Adequado, que visa aprimorar modelos de cuidado que valorizem o parto normal/natural. Por isso, o Hospital conta com toda uma estrutura voltada a este modelo de parto, além de uma equipe especializada.

As atividades relacionadas ao Ciclo Intensivo Fase 2 do Projeto Parto Adequado continuaram em 2021. Ciclo Intensivo: hospitais e operadoras em parceria com o autofinanciamento. Projeto realizado em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, IHI (Institute for Healthcare Improvement) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**Credenciamento Rede Sentinela**

O Hospital Unimed recebeu a confirmação do credenciamento como participante do Projeto Rede Sentinela junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) durante o primeiro semestre do ano de 2021.

**Programa de Validação das Boas Práticas**

Participação no Programa de Validação das Boas Práticas da linha de cuidado de Tromboembolismo venoso (TEV) junto ao Instituto Brasileiro de Segurança do Paciente (IBSP) com a finalidade de Certificação das Boas Práticas dessa linha de cuidado.

**Dia Mundial da Segurança do Paciente**

No dia 17 de setembro foi celebrado o dia Mundial da Segurança do Paciente, que visa a importância da minimização de riscos e danos ao paciente. A Unimed Fortaleza, por meio do Escritório da Qualidade e Segurança do Paciente, preparou uma ação de reconhecimento para os Colaboradores que fazem esse grande papel de Cuidar com Segurança, com qualidade, nos recursos Hospital Unimed e Unimed Lar.



**Times de Excelência**

Os Times de Excelência são equipes formadas por profissionais de diferentes áreas que buscam a inovação e a construção de canais de comunicação entre os setores. Foram realizados treinamentos com os membros dos times de excelência do Hospital Unimed, que tinham o intuito de disseminar o conhecimento relacionado as ferramentas da qualidade e melhorias com foco no Cliente.



**Treinamento de boas práticas para a assistência segura na Unimed Lar**

No dia 07 de julho de 2021 foi realizado o primeiro Workshop para Corpo Clínico da Unimed Lar. O momento contou com participação da Mara Machado - Diretora de Conhecimento do Instituto Qualisa de Gestão, abordando o tema *A importância das ações de boas práticas para assistência segura aos pacientes e instituição*. Ainda em abril, foi realizado treinamento para os gestores da Unimed Lar sobre as ferramentas de gestão da qualidade. Também aconteceu a auditoria de diagnóstico na Unimed Lar, no qual foram avaliados os requisitos da metodologia ONA. O foco foi dado somente às áreas de apoio.

**Auditorias internas**

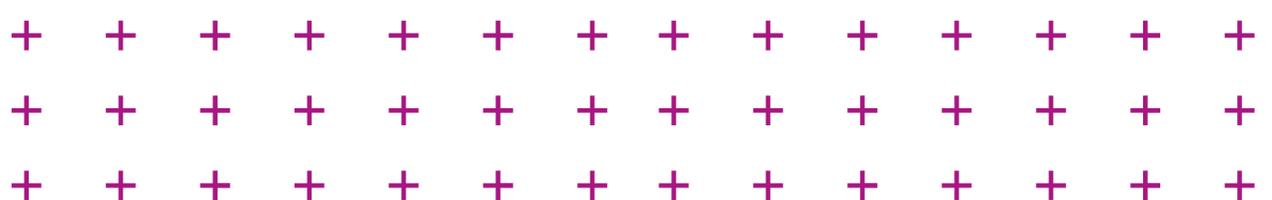
**Da qualidade nos Laboratórios Unimed**

Foram realizadas auditorias internas nos laboratórios eletivos e áreas de apoio dos Laboratórios Unimed Fortaleza em relação à Norma PALC 2016 com o objetivo de avaliar a aderência e a aplicação da norma. Em agosto, a Unimed Fortaleza recebeu o selo de manutenção PALC relativo ao ano de 2020.

**Da qualidade nas Clínicas Unimed**

Foram realizadas auditorias internas nas Clínicas Unimed baseadas no manual ONA com o objetivo de avaliar a aderência e a aplicação da norma. Além disso, houve treinamento com a equipe gestora das Clínicas Unimed sobre ferramentas de gestão da qualidade para a solução de problemas na determinação de ações corretivas e de melhorias.

Aconteceram auditorias nas clínicas Parangaba, Oliveira Paiva, Bezerra de Menezes, Maracanaú e Espaço Saúde baseado nos protocolos assistenciais: identificação segura, transição do cuidado, higienização das mãos, prevenção de queda e lesão e medicamento seguro.



# 97



(G4-12 e G4-EC9)

## CADEIA DE FORNECEDORES

A Unimed Fortaleza preza pela manutenção e gestão do bom relacionamento com seus prestadores de serviços credenciados para realizar o atendimento assistencial aos seus Clientes. Por isso, tem parceria apenas com instituições Pessoas Físicas e Jurídicas que são comprometidas e contribuem 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 predeterminados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício.

### 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.

### Composição da Rede de Atendimento:

- 24** Hospitais
- 30** Laboratórios
- 362** Clínicas
- 2** Bancos de Sangue

### Suporte administrativo

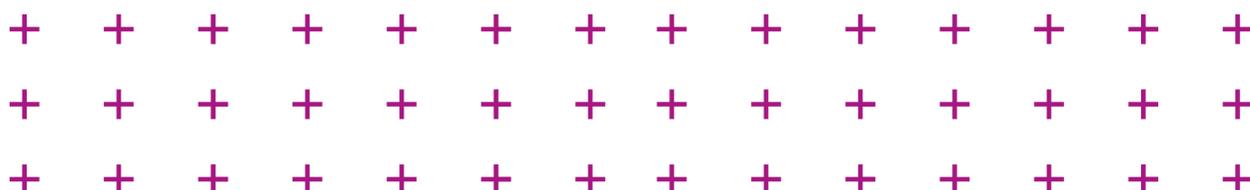
A Unimed Fortaleza realizou diversas ações para redução de despesas não assistenciais, atingindo o resultado de economia de R\$ 14.721.029,09, resultado de 9,36% da representatividade da despesa em relação à receita operacional líquida.

### Adesão à Fatura Digital

No ano de 2021, houve a adesão de 22.253 Clientes à fatura digital (se considerado janeiro a novembro). Um crescimento de 47,76% quando comparado ao ano de 2020, que foi de 15.060 adesões.

### Implantação de plataforma para avaliar fornecedores

Houve a implantação da plataforma Lexis Nexis, ferramenta de due diligence de fornecedores, que vem auxiliando a área de Contratos na avaliação de regularidade de parceiros e empresas candidatas a fornecedores.



99

(G4-SO1; G4-PR1  
E G4-PR5)

# INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA TECNOLOGICA

Com a finalidade de incentivar a inovação e o crescente desenvolvimento tecnológico, científico e intelectual em todos os campos de atuação profissional, a Unimed Fortaleza investiu, em 2021, em recursos que fortalecem a cultura da inovação na Cooperativa com implementações e mudanças para atingir os melhores resultados.

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19

## Conecta Saúde

A pandemia fez o mundo todo se reinventar e transformar seu modelo de negócios, adaptando-se ao digital. Na Unimed Fortaleza não foi diferente e inúmeras ações foram realizadas no meio digital para continuar atendendo com excelência.

Com toda essa digitalização dos processos, foi necessário atender a demanda dos Clientes que desejavam e precisavam de consultas virtuais e, então, criou-se o Conecta Saúde, uma plataforma dentro do Aplicativo Cliente Unimed que conta com consultas virtuais no próprio app sem sair de casa, proporcionando comodidade e agilidade no atendimento sem exposição desnecessária ao ambiente hospitalar e, conseqüentemente, permitindo uma comunicação mais rápida e efetiva com o Médico. Foram disponibilizados dois serviços dentro do Conecta Saúde: o Pronto Atendimento Virtual e as Teleconsultas Agendadas de Saúde Integral.

**Pronto Atendimento Virtual:** serviço de teleconsulta de urgência, sem hora marcada, para Clientes com sintomas leves a moderados de qualquer doença, e conta com prescrição de medicamentos, exames e atestados. Para se ter uma ideia da dimensão do serviço, já foram realizados, desde seu lançamento que aconteceu em março de 2021, mais de 41.200 atendimentos, com o índice de satisfação dos clientes em 91,4%. Uma ótima consequência também foi que a jornada do Cliente pode se iniciar de forma mais assertiva.

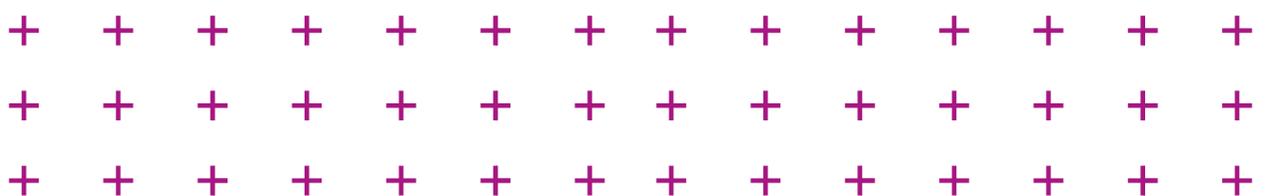


**Teleconsulta Agendada:** um novo modelo de atendimento onde são agendadas consultas com um Médico da Família de acordo com a disponibilidade de agenda do profissional escolhido. O Cliente passou a ter uma melhor experiência no momento de marcação de consultas e também na comunicação com as clínicas, fazendo utilização de aplicativos de mensagens (WhatsApp) para confirmação da consulta, o que resultou em mais conforto e segurança. Mais de 8 mil consultas eletivas com o Médico da Família foram realizadas em 2021.

## DEMAIS AÇÕES

### Programa Experiência do Usuário

O Programa Experiência do Usuário tem o objetivo de oferecer uma melhor experiência para os Clientes. Esse programa trouxe excelentes resultados em 2020 e, por isso, teve continuidade em 2021 com uma nova turma. Na segunda turma foi implementado um novo modelo de liderança para que alguns participantes da turma anterior permanecessem e pudessem desenvolver habilidades de liderança com os novos participantes.

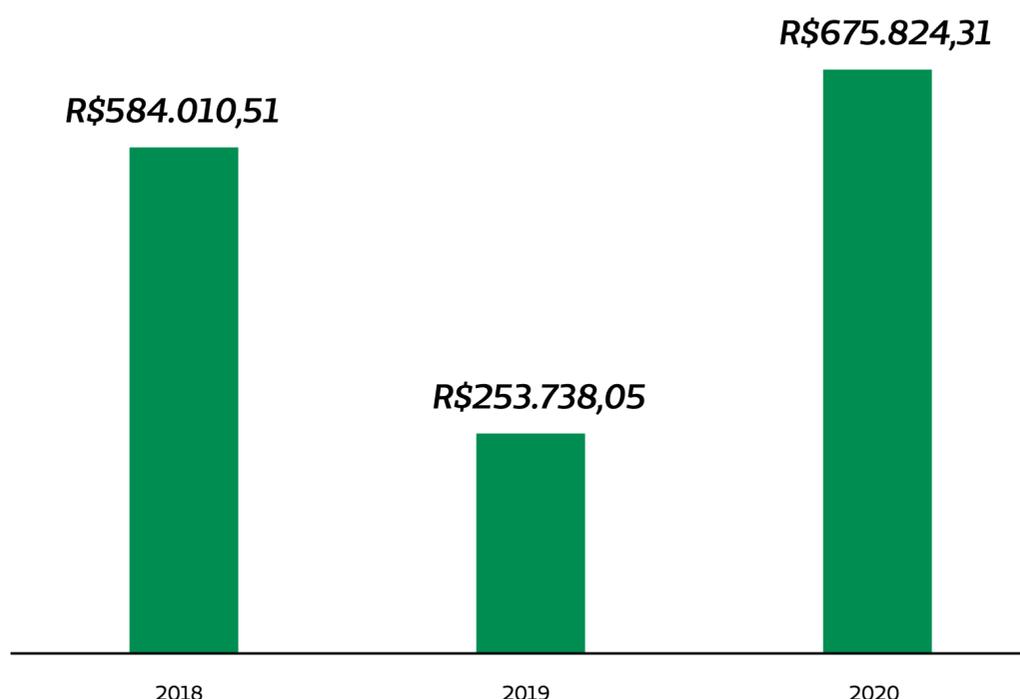


### Lei do Bem

Nos últimos 4 anos, a Cooperativa liderou o Projeto da Lei do Bem, que avaliou 146 projetos internos. Destes, 58 foram enquadrados com potencial de inovação tecnológica, habilitando o recebimento de mais de um milhão de reais em incentivos fiscais previstos na Lei do Bem.

O capítulo III da Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, conhecida como Lei do Bem, autoriza o Governo Federal a conceder incentivos

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



### Novo aplicativo do Cooperado

Neste ano, a Unimed Fortaleza remodelou por completo o aplicativo móvel dos Cooperados trazendo uma melhor experiência na utilização através da modernização dos menus, funcionalidades e layout do aplicativo.

### Autoatendimento nos Laboratórios Unimed

A Unimed Fortaleza implantou um novo modelo de atendimento nos Laboratórios Unimed Fortaleza, que trouxe uma redução média de 75% do tempo de espera no atendimento laboratorial, desde a entrada na unidade até a finalização da coleta de exames, possibilitando ao Cliente um atendimento ágil, moderno e confortável, além de aumentar a sua satisfação.

### Exames Laboratoriais e de Imagem no Aplicativo

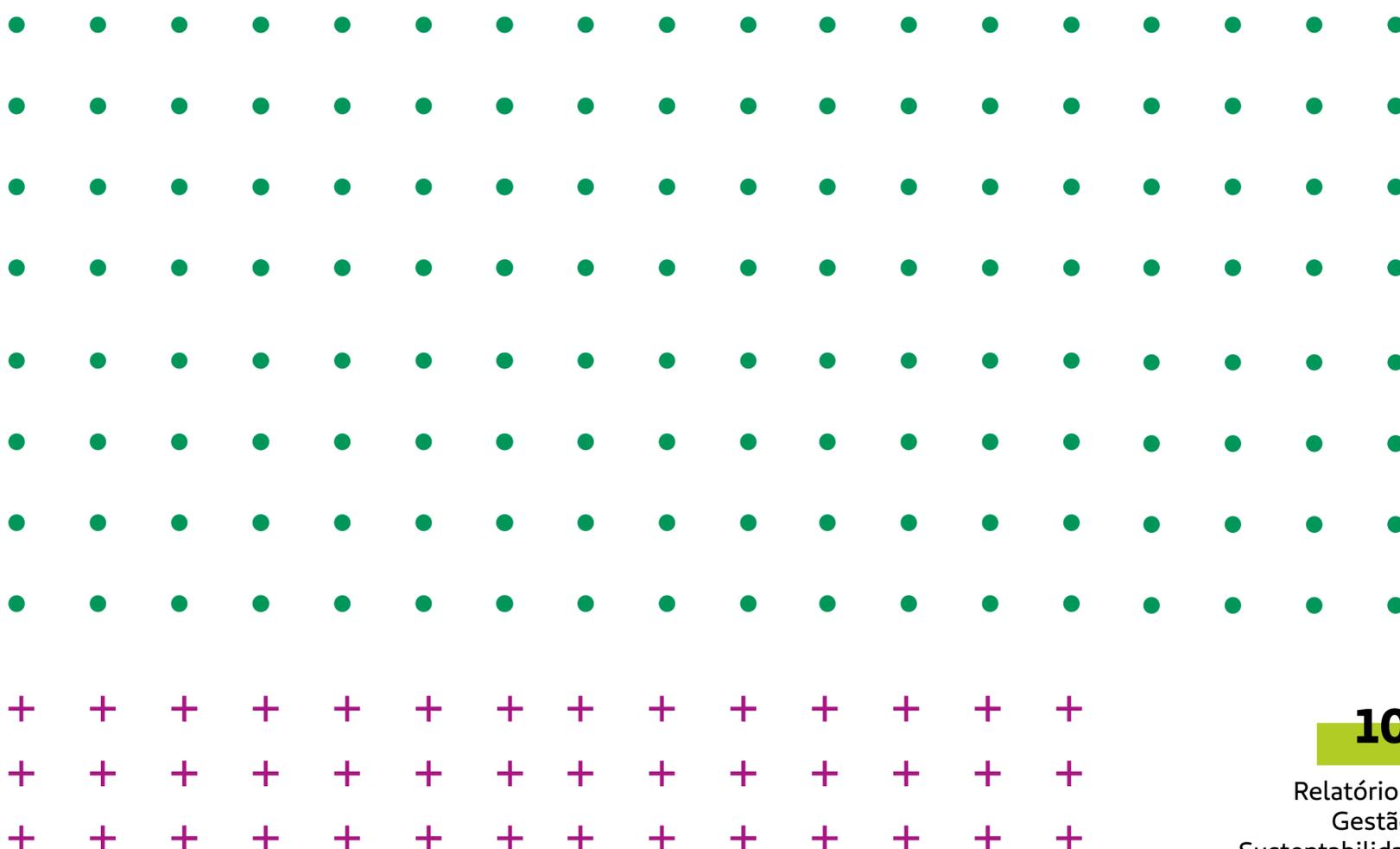
A Unimed Fortaleza trouxe mais uma melhoria para seus Clientes que passaram visualizar o resultado de seus exames laboratoriais e de imagem através do app do Clientes de forma fácil, clara, rápida e intuitiva.

### Comunicação com o Cliente: Assistente Virtual

A Assistente Virtual Roberta vem sempre evoluindo e passou por melhorias no agendamento de consulta e marcação de exames através do chat, tornando mais clara e célere a experiência do Cliente Unimed Fortaleza durante o início do seu atendimento. A assistente também passou a realizar a confirmação das consultas e enviar mensagens de felicitações pela passagem dos aniversários dos Clientes, com mensagens positivas e alegres mostrando o Jeito Unimed de Cuidar.

### Ciência de Dados

Com a necessidade de evolução constante nas análises na Unimed Fortaleza, foram entregues diversos painéis, estudos e modelos que permitiram as áreas de negócio se anteciparem nas suas tratativas estratégicas e operacionais com impacto direto no Cliente. Estas entregas se utilizam de tecnologia analítica de última geração e de toda a inteligência de dados e das áreas de análise da Unimed Fortaleza, proporcionando celeridade na tomada de decisão.



# 102

(G4-SO1 E G4-PR5)

## PREMIAÇÕES, RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES



A Unimed Fortaleza é reconhecida em muitas premiações, certificações e reconhecimentos e já conquistou destaques de grande relevância. Esse resultado revela o esforço diário por parte de um time que faz acontecer e que tem os valores internos como primícia para alcançar grandes resultados. Confira as conquistas de 2021:

### Top of Mind

Mais uma vez, a Unimed Fortaleza é a operadora de saúde mais lembrada na categoria “Plano de Saúde” e o Hospital Unimed é o hospital particular mais lembrado na categoria “Hospitais”, de acordo com pesquisa Anuário Datafolha Top of Mind 2021-22.



### Prêmio Unimed de Comunicação e Marketing 2021

A Unimed Fortaleza foi reconhecida em 5 das 6 categorias, ganhando 4 ouros e 2 bronzes no Prêmio Unimed de Comunicação e Marketing 2021 da Unimed do Brasil.

A Cooperativa ficou em:

- 1º lugar: categoria Campanha Publicitária, com a Campanha Vai Dar Certo.
- 1º lugar: categoria Cooperado, com o Desafio Mude 1 hábito para Cooperados
- 1º lugar: categoria Imprensa, com a Estratégia de Relacionamento com Jornalistas;
- 1º lugar: categoria Ações nas Mídias Digitais, com 100 mil inscritos durante a pandemia.
- 3º lugar: categoria Ações nas Mídias Digitais, com o Desafio Mude 1 Hábito – nova rotina adaptada;
- 3º lugar: categoria Colaborador, com a Cultura do Cuidado Centrado na Pessoa.



### Prêmio GPTW Ceará

A Unimed Fortaleza foi eleita a melhor empresa para trabalhar no Ceará, segundo o Great Place to Work.

### Prêmio GPTW Nacional

A Unimed Fortaleza foi eleita a 24ª melhor empresa para trabalhar no Brasil, segundo o GPTW.

### Prêmio GPTW Saúde

Melhor empresa na categoria “Operadora de Planos de Saúde para se trabalhar no País”.



#### **Prêmio Melhor Projeto do Ano pelo PMI-CE**

A Unimed Fortaleza foi premiada em 2021 pelo Project Management Institute (PMI) nas categorias Melhor PMO (sigla para Project Management Office, traduzindo, Escritório de Projetos) e Melhor Projeto do Ano de 2020 com o projeto Gestão do Conhecimento - A implantação de uma ferramenta de comunicação colaborativa em meio à pandemia (Workplace). Este prêmio visa eleger o projeto de maior destaque do Ceará do ano de 2020. O objetivo é valorizar as empresas e os profissionais que via projeto realizaram um feito de expressiva representatividade para sua organização. São premiados tanto o projeto (empresa) quanto o profissional responsável pela realização do projeto.

#### **Prêmio Gupy Destaca**

Reconhecimento do RH da Unimed Fortaleza entre os 100 RHs que inspiram no Brasil, na categoria Encantar - Vivências que acolham, valorizem e construam experiências memoráveis, com o case do reconhecimento dos PINs das Chaves da Excelência.

#### **Certificado Selo Verde Energia Limpa Hospital Materno-Infantil**

O Selo Verde é uma ação que visa distinguir os clientes da Cegás como usuários de um tipo de energia mais limpa, inovadora e eficiente. A exemplo de outros selos de certificação, que agregam valor aos seus detentores, o Selo Verde é distribuído entre os Clientes residenciais, veiculares, comerciais e industriais da Cegás, para que sejam exibidos para seus Clientes, moradores, passageiros e funcionários.

#### **Certificado 3M**

A Unimed Fortaleza conseguiu mais uma certificação pela empresa 3M pelo sucesso na implementação do 3M PEAK - Programa de Resultados Clínicos: Prevenção de Hipotermia Inadvertida.

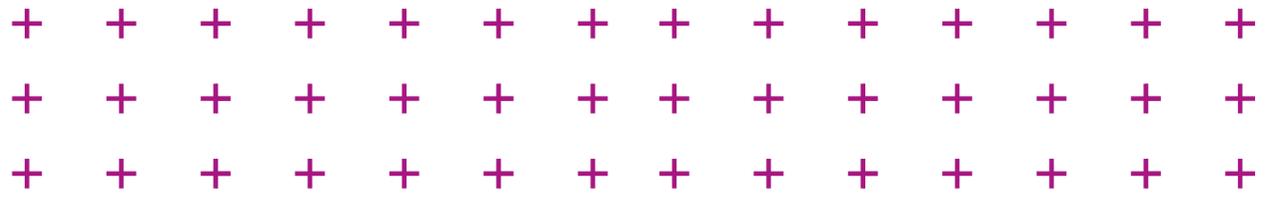
# 105

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

## SUSTENTABILIDADE



A responsabilidade socioambiental está inserida na gestão estratégica da Unimed Fortaleza. A Cooperativa preza por esse viés de conduta organizacional, que tem como objetivo garantir as boas práticas corporativas em todas as áreas com base no tripé: social, ambiental e econômico.



**Investimento Ambiental**

**Gestão de Resíduos**

Realizado pela área de Responsabilidade Socioambiental, o gerenciamento dos resíduos da segue os parâmetros da Política Nacional de Resíduos. Todos os resíduos gerados possuem destinação ambientalmente adequada e são monitorados seguindo os princípios legislativos. São também elaborados Planos de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde, além da atuação por meio do Programa de Reciclagem.

Sobre os itens reciclados, o total aproximado é de 49.000kg em 2021, sendo 85% correspondente ao Hospital Unimed. Boa parte desse percentual ainda é doada para as Associação de catadores, instituição devidamente cadastrada na Secretaria de Urbanismo de Meio Ambiente – SEUMA. A destinação de todo resíduo gerado na Cooperativa é informatizada no portal do Sistema Nacional de Resíduos – SINIR, com emissão de documentos legais (MTR, DMR e CDR).

Em 2021, foram centralizadas ações com a Comissão de Gerenciamento de Resíduos por meio de treinamentos com a equipe de zeladoria das unidades e demais Colaboradores. Além do Gerenciamento dos resíduos sólidos de saúde, a Cooperativa orientou e acompanhou o Gerenciamento dos Resíduos da Construção Civil das novas unidades, como é caso da construção do Hospital Materno-Infantil, para garantir a correta destinação. Sobre inservíveis, foram um total de 140 chamados. No geral, foram 1.422 itens. Alguns chamados são criados com lotes de itens, como lote com 30 cadeira e lote com 70 computadores e monitores.



**Compromisso com as causas ambientais**

**Selos e certificações**

- Manutenção do Selo Empresa Amiga do Meio Ambiente;
- Elaboração da Política ambiental da Cooperativa;
- Atendimento aos requisitos da Certificação ONA da Unimed Lar;
- Pre-certificação Fator Verde – Construções Sustentáveis.

**Mudanças Climáticas**

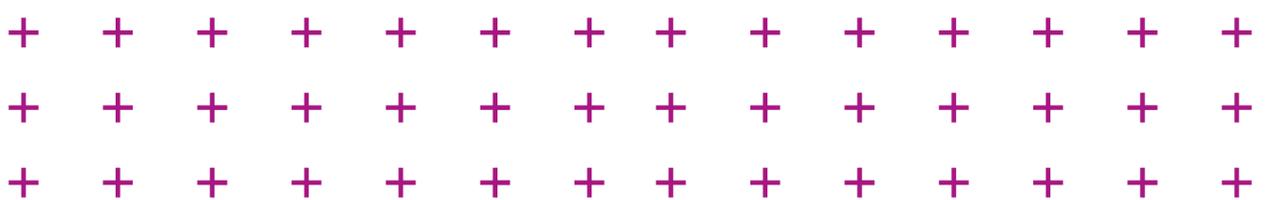
**Programa Carbono Neutro Unimed Fortaleza**

Anualmente, é realizado o plantio de no mínimo 1.000 mudas de plantas nativas no Parque Botânico de Caucaia-Ce, com o compromisso de cuidados e tratos por um período de 02 anos.

**Consumo Consciente**



No ano de 2021, a Unimed Fortaleza inovou e a tradicional Semana do Meio Ambiente foi estendida para o Mês do Meio ambiente. Além de postagens divulgando as ações e campanhas realizadas nas unidades, foram fornecidas dicas de consumo e bons hábitos. Foi possível realizar a doação de 100 mudas ornamentais e nativas da região para os Colaboradores da Sede. A fim de dar continuidade ao Programa de Consumo Consciente na Cooperativa, foram realizadas ações gameficadas de conscientização, como perguntas e respostas, joguinhos de tabuleiro, entre outras.



# 107

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

## BALANÇO SOCIAL

A Cooperativa, como entidade privada, evidencia sua responsabilidade social demonstrando suas informações contábeis e econômicas, além de informações gerenciais. O Balanço Social da Unimed Fortaleza é uma ferramenta que reúne, em um só documento, a avaliação da empresa sobre seu desempenho e as expectativas de seus públicos de interesse.

**NOTAS EXPLICATIVAS  
BALANÇO SOCIAL 2021**

**INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL:**

Número de colaboradores em 2021:

O Balanço Social apresentado neste relatório segue os parâmetros exigidos pela Unimed Brasil. Diante disso, aparece o número de 3.886 colaboradores devido à somatória de estagiários no período. Por considerar que estagiários não são CLT o nº de colaboradores de 3.834 em relatório está correto.

Nº de acidentes de trabalho no período na atividade fim cresceu devido a pandemia.

**INDICADORES SOCIAIS INTERNOS:**

**Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal:**

No nº de beneficiados em 2021, ficou abaixo devido seguir orientação de considerar nº de colaboradores não repetidos. Dessa forma, o nº de 2020 foi informado sem considerar este critério.

Fonte: Gestão de Pessoas

**Valor total de investimentos junto aos cooperados:**

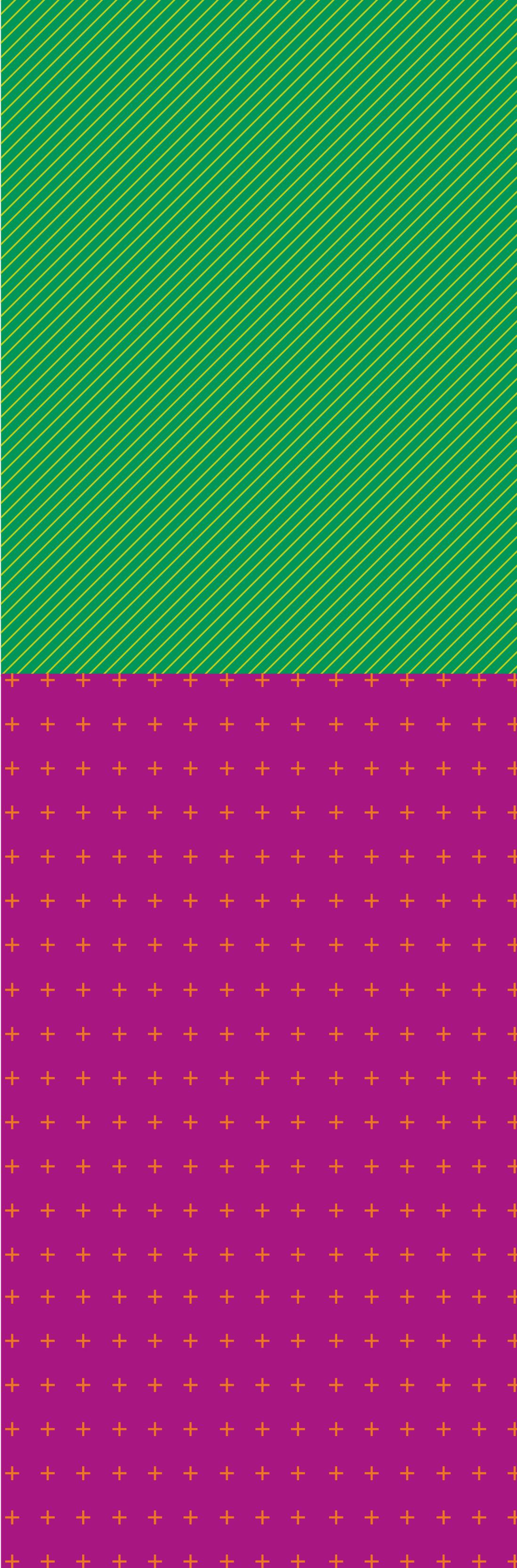
O valor ficou abaixo devido ao valor de investimentos destinados ao suporte oferecido aos cooperados no período de pandemia. Valor este que apresentado no indicador OUTROS.

Fonte: Auditoria Analítica

**OUTRAS INFORMAÇÕES:**

Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) e respostas conclusivas (Indicador 7.81.1 e 7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora): apresenta indicadores bem maiores que do ano anterior. A justificativa foi que ano passado foi contabilizado apenas o mês e não o número total anual.

Fonte: CAC



**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2021**

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2021		2020		2019	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	4.294	3.886	4.333	3.732	4.128	3.469
Nº de admissões durante o período	34	568	246	633	7	585
Nº de saídas e demissões durante o período	73	414	39	370	64	404
Índice de rotatividade por substituição (turnover)		5,29%		8,91%		9%
Nº de estagiários no período (ASERH)		52		57		74
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período (ASERH)		11		32		62
Nº de Aprendizes		73		58		66
Nº de trabalhadores terceirizados (ASERH E OUTRAS ÁREAS)		825		745		414
Nº de trabalhadores com contrato temporário (ASERH)		26		234		148
Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	2.543	978	2.589	927	2.493	883
Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.751	2856	1.746	2785	1.635	2.586
Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	88	0	102	0	79
Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	3.746	0	3.630	0	3.390
Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0	0	0	0	0	0
Nº de pessoas com deficiência	0	187	0	194	0	165
Nº total de membros do Conselho de Administração	3		3		3	
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0		0		0	
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0		0		0	
Nº total de membros do Conselho Fiscal	6		6		6	
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	2		3		1	
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0		0		0	
Nº total de membros da Diretoria Executiva	5		5		5	
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0		0		0	
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0		0		0	
Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou na diretoria	27		34		34	
Nº de mulheres cooperadas em função administrativas e/ou na diretoria	11		17		12	
Nº de pessoas com funções administrativas	0		0		0	
Nº de negros e indígenas cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0		0		0	
Faixa etária dos empregados		3886		3732		3469
2.21.1 - Até 18 anos		12		0		10
2.21.2 - De 19 a 24 anos		333		350		357
2.21.3 - De 25 a 29 anos		606		582		480
2.21.4 - De 30 a 45 anos		2142		2068		1.949
2.21.5 - De 46 a 59 anos		725		672		627
2.21.6 - A partir de 60 anos		68		60		46
Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho		3834		3675		3.395
2.22.1 - Gestão		208		192		185
2.22.2 - Técnico		1042		999		874
2.22.3 - Operacional		2447		2343		2.134
2.22.4 - Apoio		137		141		202
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero		3.250,32		R\$ 3.167,45		R\$ 3.022,20
2.23.1- Remuneração média Gestão		10.451,27		R\$ 0.001,16		R\$ 9.543,18
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens		12.566,76		R\$11.866,30		R\$11.318,22
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres		9.018,20		R\$ 8.752,33		R\$ 8.220,27
2.23.2- Remuneração média Técnico		5.112,19		R\$ 5.055,58		R\$ 4.854,39
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens		6.145,84		R\$ 6.123,06		R\$ 5.706,11
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres		4.832,35		R\$ 4.778,28		R\$ 4.636,57
2.23.3 - Remuneração média Operacional		1.922,71		R\$ 1.878,98		R\$ 1.862,17
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens		1.984,18		R\$ 1.948,15		R\$ 1.909,05
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres		1.903,95		R\$ 1.858,26		R\$ 1.848,20
2.23.4 - Remuneração média Apoio		1.869,20		R\$ 1.894,92		R\$ 1.377,55
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens		1.939,06		R\$ 1.975,69		R\$ 1.572,50
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres		1.680,40		R\$ 1.667,90		R\$ 1.134,96
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça		3.250,32		R\$ 3.167,45		R\$ 3.022,20
2.24.1- Remuneração média dos brancos		4.146,50		R\$ 3.838,71		R\$ 3.778,97
2.24.1.1 - Gestão		9.369,94		R\$ 9.056,32		R\$12.726,33
2.24.1.2 - Técnico		5.554,91		R\$ 5.526,03		R\$ 4.878,88
2.24.1.3 - Operacional		1.974,59		R\$ 1.688,93		R\$ 1.721,58
2.24.1.4 - Apoio		1.721,23		R\$ 1.975,73		R\$ 1.014,41
2.24.2 - Remuneração média dos negros		3.229,68		R\$ 3.149,83		R\$ 3.005,57
2.24.2.1 - Gestão		10.494,53		R\$10.036,92		R\$ 9.436,48
2.24.2.2 - Técnico		5.095,89		R\$ 5.036,47		R\$ 4.853,58
2.24.2.3 - Operacional		1.921,93		R\$ 1.882,70		R\$ 1.864,38
2.24.2.4 - Apoio		1.871,40		R\$ 1.893,17		R\$ 1.388,67
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas		R\$ -		R\$ -		R\$ -
2.24.3.1 - Gestão		R\$ -		R\$ -		R\$ -
2.24.3.2 - Técnico		R\$ -		R\$ -		R\$ -
2.24.3.3 - Operacional		R\$ -		R\$ -		R\$ -
2.24.3.4 - Apoio		R\$ -		R\$ -		R\$ -
% de negros na trajetória de gestão (chefias)		96,00%		96,35%		96,76
% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)		0		0		0
% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)		60,00%		59,90%		57,3
Nº de colaboradores por Escolaridade		3834		3675		3395
2.28.1 - Não alfabetizados		0		0		0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		13		13		13
2.28.3 - Ensino fundamental completo		37		39		43
2.28.4 - Ensino médio completo		2409		2345		2.220
2.28.5 - Ensino técnico completo		0		0		0
2.28.6 - Ensino superior completo		723		730		666
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		593		493		414
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		58		54		39
2.28.9 - Pós-doutorado		1		1		0
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?		0		0		0
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)		0		0		0
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)		0		0		0
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)		0		0		0
Nº total de acidentes de trabalho		318		258		85
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		38		14		28
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		280		244		57
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?		( ) Não		( ) Não		( ) Não
		( ) Organização de Comissão		( ) Organização de Comissão		( ) Organização de Comissão
		(X) Fornecendo equipamentos		(X) Fornecendo equipamentos		(X) Fornecendo equipamentos
		(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações		(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações		(X) Sim, Realizando campanhas e capacitações
		(X) Sim, programas de medicina preventiva		(X) Sim, programas de medicina preventiva		(X) Sim, programas de medicina preventiva
		( ) Outros		( ) 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 2021**

| INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO   | 2021   | 2020   | 2019   |
|--|--|--|--|
| Procedimento para integração das quotas-partes   | <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista                                    |
|  | <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas                            | <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas                            | <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas                            |
|  | <input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas                          | <input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas                          | <input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas                          |
|  | <input type="checkbox"/> Sem capital social  | <input type="checkbox"/> Sem capital social  | <input type="checkbox"/> Sem capital social  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado                           | <input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado                           | <input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado                           |
| Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)   | R\$ 33.958,29  | R\$ 27.504,07  | R\$ 35.101,20  |
| Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)   | R\$ 660,18   | R\$ 625,76   | R\$ 605,77   |
| Destino das sobras   | <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)         | <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)         | <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)         |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Fundos   | <input checked="" type="checkbox"/> Fundos   | <input checked="" type="checkbox"/> Fundos   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital                               | <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital                               | <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital                               |
| Fundos existentes  | <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)                      | <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)                      | <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)                      |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Resera legal                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Resera legal                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Resera legal                                     |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   |
| Quantidade de Assembleias realizadas:  | 2  | 2  | 2  |
| % Frequência médica nas assembleias pelos(as) cooperados(as):  | 28,50%   | 17,97%   | 12,59%   |
| Decisões submetidas à assembleia:  | <input type="checkbox"/> Investimentos   | <input type="checkbox"/> Investimentos   | <input type="checkbox"/> Investimentos   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas                     | <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas                     | <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas                     |
|  | <input type="checkbox"/> Pagto de credores   | <input type="checkbox"/> Pagto de credores   | <input type="checkbox"/> Pagto de credores   |
|  | <input type="checkbox"/> Liquidação  | <input type="checkbox"/> Liquidação  | <input type="checkbox"/> Liquidação  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto                                 |
|  | <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio                    | <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio                    | <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio                    |
|  | <input type="checkbox"/> Novos produtos  | <input type="checkbox"/> Novos produtos  | <input type="checkbox"/> Novos produtos  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   |
| Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:   | <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico                                 |
|  | <input type="checkbox"/> Conselho de especialidade                                   | <input type="checkbox"/> Conselho de especialidade                                   | <input type="checkbox"/> Conselho de especialidade                                   |
|  | <input type="checkbox"/> Comitê educativo  | <input type="checkbox"/> Comitê educativo  | <input type="checkbox"/> Comitê educativo  |
|  | <input type="checkbox"/> Medicina Preventiva   | <input type="checkbox"/> Medicina Preventiva   | <input type="checkbox"/> Medicina Preventiva   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros   |
| Principais parcerias e apoio   | <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato  | <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato  | <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> ONGs   | <input checked="" type="checkbox"/> ONGs   | <input checked="" type="checkbox"/> ONGs   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB                                      | <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB                                      | <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB                                      |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa                                  | <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa                                  | <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa                                  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal                                  | <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal                                  | <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal                                  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Estadual   | <input checked="" type="checkbox"/> Estadual   | <input checked="" type="checkbox"/> Estadual   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Municipal  | <input checked="" type="checkbox"/> Municipal  | <input checked="" type="checkbox"/> Municipal  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> outros   | <input checked="" type="checkbox"/> outros   | <input checked="" type="checkbox"/> outros   |
| Principal fonte de crédito   | <input checked="" type="checkbox"/> Bancos   | <input checked="" type="checkbox"/> Bancos   | <input checked="" type="checkbox"/> Bancos   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> BNDES  | <input checked="" type="checkbox"/> BNDES  | <input checked="" type="checkbox"/> BNDES  |
|  | <input type="checkbox"/> Empregados  | <input type="checkbox"/> Empregados  | <input type="checkbox"/> Empregados  |
|  | <input type="checkbox"/> rede credenciada  | <input type="checkbox"/> rede credenciada  | <input type="checkbox"/> rede credenciada  |
|  | <input type="checkbox"/> Governo   | <input type="checkbox"/> Governo   | <input type="checkbox"/> Governo   |
|  | <input type="checkbox"/> Intercâmbio   | <input type="checkbox"/> Intercâmbio   | <input type="checkbox"/> Intercâmbio   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> SICREDI  | <input checked="" type="checkbox"/> SICREDI  | <input checked="" type="checkbox"/> SICREDI  |
|  | <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos                                       | <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos                                       | <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos                                       |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)                 | <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)                 | <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)                 |
|  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  |
| Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?                            | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos                     | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos                     | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos                     |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações         | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações         | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações         |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões                         | <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões                         | <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões                         |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Outras   | <input checked="" type="checkbox"/> Outras   | <input checked="" type="checkbox"/> Outras   |
| A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:   | <input type="checkbox"/> Não ocorre  | <input type="checkbox"/> Não ocorre  | <input type="checkbox"/> Não ocorre  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos            | <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos            | <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos            |
|  | <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis                                   | <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis                                   | <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis                                   |
| A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções: | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   |
|  | <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida                                      | <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida                                      | <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida                                      |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida            | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida            | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida            |
| A cooperativa estimula básica, ensino médico e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores:        | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)               | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)               | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)               |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)            | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)            | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)            |
| Renovação dos cargos diretivos (conselho):   | <input type="checkbox"/> 1/3   | <input type="checkbox"/> 1/3   | <input type="checkbox"/> 1/3   |
|  | <input type="checkbox"/> 2/3   | <input type="checkbox"/> 2/3   | <input type="checkbox"/> 2/3   |
|  | <input type="checkbox"/> Total   | <input type="checkbox"/> Total   | <input type="checkbox"/> Total   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação                                    |
|  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  |
| Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:   | <input type="checkbox"/> Diário  | <input type="checkbox"/> Diário  | <input type="checkbox"/> Diário  |
|  | <input type="checkbox"/> Semanal   | <input type="checkbox"/> Semanal   | <input type="checkbox"/> Semanal   |
|  | <input type="checkbox"/> Quinzenal   | <input type="checkbox"/> Quinzenal   | <input type="checkbox"/> Quinzenal   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Mensal   | <input checked="" type="checkbox"/> Mensal   | <input checked="" type="checkbox"/> Mensal   |
|  | <input type="checkbox"/> Outra   | <input type="checkbox"/> Outra   | <input type="checkbox"/> Outra   |
| Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:  | <input checked="" type="checkbox"/> Experiência                                      | <input checked="" type="checkbox"/> Experiência                                      | <input checked="" type="checkbox"/> Experiência                                      |
|  | <input type="checkbox"/> Idade   | <input type="checkbox"/> Idade   | <input type="checkbox"/> Idade   |
|  | <input type="checkbox"/> Parentesco  | <input type="checkbox"/> Parentesco  | <input type="checkbox"/> Parentesco  |
|  | <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo                           | <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo                           | <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo                           |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico                                 |
|  | <input type="checkbox"/> Participação na comunidade                                  | <input type="checkbox"/> Participação na comunidade                                  | <input type="checkbox"/> Participação na comunidade                                  |
|  | <input type="checkbox"/> Outro   | <input type="checkbox"/> Outro   | <input type="checkbox"/> Outro   |
| Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):  | <input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo                        | <input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo                        | <input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo                        |
|  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  |
| Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:  | <input checked="" type="checkbox"/> OCB  | <input checked="" type="checkbox"/> OCB  | <input checked="" type="checkbox"/> OCB  |
|  | <input type="checkbox"/> Anteag  | <input type="checkbox"/> Anteag  | <input type="checkbox"/> Anteag  |
|  | <input type="checkbox"/> ADS/CUT   | <input type="checkbox"/> ADS/CUT   | <input type="checkbox"/> ADS/CUT   |
|  | <input type="checkbox"/> Concrab/MST   | <input type="checkbox"/> Concrab/MST   | <input type="checkbox"/> Concrab/MST   |
|  | <input type="checkbox"/> OCES  | <input type="checkbox"/> OCES  | <input type="checkbox"/> OCES  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais                             | <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais                             | <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais                             |
| A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:                             | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria                       | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria                       | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria                       |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos |
|  | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> Não   |
|  | <input type="checkbox"/> Outros apoios   | <input type="checkbox"/> Outros apoios   | <input type="checkbox"/> Outros apoios   |
|  | <input type="checkbox"/> Outros apoios   | <input type="checkbox"/> Outros apoios   | <input type="checkbox"/> 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 2021

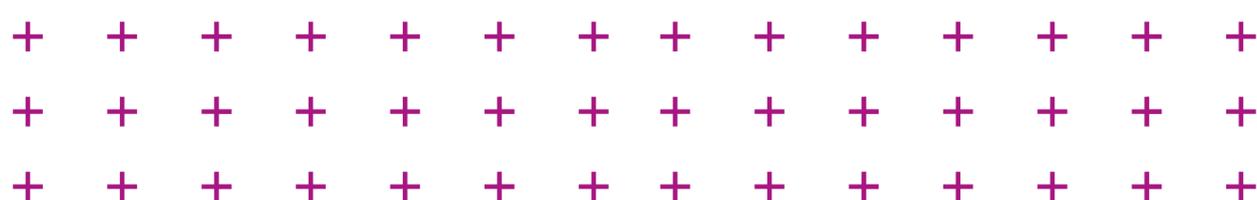
| INDICADORES ECONÔMICOS  |   |   |
|---|---|---|
| 4 - Indicadores econômicos (em R\$)   | 2021  | 2020  |
| 4.1 - Ingressos e Receitas Brutas   | 2.583.823.613,02  | 2.301.915.482,37  |
| 4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas   | 111.131.368,97  | 85.392.728,70   |
| 4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras   | 56.112.352,31   | 50.268.392,07   |
| 4.4 - Total das dívidas   | 810.763.878,83  | 703.722.711,88  |
| 4.5 - Patrimônio da Cooperativa/<br>Central-Federação/Seguradora                                      | 1.293.743.275,57  | 1.250.063.427,29  |
| 4.6 - Patrimônio de terceiros   | 4.156.383,46  | 3.642.985,94  |
| 4.7 - Impostos e contribuições  | 92.616.940,71   | 113.005.373,10  |
| 4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)<br>s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui<br>benefícios         | 477.736.394,63  | 381.428.272,72  |
| 4.9 - Sobras ou perdas do exercício   | 27.142.298,68   | 28.537.603,03   |
| 4.10 - Valor de capital para ingresso na<br>Cooperativa/Central-Federação/Seguradora                  | 90.000,00   | 90.000,00   |
| 4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração<br>+ Benefícios  | 318.200.270,38  | 282.081.915,73  |
| 4.11.1 -- Diretores e Conselheiros  | 5.844.680,45  | 5.475.281,91  |
| 4.11.2 -- Empregados  | 235.361.062,17  | 222.512.055,84  |
| 4.11.3 -- Jovens Aprendizizes   | 1.325.843,52  | 1.088.223,44  |
| 4.11.4 -- Estagiários   | 457.951,01  | 543.741,95  |
| 4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados   | 40.139.184,04   | 38.663.774,07   |
| 4.11.6 -- Trabalhadores com contrato<br>temporário  | 35.071.549,19   | 13.798.838,52   |
| 4.12 - INSS retido sobre produção<br>cooperados/cooperativas/sócios                                   | 26.881.356,67   | 24.535.044,67   |
| 4.13 - IR retido sobre produção<br>cooperados/cooperativas/sócios                                     | 130.344.561,01  | 109.987.626,90  |
| 4.14 - Fundos   | (16.915.620,49)   | 95.173.303,47   |
| 4.15 - Atendimento de intercâmbio<br>prestado por outras Cooperativa/<br>Central-Federação/Seguradora | 371.873.744,41  | 293.594.683,88  |
| 4.16 - Venda a outras Cooperativa/<br>Central-Federação/Seguradora                                    | 3.990.313,15  | 3.583.374,89  |
| 4.17 - Onde é possível visualizar<br>as demonstrações contábeis?                                      | Não disponibiliza   | Não disponibiliza   |
|   | No website da unimed  | No website da unimed  |
|   | Publicado no jornal   | Publicado no jornal   |
|   | Impresso, Digitalizado, e/ou<br>disponibilizado aos diversos públicos                   | Impresso, Digitalizado, e/ou<br>disponibilizado aos diversos<br>públicos                |
|   | Impresso, Digitalizado e/ou<br>apresentado aos cooperado(a)s/<br>cooperativas/sócio(a)s | Impresso, Digitalizado e/ou<br>apresentado aos cooperado(a)<br>s/cooperativas/sócio(a)s |

+ + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + +



**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FIMDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2021**

| <b>INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS</b>   | <b>2021</b>             | <b>2020</b>             |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Investimentos em eventos  | R\$ 143.375,00          | R\$ 82.521,64           |
| Nº de público alvo  | 1.550                   | 2.500                   |
| Nº de eventos   | 2                       | 3                       |
| Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos                                      | R\$ 3.956.152,97        | R\$ 3.958.896,58        |
| Investimentos em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental                        | 256.529,02              | R\$ 159.112,34          |
| Investimento em Voluntariado  | R\$ 10.780,50           | R\$ 32.580,00           |
| Nº de voluntários (cooperados, empregados)  | 87                      | 37                      |
| Nº de entidades beneficiadas  | 21                      | 12                      |
| Investimento em Saúde   | R\$ 3.766.603,03        | R\$ 2.924.296,30        |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 1.060.000               | 960.058                 |
| Nº de entidades beneficiadas  | 189                     | 105                     |
| Investimentos em educação/alfabetização   | 0                       | 0                       |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 0                       | 0                       |
| Nº de entidades beneficiadas  | 0                       | 0                       |
| Investimentos em capacitação profissional   | R\$ 258.000,00          | R\$ 298.699,28          |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 893                     | 644                     |
| Nº de entidades beneficiadas  | 115                     | 112                     |
| Investimentos em esportes   | R\$ 385.711,82          | R\$ 383.815,21          |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 12.200                  | 8.350                   |
| Nº de entidades beneficiadas  | 4                       | 4                       |
| Investimento em cultura/lazer   | R\$ 155.440,00          | R\$ 154.000,00          |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 40.086                  | 30.090                  |
| Nº de entidades beneficiadas  | 14                      | 13                      |
| Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias. | R\$ 88.200,00           | R\$ 75.600,00           |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 20.662                  | 28.811                  |
| Nº de pessoas beneficiadas indiretamente  | 41.420                  | 57.622                  |
| Nº de entidades beneficiadas  | 25                      | 18                      |
| Outros  | R\$ 883.060,24          | R\$ 904.946,34          |
| Total de pessoas beneficiadas   | 1.133.841               | 1.027.953               |
| Total de entidades beneficiários  | 368                     | 264                     |
| <b>Total dos investimentos sociais externos</b>   | <b>R\$ 9.903.852,58</b> | <b>R\$ 8.974.467,69</b> |





**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**BALANÇO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2021**

| <b>INDICADORES AMBIENTAIS</b> |  | <b>2021</b>                 | <b>2020</b>                  |
|-------------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|
| 8.1                           | Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental   |                             |                              |
| 8.2                           | Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente                                    | 20.300,00                   | 20.300,00                    |
|                               | 8.2.1 - Educação e treinamento ambiental   |                             | -                            |
|                               | 8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental                                      | 20.300,00                   | 20.300,00                    |
|                               | 8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental                        | -                           | -                            |
|                               | 8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento   | -                           | -                            |
|                               | 8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas                     | -                           | -                            |
|                               | 8.2.6 - Despesas extras com compras "verdes"                                       | -                           | -                            |
|                               | 8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental  | -                           | -                            |
| 8.3                           | A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa) | Sim                         | Sim                          |
|                               |  | 781                         | 821                          |
| 8.4                           | Consumo de energia dentro da organização (KWh)                                     | 13.491.104                  | 12.364.665                   |
| 8.5                           | Consumo de água dentro da organização (m³)   | 61.696                      | 43.227                       |
|                               | 8.5.1 - Fontes de retirada de água   |                             | Concessionária pública ( x ) |
|                               |  | Poços artesianos ( )        | Poços artesianos ( )         |
|                               |  | Outros _____                | Outros _____                 |
| 8.6                           | Material utilizado em peso (Kg)  | 2.826,28                    | 3.675,80                     |
|                               | 8.6.1 - Papel (kg)   | 2.326,64                    | 3.255,40                     |
|                               | 8.6.2 - Plásticos (kg)   | 499,64                      | 420,4                        |
| 8.7                           | Resíduos Segregados  | 1.038.682                   | 799.098,30                   |
|                               | 8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)                                   | 526.638                     | 381.148,60                   |
|                               | 8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)  | 53.173,21                   | 30.218,10                    |
|                               | 8.7.3 - Resíduos para descontaminação (kg)   | 3.101,15                    | 3.838,20                     |
|                               | 8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)  | 455.769,60                  | 414.111,50                   |
| 8.8                           | Destinação dos resíduos segregados   | Empresa terceirizada( X )   | Empresa terceirizada( X )    |
|                               |  | Organismo governamental ( ) | Organismo governamental ( )  |
|                               |  | Recicladora ( X )           | Recicladora ( X )            |
|                               |  | Empresas de adubos          | Empresas de adubos           |
|                               |  | Outros _____                | Outros _____                 |

+ + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + +

**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 e 2021**

| <b>(A) Geração de Riqueza</b>   | <b>2021</b>             | <b>2020</b>             | <b>(B) Distribuição de Riqueza</b>   | <b>2021</b>            | <b>2020</b>           |
|---|-------------------------|-------------------------|--|------------------------|-----------------------|
| <b>a) Ingressos e Receitas</b>  | <b>2.583.823.613,02</b> | <b>2.301.915.482,37</b> | <b>a) Remuneração do trabalho</b>  | <b>722.204.216,11</b>  | <b>612.646.670,40</b> |
| a 1) Contraprestações emitidas líquidas                                 | 2.539.609.483,05        | 2.280.775.217,66        | a 1) Cooperados  | 479.214.678,96         | 383.027.367,26        |
| a 2) Outros ingressos e receitas operacionais                           | 68.159.893,69           | 54.675.718,17           | a 1. 1) Produção (consultas e honorários)                                      | 477.736.394,63         | 381.428.272,72        |
| a 4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa                      | (23.945.763,72)         | (33.535.453,46)         | a 1. 2) Benefícios   | 1.478.284,33           | 1.599.094,54          |
| <b>b) Variação das provisões técnicas</b>                               | <b>1.509.836,74</b>     | <b>136.546,67</b>       | <b>a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados</b>                              | <b>242.989.537,15</b>  | <b>229.619.303,14</b> |
|   |                         |                         | a 2. 1) Salários, 13º, Férias, etc   | 176.820.722,47         | 154.395.133,33        |
| b 1) Provisão de remissão   | 1.509.836,74            | 136.546,67              | a 2. 2) Benefícios   | 51.823.448,77          | 62.788.065,49         |
|   |                         |                         | a 2. 3) FGTS   | 14.345.365,91          | 12.436.104,32         |
| <b>c) Receita líquida operacional</b>                                   | <b>2.582.313.776,28</b> | <b>2.301.778.935,70</b> | <b>a 2. 4) BONUS/ PARTICIPACAO NOS RESULTADOS</b>                              | <b>-</b>               |                       |
| <b>d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais</b>                   | <b>1.560.375.875,40</b> | <b>1.272.871.359,33</b> | <b>b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/ Contribuições</b>               | <b>92.616.940,71</b>   | <b>113.005.373,10</b> |
| d 1) Eventos indenizáveis líquidos                                      | 1.392.667.439,10        | 1.155.137.225,62        | b 1) Federais  | 25.766.276,70          | 61.173.099,68         |
| d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados         | 15.590.131,56           | 2.574.316,67            | b 1. 1) Previdência Social   | 50.507.283,26          | 41.622.572,11         |
| d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais                          | 152.118.304,74          | 115.159.817,04          | b 2) Estaduais   | 41.352,82              | 35.054,40             |
|   |                         |                         | b 3) Municipais  | 16.302.027,93          | 10.174.646,91         |
| <b>e) Insumos adquiridos de terceiros</b>                               | <b>235.914.981,00</b>   | <b>187.715.136,64</b>   |  |                        |                       |
|   |                         |                         | c) Contribuições para a sociedade  | 9.903.852,58           | 8.974.467,69          |
| e 1) Despesas de comercialização  | 26.349.410,14           | 23.059.689,83           |  |                        |                       |
| e 3) Despesas com serviços de terceiros                                 | 95.910.951,90           | 73.664.517,95           | d) Remuneração de capitais de terceiros  | 16.872.082,76          | 12.337.572,50         |
| e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas               | 52.743.100,70           | 58.391.001,50           |  |                        |                       |
| e 5) Despesas financeiras   | 60.834.686,58           | 32.326.453,13           | d 1) Juros   | 2.044.908,22           | 1.493.878,80          |
| e 6) Despesas patrimoniais  |                         | 130,81                  | d 2) Aluguéis  | 14.827.174,54          | 10.843.693,70         |
| e 7) Perda / Recuperação de valores ativos                              | 76.831,68               | 273.343,42              | d 3) Outros (royalties, direitos autorais)                                     |                        |                       |
| <b>f) Valor adicionado bruto</b>  | <b>786.022.919,88</b>   | <b>841.192.439,73</b>   | <b>e) Remuneração de capitais próprios</b>                                     | <b>28.769.232,35</b>   | <b>134.393.121,34</b> |
|   |                         |                         | e 1) Juros sobre capital próprio   | 18.542.554,16          | 10.682.214,84         |
| <b>g) Depreciação, Amortização</b>                                      | <b>22.842.674,36</b>    | <b>24.327.319,26</b>    | <b>e 2) Constituição de reservas e fundos</b>                                  | <b>(16.915.620,49)</b> | <b>95.173.303,47</b>  |
|   |                         |                         | e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO                              | 27.142.298,68          | 28.537.603,03         |
| <b>h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>              | <b>763.180.245,52</b>   | <b>816.865.120,47</b>   |  |                        |                       |
|   |                         |                         | <b>(II) Valor adicionado total distribuído (a + b + c + d + e)</b>             | <b>870.366.324,51</b>  | <b>881.357.205,03</b> |
| <b>i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência</b>           | <b>107.186.078,99</b>   | <b>64.492.084,56</b>    | <b>As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.</b> |                        |                       |
| i 1) Receitas financeiras   | 99.301.134,87           | 58.182.277,72           |  |                        |                       |
| i 2) Resultado de equivalência patrimonial                              | 2.914.079,02            | 1.437.323,54            |  |                        |                       |
| i 3) Outras   | 4.970.865,10            | 4.872.483,30            |  |                        |                       |
|   |                         |                         |  |                        |                       |
| <b>(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)</b>                    | <b>870.366.324,51</b>   | <b>881.357.205,03</b>   |  |                        |                       |
| As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis. |                         |                         |  |                        |                       |

# 117

(G4-EC1)

# INDICADORES ECONÔMICOS

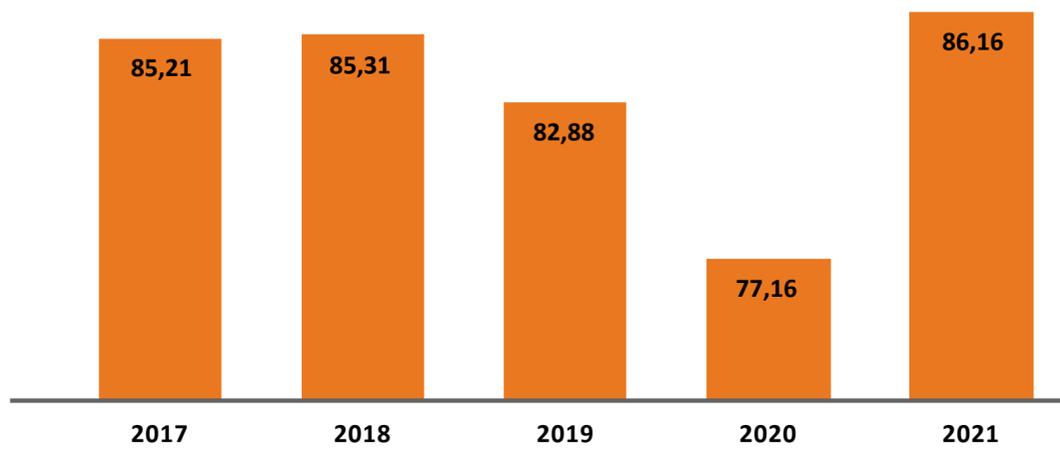
A Unimed Fortaleza alcançou satisfatórios indicadores econômico-financeiros, apesar de um desafiador ano em função da pandemia do Covid-19.

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO



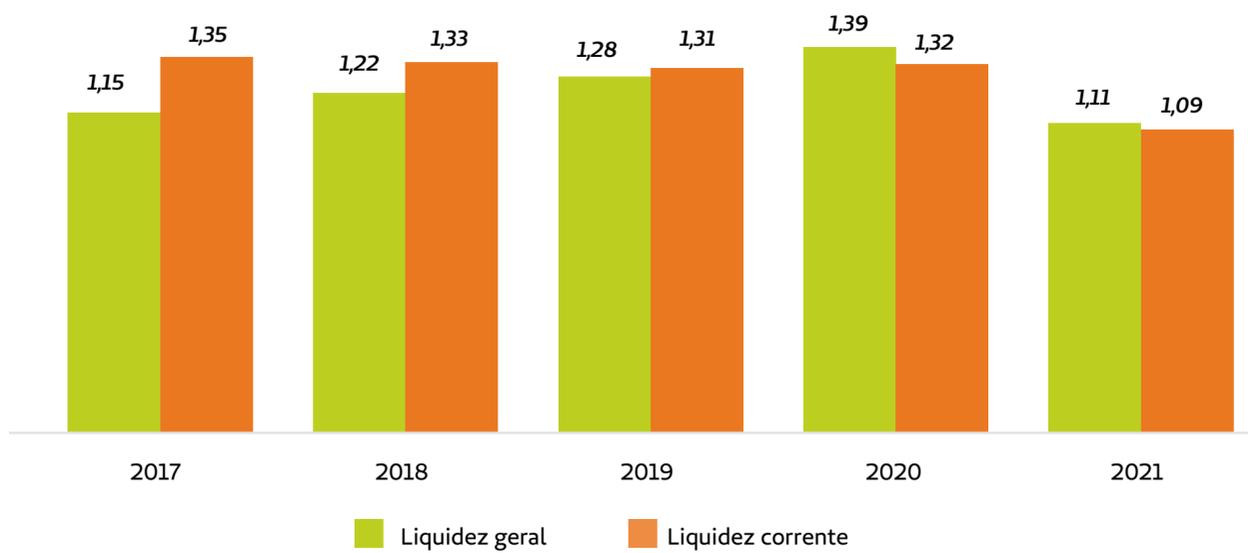


### Sinistralidade Acumulada %



A SINISTRALIDADE CONSISTE NA RELAÇÃO ENTRE OS CUSTOS ASSISTENCIAIS E AS MENSALIDADES DOS SEUS BENEFICIÁRIOS. AO FINAL DE 2021, A COOPERATIVA APRESENTOU ÍNDICE DE 86,16% DESCONSIDERADOS OS EFEITOS DA CORRESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DOS RISCOS.

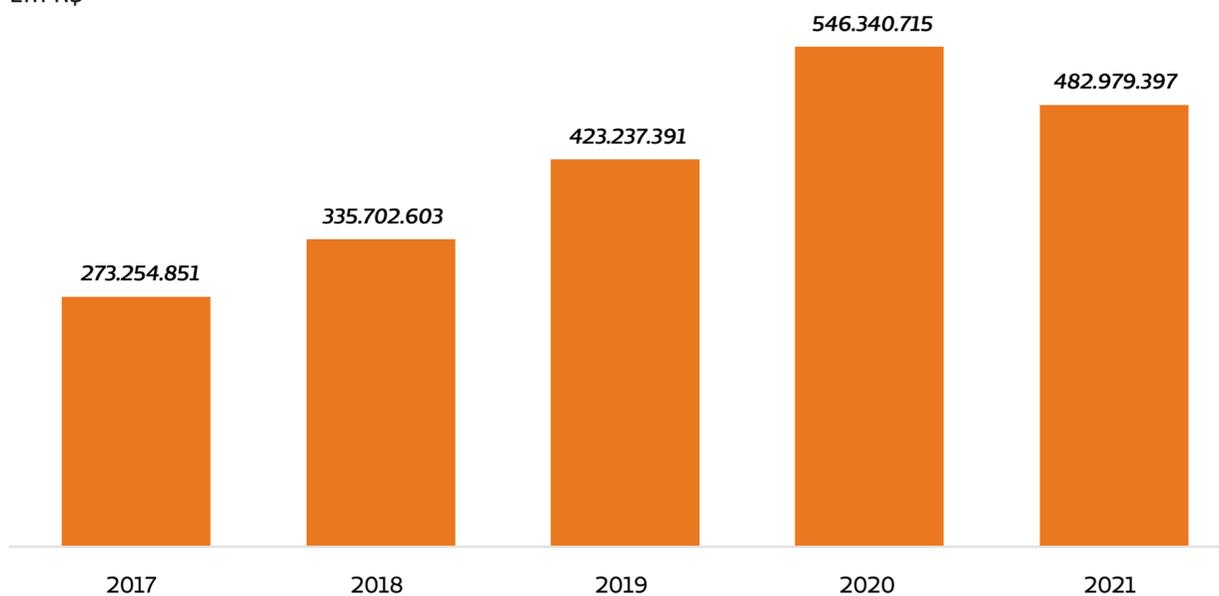
### Índices de Liquidez Geral e Liquidez Corrente



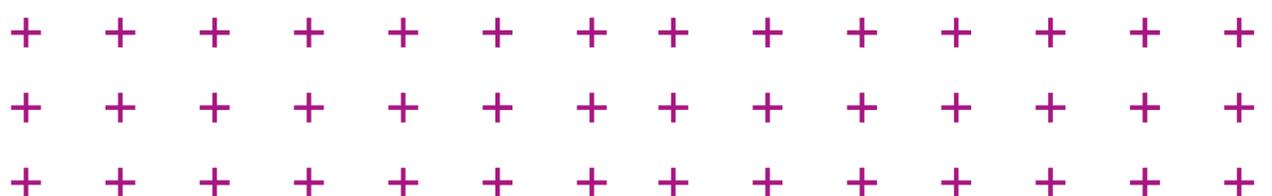
A COOPERATIVA APRESENTA ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE DE 1,09 E ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL DE 1,11, RESULTADO PRINCIPALMENTE DOS AUMENTOS DAS PROVISÕES TÉCNICAS E REDUÇÃO NO ANO DOS ATIVOS FINANCEIROS.

### Patrimônio Líquido

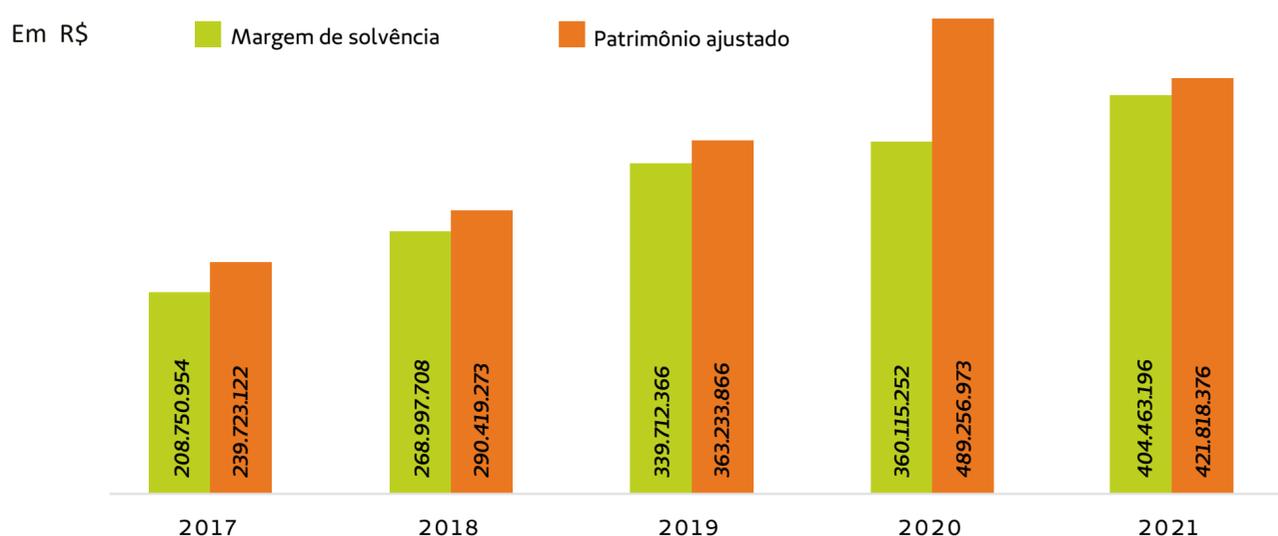
Em R\$



A COOPERATIVA APRESENTOU SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO NO MONTANTE DE R\$ 482,98 MILHÕES EM 2021. REDUÇÃO DE 11,60% EM RELAÇÃO A 2020, RESULTADO PRINCIPALMENTE DO ELEVADO IMPACTO DA PANDEMIA NOS RESULTADOS ECONÔMICOS E UTILIZAÇÃO DE RESERVAS DE CONTINGÊNCIA.

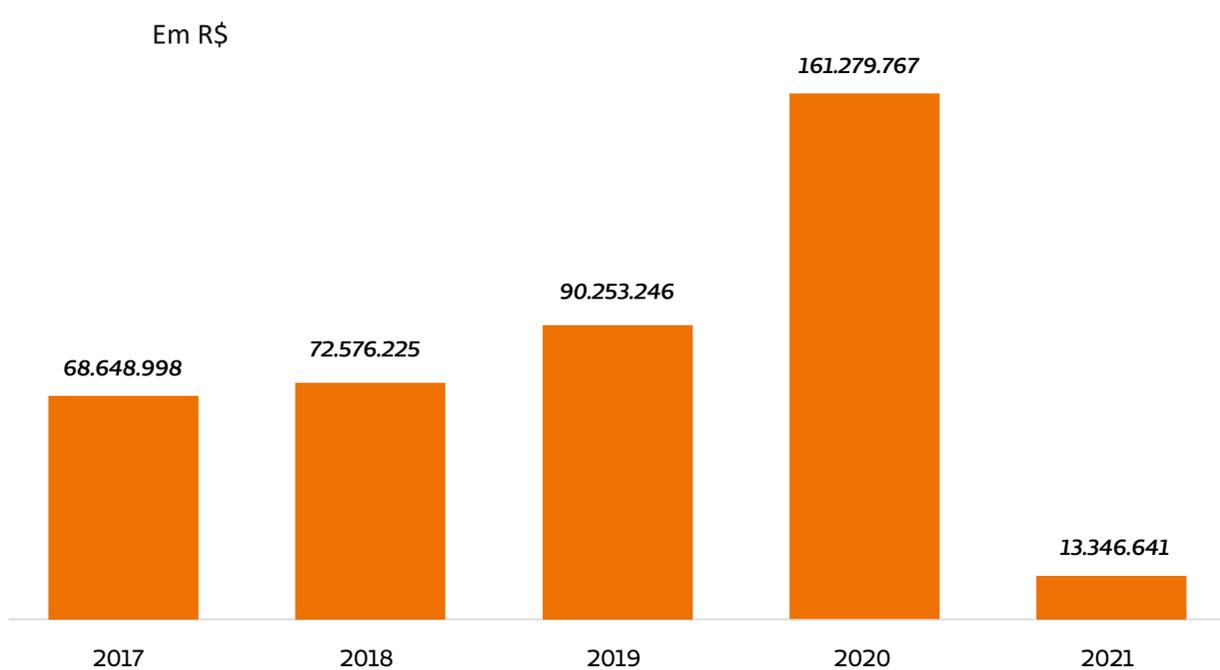


## Margem de solvência x PLA



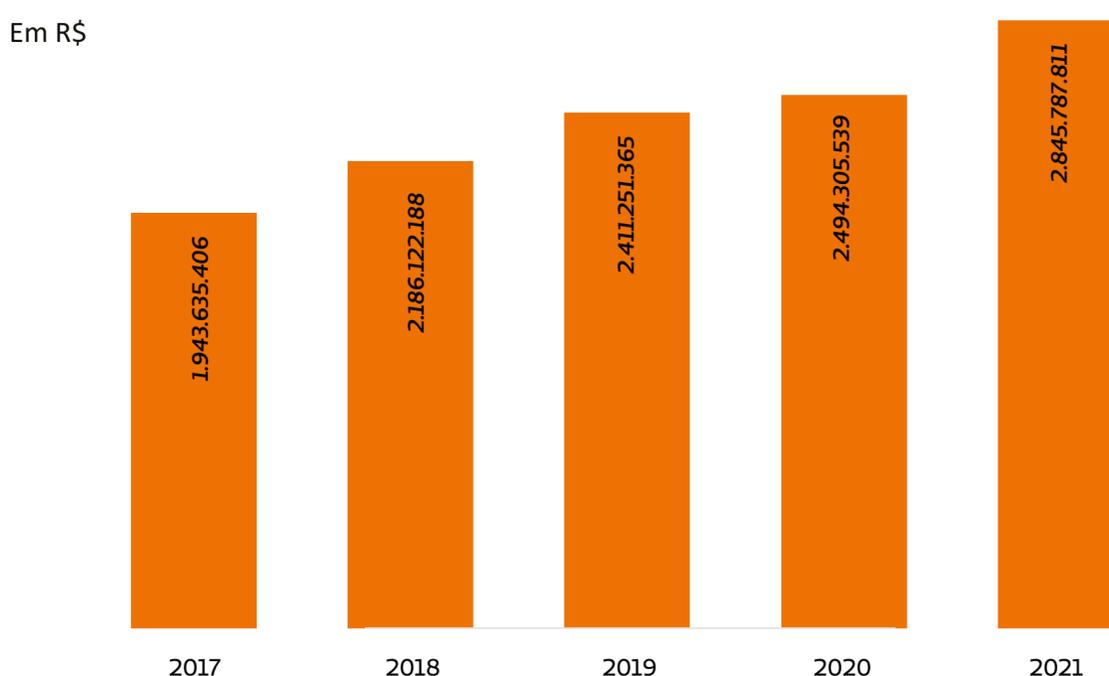
A COOPERATIVA APRESENTA AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2021, SUFICIÊNCIA DE PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO EM RELAÇÃO À MARGEM DE SOLVÊNCIA DE R\$ 17,3 MILHÕES.

## EBITDA

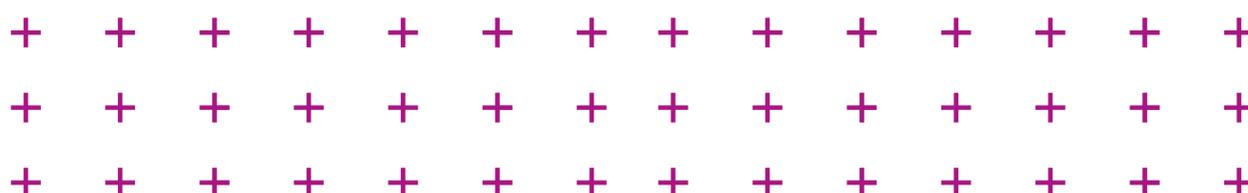


ENCERRANDO O ANO DE 2021 COM UM EBITDA DE R\$ 13,3 MILHÕES, E MARGEM EBITDA FINAL DO ANO DE 0,52%.

## Receita líquida total gerencial

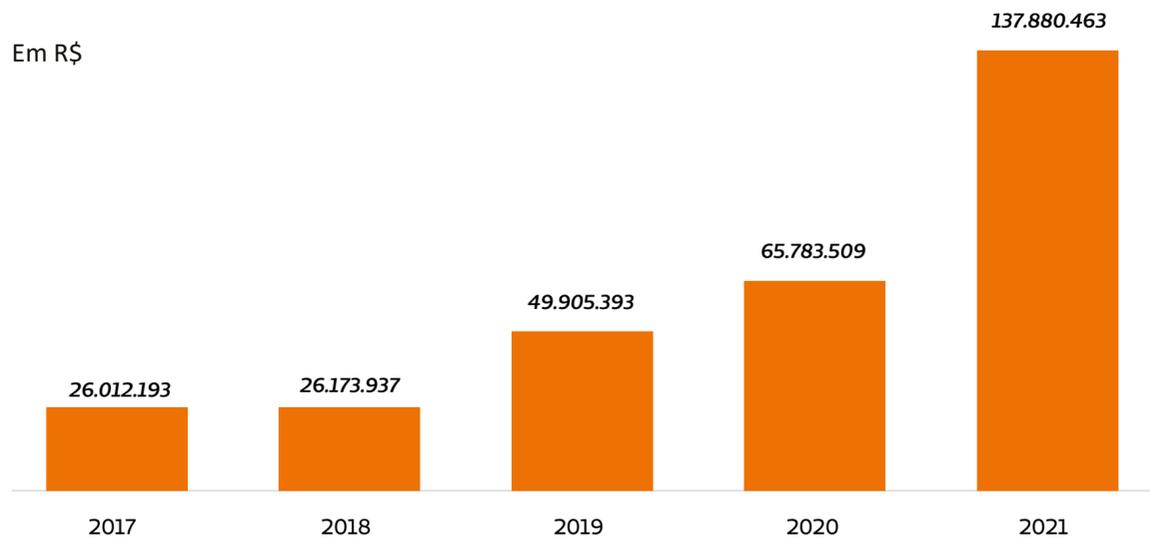


A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DA COOPERATIVA EM 2021 CRESCER 14,09% EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA DE 2020 ALCANÇANDO O PATAMAR DE R\$ 2,85 BILHÕES.



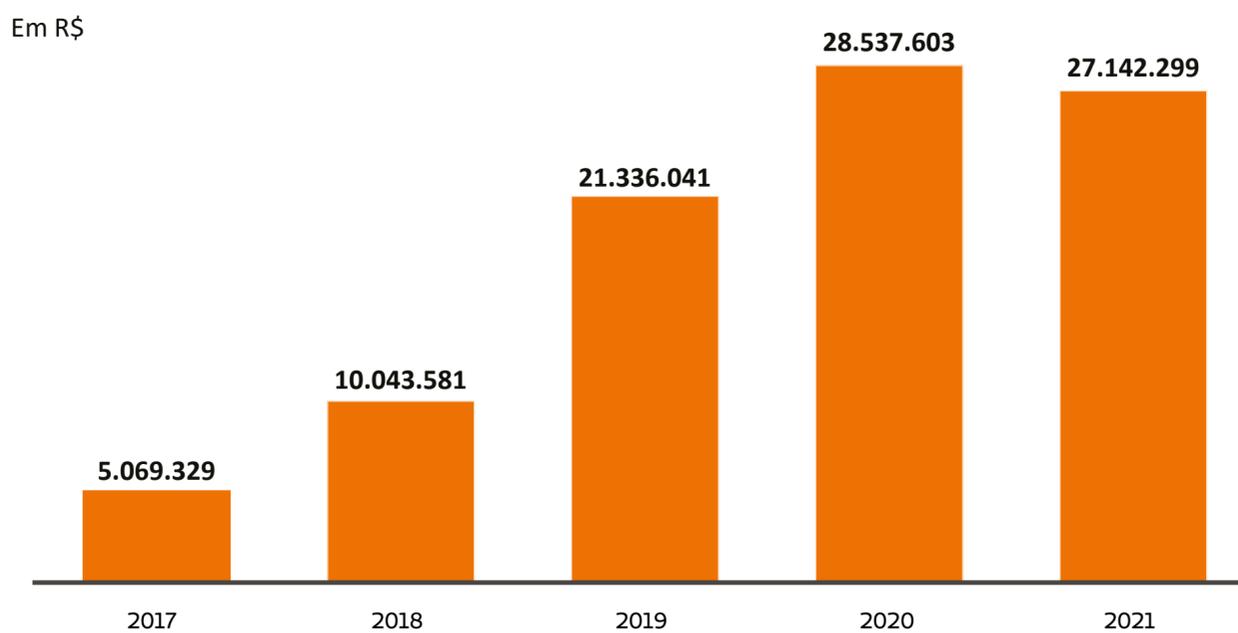


### CAPEX Econômico Investimentos



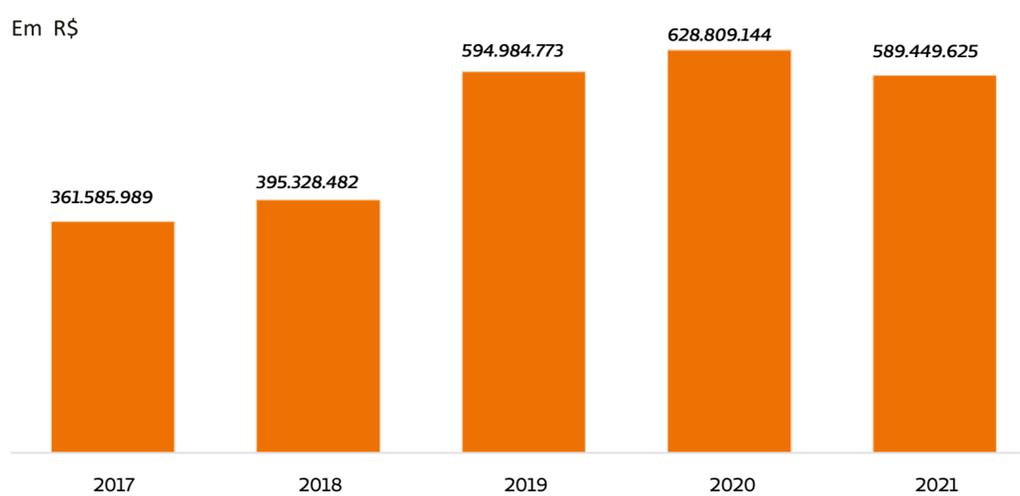
CAPEX (CAPITAL EXPENDITURE), CONCEITUADO COMO INVESTIMENTOS EM BENS DE CAPITAL DESTINADOS A AMPLIAR A CAPACIDADE DE GERAÇÃO DE LUCROS DA EMPRESA. EM 2021, A COOPERATIVA INVESTIU UM MONTANTE DE R\$ 137,88 MILHÕES, GRANDE PARTE NA VERTICALIZAÇÃO DE SUA REDE PRÓPRIA.

### Sobras a disposição da ago

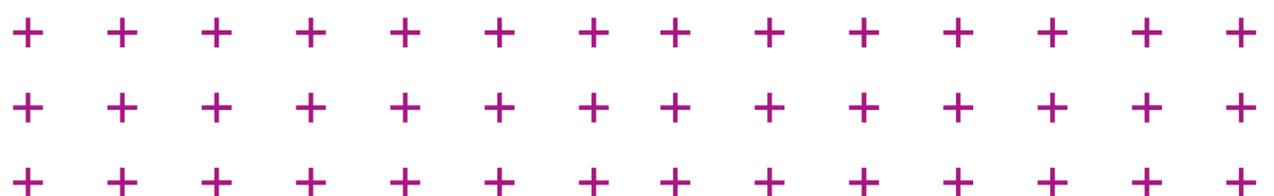


A COOPERATIVA APRESENTA UMA SOBRA À DISPOSIÇÃO DOS COOPERADOS PARA A ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA NO MONTANTE DE R\$ 27,14 MILHÕES. EM DEZEMBRO DE 2021 FORA REALIZADA ANTECIPAÇÃO DE PARTE DESSAS SOBRAS, NA ORDEM DE R\$ 15 MILHÕES AOS COOPERADOS.

### Ativos financeiro

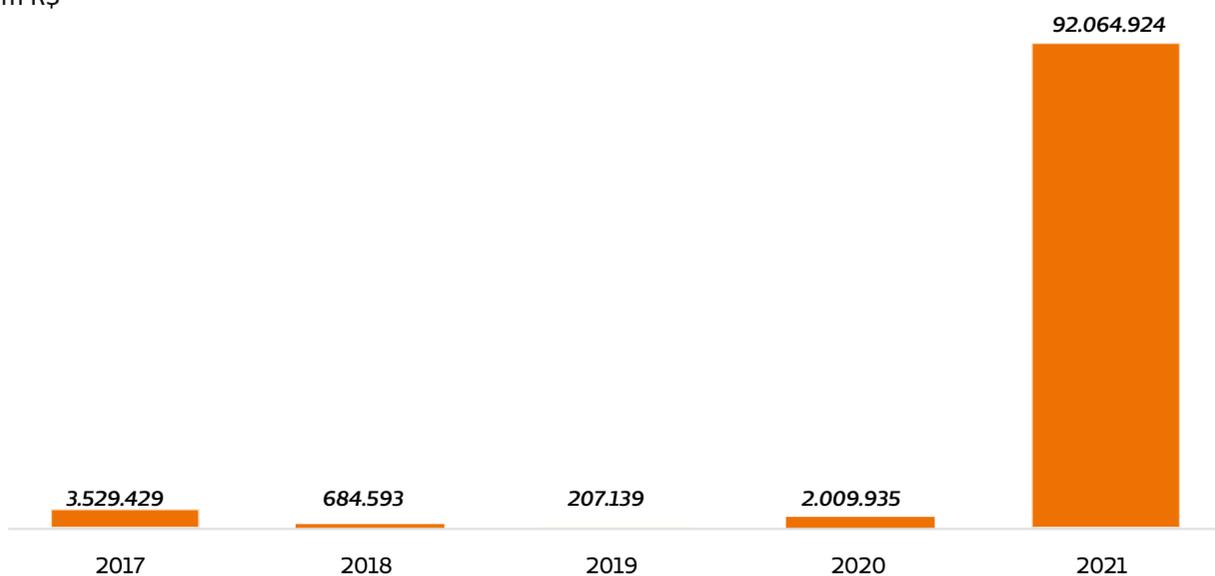


OS ATIVOS FINANCEIROS SÃO COMPOSTOS PELOS SALDOS DE CAIXA, EQUIVALENTE CAIXA E DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS LIVRES E VINCULADAS À ANS. A COOPERATIVA APRESENTOU, AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2021, UMA SALDO TOTAL DE R\$ 589,44 MILHÕES EM ATIVOS FINANCEIROS, REDUÇÃO PRINCIPALMENTE PELOS INVESTIMENTOS COM RECURSOS PRÓPRIOS.



Em R\$

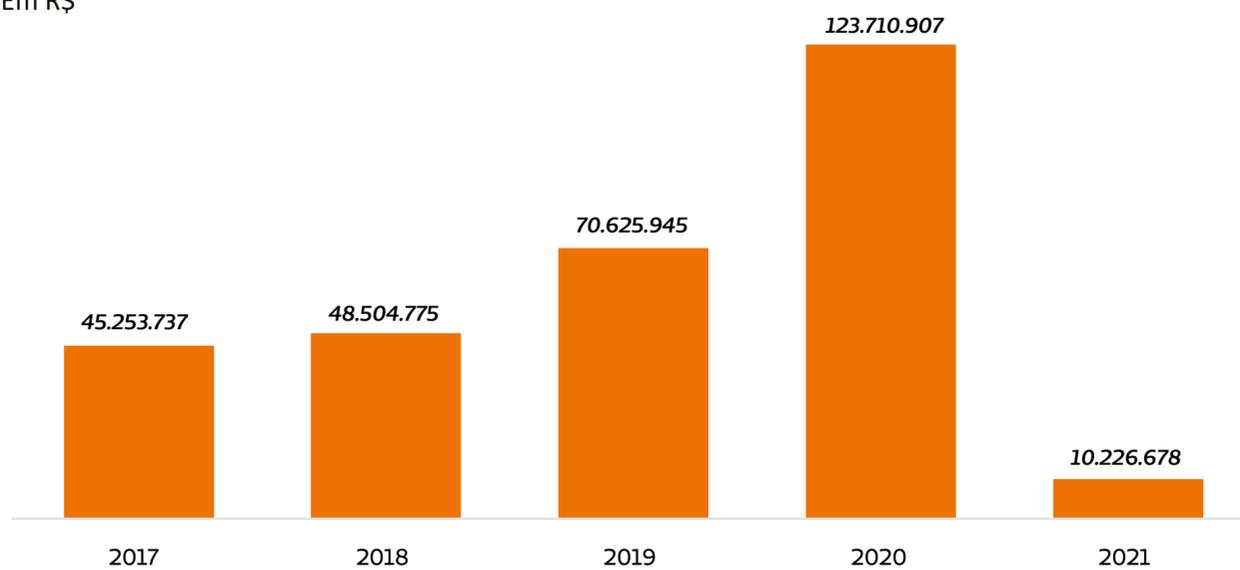
### Endividamento bancário



A COOPERATIVA ENCERROU O EXERCÍCIO DE 2021 COM ENDIVIDAMENTO BANCÁRIO TOTAL DE R\$ 92 MILHÕES, REFERENTE A EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A LONGO PRAZO VISANDO A AMPLIAÇÃO DA REDE PRÓPRIA.

Em R\$

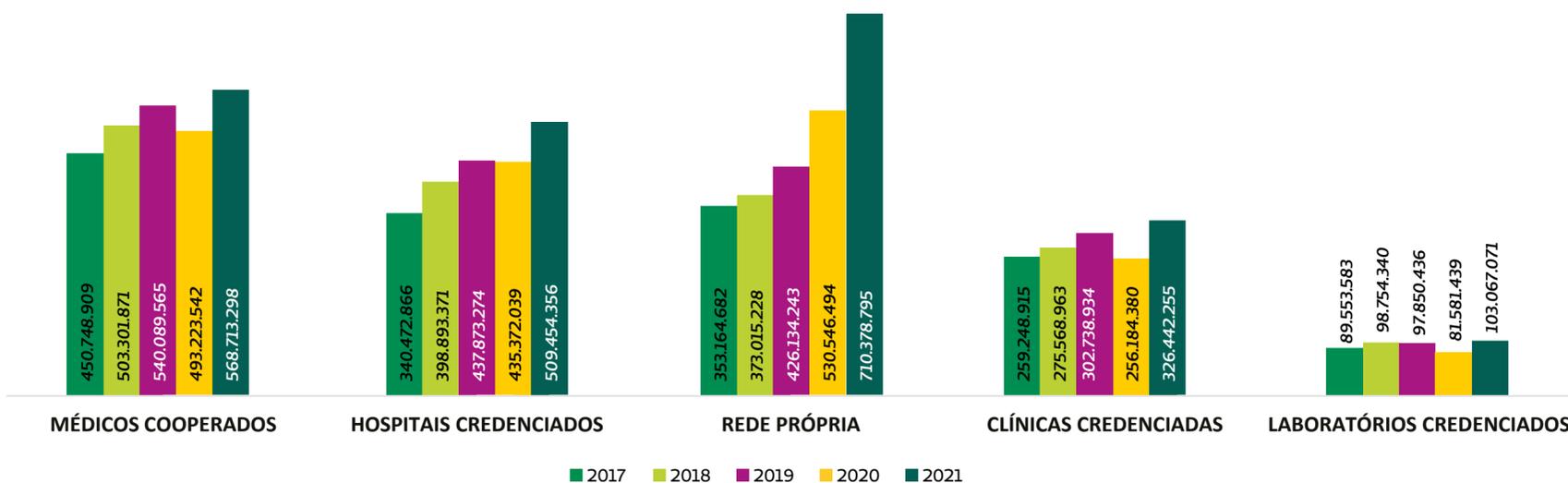
### Resultado do exercício



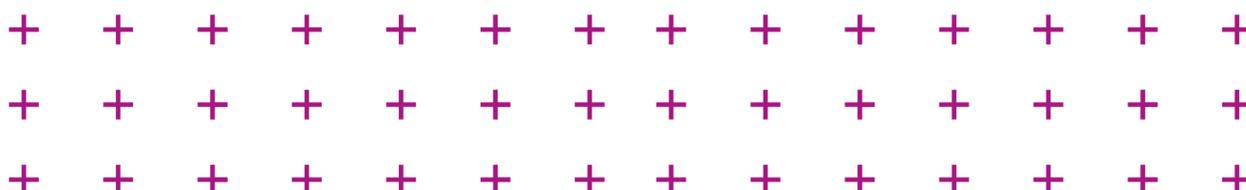
A COOPERATIVA ALCANÇOU RESULTADO DE EXERCÍCIO DE 2021 NO MONTANTE DE R\$ 10,23 MILHÕES, IMPACTADO PRICIPALMENTE PELO ELEVADO CUSTO DA SEGUNDA ONDA DA PANDEMIA NO ANO, ALÉM DO REAJUSTE NEGATIVO DE 8,19% NAS CONTRAPRESTAÇÕES DE PLANOS INDIVIDUAIS.

Em R\$

### Composição dos principais custos assistenciais

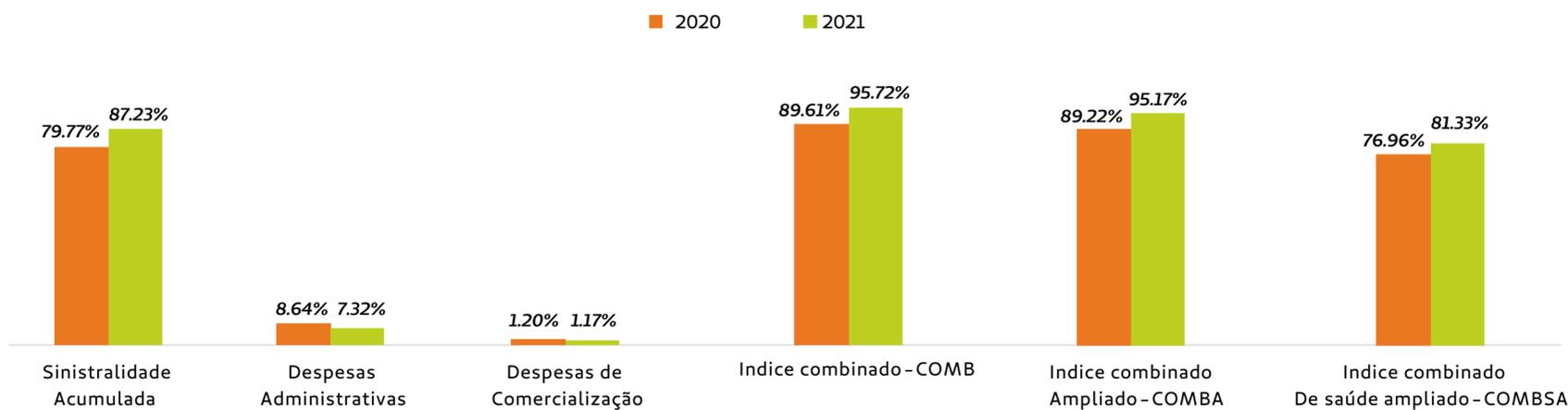


O GRÁFICO ACIMA APRESENTA A EVOLUÇÃO NOMINAL DOS VALORES PAGOS A MÉDICOS, HOSPITAIS, CLÍNICAS, LABORATÓRIOS E O CUSTO DA REDE PRÓPRIA.





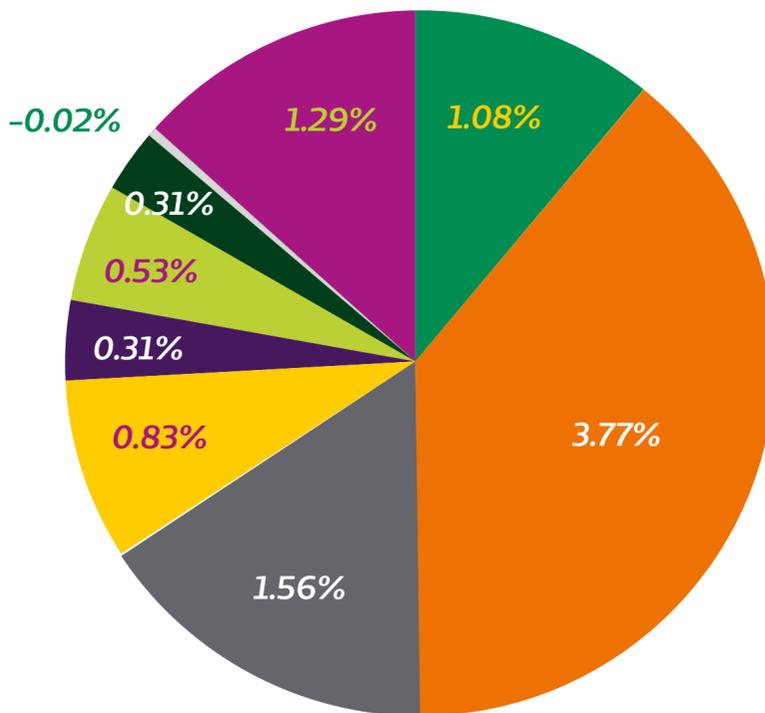
### Principais indicadores - COM CORRESPONSABILIDADE



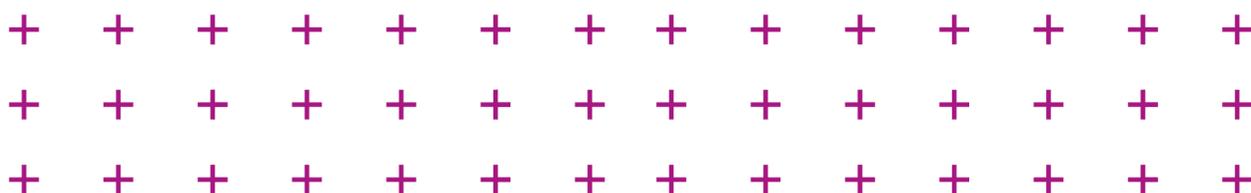
O GRÁFICO ACIMA DEMONSTRA OS PRINCIPAIS INDICADORES ECONÔMICOS COM O IMPACTO DA CORRESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DE RISCOS NO ATENDIMENTOS DOS BENEFICIÁRIOS.

### Despesas não assistenciais sobre a receita total líquida %

- Comerciais
- Localização e Funcionamento
- Tributos
- Pessoal
- Gerais
- Provisões p/contingencias
- Serviços de Terceiros
- Publicidade e Propaganda
- Ppsc e Outras



AS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS GERENCIAIS DA COOPERATIVA APRESENTAM UM PERCENTUAL TOTAL DE 9,67 % EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA, SENDO AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS GERENCIAIS DE 7,30% E AS DESPESAS COMERCIAIS COM O PERCENTUAL DE 1,08%.



# 123



(G4-EC1)

## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DOS EXERCÍCIOS DE 2021 E 2020

A Unimed Fortaleza apresenta suas Demonstrações Financeiras completas em consonância às normas brasileiras de contabilidade e também às normas regidas pela ANS e Leis cooperativistas.

VOLTAR  
PARA  
SUMÁRIO



**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020**  
(Valores Expressos em Reais)

| <b>ATIVO</b>   |                  |                         |                         |                         |                         |
|--|------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  | Nota Explicativa | CONTROLADORA            |                         | CONSOLIDADA             |                         |
|  |                  | 2021                    | 2020                    | 2021                    | 2020                    |
| <b>ATIVO CIRCULANTE</b>  |                  | <b>577.917.546,55</b>   | <b>632.516.101,26</b>   | <b>583.676.972,80</b>   | <b>635.171.557,20</b>   |
| Disponível   | 3                | 14.427.037,56           | 8.381.528,95            | 20.171.781,16           | 11.026.473,34           |
| Realizável   |                  | 563.490.508,99          | 624.134.572,31          | 563.505.191,64          | 624.145.083,86          |
| <b>Aplicações Financeiras</b>  | 3                | <b>367.684.529,25</b>   | <b>414.890.320,79</b>   | <b>367.684.529,25</b>   | <b>414.890.320,79</b>   |
| Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas  |                  | 120.541.907,93          | 83.739.545,20           | 120.541.907,93          | 83.739.545,20           |
| Aplicações Livres  |                  | 247.142.621,32          | 331.150.775,59          | 247.142.621,32          | 331.150.775,59          |
| <b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>                       | 4                | <b>69.551.268,72</b>    | <b>99.988.658,64</b>    | <b>69.551.268,72</b>    | <b>99.988.658,64</b>    |
| Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber  |                  | 28.887.585,99           | 23.891.730,26           | 28.887.585,99           | 23.891.730,26           |
| Créditos de Operações de Administração de Benefícios                                 |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros indenizáveis                      |                  | 919.379,00              | 689.376,60              | 919.379,00              | 689.376,60              |
| Operadoras de Planos de Assistência a Saúde  |                  | 34.920.902,56           | 29.519.999,55           | 34.920.902,56           | 29.519.999,55           |
| Outros Créditos de Oper. com Planos de Assistência à Saúde                           |                  | 4.823.401,17            | 45.887.552,23           | 4.823.401,17            | 45.887.552,23           |
| <b>Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora</b> | 4                | <b>11.037.421,44</b>    | <b>9.097.736,24</b>     | <b>11.037.421,44</b>    | <b>9.097.736,24</b>     |
| Atendimento a Particulares   |                  | 1.190.683,99            | 277.626,64              | 1.190.683,99            | 277.626,64              |
| Intercâmbio a Receber  |                  | 9.846.737,45            | 8.820.109,60            | 9.846.737,45            | 8.820.109,60            |
| <b>Despesas Diferidas</b>  | 6                | <b>11.233.389,81</b>    | <b>10.420.954,29</b>    | <b>11.233.389,81</b>    | <b>10.420.954,29</b>    |
| <b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>  | 5                | <b>24.147.351,15</b>    | <b>12.288.822,09</b>    | <b>24.147.351,15</b>    | <b>12.288.822,09</b>    |
| <b>Bens e Títulos a Receber</b>  | 6                | <b>63.646.730,60</b>    | <b>56.323.872,55</b>    | <b>63.661.413,25</b>    | <b>56.334.384,10</b>    |
| <b>Despesas Antecipadas</b>  | 6                | <b>1.004.317,81</b>     | <b>1.490.162,71</b>     | <b>1.004.317,81</b>     | <b>1.490.162,71</b>     |
| <b>Conta-Corrente com Cooperados</b>   | 6                | <b>15.185.500,21</b>    | <b>19.634.045,00</b>    | <b>15.185.500,21</b>    | <b>19.634.045,00</b>    |
| <b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>  |                  | <b>715.825.729,02</b>   | <b>617.547.326,03</b>   | <b>710.487.181,25</b>   | <b>615.191.066,11</b>   |
| <b>Realizável a Longo Prazo</b>  |                  | <b>323.947.475,40</b>   | <b>342.415.946,15</b>   | <b>323.948.944,40</b>   | <b>342.415.946,15</b>   |
| <b>Aplicações Financeiras</b>  | 3                | <b>207.338.057,99</b>   | <b>205.537.293,85</b>   | <b>207.338.057,99</b>   | <b>205.537.293,85</b>   |
| Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas  |                  | 109.836.436,83          | 117.498.614,55          | 109.836.436,83          | 117.498.614,55          |
| Aplicações Livres  |                  | 97.501.621,16           | 88.038.679,30           | 97.501.621,16           | 88.038.679,30           |
| <b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>  | 5                | <b>44.251,51</b>        | <b>44.251,51</b>        | <b>44.251,51</b>        | <b>44.251,51</b>        |
| <b>Títulos e Créditos a Receber</b>  | 6                | <b>4.406.213,25</b>     | <b>118.796,87</b>       | <b>4.407.682,25</b>     | <b>118.796,87</b>       |
| <b>Despesas de Comercialização Diferidas</b>   | 6                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                |
| <b>Ativo Fiscal Diferido</b>   | 6                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                |
| <b>Depósitos Judiciais e Fiscais</b>   | 6                | <b>37.958.840,00</b>    | <b>40.289.267,39</b>    | <b>37.958.840,00</b>    | <b>40.289.267,39</b>    |
| <b>Outros Créditos a Receber a Longo Prazo</b>                                       | 6                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                |
| <b>Conta-Corrente com Cooperados IN20</b>  | 6                | <b>74.200.112,65</b>    | <b>96.426.336,53</b>    | <b>74.200.112,65</b>    | <b>96.426.336,53</b>    |
| <b>Investimentos</b>   | 7                | <b>9.990.226,97</b>     | <b>8.147.563,76</b>     | <b>4.627.275,61</b>     | <b>5.760.186,10</b>     |
| <b>Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial</b>             |                  | <b>5.708.162,46</b>     | <b>2.794.083,44</b>     | <b>329.911,10</b>       | <b>392.605,78</b>       |
| Participações Societárias - Operadora de Planos de Assistência a Saúde               |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Participações Societárias em Rede Assistencial                                       |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Participações em Outras Sociedades   |                  | 5.708.162,46            | 2.794.083,44            | 329.911,10              | 392.605,78              |
| <b>Participações Societárias pelo Método de Custo</b>                                |                  | <b>3.833.950,29</b>     | <b>4.918.582,37</b>     | <b>3.833.950,29</b>     | <b>4.918.582,37</b>     |
| <b>Outros Investimentos</b>  |                  | <b>448.114,22</b>       | <b>434.897,95</b>       | <b>463.414,22</b>       | <b>448.997,95</b>       |
| <b>Imobilizado</b>   | 8                | <b>337.236.623,81</b>   | <b>227.154.520,99</b>   | <b>337.250.665,01</b>   | <b>227.169.402,54</b>   |
| <b>Imóveis de Uso Próprio</b>  |                  | <b>124.248.898,47</b>   | <b>118.724.584,01</b>   | <b>124.248.898,47</b>   | <b>118.724.584,01</b>   |
| Imóveis - Hospitalares   |                  | 87.399.954,72           | 79.718.971,79           | 87.399.954,72           | 79.718.971,79           |
| Imóveis - Não Hospitalares   |                  | 36.848.943,75           | 39.005.612,22           | 36.848.943,75           | 39.005.612,22           |
| <b>Imobilizado de Uso Próprio</b>  |                  | <b>93.013.467,94</b>    | <b>74.553.349,79</b>    | <b>93.027.509,14</b>    | <b>74.568.231,34</b>    |
| Imobilizado - Hospitalares   |                  | 74.138.455,73           | 56.166.923,61           | 74.138.455,73           | 56.166.923,61           |
| Imobilizado - Não Hospitalares   |                  | 18.875.012,21           | 18.386.426,18           | 18.889.053,41           | 18.401.307,73           |
| <b>Imobilizações em Curso</b>  |                  | <b>105.202.102,04</b>   | <b>17.822.373,23</b>    | <b>105.202.102,04</b>   | <b>17.822.373,23</b>    |
| <b>Outras Imobilizações</b>  |                  | <b>14.772.155,36</b>    | <b>16.054.213,96</b>    | <b>14.772.155,36</b>    | <b>16.054.213,96</b>    |
| <b>Intangível</b>  | 9                | <b>44.651.402,84</b>    | <b>39.829.295,13</b>    | <b>44.660.296,23</b>    | <b>39.845.531,32</b>    |
| <b>TOTAL DO ATIVO</b>  |                  | <b>1.293.743.275,57</b> | <b>1.250.063.427,29</b> | <b>1.294.164.154,05</b> | <b>1.250.362.623,31</b> |
| <b>PASSIVO</b>   |                  |                         |                         |                         |                         |
|  | Nota Explicativa | CONTROLADORA            |                         | CONSOLIDADA             |                         |
|  |                  | 2021                    | 2020                    | 2021                    | 2020                    |
| <b>PASSIVO CIRCULANTE</b>  |                  | <b>530.918.913,42</b>   | <b>477.843.696,67</b>   | <b>531.285.466,13</b>   | <b>478.118.635,34</b>   |
| <b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>                        | 10               | <b>350.537.014,59</b>   | <b>321.828.372,64</b>   | <b>350.537.014,59</b>   | <b>321.828.372,64</b>   |
| <b>Provisões de Contraprestações</b>   |                  | <b>57.050.767,12</b>    | <b>56.179.907,48</b>    | <b>57.050.767,12</b>    | <b>56.179.907,48</b>    |
| Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG  |                  | 55.360.378,24           | 54.857.203,69           | 55.360.378,24           | 54.857.203,69           |
| Provisão de Insuficiência de Prêmios   |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Provisão para Remissão   |                  | 1.690.388,88            | 1.322.703,79            | 1.690.388,88            | 1.322.703,79            |
| Provisão de Eventos a Liquidar para SUS  |                  | 10.414.664,31           | 12.364.465,20           | 10.414.664,31           | 12.364.465,20           |
| Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.               |                  | 208.376.569,09          | 194.179.117,45          | 208.376.569,09          | 194.179.117,45          |
| Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)                               |                  | 74.695.014,07           | 59.104.882,51           | 74.695.014,07           | 59.104.882,51           |
| Outras Provisões Técnicas  |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| <b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>                                   | 11               | <b>11.806.260,63</b>    | <b>5.050.786,21</b>     | <b>11.806.260,63</b>    | <b>5.050.786,21</b>     |
| Contraprestações a Restituir   |                  | 137.397,80              | 73.479,38               | 137.397,80              | 73.479,38               |
| Receita Antecipada de Contraprestações   |                  | 3.435.549,67            | -                       | 3.435.549,67            | -                       |
| Comercialização sobre Operações  |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Operadoras de Planos de Assistência à Saúde  |                  | 8.233.313,16            | 4.977.306,83            | 8.233.313,16            | 4.977.306,83            |
| Débitos de Operações de Administração de Benefícios                                  |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde                        |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| <b>Débitos com Operações de Assistência à Saúde N.Relac.Planos de Saúde da OPS</b>   | 11               | <b>8.048.692,90</b>     | <b>7.928.741,08</b>     | <b>8.048.692,90</b>     | <b>7.928.741,08</b>     |
| <b>Provisões</b>   |                  | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                |
| Provisão para IR e CSLL  | 15               | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Provisões para Ações Judiciais   | 16,1             | -                       | -                       | -                       | -                       |
| <b>Tributos e encargos sociais a recolher</b>  | 12               | <b>58.540.699,93</b>    | <b>57.501.069,77</b>    | <b>58.772.918,24</b>    | <b>57.658.917,97</b>    |
| <b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>  | 13               | <b>4.548.441,86</b>     | <b>751.323,41</b>       | <b>4.548.441,86</b>     | <b>751.323,41</b>       |
| <b>Débitos Diversos</b>  | 14               | <b>97.437.779,01</b>    | <b>84.776.306,89</b>    | <b>97.572.113,41</b>    | <b>84.893.397,36</b>    |
| <b>Conta Corrente Cooperados</b>   |                  | <b>24,50</b>            | <b>7.096,67</b>         | <b>24,50</b>            | <b>7.096,67</b>         |
| <b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>  |                  | <b>279.844.965,41</b>   | <b>225.879.015,21</b>   | <b>279.844.965,41</b>   | <b>225.879.015,21</b>   |
| <b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>                        | 10               | <b>12.093.359,91</b>    | <b>14.315.799,64</b>    | <b>12.093.359,91</b>    | <b>14.315.799,64</b>    |
| Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG  |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Provisão de Insuficiência de Prêmios   |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Provisão para Remissão   |                  | 3.232.115,91            | 2.089.964,26            | 3.232.115,91            | 2.089.964,26            |
| Provisão de Eventos a Liquidar para SUS  |                  | 8.861.244,00            | 12.225.835,38           | 8.861.244,00            | 12.225.835,38           |
| Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores Serv.Assistenc.               |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)                               |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Outras Provisões Técnicas  |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| <b>Provisões</b>   |                  | <b>92.429.789,42</b>    | <b>93.164.512,50</b>    | <b>92.429.789,42</b>    | <b>93.164.512,50</b>    |
| Provisões para Tributos Diferidos  | 15               | 8.960.886,15            | 9.162.895,52            | 8.960.886,15            | 9.162.895,52            |
| Provisões para Ações Judiciais   | 16,1             | 83.468.903,27           | 84.001.616,98           | 83.468.903,27           | 84.001.616,98           |
| <b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>  | 12               | <b>76.402.496,40</b>    | <b>103.963.828,44</b>   | <b>76.402.496,40</b>    | <b>103.963.828,44</b>   |
| Tributos e Contribuições   |                  | -                       | -                       | -                       | -                       |
| Parcelamento de Tributos e Contribuições   |                  | 2.825.887,18            | 8.149.770,92            | 2.825.887,18            | 8.149.770,92            |
| Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento          |                  | 73.576.609,22           | 95.814.057,52           | 73.576.609,22           | 95.814.057,52           |
| <b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>  | 13               | <b>87.516.482,11</b>    | <b>1.258.611,12</b>     | <b>87.516.482,11</b>    | <b>1.258.611,12</b>     |
| <b>Débitos Diversos</b>  | 14               | <b>11.402.837,57</b>    | <b>13.176.263,51</b>    |                         |                         |

**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020**  
 (Valores Expressos em Reais)

|   | CONTROLADORA     |                           |                           |                           | CONSOLIDADA               |  |
|---|------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
|   | Nota Explicativa | 2021                      | 2020                      | 2021                      | 2020                      |  |
| <b>Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>         | <b>18</b>        | <b>2.514.864.235,73</b>   | <b>2.250.049.268,95</b>   | <b>2.514.864.235,73</b>   | <b>2.250.049.268,95</b>   |  |
| Receitas com Operações de Assistência à Saúde   |                  | 2.538.099.646,31          | 2.280.638.670,99          | 2.538.099.646,31          | 2.280.638.670,99          |  |
| Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos   |                  | 2.539.609.483,05          | 2.280.775.217,66          | 2.539.609.483,05          | 2.280.775.217,66          |  |
| Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde                       |                  | (1.509.836,74)            | (136.546,67)              | (1.509.836,74)            | (136.546,67)              |  |
| Receitas com Administração  |                  | -                         | -                         | -                         | -                         |  |
| (-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora          |                  | (23.235.410,58)           | (30.589.402,04)           | (23.235.410,58)           | (30.589.402,04)           |  |
| <b>Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos</b>                                  | <b>19</b>        | <b>(2.179.487.807,74)</b> | <b>(1.777.650.135,41)</b> | <b>(2.179.487.807,74)</b> | <b>(1.777.650.135,41)</b> |  |
| Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados  |                  | (2.163.897.676,18)        | (1.775.075.818,74)        | (2.163.897.676,18)        | (1.775.075.818,74)        |  |
| Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados                      |                  | (15.590.131,56)           | (2.574.316,67)            | (15.590.131,56)           | (2.574.316,67)            |  |
| <b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>                          |                  | <b>335.376.427,99</b>     | <b>472.399.133,54</b>     | <b>335.376.427,99</b>     | <b>472.399.133,54</b>     |  |
| <b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>                      | <b>18</b>        | <b>2.278.874,82</b>       | <b>789.410,16</b>         | <b>2.278.874,82</b>       | <b>789.410,16</b>         |  |
| <b>Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>  | <b>18</b>        | <b>65.881.018,87</b>      | <b>53.886.308,01</b>      | <b>72.719.891,99</b>      | <b>58.752.170,95</b>      |  |
| Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar                                   |                  | 50.209.371,51             | 37.278.334,23             | 50.209.371,51             | 37.278.334,23             |  |
| Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar (SUS)                             |                  | -                         | -                         | -                         | -                         |  |
| Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar        |                  | 3.609.560,28              | 3.197.342,52              | 3.609.560,28              | 3.197.342,52              |  |
| Outras Receitas Operacionais  |                  | 12.062.087,08             | 13.410.631,26             | 18.900.960,20             | 18.276.494,20             |  |
| <b>(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde</b>                   | <b>18</b>        | <b>(1.279.441,88)</b>     | <b>(992.765,20)</b>       | <b>(1.871.058,71)</b>     | <b>(1.413.662,38)</b>     |  |
| <b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>                      | <b>19</b>        | <b>(147.707.282,21)</b>   | <b>(110.924.679,89)</b>   | <b>(147.707.282,21)</b>   | <b>(110.924.679,89)</b>   |  |
| Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde                             |                  | (31.440.678,12)           | (17.966.260,22)           | (31.440.678,12)           | (17.966.260,22)           |  |
| Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças                            |                  | (99.336.528,75)           | (77.307.156,41)           | (99.336.528,75)           | (77.307.156,41)           |  |
| (-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência a Saúde                    |                  | -                         | -                         | -                         | -                         |  |
| Provisão para Perdas Sobre Créditos   |                  | (16.930.075,34)           | (15.651.263,26)           | (16.930.075,34)           | (15.651.263,26)           |  |
| <b>Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora</b> | <b>19</b>        | <b>(41.136.944,58)</b>    | <b>(49.306.065,79)</b>    | <b>(41.136.944,58)</b>    | <b>(49.306.065,79)</b>    |  |
| <b>RESULTADO BRUTO</b>  |                  | <b>213.412.653,01</b>     | <b>365.851.340,83</b>     | <b>219.659.909,30</b>     | <b>370.296.306,59</b>     |  |
| <b>Despesas de Comercialização</b>  |                  | <b>(30.749.334,02)</b>    | <b>(27.039.741,38)</b>    | <b>(30.749.334,02)</b>    | <b>(27.039.741,38)</b>    |  |
| <b>Despesas Administrativas</b>   | <b>20</b>        | <b>(192.159.352,20)</b>   | <b>(201.859.151,36)</b>   | <b>(194.682.330,36)</b>   | <b>(204.340.788,60)</b>   |  |
| <b>Resultado Financeiro Líquido</b>   | <b>21</b>        | <b>19.164.193,73</b>      | <b>14.601.000,22</b>      | <b>19.272.272,68</b>      | <b>14.616.658,13</b>      |  |
| Receitas Financeiras  |                  | 99.301.134,87             | 58.182.277,72             | 99.414.744,92             | 58.205.300,33             |  |
| Despesas Financeiras  |                  | (80.136.941,14)           | (43.581.277,50)           | (80.142.472,24)           | (43.588.642,20)           |  |
| <b>Resultado Patrimonial</b>  | <b>22</b>        | <b>7.808.112,44</b>       | <b>6.036.332,61</b>       | <b>4.840.131,36</b>       | <b>4.621.757,57</b>       |  |
| Receitas Patrimoniais   |                  | 7.947.638,80              | 6.309.806,84              | 4.979.657,72              | 4.897.488,34              |  |
| Despesas Patrimoniais   |                  | (139.526,36)              | (273.474,23)              | (139.526,36)              | (275.730,77)              |  |
| <b>Resultado com Seguro e Resseguro</b>   |                  | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  |  |
| Receitas com Seguro e Resseguro   |                  | -                         | -                         | -                         | -                         |  |
| Despesas com Seguro Resseguro   |                  | -                         | -                         | -                         | -                         |  |
| <b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>                                       | <b>24</b>        | <b>17.476.272,96</b>      | <b>157.589.780,92</b>     | <b>18.340.648,96</b>      | <b>158.154.192,31</b>     |  |
| <b>Imposto de Renda</b>   | <b>24</b>        | <b>(5.253.734,53)</b>     | <b>(24.541.957,66)</b>    | <b>(5.805.235,61)</b>     | <b>(24.912.982,35)</b>    |  |
| <b>Contribuição Social</b>  | <b>24</b>        | <b>(1.995.860,24)</b>     | <b>(9.336.916,76)</b>     | <b>(2.203.040,62)</b>     | <b>(9.479.125,66)</b>     |  |
| <b>Impostos Diferidos</b>   |                  | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  |  |
| <b>Participação nos Resultados</b>  | <b>25</b>        | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  | <b>(75.626,12)</b>        | <b>(36.693,51)</b>        |  |
| <b>RESULTADO LÍQUIDO</b>  | <b>23</b>        | <b>10.226.678,19</b>      | <b>123.710.906,50</b>     | <b>10.256.746,61</b>      | <b>123.725.390,79</b>     |  |

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

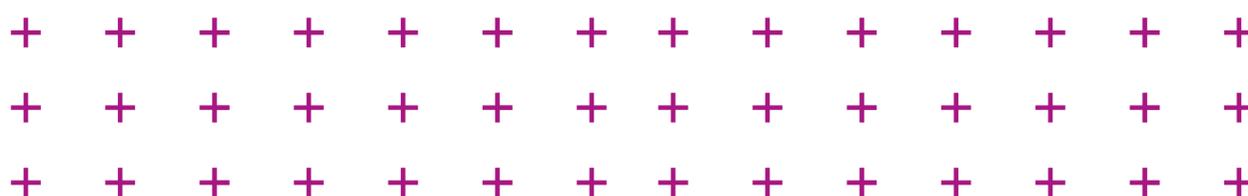
+ + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +



**UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**  
**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020**  
 (Valores Expressos em Reais)

|  | Capital / Patrimônio Social | Reservas de Lucros / Sobras / Retenções | Reserva de Reavaliação | Prejuízos/ Deficits Acumulados | Sobra à disposição da AGO | Total Controladora     | Participação de não Controladores | Total Consolidado      |
|--|-----------------------------|---|------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| <b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>  | <b>157.806.421,88</b>       | <b>225.068.935,36</b>                   | <b>19.025.992,12</b>   | <b>0,00</b>                    | <b>21.336.041,42</b>      | <b>423.237.390,78</b>  | <b>9.773,06</b>                   | <b>423.247.163,84</b>  |
| <b>Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie</b> | <b>30.848.075,03</b>        |   |                        |                                |                           | <b>30.848.075,03</b>   |                                   | <b>30.848.075,03</b>   |
| <b>Reserva de Reavaliação</b>  |                             |   | <b>(392.136,09)</b>    | <b>594.145,20</b>              |                           | <b>202.009,11</b>      |                                   | <b>202.009,11</b>      |
| Realização   |                             |   | (594.145,20)           | 594.145,20                     |                           |                        |                                   |                        |
| Baixa  |                             |   |                        |                                |                           |                        |                                   |                        |
| IRPJ - Diferido  |                             |   | 148.536,12             |                                |                           | 148.536,12             |                                   | 148.536,12             |
| CSLL -Diferido   |                             |   | 53.472,99              |                                |                           | 53.472,99              |                                   | 53.472,99              |
| <b>Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício</b>                             |                             |   |                        | <b>123.710.906,50</b>          |                           | <b>123.710.906,50</b>  | <b>14.484,29</b>                  | <b>123.725.390,79</b>  |
| <b>Proposta da destinação do Lucro/ Superávilt</b>                               |                             |   |                        |                                |                           |                        | <b>( 14.484,29 )</b>              | <b>( 14.484,29 )</b>   |
| <b>Resultado dos Atos não cooperativos</b>                                       |                             |   |                        | <b>(58.255.016,78)</b>         |                           | <b>(58.255.016,78)</b> |                                   | <b>(58.255.016,78)</b> |
| <b>Reserva Legal</b>   |                             | <b>67.767.551,13</b>                    |                        | <b>(9.512.534,35)</b>          |                           | <b>58.255.016,78</b>   | <b>14.484,29</b>                  | <b>58.269.501,07</b>   |
| Fundo de Reserva   |                             | 7.610.027,48                            |                        | (7.610.027,48)                 |                           | -                      | 14.484,29                         | 14.484,29              |
| FATES  |                             | 60.157.523,65                           |                        | (1.902.506,87)                 |                           | 58.255.016,78          |                                   | 58.255.016,78          |
| <b>Reservas Estatutárias</b>   |                             | <b>7.513.100,97</b>                     |                        | <b>(30.000.000,00)</b>         |                           | <b>(22.486.899,03)</b> |                                   | <b>(22.486.899,03)</b> |
| Fundo para Contingências Tributárias   |                             | (22.486.899,03)                         |                        |                                |                           | (22.486.899,03)        |                                   | (22.486.899,03)        |
| Fundo para Contingências COVID-19  |                             | 30.000.000,00                           |                        | (30.000.000,00)                |                           |                        |                                   |                        |
| <b>Outras Reservas de Lucros (detalhar)</b>                                      | <b>10.124.331,98</b>        | <b>40.839,98</b>                        |                        |                                | <b>(21.336.041,42)</b>    | <b>(11.170.869,46)</b> |                                   | <b>(11.170.869,46)</b> |
| Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir | 10.682.214,84               | 40.839,98                               |                        |                                | (21.336.041,42)           | (10.612.986,60)        |                                   | (10.612.986,60)        |
| IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir        | (557.882,86)                |   |                        |                                |                           | (557.882,86)           |                                   | (557.882,86)           |
| <b>Sobras a disposição da AGO</b>  |                             |   |                        | <b>(28.537.603,03)</b>         | <b>28.537.603,03</b>      |                        |                                   |                        |
| <b>Outras Mutações ao Patrimônio Líquido</b>                                     |                             |   |                        | <b>2.000.102,46</b>            |                           | <b>2.000.102,46</b>    |                                   | <b>2.000.102,46</b>    |
| Reversão Provisionamento PPR - Pariticipação nos Resultados 2019                 |                             |   |                        | 2.000.102,46                   |                           | 2.000.102,46           |                                   | 2.000.102,46           |
| Outras Mutações ao Patrimônio Líquido  |                             |   |                        |                                |                           |                        |                                   |                        |
| <b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>  | <b>198.778.828,89</b>       | <b>300.390.427,44</b>                   | <b>18.633.856,03</b>   | <b>(0,00)</b>                  | <b>28.537.603,03</b>      | <b>546.340.715,39</b>  | <b>24.257,35</b>                  | <b>546.364.972,76</b>  |
| <b>Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie</b> | <b>6.169.550,27</b>         |   |                        |                                |                           | <b>6.169.550,27</b>    |                                   | <b>6.169.550,27</b>    |
| Fundo de Reserva de Capital  |                             |   |                        |                                |                           |                        |                                   |                        |
| <b>Reserva de Reavaliação</b>  |                             |   | <b>(392.135,83)</b>    | <b>594.145,20</b>              |                           | <b>202.009,37</b>      |                                   | <b>202.009,37</b>      |
| Realização   |                             |   | (594.145,20)           | 594.145,20                     |                           |                        |                                   |                        |
| Baixa  |                             |   |                        |                                |                           |                        |                                   |                        |
| IRPJ - Diferido  |                             |   | 148.536,30             |                                |                           | 148.536,30             |                                   | 148.536,30             |
| CSLL -Diferido   |                             |   | 53.473,07              |                                |                           | 53.473,07              |                                   | 53.473,07              |
| <b>Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício</b>                             |                             |   |                        | <b>10.226.678,19</b>           |                           | <b>10.226.678,19</b>   | <b>30.296,20</b>                  | <b>10.256.974,39</b>   |
| <b>Proposta da destinação do Lucro/ Superávilt</b>                               |                             |   |                        |                                |                           |                        | <b>(30.296,20)</b>                | <b>(30.296,20)</b>     |
| <b>Resultado dos Atos não cooperativos</b>                                       |                             |   |                        | <b>(4.631.091,81)</b>          |                           | <b>(4.631.091,81)</b>  |                                   | <b>(4.631.091,81)</b>  |
| <b>Reserva Legal</b>   |                             | <b>(25.346.617,85)</b>                  |                        | <b>(9.047.432,90)</b>          |                           | <b>(34.394.050,75)</b> | <b>30.296,20</b>                  | <b>(34.363.754,55)</b> |
| Fundo de Reserva   |                             | 7.237.946,32                            |                        | (7.237.946,32)                 |                           |                        | 30.296,20                         | 30.296,20              |
| FATES  |                             | (32.584.564,17)                         |                        | (1.809.486,58)                 |                           | (34.394.050,75)        |                                   | (34.394.050,75)        |
| <b>Reservas Estatutárias</b>   |                             | <b>(43.860.892,56)</b>                  |                        | <b>30.000.000,00</b>           |                           | <b>(13.860.892,56)</b> |                                   | <b>(13.860.892,56)</b> |
| Fundo para Contingências Tributárias   |                             | (13.860.892,56)                         |                        |                                |                           | (13.860.892,56)        |                                   | (13.860.892,56)        |
| Fundo para Contingências COVID-19  |                             | (30.000.000,00)                         |                        | 30.000.000,00                  |                           |                        |                                   |                        |
| <b>Outras Reservas de Lucros (detalhar)</b>                                      | <b>16.438.930,74</b>        | <b>25.150,93</b>                        |                        |                                | <b>(28.537.603,03)</b>    | <b>(12.073.521,36)</b> | <b>(227,78)</b>                   | <b>(12.073.749,14)</b> |
| Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir | 18.542.554,17               | 25.150,93                               |                        |                                | (28.537.603,03)           | (9.969.897,93)         | (227,78)                          | (9.970.125,71)         |
| IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir        | (2.103.623,43)              |   |                        |                                |                           | (2.103.623,43)         |                                   | (2.103.623,43)         |
| <b>Sobras a disposição da AGO</b>  |                             |   |                        | <b>(27.142.298,68)</b>         | <b>27.142.298,68</b>      |                        |                                   |                        |
| <b>Outras Mutações ao Patrimônio Líquido</b>                                     |                             |   |                        |                                | <b>(15.000.000,00)</b>    | <b>(15.000.000,00)</b> |                                   | <b>(15.000.000,00)</b> |
| Reversão Provisionamento PPR - Pariticipação nos Resultados 2019                 |                             |   |                        |                                | -                         | -                      |                                   | -                      |
| Outras Mutações ao Patrimônio Líquido  |                             |   |                        |                                | -                         | -                      |                                   | -                      |
| Antecipação de sobra - 50% do montante aportado no fundo COVID                   |                             |   |                        |                                | (15.000.000,00)           | (15.000.000,00)        |                                   | (15.000.000,00)        |
| <b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021</b>  | <b>221.387.309,90</b>       | <b>231.208.067,96</b>                   | <b>18.241.720,20</b>   | <b>(0,00)</b>                  | <b>12.142.298,68</b>      | <b>482.979.396,74</b>  | <b>54.325,77</b>                  | <b>483.033.722,61</b>  |

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.





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 alterações e demais regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. As demonstrações financeiras são apresentadas em reais, sua moeda funcional.

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e alterações. As demonstrações financeiras individuais e consolidadas da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2021 foram autorizadas para emissão pela administração em 17 de janeiro de 2022 e levadas a apreciação em 10 de fevereiro de 2022 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 ou associados 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 conforme Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e alterações em seus anexos, Capítulo I – Normas Gerais, item 8.3.

As demonstrações financeiras da UNIMED FORTALEZA foram publicadas de forma individual e consolidada, comparativas com o exercício anterior, em consonância com a NBC TG 36 (R3) – Demonstrações Consolidadas, e Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e alterações em seus anexos Capítulo I – Normas Gerais, itens 6.3.4 e 10.32.1.

#### 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. Base de consolidação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras da UNIMED FORTALEZA foram publicadas de forma individual e consolidada, comparativas com o exercício anterior, em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e alterações em seus anexos Capítulo I – Normas Gerais, itens 6.3.4 e 10.32.1 e com a NBC TG 36 (R3) – Demonstrações Consolidadas, considerados os aspectos da influência significativa da UNIMED FORTALEZA com controle sobre as decisões fundamentais da controlada (Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros Ltda.), que foi objeto de consolidação, incluindo parte dos membros de seu órgão de administração ou gestores semelhantes.

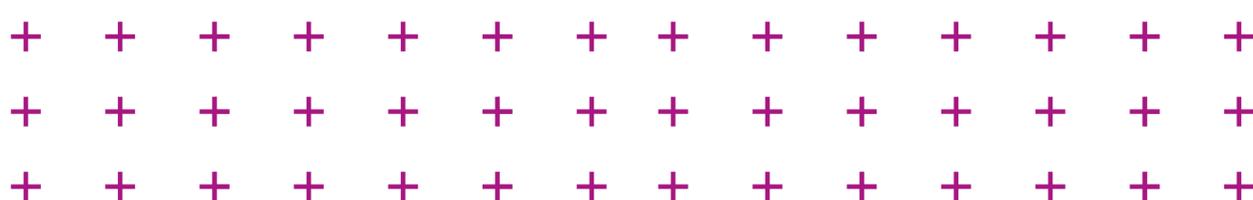
#### V. Corresponsabilidade pela gestão de riscos

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.

#### VI. COVID -19

A Unimed Fortaleza conhecedora do seu importante papel na sociedade, vem realizando grandes feitos no combate ao COVID-19. A entidade se manteve realizando ações de grande relevância, visando o equilíbrio entre a atenção diferenciada necessária aos casos de COVID-19 e a manutenção da garantia de atendimento aos clientes que utilizam sua rede, cujos impactos destacamos abaixo:

| Custos COVID-19 |               |             |                       |                |                      |
|-----------------|---------------|-------------|-----------------------|----------------|----------------------|
| ANO             | QTDE          | Internações |                       | Exames         |                      |
|                 |               | QTDE        | CUSTO                 | QTDE           | CUSTO                |
| 2020            | 4.547         |             | 74.587.794,53         | 46.713         | 7.468.089,61         |
| 2021            | 8.268         |             | 191.364.696,38        | 123.002        | 18.858.185,77        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>12.815</b> |             | <b>265.952.490,91</b> | <b>169.715</b> | <b>26.326.275,38</b> |





Ato contínuo, a Unimed Fortaleza manteve-se realizando diversos investimentos em suas edificações próprias e de terceiros, a aquisição de máquinas, equipamentos, móveis e instalações para comportar a demanda exigida no ano, assim como na primeira onda da pandemia, adequações às estruturas assistenciais de algumas áreas hospitalares com intuito ampliar os leitos de atendimento aos pacientes acometidos pelo vírus SARS-COV-2, conforme demonstrado na NOTA 8 – IMOBILIZADO.

Foi montada novamente a estrutura do Hospital de Campanha ao longo de fevereiro de 2021, com capacidade de 98 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 2021, 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 também da necessidade emergente de realizar novamente realocações de serviços e setores assistenciais entre a Rede Própria e a Rede Credenciada. Além disso a extensão do período de platô da pandemia em 2021 trouxe significativos impactos nos seus custos assistenciais no decorrer do exercício comparados com os exercícios anteriores, antes da pandemia e na primeira onda, como demonstrado em quadro abaixo, assim como observado na NOTA 19 – CUSTOS ASSISTENCIAIS.

| Custos por Itens Assistenciais |                   |                       |                |                         |                      |                       |                  |                       |                         |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------|----------------|-------------------------|----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------------------|
| ANO                            | Consultas Médicas |                       | Intenações     |                         | Exames Laboratoriais |                       | Demais exames    |                       | TOTAL CUSTO             |
|                                | QTDE              | CUSTO                 | QTDE           | CUSTO                   | QTDE                 | CUSTO                 | QTDE             | CUSTO                 |                         |
| 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        | 1.598.136.618,45        |
| 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        | 1.388.893.212,89        |
| 2021                           | 2.308.958         | 228.643.843,59        | 62.534         | 1.060.642.744,81        | 10.340.701           | 145.012.277,58        | 2.398.612        | 312.588.966,99        | 1.746.887.832,97        |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>6.883.457</b>  | <b>647.694.642,84</b> | <b>196.939</b> | <b>2.882.264.504,21</b> | <b>26.323.474</b>    | <b>343.605.553,67</b> | <b>6.892.518</b> | <b>860.352.963,59</b> | <b>4.733.917.664,31</b> |
| VAR.% - 2021-2019              | -13,61%           | -3,93%                | -19,68%        | 11,51%                  | 23,58%               | 39,80%                | -5,59%           | 2,40%                 | 9,31%                   |
| VAR.R\$ - 2021-2019            | -363.844          | -9.362.238,68         | -15.323        | 109.493.829,46          | 1.973.291            | 41.282.180,38         | -142.087         | 7.337.443,36          | 148.751.214,52          |
| VAR.% - 2021-2020              | 21,42%            | 26,29%                | 10,59%         | 21,85%                  | 35,79%               | 52,86%                | 22,80%           | 28,90%                | 25,78%                  |
| VAR.R\$ - 2021-2020            | 407.261           | 47.599.126,61         | 5.986          | 190.169.900,76          | 2.725.338            | 50.149.098,69         | 445.405          | 70.076.494,02         | 357.994.620,08          |

## VII. Reajustes de Planos

As receitas de contraprestações foram impactadas no exercício positivamente pelo valor residual da PPCNG da suspensão e da recomposição dos reajustes de 2020 em R\$ 4.987.514,42 conforme descreve a NOTA 18.1 – SUPENSÃO E RECOMPOSIÇÃO DE REAJUSTES e negativamente em R\$ 17.479.498,99 pelo reajuste negativo para os planos de pessoas física, na ordem de -8,19%, aprovado pela ANS, conforme demonstrado na NOTA 18.2 – REAJUSTE NEGATIVO.

## B) APURAÇÃO DO RESULTADO

### I. Reconhecimento da receita

A receita é reconhecida quando possa ser mensurada de forma confiável a partir do provável benefício econômico gerado. São originadas por várias modalidades de contratos de serviços de assistência médico-hospitalar: planos individuais, familiares e coletivos, serviços de intercâmbio, corresponsabilidade pela gestão de riscos e serviços particulares. São mensuradas com base no valor justo do serviço prestado, excluindo descontos, abatimentos e impostos ou encargos sobre prestações de serviço.

As receitas 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 decorrente da 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 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 alterações emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Nos casos em que o atendimento ao beneficiário ocorre e que não tenham sido avisados à UNIMED FORTALEZA a estimativa do montante de eventos se dá a partir da constituição de uma Provisão Técnica Específica, Provisão de Eventos Ocorridos









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.

## P) CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

O passivo tributário assumido pelos cooperados relativos ao exercício social de competência anterior ao ano de 2008, assim como os juros e atualizações monetárias referentes a esse passivo tributário, foram reconhecidos no grupo do Ativo Não Circulante. 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.

## Q) ARRENDAMENTO MERCANTIL

Os contratos de arrendamento mercantil 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 cuja essência seja a locação do bem, e na 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) – Operações de Arrendamento Mercantil.

## R) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

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

### I. Ativos financeiros

#### Caixa e equivalente de caixa

Possuem conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, estando sujeito a um insignificante risco de mudança de valor mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo.

#### Investimentos

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

#### Contas a receber

Vendas de serviços realizados 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

+ + + + + + + + +  
+ + + + + + + + +  
+ + + + + + + + +

+ + + + +  
+ + + + +  
+ + + + +



Os instrumentos financeiros registrados pelo valor justo em diferentes níveis foram definidos como segue:

| Hierarquia de valor justo              |         |                       |         |                       |         |                       |         |                       |
|--|---------|-----------------------|---------|-----------------------|---------|-----------------------|---------|-----------------------|
|  | 2021    |                       |         |                       | 2020    |                       |         |                       |
|  | Nível 1 | Nível 2               | Nível 3 | Total                 | Nível 1 | Nível 2               | Nível 3 | Total                 |
| <b>Títulos para negociação</b>         |         |                       |         |                       |         |                       |         |                       |
| Fundos                                 | -       | 182.393.020,92        | -       | <b>182.393.020,92</b> | -       | 237.669.413,36        | -       | <b>237.669.413,36</b> |
| Letra Financeiras                      | -       | 71.383.668,48         | -       | <b>71.383.668,48</b>  | -       | 67.484.156,57         | -       | <b>67.484.156,57</b>  |
| Certificado de Depósito Bancário - CDB | -       | 55.683.521,93         | -       | <b>55.683.521,93</b>  | -       | 90.122.268,39         | -       | <b>90.122.268,39</b>  |
| Tesouro Direto                         | -       | 27.783.774,68         | -       | <b>27.783.774,68</b>  | -       | 23.816.986,00         | -       | <b>23.816.986,00</b>  |
| Debentures - Operações Compromissadas  | -       | 7.303.628,22          | -       | <b>7.303.628,22</b>   | -       | -                     | -       | -                     |
| Título de Capitalização                | -       | 96.627,71             | -       | <b>96.627,71</b>      | -       | 96.627,71             | -       | <b>96.627,71</b>      |
| <b>Ativos garantidores</b>             |         |                       |         |                       |         |                       |         |                       |
| Fundos                                 | -       | 87.667.684,41         | -       | <b>87.667.684,41</b>  | -       | 30.773.356,80         | -       | <b>30.773.356,80</b>  |
| Tesouro Direto                         | -       | 56.798.506,35         | -       | <b>56.798.506,35</b>  | -       | 67.924.844,33         | -       | <b>67.924.844,33</b>  |
| Letras Financeiras                     | -       | 53.037.930,48         | -       | <b>53.037.930,48</b>  | -       | 37.991.123,06         | -       | <b>37.991.123,06</b>  |
| Certificado de Depósito Bancário - CDB | -       | 32.874.223,48         | -       | <b>32.874.223,48</b>  | -       | 14.975.065,26         | -       | <b>14.975.065,26</b>  |
| Letra Financeiras                      | -       | -                     | -       | -                     | -       | 49.573.770,41         | -       | <b>49.573.770,41</b>  |
| <b>Total</b>                           |         | <b>575.022.586,66</b> |         | <b>575.022.586,66</b> |         | <b>620.427.611,89</b> |         | <b>620.427.611,89</b> |

Nível 1: títulos com cotação em mercado ativo;

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

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

As aplicações financeiras estão compostas por:

| Aplicações financeiras                               |                       |                       |  |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|--|-----------------------|-----------------------|
|  | 2021                  |                       | 2020   |                       |                       |
|  | 2021                  | 2020                  | 2021   | 2020                  |                       |
| <b>Circulante</b>                                    | <b>367.684.529,25</b> | <b>414.890.320,79</b> | <b>Não Circulante</b>                                | <b>207.338.057,99</b> | <b>205.537.293,85</b> |
| <b>Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas</b> | <b>120.541.907,93</b> | <b>83.739.545,20</b>  | <b>Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas</b> | <b>109.836.436,83</b> | <b>117.498.614,55</b> |
| Banco BTG Pactual S.A.                               | 37.499.336,98         | 10.175.244,25         | Banco Bradesco S.A.                                  | 35.277.740,72         | 35.063.757,43         |
| Banco Daycoval S.A.                                  | -                     | 21.020.177,34         | Banco Daycoval S.A.                                  | 10.906.415,69         | 10.315.787,35         |
| Banco PAN S.A.                                       | 32.874.223,48         | 14.975.065,28         | Banco Itaú S.A.                                      | -                     | 10.684.849,74         |
| Banco Safra S.A.                                     | 12.358.161,66         | 16.970.945,75         | Banco Safra S.A.                                     | 19.349.478,05         | 18.032.636,10         |
| XP Investimentos Corretora de CTVM S.A.              | 37.810.185,81         | 20.598.112,58         | Banco Santander (Brasil) S. A.                       | 33.554.397,32         | 33.181.755,98         |
|  |                       |                       | China Construction Bank                              | 10.748.405,05         | 10.219.827,95         |
| <b>Aplicações Livres</b>                             | <b>247.142.621,32</b> | <b>331.150.775,59</b> | <b>Aplicações Livres</b>                             | <b>97.501.621,16</b>  | <b>88.038.679,30</b>  |
| Banco Banque Nationale de Paris Basil S.A.           | 9.183.273,81          | 11.689.324,96         | Banco ABC Brasil S.A.                                | 13.146.358,06         | 12.632.718,49         |
| Banco Bradesco S.A.                                  | 31.183.289,16         | 7.445.016,06          | Banco Bradesco S.A.                                  | 23.360.007,78         | 22.607.747,55         |
| Banco BTG Pactual S.A.                               | 13.434.689,06         | 3.421.809,35          | Banco Daycoval S.A.                                  | 10.831.908,00         | 10.335.789,10         |
| Banco Itaú S.A.                                      | 32.838.188,95         | 34.786.337,32         | Banco Itaú S.A.                                      | 9.245.309,95          | 8.519.519,22          |
| Banco PAN S.A.                                       | 314.339,89            | 49.251.045,87         | Banco Votorantim S.A.                                | 6.313.233,64          | 5.977.248,29          |
| BNY Mellon Banco S.A.                                | 79.011.734,82         | 166.216.746,54        | XP Investimentos Corretora de CTVM S.A.              | 34.604.803,73         | 27.965.656,65         |
| Sicredi Ceara Centro Norte                           | 33.525.393,36         | 27.880.831,89         |  |                       |                       |
| XP Investimentos Corretora de CTVM S.A.              | 21.322.376,04         | 13.356.750,92         |  |                       |                       |
| Demais Aplicações Livres                             | 26.232.708,52         | 17.006.284,97         |  |                       |                       |
| Título de Capitalização                              | 96.627,71             | 96.627,71             |  |                       |                       |
| <b>Total</b>   |                       |                       |  | <b>575.022.587,24</b> | <b>620.427.614,64</b> |

+

+

+



De acordo com a Resolução Normativa nº 392/2015 e suas alterações, foram constituídos ativos garantidores suficientes para cobrir o lastro necessário 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.

### 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                     |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|
|   | 2021                    | 2020                    |
| <b>Resultado contábil do exercício</b>                            | <b>10.226.678,19</b>    | <b>123.710.906,50</b>   |
| <b>Ajustes para a reconciliação do resultado</b>                  | <b>(54.230.471,99)</b>  | <b>16.301.130,32</b>    |
| Provisão para perdas sobre créditos                               | 16.930.075,34           | 15.651.263,26           |
| Depreciação e Amortização   | 22.842.674,36           | 24.327.319,26           |
| Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado      | (94.003.221,69)         | (23.677.452,20)         |
| <b>(Aumento) diminuição em ativos operacionais</b>                | <b>79.112.534,07</b>    | <b>(100.134.523,60)</b> |
| Aplicações  | 45.405.027,40           | (38.590.456,56)         |
| Crédito de Operações com Planos de Assistência a Saúde            | 30.437.389,92           | (38.320.409,30)         |
| Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência a Saúde | (1.939.685,20)          | 1.867.124,92            |
| Títulos e Créditos a Receber                                      | (7.322.858,05)          | (22.897.571,21)         |
| Conta Corrente com Cooperados                                     | 26.674.768,67           | 6.861.830,75            |
| Outros Créditos a Receber   | (14.142.108,67)         | (9.055.042,20)          |
| <b>Aumento (diminuição) em passivos operacionais</b>              | <b>16.993.249,68</b>    | <b>16.462.109,55</b>    |
| Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar                           | 26.486.202,22           | 15.785.456,01           |
| Débitos de Operações de Assistência a Saúde                       | 6.875.426,24            | 818.380,17              |
| Tributos e Encargos Sociais                                       | (26.521.701,88)         | (17.835.066,14)         |
| Débitos Diversos  | 10.888.046,18           | 7.383.555,05            |
| Provisões Contingências Passivas                                  | (734.723,08)            | 10.309.784,46           |
| <b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>                  | <b>52.101.989,95</b>    | <b>56.339.622,77</b>    |
| Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado                         | -                       | 51.500,00               |
| Recebimento de Dividendos   | 0,10                    | 88.337,26               |
| Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado                       | (131.957.428,66)        | (63.017.695,77)         |
| <b>Caixa líquido das atividades de investimento</b>               | <b>(131.957.428,56)</b> | <b>(62.877.858,51)</b>  |
| Recebimento de Empréstimos/Financiamentos                         | 89.533.731,19           | 1.970.000,00            |
| Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing           | (2.894.894,34)          | (16.118,72)             |
| Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing     | (737.889,63)            | (181.731,63)            |
| <b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b>              | <b>85.900.947,22</b>    | <b>1.772.149,65</b>     |
| <b>Variação de Caixa e Equivalente Caixa</b>                      | <b>6.045.508,61</b>     | <b>(4.766.086,09)</b>   |
| Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa                        | 8.381.528,95            | 13.147.615,04           |
| Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa                          | 14.427.037,56           | 8.381.528,95            |
| <b>Variação de Caixa e Equivalente Caixa</b>                      | <b>6.045.508,61</b>     | <b>(4.766.086,09)</b>   |
| Ativos Livres no Início do Período                                | 427.570.983,84          | 411.673.950,94          |
| Ativos Livres no Final do Período                                 | 359.071.280,04          | 427.570.983,84          |
| <b>Aumento/(Diminuição) no Caixa, Bancos e Aplicações Livres</b>  | <b>(68.499.703,80)</b>  | <b>15.897.032,90</b>    |

### B) Caixa Equivalente Caixa

O Caixa equivalente caixa se apresenta ao final do exercício conforme composição que segue:

| Caixa Equivalente Caixa                                  | CONTROLADORA         |                     | CONSOLIDADA          |                      |
|--|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | 2021                 | 2020                | 2021                 | 2020                 |
| Fundo Fixo   | 19.000,00            | 17.700,00           | 20.000,00            | 18.700,00            |
| Banco conta movimento e Aplicações de Liquidexz Imediata | 14.408.037,56        | 8.363.828,95        | 20.151.781,16        | 11.007.773,34        |
| <b>Total</b>   | <b>14.427.037,56</b> | <b>8.381.528,95</b> | <b>20.171.781,16</b> | <b>11.026.473,34</b> |

### 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                       |                      |                       |  |
|---|----------------------|-----------------------|--|
|   | 2021                 | 2020                  |  |
| <b>Créditos de Operações com Assistência à Saúde</b>                | <b>69.551.268,72</b> | <b>99.988.658,64</b>  |  |
| Contraprestações a receber (I)                                      | 30.542.685,70        | 25.095.956,82         |  |
| Corresponsabilidade Assumida a receber (II)                         | 56.484.147,10        | 46.234.211,72         |  |
| Outros Créditos de Operações de Assistência Médico Hospitalar (III) | 4.823.401,17         | 45.887.552,23         |  |
| Provisão para Perdas sobre Créditos - PPSC (VI)                     | (22.298.965,25)      | (17.229.062,13)       |  |
| <b>Outros Créditos Operacionais</b>                                 | <b>1.190.683,99</b>  | <b>277.626,64</b>     |  |
| Outros Créditos Operacionais (IV)                                   | 1.996.792,59         | 945.241,84            |  |
| Provisão para Perdas sobre Créditos - PPSC (VI)                     | (806.108,60)         | (667.615,20)          |  |
| <b>Intercâmbio a receber</b>  | <b>9.846.737,45</b>  | <b>8.820.109,60</b>   |  |
| Intercâmbio a receber (V)   | 17.253.846,74        | 15.430.008,36         |  |
| Provisão para Perdas sobre Créditos - PPSC (VI)                     | (7.407.109,29)       | (6.609.898,76)        |  |
| <b>Total</b>  | <b>80.588.690,16</b> | <b>109.086.394,88</b> |  |

## I. Contraprestações a receber

Correspondem às vendas a receber de planos coletivos empresariais conforme contratos firmados com pessoa jurídica, de planos corporativos associativos, por adesão com cobrança individualizada e de planos individuais/familiares, conforme contratos firmados com pessoa física. Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento.

## II. Corresponsabilidade Assumida a receber

Corresponde aos valores a receber relativos 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 com as demais operadoras em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 435/2018 ANS, Anexo I – Capítulo IV – Manual Contábil, item 6.2.

## III. Outros Créditos de Operações de Assistência Médico Hospitalar

Ao final do exercício de 2021 restaram saldos no montante de R\$ 4.123.144,37 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 18.1 – SUPENSÃO E RECOMPOSIÇÃO DE REAJUSTES.

## 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 Hospital Regional da Unimed, Clínicas, 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 de atendimentos 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 dos valores a receber de serviços prestados pela UNIMED FORTALEZA. 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, Capítulo I – Normas Gerais da Resolução Normativa ANS nº 435/2018 e alterações. A movimentação está demonstrada conforme segue:

| Movimentação da provisão para perdas sobre créditos – PPSC |                     |                              |                   |                      |
|--|---------------------|------------------------------|-------------------|----------------------|
|  | Assistência à Saúde | Corresponsabilidade Assumida | Operacional       | Intercâmbio Eventual |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2020</b>                     | <b>514.849,96</b>   | <b>16.714.212,17</b>         | <b>667.615,20</b> | <b>6.609.898,76</b>  |
| Constituições/Adições                                      | 1.119.934,44        | 5.998.553,69                 | 515.026,75        | 800.656,25           |
| Reversões/Baixas   | (899.063,69)        | (1.149.521,32)               | (376.533,35)      | (3.445,72)           |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2021</b>                     | <b>735.720,71</b>   | <b>21.563.244,54</b>         | <b>806.108,60</b> | <b>7.407.109,29</b>  |

## NOTA 5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

| Créditos tributários e previdenciários                     |                      |                      |  |
|--|----------------------|----------------------|--|
|  | 2021                 | 2020                 |  |
| <b>Circulante</b>  | <b>24.147.351,15</b> | <b>12.288.822,09</b> |  |
| Imposto de Renda Retido na Fonte                           | 4.184.655,07         | 2.186.702,94         |  |
| Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte        | 593.041,27           | 368.713,31           |  |
| Base Negativa de Contribuição Social s/Lucro Líquido       | 2.798.711,24         | 1.331.188,79         |  |
| Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa | 64.124,06            | 64.124,06            |  |
| Imposto de Renda Pessoa Jurídica a Compensar Estimativa    | 1.895.964,18         | 1.258.758,86         |  |
| Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Jurídica          | 10.166.828,76        | 4.411.767,76         |  |
| PIS Retido na Fonte  | 666.804,54           | 353.225,32           |  |
| COFINS Retido na Fonte                                     | 2.984.951,03         | 1.534.570,68         |  |
| ISS a Recuperar  | 578.362,69           | 566.564,36           |  |
| Outros Créditos Tributários e Previdenciários              | 213.908,31           | 213.206,01           |  |
| <b>Não Circulante</b>                                      | <b>44.251,51</b>     | <b>44.251,51</b>     |  |
| Outros Créditos Tributários e Previdenciários              | 44.251,51            | 44.251,51            |  |
| <b>Total</b>   | <b>24.191.602,66</b> | <b>12.333.073,60</b> |  |

Os créditos oriundos de retenções efetuadas no ano corrente, são acompanhados pela equipe interna e compensados dentro do mesmo período.

+ + + + + + + + + + + + + + +  
+ + + + + + + + + + + + + + +  
+ + + + + + + + + + + + + + +



## NOTA 6 – OUTROS BENS E TÍTULOS A RECEBER

| Outros bens e títulos a receber             |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | 2021                  | 2020                  |
| <b>Circulante</b>                           | <b>91.069.938,43</b>  | <b>87.869.034,55</b>  |
| Estoques (I)                                | 39.139.807,19         | 31.706.473,99         |
| Despesas Antecipadas (II)                   | 1.004.317,81          | 1.490.162,71          |
| Conta Corrente Cooperados (III)             | 15.185.500,21         | 19.634.045,00         |
| Adiantamento a Fornecedores (IV)            | 7.653.800,49          | 2.003.743,35          |
| Adiantamento a Funcionários (V)             | 1.536.462,97          | 1.236.939,05          |
| Adiantamento a Prestadores de Serviços (VI) | 7.910.754,07          | 13.230.142,09         |
| Despesas Diferidas (VII)                    | 11.233.389,81         | 10.420.954,29         |
| Outros Créditos ou Bens a Receber (VIII)    | 7.405.905,88          | 8.146.574,07          |
| <b>Não Circulante</b>                       | <b>116.565.165,90</b> | <b>136.834.400,79</b> |
| Depósitos Judiciais e Fiscais (IX)          | 37.958.840,00         | 40.289.267,39         |
| Conta Corrente Cooperados IN20 (X)          | 74.200.112,65         | 96.426.336,53         |
| Outros Títulos a Receber (XI)               | 4.406.213,25          | 118.796,87            |
| <b>Total</b>                                | <b>207.635.104,33</b> | <b>224.703.435,34</b> |

### I. Estoques

Os estoques representam basicamente material médico hospitalar e medicamentos utilizados pela sua rede própria na prestação de serviço de assistência médica. A representatividade está associada ao aumento dos custos de aquisição dos referidos insumos no exercício, além do volume também necessário a garantir consumos inesperados.

### 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.

### 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 ou bloqueados judicialmente nas diversas esferas judiciais conforme segue:

| Depósitos judiciais e fiscais                                  |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|
|  | 2021                 | 2020                 |
| Depósitos Judiciais ANS  | 20.771.902,34        | 24.964.711,90        |
| Depósitos Judiciais Cíveis                                     | 8.470.339,94         | 6.543.027,43         |
| Depósitos Judiciais Tributários - Pis e Cofins atos cooperados | 4.253.834,40         | 4.253.834,40         |
| Outros depósitos Judiciais                                     | 3.167.010,05         | 3.167.010,05         |
| Depósitos Judiciais - Trabalhistas                             | 724.927,18           | 1.106.170,62         |
| Bloqueios judiciais  | 570.826,09           | 254.512,99           |
| <b>Total</b>   | <b>37.958.840,00</b> | <b>40.289.267,39</b> |

### 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 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 ANS nº 435/2018 e alterações.

| <b>Tributos Instrução Normativa nº20/2008</b>    |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|
|  | <b>2021</b>          | <b>2020</b>          |
| COFINS   | 42.789.119,26        | 56.208.166,56        |
| PIS  | 13.004.873,18        | 16.023.406,60        |
| Imposto de Renda                                 | 9.023.240,02         | 12.179.024,99        |
| Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido - CSLL | 2.554.817,13         | 3.448.337,99         |
| Taxa De Saúde Suplementar - TSS                  | 2.553.678,98         | 3.092.873,08         |
| Debitos Parcelados ANS - SUS                     | 1.833.021,11         | 2.408.611,18         |
| Contribuições Previdenciárias - INSS             | 1.817.625,47         | 2.453.321,22         |
| Débitos Parcelados ANS - SUS                     | 623.503,43           | 612.279,01           |
| Contribuições Sociais Retidas Na Fonte - CSRF    | 234,07               | 315,90               |
| <b>Total</b>                                     | <b>74.200.112,65</b> | <b>96.426.336,53</b> |

## **XI. Outros Títulos a Receber**

Refere-se principalmente aos depósitos judiciais de contratantes no tocante a contestação de

contraprestações pecuniárias, cujo montante total em 2021 foi de R\$ 4.287.416,38.

## **NOTA 7 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS**

As participações societárias no país ao final do exercício de 2021 estão demonstradas como segue:

| <b>Investimentos</b>                  |                     |                     |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
|                                       | <b>2021</b>         | <b>2020</b>         |
| <b>Controladas (I)</b>                | <b>5.708.162,46</b> | <b>2.794.083,44</b> |
| Unimed Fortaleza Corretora de seguros | 5.378.251,36        | 2.401.477,66        |
| Uniserv - Unimed Serviços s/c Ltda    | 329.911,10          | 392.605,78          |
| <b>Outros Investimentos (II)</b>      | <b>4.282.064,51</b> | <b>5.353.480,32</b> |
| Central Nacional Unimed               | 3.585.124,27        | 3.411.155,35        |
| Unimed Participações                  | 381.410,11          | 370.288,92          |
| Sicred Ceará Centro Norte             | 238.671,74          | 1.497.276,89        |
| Unimed Seguradora                     | 66.704,11           | 64.609,03           |
| Federação Equatorial                  | 10.000,00           | 10.000,00           |
| Sicoob Credicom                       | 154,28              | 150,13              |
| <b>Total</b>                          | <b>9.990.226,97</b> | <b>8.147.563,76</b> |

### **I. Resultado de Equivalência Patrimonial**

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 2021, serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial.

### **II. Outros Investimentos**

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 e movimentação do ativo imobilizado da UNIMED FORTALEZA, se apresenta da seguinte forma:

| Imobilizado                         |            |                 |                             |                       |                     |                        |                     |                             |
|-------------------------------------|------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                                     | Taxa anual | Vida útil anual | Saldo líquido em 31/12/2021 | Adições               | Baixas Líquidas     | Depreciação            | Transferências      | Saldo líquido em 31/12/2020 |
| <b>HOSPITALAR</b>                   |            |                 | <b>266.740.512,49</b>       | <b>119.301.394,09</b> | -                   | <b>(7.256.871,26)</b>  | <b>987.721,03</b>   | <b>153.708.268,63</b>       |
| Terrenos                            | -          | -               | 1.799.458,35                | -                     | -                   | -                      | -                   | 1.799.458,35                |
| Edificações                         | 1,7%       | 60              | 85.600.496,37               | 8.192.419,29          | -                   | (1.298.164,02)         | 786.727,66          | 77.919.513,44               |
| Instalações                         | 1,7%       | 60              | 26.126.088,00               | 9.502.017,51          | -                   | (227.701,05)           | (589.654,60)        | 17.441.426,14               |
| Máquinas e Equipamentos             | 10,0%      | 10              | 38.396.829,66               | 12.048.761,12         | -                   | (4.020.547,24)         | (44.792,47)         | 30.413.408,25               |
| Móveis e Utensílios                 | 10,0%      | 10              | 6.395.420,63                | 1.245.948,58          | -                   | (967.938,62)           | 162.835,21          | 5.954.575,46                |
| Veículos                            | 20,0%      | 5               | 1.124.781,57                | 470.484,00            | -                   | (316.325,94)           | -                   | 970.623,51                  |
| Equip. de Informática               | 20,0%      | 5               | 2.095.335,87                | 618.035,96            | -                   | (426.194,39)           | 516.604,05          | 1.386.890,25                |
| Imobilizado em Andamento            | -          | -               | 105.202.102,04              | 87.223.727,63         | -                   | -                      | 156.001,18          | 17.822.373,23               |
| <b>NÃO HOSPITALAR</b>               |            |                 | <b>70.496.111,32</b>        | <b>5.955.768,78</b>   | <b>(133.577,91)</b> | <b>(7.784.610,88)</b>  | <b>(987.721,03)</b> | <b>73.446.252,36</b>        |
| Terrenos                            | -          | -               | 16.267.096,47               | -                     | -                   | -                      | -                   | 16.267.096,47               |
| Edificações                         | 2,1%       | 47              | 8.996.436,45                | -                     | -                   | (186.922,26)           | (200.438,63)        | 9.383.797,34                |
| Edificações de Terceiros            | 10,0%      | 10              | 11.585.410,83               | -                     | -                   | (1.769.307,58)         | -                   | 13.354.718,41               |
| Benfeitoria em imóveis de terceiros | 10,0%      | 10              | 14.772.155,36               | 1.325.245,78          | -                   | (2.632.707,37)         | 25.402,99           | 16.054.213,96               |
| Instalações                         | 2,1%       | 47              | 4.427.601,99                | 293.378,58            | -                   | (95.881,07)            | (178.038,60)        | 4.408.143,08                |
| Máquinas e Equipamentos             | 10,0%      | 10              | 4.218.422,62                | 595.794,97            | (85.548,35)         | (735.982,15)           | (1.641.663,73)      | 6.085.821,88                |
| Móveis e Utensílios                 | 10,0%      | 10              | 3.060.598,18                | 382.312,46            | (27.567,12)         | (483.862,22)           | 37.448,18           | 3.152.266,88                |
| Veículos                            | 20,0%      | 5               | 149.952,79                  | 28.800,00             | -                   | (95.816,83)            | -                   | 216.969,62                  |
| Equip. de Informática               | 20,0%      | 5               | 7.018.436,63                | 3.330.236,99          | (20.462,44)         | (1.784.131,40)         | 969.568,76          | 4.523.224,72                |
| <b>Total</b>                        |            |                 | <b>337.236.623,81</b>       | <b>125.257.162,87</b> | <b>(133.577,91)</b> | <b>(15.041.482,14)</b> | <b>-</b>            | <b>227.154.520,99</b>       |

## 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 31/12/2021 | Adições              | Baixas Líquidas | Amortização           | Transferências      | Saldo líquido em 31/12/2020 |
| <b>HOSPITALAR</b>      |            |                 | <b>3.710.625,53</b>         | <b>2.146.633,53</b>  | -               | <b>(1.075.144,61)</b> | <b>(231.933,39)</b> | <b>2.871.070,00</b>         |
| Sistemas de Computação | 20,0%      | 5               | 3.710.625,53                | 2.146.633,53         | -               | (1.075.144,61)        | (231.933,39)        | 2.871.070,00                |
| <b>NÃO HOSPITALAR</b>  |            |                 | <b>40.940.777,31</b>        | <b>10.476.666,40</b> | -               | <b>(6.726.047,61)</b> | <b>231.933,39</b>   | <b>36.958.225,13</b>        |
| Sistemas de Computação | 5 a 20%    | 5 a 20          | 40.940.777,31               | 10.476.666,40        | -               | (6.726.047,61)        | 231.933,39          | 36.958.225,13               |
| <b>Total</b>           |            |                 | <b>44.651.402,84</b>        | <b>12.623.299,93</b> | <b>-</b>        | <b>(7.801.192,22)</b> | <b>-</b>            | <b>39.829.295,13</b>        |

Compõe o intangível no exercício de 2021 a aquisição, implantação e evolução de sistemas tais como, o ERP (Enterprise Resource Planning), BI (business intelligence), Big Data, sistemas complementares para os controles da entidade, além do desenvolvimento de sistemas próprios assistenciais. O ambiente técnico de manutenção da cooperativa 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 das fases de conclusão, considerados os prováveis benefícios econômicos futuros esperados, de acordo com a NBC TG 04 (R3) – Ativo Intangível.

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

## NOTA 10 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela UNIMED FORTALEZA apresentam as seguintes posições:

| Provisões técnicas  | 2021                  | 2020                  |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>Circulante</b>   | <b>350.537.014,59</b> | <b>321.828.372,64</b> |
| <b>Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde</b>         | <b>131.745.781,19</b> | <b>115.284.789,99</b> |
| Provisão de Contraprestações não Ganhas (I)                       | 55.360.378,24         | 54.857.203,69         |
| Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão (II)                 | 1.690.388,88          | 1.322.703,79          |
| Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)      | 71.577.079,19         | 59.104.882,51         |
| Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – SUS (IV)         | 3.117.934,88          | -                     |
| <b>Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (V)</b> | <b>218.791.233,40</b> | <b>206.543.582,65</b> |
| Produções Médicas   | 205.028.520,96        | 191.548.673,82        |
| Intercâmbio a Pagar   | 3.348.048,13          | 2.630.443,63          |
| Ressarcimento ao SUS  | 4.317.187,77          | 5.448.265,30          |
| Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN04                          | 6.097.476,54          | 6.916.199,90          |
| <b>Não circulante</b>   | <b>12.093.359,91</b>  | <b>14.315.799,64</b>  |
| <b>Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde</b>         | <b>12.093.359,91</b>  | <b>14.315.799,64</b>  |
| Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão (II)                 | 3.232.115,91          | 2.089.964,26          |
| Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN04                          | 8.861.244,00          | 12.225.835,38         |
| <b>Total</b>  | <b>362.630.374,50</b> | <b>336.144.172,28</b> |

### I. Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganha

De acordo com a Resolução Normativa ANS 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 exercício de 2021 foram reconhecidos os valores residuais 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 18.1 – SUPENSÃO E RECOMPOSIÇÃO DE REAJUSTES.

### II. Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão

De acordo com a exigência da Resolução Normativa ANS 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. A metodologia de cálculo está 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 2021 o saldo final desta provisão foi de R\$ 4.922.504,79.

### III. Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA Outros Prestadores

De acordo com a exigência da Resolução Normativa ANS 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. Na competência de dezembro de 2021 o saldo final desta provisão foi de R\$ 71.577.079,19.

### IV. Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados no SUS – PEONA SUS

De acordo com a exigência Resolução Normativa ANS nº 442/2020, esta provisão é calculada com base nos montantes de eventos originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados. A ANS divulga mensalmente, por operadora, o Fator Individual de PEONA SUS e o montante de eventos

+

+

+



avisados nos últimos 24 meses. A PEONA SUS poderá ser constituída gradualmente, de forma linear, ao longo de vinte quatro meses, a partir de janeiro de 2021. Na competência de dezembro de 2021 o saldo final desta provisão foi de R\$ 3.117.934,88.

#### V. 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.

| Débitos com operações de assistência a saúde                    |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|
|   | 2021                 | 2020                 |
| Débitos com operações de assistência a saúde                    | 11.806.260,63        | 5.050.786,21         |
| Débitos com operações de assistência a saúde não Rel. com Plano | 8.048.692,90         | 7.928.741,08         |
| <b>Total</b>  | <b>19.854.953,53</b> | <b>12.979.527,29</b> |

Os débitos com operações de assistência relacionados ou não relacionados com o plano de saúde, correspondem às despesas médicas contabilizadas com base no seu valor integral, cobradas pelo prestador no primeiro momento

da identificação da ocorrência da despesa médica, referente ao atendimento de beneficiários de outras operadoras por meio de intercâmbios eventuais e/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                               |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | 2021                  | 2020                  |
| <b>Circulante</b>  | <b>58.540.699,93</b>  | <b>57.501.069,77</b>  |
| Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários                     | 2.769.593,97          | 2.436.357,50          |
| Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros                        | 27.824.492,27         | 27.532.702,73         |
| Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI nº 10.833/03                | 7.504.706,67          | 7.084.891,95          |
| Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte                                | 2.897.684,09          | 2.647.892,31          |
| Imposto de Renda Pessoa Jurídica                                     | -                     | -                     |
| Contribuição Social sobre o Lucro Líquido                            | -                     | -                     |
| Cofins e PIS PASEP   | 1.065.133,77          | 2.154.070,62          |
| Contribuições Previdenciárias  | 6.824.888,04          | 6.268.782,50          |
| FGTS a Recolher  | 1.481.121,66          | 1.356.347,40          |
| Imposto Sobre Serviços - ISS   | 894.640,07            | 839.771,87            |
| Outros Impostos e Contribuições a Recolher                           | 147.406,13            | 225.613,85            |
| Ressarcimento ao SUS - Parcelamento Instrução Normativa n.º 20/08    | 6.588.525,35          | 6.436.090,44          |
| Outras Cont. Retidas na Fonte  | 542.507,91            | 518.548,60            |
| <b>Não Circulante</b>  | <b>76.402.496,40</b>  | <b>103.963.828,44</b> |
| Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS Instrução Normativa n.º 20/08 | 74.569.475,29         | 101.555.217,26        |
| Ressarcimento ao SUS - Parcelamento Instrução Normativa n.º 20/08    | 1.833.021,11          | 2.408.611,18          |
| <b>Total</b>   | <b>134.943.196,33</b> | <b>161.464.898,21</b> |

As obrigações legais contempladas na Instrução Normativa n.º 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 n.º 6, item IX.

## NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

| Empréstimos e financiamentos      |                 |            |                               |                      |                     |
|-----------------------------------|-----------------|------------|-------------------------------|----------------------|---------------------|
| Instituição                       | Modalidade      | Vencimento | Encargos                      | 2021                 | 2020                |
| Banco Nacional de Desenvolvimento | FINEM           | 12/15/2028 | IPCA + 3,1544% a.a.           | 75.482.447,62        | -                   |
| Banco Santander Brasil S.A.       | Operacao 4131   | 8/12/2026  | 100% CDI + 2,48% a.a.         | 7.383.650,95         | -                   |
| Banco Santander Brasil S.A.       | Operacao 4131   | 12/3/2025  | 100% CDI + 3,18% a.a.         | 4.548.376,65         | -                   |
| Banco Santander Brasil S.A.       | Finame          | 8/16/2021  | 100,00% TJLP + 5,00% base 365 | -                    | 27.401,97           |
| Caixa Econômica Federal           | Capital de Giro | 9/21/2026  | 100% CDI + 0,18% a.m          | 3.385.373,34         | -                   |
| Caixa Econômica Federal           | Capital de Giro | 11/10/2023 | 100% CDI + 0,22% a.m          | 1.265.075,39         | 1.982.532,58        |
| <b>Passivo Circulante</b>         |                 |            |                               | <b>4.548.441,86</b>  | <b>751.323,41</b>   |
| <b>Passivo Não Circulante</b>     |                 |            |                               | <b>87.516.482,11</b> | <b>1.258.611,12</b> |
| <b>Total</b>                      |                 |            |                               | <b>92.064.923,97</b> | <b>2.009.934,53</b> |

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza teve em 2021 um crescimento exponencial em função da captação de parte dos recursos necessários à construção do novo Hospital da Unimed Fortaleza, principalmente junto ao BNDES.

## NOTA 14 – DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme demonstrado a seguir:

| Débitos diversos  |                       |                      |
|---|-----------------------|----------------------|
|   | 2021                  | 2020                 |
| <b>Circulante</b>   | <b>97.437.779,01</b>  | <b>84.776.306,89</b> |
| Obrigações com Pessoal (I)                                | 30.712.104,59         | 25.990.919,15        |
| Fornecedores (II)   | 56.243.898,17         | 47.471.999,56        |
| Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual (III) | -                     | 3.290.173,34         |
| Outros Débitos (IV)                                       | 10.208.442,73         | 7.003.214,84         |
| Receita Antecipada (V)                                    | 273.333,52            | 1.020.000,00         |
| <b>Não Circulante</b>                                     | <b>11.402.837,57</b>  | <b>13.176.263,51</b> |
| Receita Antecipada (V)                                    | -                     | 273.333,52           |
| Leasing Financeiro - Alugueis (VI)                        | 11.402.837,57         | 12.902.929,99        |
| <b>Total</b>  | <b>108.840.616,58</b> | <b>97.952.570,40</b> |

### I. Obrigações com Pessoal

Obrigações diversas para com seus colaboradores, entre elas: salários, férias, 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 de clientes antes da data do período de cobertura contratual.

### IV. Outros Débitos

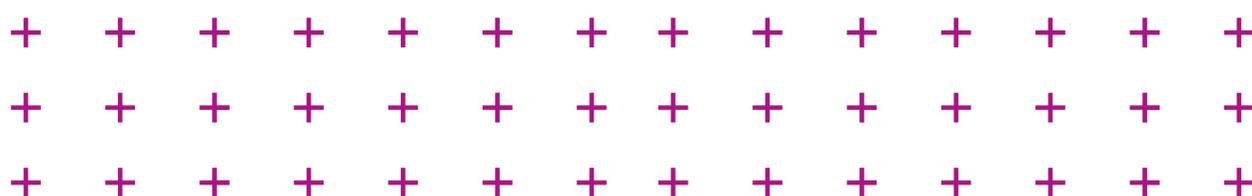
Demais obrigações da cooperativa, sendo que entre as mais relevantes encontram-se os repasses a associações cooperativistas e antecipações de clientes.

### V. Receita Antecipada

Valores referentes a recebimentos receitas cujos contratos são vigentes por mais de um exercício. A receita correspondente é apropriada mensalmente na proporção da vigência do contrato.

### VI. Leasing Financeiro - Alugueis

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





## NOTA 15 – PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

A UNIMED FORTALEZA possui provisões para tributos diferidos como segue:

| Provisões para tributos diferidos                |                     |                     |
|--|---------------------|---------------------|
|  | 2021                | 2020                |
| Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação    | 6.512.651,59        | 6.661.187,89        |
| Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação | 2.448.234,56        | 2.501.707,63        |
| <b>Total</b>                                     | <b>8.960.886,15</b> | <b>9.162.895,52</b> |

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

perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda. Em 2021 foi possível gerar uma posição atualizada e consistente sobre os prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento acumulado conforme demonstrado como segue:

| Provisões judiciais               |                      |                      |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                   | 2021                 | 2020                 |
| Provisão Contingência Regulatória | 39.882.533,33        | 41.486.850,68        |
| Provisão para ações cíveis        | 35.777.721,77        | 34.706.118,13        |
| Provisão para ações trabalhistas  | 3.554.813,77         | 3.554.813,77         |
| Demais Provisões para ações       | 4.253.834,40         | 4.253.834,40         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>83.468.903,27</b> | <b>84.001.616,98</b> |

### 16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais, distribuídas em 2.584 processos de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias representam em 2021 R\$ 316.709.793,44 (Em 2020 R\$ 225.796.917,33).

## NOTA 17 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

A cooperativa possui patrimônio líquido composto conforme demonstrado a seguir:

### 17.1 CAPITAL SOCIAL

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\$ 90.000,00. Ao final do exercício de 2021 o saldo do capital social foi de R\$ 221.387.309,90 (Em 2020 R\$ 198.778.828,91) e as variações no exercício

compostas principalmente pelo ingresso e saída de cooperados no montante, pelas integrações de capital mensal de quotas e pela incorporação da remuneração de juros ao capital líquido.

### 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                                  |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | 2021                  | 2020                  |
| Reservas de Reavaliação (I)               | 18.241.720,20         | 18.633.856,03         |
| Fundo para Contingências Tributárias (II) | 24.515,52             | 13.885.408,08         |
| Fundo para Contingência COVID 19 (III)    | -                     | 30.000.000,00         |
| Fundo de Reserva (IV)                     | 30.778.899,50         | 23.515.802,25         |
| FATES (V)                                 | 200.404.652,94        | 232.989.217,11        |
| <b>Total</b>                              | <b>249.449.788,16</b> | <b>319.024.283,47</b> |

## I. Reserva de Reavaliação

A cooperativa, suportada por laudo de avaliação de peritos independentes, procedeu à reavaliação dos bens do ativo imobilizado em 2000 e 2005, tendo como contrapartida a rubrica de “Reserva de reavaliação”, no patrimônio líquido. Os efeitos tributários foram registrados na rubrica de impostos diferidos sobre reavaliação. Os bens reavaliados são depreciados de acordo com a estimativa de vida útil econômica remanescente 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, este fundo foi criado para cobrir possíveis questionamentos tributários por parte das autoridades fiscais. No exercício de 2021 em função da segunda onda do COVID-19, visando a manutenção de seus associados entre o período de janeiro a julho/2021 os valores do REFIS foram abatidos do referido fundo para contingências tributárias, assim como no exercício anterior.

## III. Fundo para Contingências COVID-19

Constituído no montante de R\$ 30.000.000,00 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. Em 2021 foi revertido integralmente para os cooperados nas sobras brutas do exercício.

## 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 no exercício de 2021 se deu principalmente a partir da constituição da reserva sobre as sobras do exercício no montante de R\$ 7.237.946,32.

## 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, constituído na ordem de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício, assim como pela constituição mensal com base a apuração dos atos não cooperativos.

## 17.3 OUTRAS EXIGÊNCIAS ANS

### 17.3.1 PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 451/2020 e alterações, o PLA da operadora deve ser apurado mensalmente a partir dos valores contabilizados como Patrimônio Líquido ou Social, ajustado pelos seguintes efeitos econômicos. O exercício de 2021 encerrou com saldo apurado de R\$ 421.818.376,05 (Em 2020 R\$ 489.256.973,09).

### 17.3.2 MARGEM DE SOLVÊNCIA

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 451/2020 e alterações, a MS deve ser apurada mensalmente e corresponde ao maior montante entre os seguintes valores: a) 0,20 vezes a soma dos últimos doze meses: de 100% das contraprestações em preestabelecido, e de 50% das contraprestações em pós-estabelecido; ou b) 0,33 vezes a média anual dos últimos 36 meses da soma de: 100% dos eventos em preestabelecido, e de 50% dos eventos em pós-estabelecido. A Margem de Solvência Exigida tem a aplicação do percentual de exigência congelado em 75% conforme adoção antecipada pela UNIMED FORTALEZA do modelo padrão de capital baseado em riscos na apuração do seu capital regulatório. Além disso a UNIMED FORTALEZA usufrui de desconto de 10% da MSE em função do total de despesas em registradas 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.

No exercício de 2021 o saldo final da Margem de Solvência Exigida encerrou com R\$ montante de R\$ 404.463.195,50 (Em 2020 R\$ 360.115.251,63). Dessa forma apresentou suficiência de R\$ 17.355.180,55 (Em 2020 de R\$ 129.141.721,46) do patrimônio líquido ajustado em relação à margem de solvência exigida.

| Patrimônio ajustado e margem de solvência  |                |                       |                       |
|--|----------------|-----------------------|-----------------------|
|  | Percentual     | 2021                  | 2020                  |
| <b>Margem de Solvência Total</b>           | <b>100,00%</b> | <b>599.204.734,07</b> | <b>533.504.076,49</b> |
| Margem de Solvência Exigida                | 75,00%         | 449.403.550,56        | 400.128.057,37        |
| Desconto na MSE – Gastos com Promoprev     | 10%            | (44.940.355,06)       | (40.012.805,74)       |
| <b>Margem de solvência Exigida – MSE</b>   |                | <b>404.463.195,50</b> | <b>360.115.251,63</b> |
| <b>Patrimônio Líquido</b>                  |                | <b>482.979.396,74</b> | <b>546.340.715,41</b> |
| Deduções para efeito econômico             |                | (61.161.020,69)       | (57.083.742,32)       |
| <b>Patrimônio Líquido Ajustado – PLA</b>   |                | <b>421.818.376,05</b> | <b>489.256.973,09</b> |
| <b>Suficiência do PLA em relação a MSE</b> |                | <b>17.355.180,55</b>  | <b>129.141.721,46</b> |

+ + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +



### 17.3.3 CAPITAL BASEADO EM RISCOS

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 451/2020 e alterações, 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 operacional e legal e o risco de mercado. 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 RN em

questão, iniciando pelo risco de subscrição. A partir da opção pela adoção antecipada, quanto a apuração do capital regulatório, a operadora deverá considerar o maior entre o capital base, da margem de solvência ou do capital baseado em riscos apurado. Quanto à exigência de margem de solvência de forma escalonada, poderão considerar o percentual fixo de 75% (setenta e cinco por cento). Estabelecidos os critérios de cálculo a partir do modelo padrão definido na referida RN e alterações foram apurados para o capital de subscrição, crédito (obrigatório a partir de março) e operacional e legal (obrigatório a partir de setembro) os valores para o exercício de 2021 conforme segue. O montante referente ao Risco de Mercado será regulamento no ano de 2022.

| Capital Baseado em Risco        |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Agrupamento de Risco            | 2021.01               | 2021.02               | 2021.03               | 2021.04               | 2021.05               | 2021.06               |
| Subscrição                      | 104.582.911,31        | 105.307.334,28        | 106.423.917,74        | 107.520.417,92        | 108.628.860,79        | 109.787.588,36        |
| Crédito                         | -                     | -                     | 60.203.749,93         | 60.424.046,03         | 61.179.000,38         | 59.512.086,06         |
| Operacional e Legal             | -                     | -                     | -                     | -                     | -                     | -                     |
| Mercado                         | -                     | -                     | -                     | -                     | -                     | -                     |
| <b>Capital Baseado em Risco</b> | <b>104.582.911,31</b> | <b>105.307.334,28</b> | <b>146.142.604,00</b> | <b>147.338.129,11</b> | <b>148.959.405,88</b> | <b>148.757.155,63</b> |
| Agrupamento de Risco            | 2021.07               | 2021.08               | 2021.09               | 2021.10               | 2021.11               | 2021.12               |
| Subscrição                      | 110.580.155,56        | 111.926.051,60        | 112.896.662,10        | 113.466.633,55        | 114.249.837,20        | 114.410.999,14        |
| Crédito                         | 60.038.368,40         | 59.548.062,29         | 58.007.168,35         | 61.180.098,93         | 59.911.311,17         | 54.475.983,27         |
| Operacional e Legal             | -                     | -                     | 58.645.833,69         | 59.714.179,46         | 59.960.985,63         | 59.216.115,38         |
| Mercado                         | -                     | -                     | -                     | -                     | -                     | -                     |
| <b>Capital Baseado em Risco</b> | <b>149.905.398,84</b> | <b>150.792.547,04</b> | <b>209.175.909,02</b> | <b>213.205.486,38</b> | <b>213.216.484,90</b> | <b>208.515.014,08</b> |

### NOTA 18 – RECEITAS OPERACIONAIS

As receitas líquidas de assistência à saúde no exercício de 2021 são compostas como segue:

| Receitas   | CONTROLADORA            |                         | CONSOLIDADA             |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  | 2021                    | 2020                    | 2021                    | 2020                    |
| <b>Receitas de planos de assistência à saúde</b>                             | <b>2.514.864.235,73</b> | <b>2.250.049.268,95</b> | <b>2.514.864.235,73</b> | <b>2.250.049.268,95</b> |
| Contraprestações Líquidas  | 2.539.609.483,05        | 2.280.775.217,66        | 2.539.609.483,05        | 2.280.775.217,66        |
| Variações das Provisões Técnicas - Remissão                                  | (1.509.836,74)          | (136.546,67)            | (1.509.836,74)          | (136.546,67)            |
| (-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde              | (23.235.410,58)         | (30.589.402,04)         | (23.235.410,58)         | (30.589.402,04)         |
| <b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>         | <b>2.278.874,82</b>     | <b>789.410,16</b>       | <b>2.278.874,82</b>     | <b>789.410,16</b>       |
| <b>Receitas de oper.assistência à saúde não relac.planos de saúde da OPS</b> | <b>64.601.576,99</b>    | <b>52.893.542,81</b>    | <b>64.601.576,99</b>    | <b>52.893.542,81</b>    |
| Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar                      | 50.209.371,51           | 37.278.334,23           | 50.209.371,51           | 37.278.334,23           |
| Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual                           | 3.609.560,28            | 3.197.342,52            | 3.609.560,28            | 3.197.342,52            |
| Outras Receitas Operacionais   | 12.062.087,08           | 13.410.631,26           | 18.900.960,20           | 18.276.494,20           |
| (-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde              | (1.279.441,88)          | (992.765,20)            | (1.871.058,71)          | (1.413.662,38)          |
| <b>Total</b>   | <b>2.581.744.687,54</b> | <b>2.303.732.221,92</b> | <b>2.581.744.687,54</b> | <b>2.303.732.221,92</b> |

A UNIMED FORTALEZA encerra o exercício de 2021 com R\$ 2.581.744.687,54 (Em 2020 R\$ 2.303.732.221,92) de receitas operacionais totais.

### 18.1 SUPENSÃO E RECOMPOSIÇÃO DE REAJUSTES

A Unimed Fortaleza reconheceu no exercício de 2021 os valores residuais da Provisão de

Prêmios/Contraprestações Não Ganha do exercício de 2020 decorrentes dos reajustes suspensos das contraprestações no período de setembro a dezembro de 2020 e da recomposição do reajuste anual e por faixa etária não cobrados. Com base nos levantamentos realizados para este registro, ao final do período restou saldo destes fatos no grupo contábil de receita de contraprestações

efetivas correspondente a modalidade do plano, atendendo a regra de cobertura contratual para prestação do serviço de saúde no montante de R\$ 4.987.514,42, conforme orientação da ANS para o tratamento contábil do reajuste suspenso das Contraprestações, publicado em 08 de outubro de 2020.

## 18.2 REAJUSTE NEGATIVO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS aprovou no dia 08/07/2021 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 negativo de -8,19% sendo o mesmo válido para o período base dos contratos de maio de 2021 a abril de 2022. Tal medida gerou impacto econômico negativo no exercício de 2021 na ordem de R\$ 17.479.498,99.

## NOTA 19 – CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os Custos Assistenciais ou despesas de assistência à saúde no exercício de 2021 são compostas como segue:

| Custos Assistenciais  |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|
|   | 2021                    | 2020                    |
| <b>Despesas com planos de assistência à saúde da operadora</b>  | <b>2.179.487.807,74</b> | <b>1.777.650.135,41</b> |
| Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados  | 2.163.897.676,18        | 1.775.075.818,74        |
| Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados   | 15.590.131,56           | 2.574.316,67            |
| <b>Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde</b>                                  | <b>147.707.282,21</b>   | <b>110.924.679,89</b>   |
| Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde   | 31.440.678,12           | 17.966.260,22           |
| Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (I)                                    | 99.336.528,75           | 77.307.156,41           |
| Provisão para Perdas Sobre Créditos   | 16.930.075,34           | 15.651.263,26           |
| <b>Despesas de operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora</b> | <b>41.136.944,58</b>    | <b>49.306.065,79</b>    |
| Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da OPS                        | 41.136.944,58           | 49.306.065,79           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2.368.332.034,53</b> | <b>1.937.880.881,09</b> |

A UNIMED FORTALEZA encerra o exercício de 2021 com R\$ 2.368.332.034,53 (Em 2020 R\$ 1.937.880.881,09), 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 e os impactos gerados pelo COVID-19, os dois últimos conforme mencionado na NOTA 2 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E PRINCIPAIS POLÍTICAS E DIRETRIZES Item “A”, subitens “IV” e “V”.

### I. Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças

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 2021 na ordem de R\$ 99.336.528,75 foram registrados no resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa ANS 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 nº 08/2018 foi emitido em 2021 relatório circunstanciado de asseguarção limitada pela PP&C AUDITORES INDEPENDENTES S/S, quanto à adequação e a fidedignidade das informações referentes aplicação nos programas aprovados. Referido relatório se refere aos saldos registrados no exercício de 2020, 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*.

+ + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +



## NOTA 20 – DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas no exercício de 2021 são compostas como segue:

| Despesas administrativas                                   | CONTROLADORA          |                       | CONSOLIDADA           |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 2021                  | 2020                  | 2021                  | 2020                  |
| <b>Despesas com Pessoal Próprio</b>                        | <b>91.571.223,27</b>  | <b>97.560.003,13</b>  | <b>92.951.863,20</b>  | <b>98.840.906,18</b>  |
| Honorários da Administração                                | 5.050.726,09          | 4.690.658,27          | 5.070.526,09          | 4.715.726,27          |
| Despesas com Empregados                                    | 57.947.917,77         | 51.670.808,16         | 58.525.386,73         | 52.200.321,26         |
| Despesas com Encargos Sociais                              | 20.986.267,78         | 18.764.513,72         | 21.199.140,64         | 18.963.975,10         |
| Outras Despesas com Pessoal Próprio                        | 7.586.311,63          | 22.434.022,98         | 8.156.809,74          | 22.960.883,55         |
| <b>Despesas com Serviços de Terceiros</b>                  | <b>44.482.672,75</b>  | <b>42.340.367,40</b>  | <b>45.552.777,78</b>  | <b>43.378.640,99</b>  |
| Honorários Advocatícios                                    | 5.671.825,23          | 4.422.292,37          | 5.671.825,23          | 4.422.292,37          |
| Honorários de Auditoria                                    | 90.218,07             | 70.930,40             | 90.218,07             | 70.930,40             |
| Honorários de Consultoria                                  | 4.925.109,07          | 5.122.444,43          | 4.925.109,07          | 5.122.444,43          |
| Honorários de Serviços Técnicos                            | 10.912.985,44         | 11.304.449,28         | 10.947.173,44         | 11.335.144,28         |
| Mão de Obra Terceirizada                                   | 20.491.208,23         | 18.516.873,34         | 20.491.208,23         | 18.516.873,34         |
| Outras Despesas com Serviços de Terceiros                  | 2.391.326,71          | 2.903.377,58          | 3.427.243,74          | 3.910.956,17          |
| <b>Despesas com Localização e funcionamento</b>            | <b>23.695.862,89</b>  | <b>25.911.941,00</b>  | <b>23.737.792,66</b>  | <b>26.036.932,25</b>  |
| Despesas com Localização e Manutenção                      | 2.190.381,06          | 2.246.183,90          | 2.219.349,68          | 2.356.932,44          |
| Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos         | 5.497.495,11          | 3.357.931,58          | 5.497.495,11          | 3.357.931,58          |
| Depreciações e Amortizações                                | 9.478.566,69          | 13.742.521,86         | 9.491.527,84          | 13.756.764,57         |
| Outras despesas com localização e funcionamento            | 6.529.420,03          | 6.565.303,66          | 6.529.420,03          | 6.565.303,66          |
| <b>Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional</b> | <b>15.205.611,72</b>  | <b>13.271.089,20</b>  | <b>15.225.893,78</b>  | <b>13.297.405,48</b>  |
| <b>Despesas com Tributos</b>                               | <b>8.788.048,25</b>   | <b>3.657.828,31</b>   | <b>8.792.139,07</b>   | <b>3.661.283,83</b>   |
| <b>Despesas Administrativas Diversas</b>                   | <b>8.415.933,32</b>   | <b>19.117.922,32</b>  | <b>8.421.863,87</b>   | <b>19.125.619,87</b>  |
| <b>Total</b>   | <b>192.159.352,20</b> | <b>201.859.151,36</b> | <b>194.682.330,36</b> | <b>204.340.788,60</b> |

## NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Os Resultados Financeiros se apresentaram em 2021 da seguinte forma:

| Resultados financeiros                              | CONTROLADORA         |                      | CONSOLIDADA          |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|   | 2021                 | 2020                 | 2021                 | 2020                 |
| <b>Receitas Financeiras</b>                         | <b>99.301.134,87</b> | <b>58.182.277,72</b> | <b>99.414.744,92</b> | <b>58.205.300,33</b> |
| Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados         | 12.697.933,42        | 10.447.660,95        | 12.697.933,42        | 10.447.660,95        |
| Receitas com Títulos De Renda Fixa Públicos         | 10.579.393,75        | 10.161.273,68        | 10.579.393,75        | 10.161.273,68        |
| Receitas com Cotas de Fundos de Investimentos       | 32.835.025,14        | 29.659.457,44        | 32.835.025,14        | 29.659.457,44        |
| Receitas por Recebimentos em Atraso                 | 6.028.631,12         | 6.237.067,78         | 6.028.631,12         | 6.237.067,78         |
| Descontos Obtidos                                   | 3.926.700,21         | 258.156,00           | 3.926.745,21         | 258.294,83           |
| Receitas com Créditos Tributários                   | 32.985.925,61        | 307.913,58           | 32.985.925,61        | 307.913,58           |
| Outras Receitas Financeiras                         | 247.525,62           | 1.110.748,29         | 361.090,67           | 1.133.632,07         |
| <b>Despesas Financeiras</b>                         | <b>80.136.941,14</b> | <b>43.581.277,50</b> | <b>80.142.472,24</b> | <b>43.588.642,20</b> |
| Despesas com Cotas de Fundos de Investimentos       | 16.497.252,69        | 19.172.838,05        | 16.497.252,69        | 19.172.838,05        |
| Despesas com Títulos de Renda Variável              | 6.706.159,51         | 8.838.489,37         | 6.706.159,51         | 8.838.489,37         |
| Juros Sobre Capital Próprio                         | 18.542.554,16        | 10.682.214,84        | 18.542.554,16        | 10.682.214,84        |
| Despesas Bancárias                                  | 2.213.025,36         | 1.979.969,45         | 2.215.192,97         | 1.984.506,99         |
| Descontos Concedidos                                | 856.989,44           | 891.308,57           | 860.352,93           | 894.135,73           |
| Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos | 700.686,55           | 600.152,15           | 700.686,55           | 600.152,15           |
| Juros Sobre Impostos                                | 24.202.092,02        | 0,10                 | 24.202.092,02        | 0,10                 |
| Varição Monetária Passiva                           | 6.440.479,21         | 430.296,74           | 6.440.479,21         | 430.296,74           |
| Outras Despesas Financeiras                         | 3.977.702,20         | 986.008,23           | 3.977.702,20         | 986.008,23           |
| <b>Total</b>  | <b>19.164.193,73</b> | <b>14.601.000,22</b> | <b>19.272.272,68</b> | <b>14.616.658,13</b> |

## NOTA 22 – RESULTADO PATRIMONIAL LÍQUIDO

Os Resultados Patrimoniais se apresentaram em 2021 da seguinte forma:

| Resultados patrimoniais                                     | CONTROLADORA        |                     | CONSOLIDADA         |                     |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|   | 2021                | 2020                | 2021                | 2020                |
| <b>Receitas Patrimoniais</b>                                | <b>7.947.638,80</b> | <b>6.309.806,84</b> | <b>4.979.657,72</b> | <b>4.897.488,34</b> |
| Receitas Patrimoniais não relacionadas com o plano de saúde | 4.653.413,31        | 4.376.409,15        | 4.653.413,31        | 4.376.409,15        |
| Resultado de Equivalência Patrimonial Positivo              | 2.976.773,70        | 1.437.323,54        | -                   | 3.379,16            |
| Ganhos na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados           | 51.500,00           | 58.500,00           | 51.500,00           | 59.616,00           |
| Outras Receitas Patrimoniais                                | 265.951,79          | 437.574,15          | 274.744,41          | 458.084,03          |
| <b>Despesas Patrimoniais</b>                                | <b>139.526,36</b>   | <b>273.474,23</b>   | <b>139.526,36</b>   | <b>275.730,77</b>   |
| Despesas com bens destinados a venda                        | -                   | 130,81              | -                   | 130,81              |
| Resultado de Equivalência Patrimonial Negativa              | 62.694,68           | -                   | 62.694,68           | -                   |
| Perdas na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados           | 76.286,50           | 273.343,42          | 76.286,50           | 275.599,96          |
| Despesa com Desvalorização de Investimentos                 | 545,18              | -                   | 545,18              | -                   |
| <b>Total</b>  | <b>7.808.112,44</b> | <b>6.036.332,61</b> | <b>4.840.131,36</b> | <b>4.621.757,57</b> |





## NOTA 25 – 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 2021, 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 2021, no valor de R\$ 3.497.472,00 (Em 2020 de R\$ 3.193.344,00), 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, Unimed participações, Sicoob Credicom, Federação Equatorial, Unimed Serviços e Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros.

## NOTA 26 – COBERTURA DE SEGUROS

A UNIMED FORTALEZA mantém política de efetuar a cobertura de seguros contra incêndios e riscos diversos, considerado suficiente, segundo a opinião

dos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens e a sua respectiva continuidade, conforme quadro a seguir:

| Seguros bens móveis e imóveis |                         |                                   |              |                           |                       |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------|---------------------------|-----------------------|
| Apólices                      | Vigência                | Seguradora                        | Ramo         | Unidade                   | Valor Segurado        |
| 019702021010118000355         | 28/05/2021 - 28/05/2022 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | SEDE                      | 23.192.970,00         |
| 019702021010118000371         | 29/05/2021 - 29/05/2022 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | BS TOWER (CAC)            | 2.000.000,00          |
| 019702021010118000371         | 29/05/2021 - 29/05/2022 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | BS TOWER (MED PREV)       | 2.000.000,00          |
| 019702021010118000752         | 18/10/2021 - 18/10/2022 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | HRU                       | 135.000.000,00        |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB BEZERRA               | 3.100.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB PINTO MADEIRA         | 1.500.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB BEZERRA               | 1.100.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB OLIVEIRA PAIVA        | 500.000,00            |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | CLINICA OLIVEIRA PAIVA    | 2.200.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | CLINICA GODOFREDO MACIEL  | 1.450.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB GOMES DE MATOS        | 500.000,00            |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB TREZE DE MAIO         | 1.500.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB DOM LUIZ              | 1.500.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | LAB HENRIQUETA GALENO     | 700.000,00            |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | CLINICA LAURO NOGUEIRA    | 1.000.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | CLINICA SARGENTO HERMINIO | 1.000.000,00          |
| 019702021010118000020         | 20/12/2020 - 20/12/2021 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | CLINICA FREI CIRILO       | 1.000.000,00          |
| 1800780312                    | 04/09/2021 - 04/09/2022 | SOMPO SEGUROS S. A.               | EMPRESARIAL  | ESPAÇO SAÚDE              | 15.000.000,00         |
| 019702021010118000387         | 03/06/2021 - 03/06/2022 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | CENTRO PEDIATRICO         | 3.000.000,00          |
| 019702021010118000387         | 03/06/2021 - 03/06/2022 | UNIMED SEGUROS PATRIMONIAIS S. A. | EMPRESARIAL  | UNIPRONTA MARACANAU       | 3.000.000,00          |
| DIVERSAS                      | 01/01/2021 - 31/12/2021 | DIVERSAS                          | COMPREENSIVA | VEÍCULOS                  | 1.391.378,00          |
| <b>Total</b>                  |                         |                                   |              |                           | <b>201.634.348,00</b> |

## NOTA 27 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os valores constantes nas contas do ativo e passivo da UNIMED FORTALEZA, como instrumentos financeiros, encontram-se atualizados na forma contratada até 31 de dezembro de 2021 e correspondem, aproximadamente, ao seu valor de mercado. Os principais instrumentos financeiros estão representados por:

Disponível e valores equivalentes – Representados a valor de mercado, que equivale ao seu valor contábil;

Contas a receber – Classificados como ativos financeiros, “Empréstimos e Recebíveis” contabilizados pelos seus valores contratuais, os quais equivalem ao valor de mercado;

Empréstimos e financiamentos – Classificados como passivos financeiros “Empréstimos e Recebíveis” contabilizados pelos seus valores contratuais (custo amortizado). As taxas de juros dos empréstimos e financiamentos contratados

pela UNIMED FORTALEZA condizem com as taxas usuais de mercado, sendo as mesmas determinadas com base no CDI mais Spread.

Fornecedores – Reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado, por meio, do método dos juros efetivos (taxa de juros efetiva).

Em 2021, com a mudança do cenário de incertezas econômicas no mercado financeiro, a UNIMED FORTALEZA optou por encerrar as operações de swap realizadas em 2020 que visavam garantir a proteção contra inesperadas oscilações de preços por conta das variações diárias que os mercados e os ativos têm. Os resultados das operações finalizadas estão detalhados em quadro que segue:

| SWAP – Operações Finalizadas |                |                       |                   |              |                     |                |                 |                   |
|------------------------------|----------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| Derivativo                   |                | Valores Moeda Empresa |                   |              |                     |                | Resultado       |                   |
| Data Competência             | Data Pagamento | Valor da Operação     | Saldo Ativo Total | Ajuste Ativo | Saldo Passivo Total | Ajuste Passivo | Lucro           | Prejuízo          |
| 8/10/2020                    | 1/31/2021      | 5.085.258,76          |                   |              |                     |                | 9.008,95        | 169.320,02        |
| 8/10/2020                    | 2/28/2021      |                       |                   |              |                     |                |                 | 243.212,66        |
| 8/10/2020                    | 3/1/2021       |                       |                   |              |                     |                |                 | 129.055,55        |
| <b>Total</b>                 |                |                       |                   |              |                     |                | <b>9.008,95</b> | <b>541.588,23</b> |

## NOTA 28 – 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  | 13.623.324,58        | 29.605.735,41         | 63.938,56            | 24.557.758,87         | 67.861.586,07         | 126.652.733,30        | 262.365.076,79        |
| Rede Contratada   | 51.932.902,22        | 99.395.904,66         | 15.086.058,21        | 203.269.081,64        | 48.821.632,07         | 34.466.704,41         | 452.972.283,21        |
| Intercâmbio Eventual  |                      |                       |                      |                       |                       | 7.447.089,18          | 7.447.089,18          |
| <b>Total</b>  | <b>65.556.226,80</b> | <b>129.001.640,07</b> | <b>15.149.996,77</b> | <b>227.826.840,51</b> | <b>116.683.218,14</b> | <b>168.566.526,89</b> | <b>722.784.449,18</b> |

+

+

+



## NOTA 29 – TESTE DE ADEQUAÇÃO DOS PASSIVOS – TAP

O Teste de Adequação de Passivos (TAP) é elaborado utilizando métodos estatísticos e atuariais, com base em premissas realistas da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., 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-EM Ssb 2021 por sexo e idade, 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 na competência de 31/12/2021. 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, com estimativa de R\$ 553.865.687,67 detalhado conforme segue:

| 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 R\$) |
| Carteira individual                           | Não                                     | 9,00%  | 5,73%   | 7,27%  | -  | Não  | Nenhum                                   | -R\$ 278.092.705,13   |
| Coletivo por adesão                           | Não                                     | 8,05%  | 5,73%   | -  | 9,78%  | Não  | Nenhum                                   | R\$ 678.224.618,32  |
| Coletivo empresarial                          | Não                                     | 15,01%   | 5,73%   | -  | 9,78%  | Não  | Nenhum                                   | R\$ 153.733.774,48  |
| Corresponsabilidade assumida em pré-pagamento | -                                       | -  | -   | -  | -  | -  | -  | -   |

## NOTA 30 – EVENTOS SUBSEQUENTES

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

Fortaleza – Ceará, 31 de dezembro de 2021.

**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 INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

**Aos  
Diretores, Conselheiros e Cooperados da  
Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.**

### Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis individuais e consolidadas da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda (Entidade), identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 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 individuais e consolidadas 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 2021, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

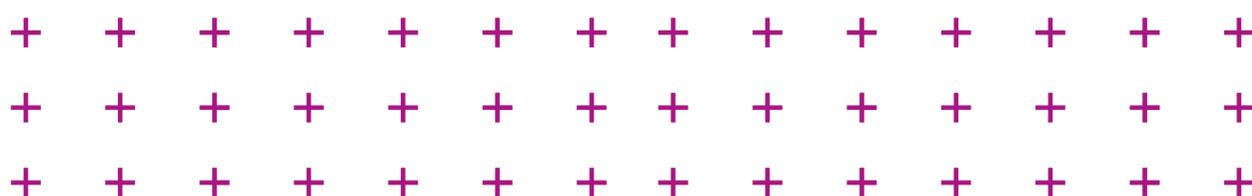
### Base para opinião

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 individuais e consolidadas". Somos independentes em relação à entidade, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

### Outros assuntos

#### Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, 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. 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 individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas, 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 individuais e consolidadas

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da Entidade em continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis individuais e consolidadas, 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 e suas controladas.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da entidade e suas controladas. 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 e suas controladas 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 individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações contábeis das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações contábeis consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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), 28 de janeiro de 2022.



PP&C Auditores Independentes S/S  
CNPJ:67.643.825/0001-03  
CRC2SP16.839/O-0  
CVM: 6092



Giacomo Walter Luiz de Paula  
SÓCIO - RESPONSÁVEL TÉCNICO  
CONTADOR CRC1SP243.045/O-0  
CPF: 273.725.088-94

# 159

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

## PERFIL DO RELATÓRIO

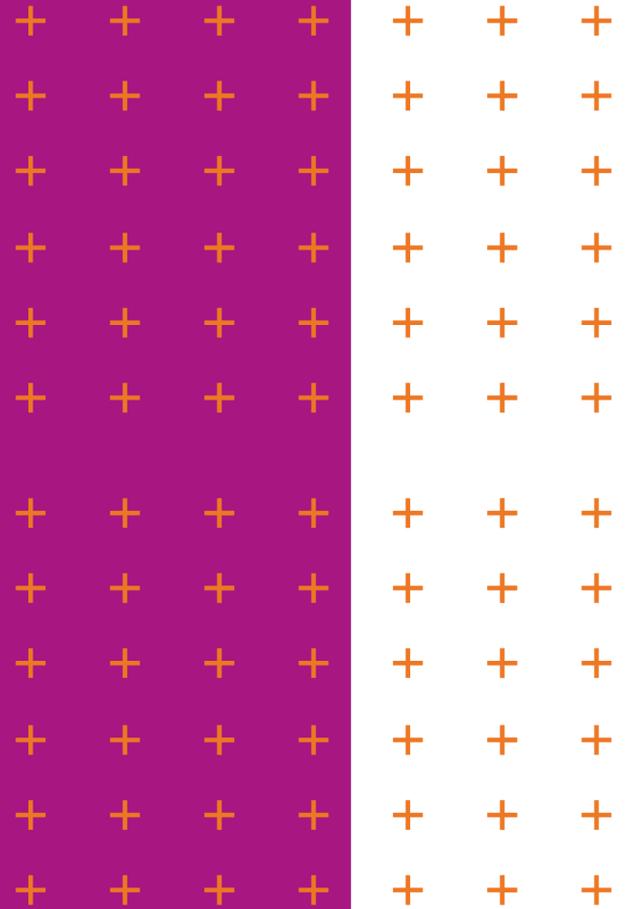
A sustentabilidade de uma organização está diretamente relacionada ao impacto que o negócio traz para sociedade no tripé: econômico, social e ambiental. O Relatório de Gestão e Sustentabilidade é o documento que relata o desempenho da Cooperativa no tripé da sustentabilidade e é a forma direta do diálogo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

# 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 2021, 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.

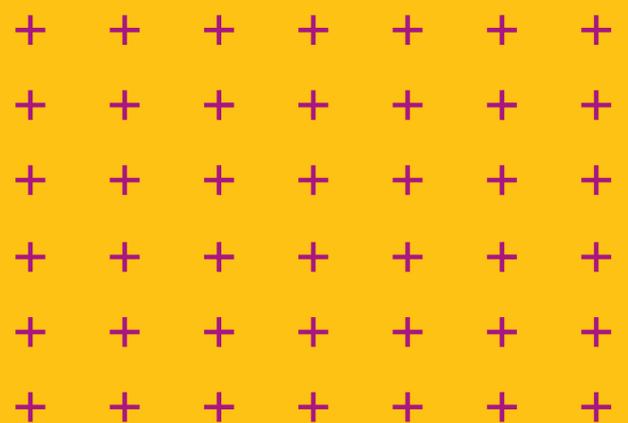
Para produzir o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021, foi realizada uma pesquisa de avaliação de relevância, para os stakeholders, em relação aos temas abordados na edição. Para isso, os Cooperados, Clientes, Colaboradores e fornecedores foram convidados a expressar suas opiniões sobre os temas mais importantes para a composição deste relatório. A pesquisa foi realizada no período de agosto e novembro de 2019. Em caso de dúvidas ou sugestões, envie e-mail para [comunicacao@unimedfortaleza.com.br](mailto:comunicacao@unimedfortaleza.com.br).



# Processo Adotado

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 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).

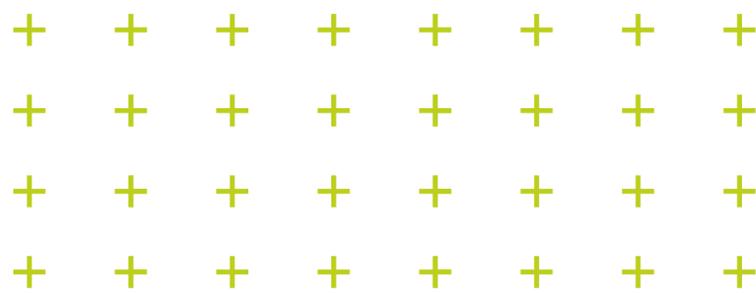
### **Passo 3:** Validação

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.





(G4-20 e G4-21)

# MATRIZ DE MATERIALIDADE

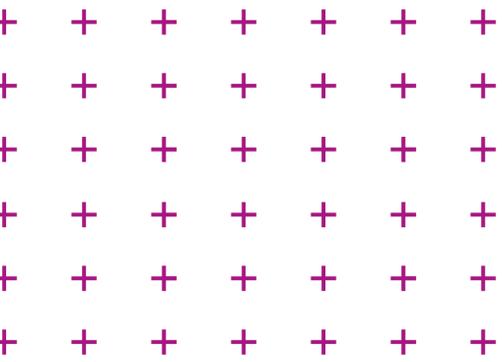
O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 da Unimed Fortaleza foi estruturado com base nas diretrizes do GRI – G4, onde foi elaborada uma pesquisa com os stakeholders da organização.

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:

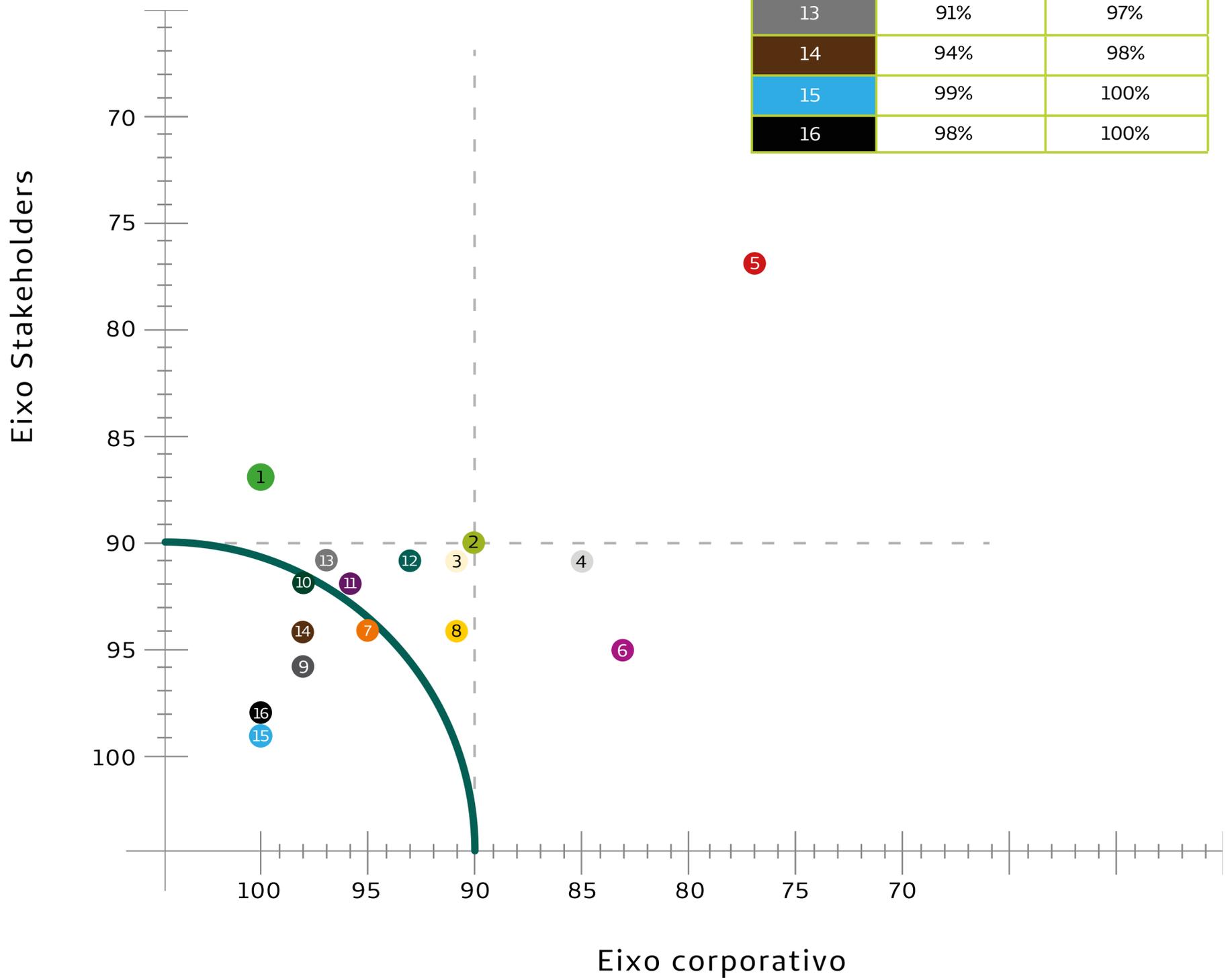
## Temas apresentados para votação

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%             |



163



# ÍNDICE REMISSIVO

| Perfil e governança   |  |  |
|-----------------------|--|--|
| Estratégia e análise  |  | Págs. RA   |
| <b>G4-1</b>           | Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.  | Pág. 4 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.   |
| <b>G4-2</b>           | Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.   | Pág. 4 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.   |
| Perfil organizacional |  | Págs. RA   |
| <b>G4-3</b>           | Nome da organização.   | Págs. 13 e 21 – Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.  |
| <b>G4-4</b>           | Principais produtos, marcas e serviços.  | Pág. 14 e 22   |
| <b>G4-5</b>           | Localização da sede da organização.  | A Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., ou Unimed Fortaleza, é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro de Aldeota–Fortaleza. |
| <b>G4-6</b>           | Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório. | A totalidade de operações ocorre no Brasil.  |
| <b>G4-7</b>           | Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.  | Pág. 13  |
| <b>G4-8</b>           | Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).   | Pág. 13  |
| <b>G4-9</b>           | Relate o porte da organização.   | A Unimed Fortaleza é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte.   |
| <b>G4-10</b>          | Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.         | Pág. 13 e 107  |
| <b>G4-11</b>          | Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.  | Seguindo o regime de contratação CLT, 100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.  |
| <b>G4-12</b>          | Descreva a cadeia de fornecedores da organização.  | Pág. 97  |
| <b>G4-13</b>          | Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.                             | Pág. 13  |
| <b>G4-14</b>          | Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.   | Pág. 31 e 46   |
| <b>G4-15</b>          | Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.  | Pág. 105   |
| <b>G4-16</b>          | Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.   | Pág. 105   |

+ + + + + + + + + + + + + + +

+ + + + + + + + + + + + + + +

+ + + + + + + + + + + + + + +

| Aspectos materiais identificados e limites |  | Págs. RA   |
|--|--|--|
| <b>G4 - 17</b>                             | Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos pelo relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório.   | Este Relatório cobre todas as unidades da Unimed Fortaleza.  |
| <b>G4 - 18</b>                             | Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.   | Págs. 159  |
| <b>G4 - 19</b>                             | Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.   | Pág. 159   |
| <b>G4 - 20</b>                             | Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. <ul style="list-style-type: none"> <li>Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência.</li> <li>Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.</li> </ul>                            | Pág. 161   |
| <b>G4 - 21</b>                             | Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas.</li> <li>Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.</li> </ul> | Pág. 161   |
| <b>G4 - 22</b>                             | Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.  | Os capítulos dos relatórios anteriores eram feitos por diretoria. A partir de 2019, os relatórios passaram a ser feitos por assunto. |
| <b>G4 - 23</b>                             | Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.  | Este é o sexto Relatório da Unimed Fortaleza feito seguindo as diretrizes GRI-G4.  |
| Engajamento de <i>stakeholders</i>         |  | Págs. RA   |
| <b>G4 - 24</b>                             | Apresente uma lista de grupos de <b>stakeholders</b> engajados pela organização.   | Pág. 159   |
| <b>G4 - 25</b>                             | Relate a base usada para a identificação e a seleção de <b>stakeholders</b> para engajamento.  | Pág. 159   |
| <b>G4 - 26</b>                             | Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <b>stakeholders</b> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.  | Pág. 159   |
| <b>G4 - 27</b>                             | Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <b>stakeholders</b> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <b>stakeholders</b> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.  | Pág. 159   |
| Perfil do relatório                        |  | Págs. RA   |
| <b>G4 - 28</b>                             | Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.  | Pág. 159   |
| <b>G4 - 28v</b>                            | Data do relatório mais recente (se houver).  | O Relatório de Gestão 2021 da Unimed Fortaleza é de 10 de fevereiro de 2022.   |

+ + + + + + + + + + + + + +  
+ + + + + + + + + + + + + +  
+ + + + + + + + + + + + + +

|                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| <b>G4-30</b>                         | Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).   | A publicação é feita anualmente.   |
| <b>G4-31</b>                         | Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.   | Pág.159  |
| <b>G4-32</b>                         | Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.                          | A opção escolhida pela cooperativa foi a opção “de acordo - essencial” das diretrizes da GRI na versão G4. |
| <b>G4-33</b>                         | Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.   | Apenas parte deste Relatório foi verificado externamente, o demonstrativo contábil.                        |
| <b>Governança</b>                    |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-34</b>                         | Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais. | Págs. 5, 10, 17 e 20   |
| <b>Ética e integridade</b>           |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-56</b>                         | Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.   | Págs. 15, 33, 49 e 92  |
| <b>Econômico</b>                     |  | <b>Sustentabilidade</b>  |
| <b>Forma de gestão</b>               |  |  |
| <b>Aspecto: Desempenho econômico</b> |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-EC1</b>                        | Valor econômico direto gerado e distribuído.   | Págs. 117 e 123  |
| <b>Forma de gestão</b>               |  |  |
| <b>Aspecto: Práticas de compra</b>   |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-EC9</b>                        | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.  | Pág. 97  |
| <b>Forma de gestão</b>               |  |  |
| <b>Aspecto: Biodiversidade</b>       |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-EN13</b>                       | <b>Habitats</b> protegidos ou restaurados.   | Pág.105  |
| <b>Forma de gestão</b>               |  |  |
| <b>Aspecto: Emissões</b>             |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-EN15</b>                       | Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).   | Pág.107  |

+ + + + + + + + + + + + + + +

+ + + + + + + + + + + + + + +

+ + + + + + + + + + + + + + +

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |
| <b>Aspecto: Efluentes e resíduos</b>                     |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-EN22</b>   | Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.  | Pág. 105   |
| <b>G4-EN23</b>   | Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.   | Pág. 105   |
| <b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>          |  |  |
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |
| <b>Aspecto: Emprego</b>                                  |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-LA1</b>  | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.   | Pág. 107   |
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |
| <b>Aspecto: Saúde e segurança no trabalho</b>            |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-LA6</b>  | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.                                   | Pág. 46  |
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |
| <b>Aspecto: Treinamento e educação</b>                   |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-LA9</b>  | Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.  | Págs. 35 e 51  |
| <b>G4-LA10</b>   | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.          | Págs. 35, 39, 51 e 59  |
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |
| <b>Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades</b> |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-LA12</b>   | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. | A Unimed Fortaleza possui um Comitê de Governança Corporativa e dele fazem parte a Superintendência de Gestão e Planejamento Empresarial, Responsabilidade Socioambiental, Auditoria Interna, Ouvidoria e Marketing e Comunicação. |
| <b>Sociedade</b>   |  |  |
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |
| <b>Aspecto: Comunidades locais</b>                       |  | <b>Págs.RA</b>   |
| <b>G4-SO1</b>  | Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.   | Págs. 99, 102 e 105  |
| <b>Responsabilidade pelo produto</b>                     |  |  |
| <b>Forma de gestão</b>                                   |  |  |

+ + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + +

| <b>Aspecto: Saúde e segurança do cliente</b>                |  | <b>Págs.RA</b>  |
|---|--|---|
| <b>G4 - PR1</b>   | Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias. | Págs. 89, 94 e 99   |
| <b>Forma de gestão</b>                                      |  |   |
| <b>Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços</b>            |  | <b>Págs.RA</b>  |
| <b>G4-PR5</b>   | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.  | Págs. 69, 80, 94, 99 e 102  |
| <b>Forma de gestão</b>                                      |  | <b>Sustentabilidade</b>   |
| <b>Aspecto: Conformidade</b>                                |  | <b>Págs.RA</b>  |
| <b>G4-EN29</b>  | Multas recebidas por não conformidade com regulações da ANS  | Pág. 94   |
| <b>Forma de gestão</b>                                      |  |   |
| <b>Aspecto: Não discriminação (Código de Conduta Ética)</b> |  | <b>Págs.RA</b>  |
| <b>G4-HR3</b>   | Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.  | A Unimed Fortaleza preza pela conduta ética e respeito à diversidade de cores, raça e gênero. |

+ + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +  
 + + + + + + + + + + + + + + +

# EXPEDIENTE

## UNIMED FORTALEZA

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

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

### COMITÊ DE ELABORAÇÃO

#### Editorial

#### Gerência de Marketing e Comunicação:

Anne Louize

Larissa Freire

Mariana Matos

Talita Cavalcante

#### Diagramação e produção gráfica

Agência Acesso Comunicação

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

#### Web design e programação

Atratis Comunicação Digital

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



**RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2021**