



# RELATÓRIO INTEGRADO 2022

**Unimed**   
Fesp

Federação das Unimed  
do Estado de São Paulo

# RELATÓRIO INTEGRADO 2022

[WWW.UNIMEDFESP.COOP.BR](http://WWW.UNIMEDFESP.COOP.BR)

**Unimed**   
Fesp

## MENSAGEM DA DIRETORIA



**D**irigir uma operadora de planos de saúde como a Federação das UnimedS do Estado de São Paulo é mais do que um desafio: trata-se de um grande privilégio. Como profissionais da medicina, não medimos esforços para atuar na promoção da saúde e da qualidade de vida das pessoas por meio da Fesp, valorizando o trabalho do médico cooperado e fortalecendo as UnimedS filiadas.

É com esta atitude que temos atuado na gestão da Unimed Fesp, enfrentando um cenário desafiador no mercado da saúde suplementar no Brasil, especialmente após a fase mais aguda da pandemia de Covid-19. Felizmente, com o maior alcance da vacinação, a pandemia foi controlada, mas seus efeitos reverberaram com intensidade em 2022.

Um dos indicadores que refletem este fato são os altos patamares da variação de custos médico-hospitalares, em níveis acima dos registrados nos demais mercados. Não só nos custos, há desafios constantes nos aspectos regulatórios por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em que podemos destacar a ampliação da cobertura

assistencial para transtornos globais de desenvolvimento - em especial o Transtorno do Espectro Autista - o que gerou um importante impacto sobre as operadoras, inclusive pressionando a judicialização da medicina.

Por conta desse contexto, temos

**Temos trabalhado intensamente para elevar ainda mais a qualidade dos produtos e serviços**

trabalhado intensamente para elevar ainda mais a qualidade dos produtos e serviços, aumentando a presença no mercado, fidelizando clientes e focados em manter um olhar cada vez mais aguçado às jornadas, necessidades e dores dos nossos clientes e, também, das UnimedS filiadas. Consequência disso é o aprimoramento da eficiência financeira da cooperativa. Neste ano, investimos bastante em tecnologia, inovação e automatização de processos, oferecendo novas soluções, mas sem deixar de lado a qualificação das pessoas, desde os técnicos até os dirigentes.

A oferta do curso de pós-graduação nos temas de ESG (*Environmental, Social and Governance*), em parceria com a Faculdade Unimed, assim como as duas turmas de Intercâmbio Técnico Internacional, junto com o Sescoop-SP, simbolizam este movimento, no qual apoiamos a renovação do conhecimento e a troca de informações com as melhores experiências mundiais no ramo da saúde. Por meio dessas ações, aprimoramos nossa forma de cuidar, formando profissionais cada vez mais bem preparados para os desafios de saúde de hoje e do futuro.

Durante este ano, elaboramos o novo Planejamento Estratégico, que entrará em vigor a partir de 2023, e que será fundamental para conduzir a Unimed Fesp e as UnimedS filiadas a uma nova etapa de desenvolvimento sustentável, equilibrando resultado operacional, institucional e de reputação, em acordo com as boas práticas e trazendo a valorização do trabalho do médico cooperado como fator fundamental. Os compromissos com a sociedade, a preservação e o uso racional de recursos naturais, assim como a promoção de um crescimento que gera valor a todos os stakeholders, serão ainda mais fortes.

A publicação deste relatório é apenas mais um indicativo do engajamento da Unimed Fesp para que todos possam conhecer, de maneira detalhada e transparente, o que foi realizado em 2022.

Desejamos uma boa leitura.

**Diretoria Executiva**  
Federação das UnimedS do Estado de São Paulo

GRI 2-14, 2-22



**Dr. Ajax Rabelo Machado**  
Diretor de Gestão Operacional  
**Dr. Miguel Zerati Filho**  
Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional

**Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade Nogueira**  
Diretora Financeira  
**Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia**  
Diretor Presidente

**Dr. Arnaldo Passafini Neto**  
Diretor Superintendente  
**Dr. André Domingos Pippa Tomazella**  
Diretor de Mercado



# Sumário

## 04 - MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

04

## 11 - NOSSA ESTRUTURA

- 11 - A Unimed
- 12 - A Unimed Fesp
- 13 - Marca Unimed
- 14 - Cooperativismo
- 15 - Perfis de atuação da Unimed Fesp
- 17 - Conexões associativas
- 18 - Principais serviços
- 20 - Principais destaques e conquistas

11

## 58 - COMO NOS RELACIONAMOS

- 58 - Unimed's filiadas, colaboradores e clientes
- 70 - Promoção à Saúde
- 71 - Fornecedores
- 73 - Suprimentos Médicos e OPME
- 77 - Valor em Saúde e Eficiência Operacional
- 83 - Programa Qualificare
- 85 - Remuneração Baseada em Valor
- 86 - Governo e Agência Nacional de Saúde Suplementar

58

87

## 23 - NOSSO MODELO

- 23 - Governança, riscos e compliance
- 26 - Integridade e gestão de crise
- 28 - Escala de alçadas
- 30 - Conflito de interesses
- 32 - Canal de ética
- 36 - Auditoria externa
- 37 - Composição e responsabilidades dos órgãos de governança
- 38 - Eficácia dos processos e impactos
- 39 - Nomeação e seleção para alta administração e comitês
- 42 - Funções executivas e não executivas
- 44 - Auditorias
- 45 - Organograma
- 46 - Equipes multidisciplinares
- 58 - Planejamento estratégico

23

## 87 - COMO GERAMOS E COMPARTILHAMOS VALOR

- 87 - Capital financeiro
- 89 - Capital intelectual e inovação
- 91 - Educação Institucional
- 96 - Segurança da Informação e LGPD
- 99 - Capital humano
- 104 - Medicina Baseada em Evidências
- 105 - Capital social/relacionamentos
- 110 - Posicionamento de Marca
- 113 - Capital natural - Água, energia, resíduos

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

116

## 116 - PERSPECTIVAS FUTURAS

117

126

## 126 - RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

129

## 125 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

181

## 181 - 177 - DADOS CADASTRAIS

182

## 178 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



# O RELATÓRIO

## SOBRE O DOCUMENTO

Este relatório foi preparado em conformidade com a GRI *Sustainability Reporting Standards* 2021. Os dados e informações aqui relatados dizem respeito ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, e foram colhidos e sistematizados a partir da análise estratégica da alta direção, junto com especialistas que contribuíram para a seleção e abordagem de cada tema, segundo os critérios internacionais de relatos de gestão, e de maneira a representar todas as perspectivas que envolvem o cotidiano da empresa.

As fases de elaboração seguiram a sequência aqui demonstrada e, para mais detalhes sobre o relatório, basta entrar em contato pelo e-mail [compliance@unimedfesp.coop.br](mailto:compliance@unimedfesp.coop.br).

## DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

Cada um dos membros da Diretoria Executiva foi submetido a uma entrevista com o objetivo de identificar as linhas de abordagem e os temas considerados mais relevantes que representassem a gestão no período selecionado. Além dos dirigentes, os superintendentes também foram entrevistados.

## RISCOS E OPORTUNIDADES

Para a elaboração deste material, a Unimed Fesp executou um levantamento geral de práticas de relatos nacionais e mundiais, considerando as boas práticas de mercado e as características do mercado de planos de saúde.

## IMPACTOS EM SUSTENTABILIDADE

Os dados extraídos nas primeiras fases de coleta de informações foram consolidados. Em seguida, foi aplicado o instrumento de análise de impacto nos temas selecionados, para o qual foram envolvidos 21 gestores de variados setores e que avaliaram o impacto de cada tema, considerando riscos, legislação/regulamentação, setor de atuação, oportunidade e inovação.

## MAPEAMENTO E ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

Os stakeholders da Fesp, selecionados para participar do processo de avaliação de influência dos 39 temas definidos nas fases 1 e 2, foram identificados por meio de processo conjunto, en-



GRI 2-3, 2-29, 3-1, 3-2

volvendo os gestores que participaram da fase anterior. Foi realizada uma pesquisa on-line com 85 stakeholders divididos em: colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, médicos cooperados, sociedade, terceiros e fornecedores.

## GESTÃO DOS TEMAS MATERIAIS

Apresentamos, a seguir, a forma como os temas materiais estão correlacionados ao conteúdo das Normas GRI e aos capitais que promovem a geração de valor aos *stakeholders*. Consulte o capítulo Geração de Valor na página 10.

### LISTA DE TÓPICOS MATERIAIS e CONEXÕES - FESP 2022

Nº	Tema Material	Conteúdo	Indicadores	Impacto/Limite	Stakeholder impactado	Capital impactado	ODS
1	Gestão Financeira	201: Desempenho Econômico 2016	201-1, 201-2, 201-3, 201-4	Interno/ Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço, terceiros e fornecedores	Financeiro	8 e 9
2	Gestão de Mercado	202: Presença no Mercado 2016	202-1, 202-2	Interno/ Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	—
		Fesp: Transparência	Preços e Coberturas				
3	Integridade	Fesp: Qualificação da Operadora	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)	Interno	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de Relacionamento	16
		GRI 205: Combate a Corrupção 2016	205-1, 205-2, 205-3				
		Fesp: Compliance	Descrição da estrutura e programa de Compliance				
		Fesp: Gestão de Risco	Número de riscos identificados no ano				
4	Impacto Ambiental	Fesp: Gestão de Crise	Descrição do plano de Gestão de Crise	Interno/ Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço	Natural	6, 7, 11, 12, 13, 14, 15
		Fesp: Segurança da Informação	Número de participantes em treinamentos de LGPD no ano				
		GRI 302: Energia 2016	GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5				
5	Diversidade e Inclusão	GRI 303: Água e Efluentes 2018	GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5	Interno	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Humano	5
		GRI 306: Resíduos 2020	GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5				
6	Direitos Humanos	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	GRI 405-1, 405-2	Interno/ Externo	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Humano	8 e 10
		GRI 406: Não Discriminação 2016	GRI 406-1				
		GRI 408: Trabalho Infantil 2016	GRI 408-1				
		GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	GRI 409-1				

GRI 3-3

Nº	Tema Material	Conteúdo	Indicadores	Impacto/Limite	Stakeholder impactado	Capital impactado	ODS
7	Experiência do Cliente	GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1, 416-2	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço, terceiro	Social e de Relacionamento	—
		GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1				
		Fesp: Satisfação do Cliente	Índice de satisfação do cliente				
		Fesp: Comunicação com Cliente	Canais de acesso do cliente com a Instituição				
8	Estrutura e Operações	Fesp: Marca e Reputação	Número de manifestações no ano	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	—
		Fesp: Eficiência Operacional	Gestão Integrada				
8	Estrutura e Operações	Fesp: Infra-estrutura	Número e distribuição de unidades	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed Paulista, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	—
		Fesp: Acesso à Saúde	Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) Atenção Primária a Saúde (APS)				
9	Responsabilidade Social	Fesp: Acesso à Saúde	Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) Atenção Primária a Saúde (APS)	Externo	Clientes	Social e de Relacionamento	3

## GERAÇÃO DE VALOR

O entendimento que permeia cada frente de ação desenvolvida pela Unimed Fesp, passa por ir além do objetivo proposto. Os mais de 50 anos de história e presença no mercado refletem também essa postura, uma busca constante por superar as expectativas entregando produtos e serviços com qualidade acima da média.

**A organização gera valor junto à sociedade investindo em:**

- Cooperativismo.
- Governança.
- Compliance e gestão de riscos.
- Inovação e tecnologia.
- Qualidade e segurança.
- Estratégia.
- Colaboradores.
- Promoção da saúde.
- Responsabilidade social, cultural e ambiental.
- Desenvolvimento e fortalecimento das Unimeds do estado de São Paulo.

**Fornecemos:**

- Assistência à saúde.
- Informação e conhecimento.

**Stakeholders para quem geramos valor:**

- Unimeds filiadas.
- Empresas parceiras e contratantes.
- Clientes.
- Beneficiários.
- Sociedade.

**Capital financeiro** - Receitas, plano de saúde, Intercâmbio, coparticipações opcionais.

**Capital manufaturado** - Estrutura física e tecnológica.

**Capital intelectual** - Conhecimento tácito, sistemas, procedimentos, protocolos, inovação, qualidade, saber médico.

**Capital social e relacionamento** - Programas e campanhas sociais.

**Capital humano** - Pessoas, competências, experiências e motivações.

**Capital natural** - Água, energia e resíduos.

## NOSSA ESTRUTURA

### A UNIMED

Criada em 1967, a Unimed é uma cooperativa de trabalho médico que nasceu da iniciativa de um grupo de médicos da cidade de Santos (SP) e que buscava desenvolver um novo modelo de atendimento. Esta era uma necessidade premente, especialmente dentro do contexto da época, em que o serviço público brasileiro era ainda mais precário.

Além disso, as medicinas de grupo iniciavam sua expansão, trabalhando por meio de uma lógica mercantil que distanciava os pacientes de um atendimento com o foco real em sua saúde e qualidade de vida, além de proporcionar uma remuneração inadequada aos profissionais.

Foi assim que surgiu a Unimed (União de médicos), organizada como cooperativa, o que deu aos médicos a administração direta de seus serviços, proporcionando uma melhor assistência aos clientes e, também,

condições de trabalho compatíveis.

A partir do sucesso da primeira Unimed, fundada no litoral paulista, outros médicos se interessaram por criar o mesmo modelo em suas regiões. Assim, foram criadas Unimeds em diversas cidades, espalhando-se por todo o território nacional em poucos anos.



### A UNIMED FESP

Depois de quatro anos em que UnimedS iam surgindo em diversas cidades, provando que o modelo cooperativista era a melhor resposta ao desafio da saúde no Brasil, houve a necessidade de uma estrutura voltada para a organização regional, padronização e apoio técnico de maneira ampla. E com esse objetivo foi fundada a Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp) em 1971.

No contexto hierárquico, a Unimed Fesp é uma cooperativa de segundo grau, tendo responsabilidades no campo institucional e operacional para com as UnimedS filiadas (cooperativa de primeiro grau) em todo o estado de São Paulo. A sede da Federação fica na Rua José Getúlio, 78/90, no bairro da Aclimação, em São Paulo (SP).

### Números da Unimed no estado de São Paulo

- 75 UnimedS filiadas à Fesp.
- Mais de 3 milhões de beneficiários.
- Mais de 36 mil colaboradores.
- 21 mil médicos cooperados.

### Rede própria das UnimedS paulistas

- 52 Hospitais.
- 47 Prontos atendimentos.
- 35 Unidades de Atenção Primária à Saúde.
- 33 Centros de diagnósticos.
- 33 Laboratórios e 49 postos de coleta.
- 33 Farmácias.
- 7 Óticas.
- 12 centros de vacinação.

### MARKET SHARE UNIMED FESP

38% do Sistema Unimed Nacional

12ª posição (1,356%) do mercado paulista de planos de saúde

23ª posição (0,702%) do mercado nacional de planos de saúde

GRI 2-1, 3-3



### MARCA UNIMED

A marca Unimed é conhecida pelo público e possui uma autoridade expressiva, inclusive fora do segmento de saúde suplementar. Por isso, o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (Inpi) a considera de alto renome, dona de tradição e qualificação no mercado que inspiram confiança! Há 30 anos, essa confiança se traduz em importantes reconhecimentos.

Pela 30ª vez consecutiva, o plano de saúde mais lembrado pelos brasileiros no Prêmio Folha Top of Mind é a Unimed, mantendo a liderança com índice de 33 pontos, muito à frente do segundo lugar (6 pontos)

A marca está presente entre as 10 melhores empresas para desenvolver carreira no Brasil, segundo levantamento realizado pelo LinkedIn Top Companies 2022, que reconhece as 25 melhores companhias do país. Está é a 6ª edição da premiação e é a segunda aparição da Unimed na lista, mais uma vez dentro do Top 10.

**A marca Unimed é conhecida pelo público e possui uma autoridade expressiva, inclusive fora do segmento**

Top of Wellness pela segunda vez na categoria Plano de Saúde, pelos veículos Boa Forma, Saúde é Vital e Bebê.

com.br, do Grupo Abril, que indicaram as favoritas da população em saúde, bem-estar, alimentação e cuidados com o corpo.

Pela 18ª vez, a marca de Convênio Assistência Médica/Seguro-Saúde mais lembrada pelos profissionais de RH das organizações públicas e privadas, em pesquisa do Grupo TopRH.



GRI 3-3



## COOPERATIVISMO

Existem registros de experiências semelhantes àquilo que se define como cooperativismo em várias partes do mundo há muitos séculos. No entanto, considera-se que a primeira cooperativa em seu formato contemporâneo foi criada em Rochdale, na Inglaterra, em 1844. Desde então, o movimento se expandiu mundialmente sofrendo adaptações e aderindo a diferentes contextos.

No Brasil, em acordo com a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), órgão que repre-

senta todas as cooperativas do Brasil, existem sete ramos cooperativistas: agropecuário, consumo, crédito, infraestrutura, saúde, trabalho, produção de bens/serviços e transporte. No caso da Unimed, trata-se de uma experiência ímpar, pois não há nenhuma outra cooperativa do ramo da saúde com tamanha abrangência, capilaridade e qualidade como o Sistema Unimed.

De maneira geral, as cooperativas são estruturadas segundo a mesma orientação hierárquica e adotam os mesmos princípios básicos e universais.



Por sua natureza como cooperativa de 2º grau, a Unimed Fesp desenvolve um amplo trabalho de apoio e representação institucional das Unimeds que lhe são filiadas

### Princípios cooperativistas universais

- 1º) Adesão voluntária e livre.
- 2º) Gestão democrática.
- 3º) Participação econômica dos membros.
- 4º) Autonomia e independência.
- 5º) Educação, formação e informação.
- 6º) Intercooperação.
- 7º) Interesse pela comunidade.

### OS PERFIS DE ATUAÇÃO DA FESP:

**Institucional** – Por sua natureza como cooperativa de 2º grau, a Unimed Fesp desenvolve um amplo trabalho de apoio e representação institucional das Unimeds que lhe são filiadas. Nesse aspecto, estão contempladas ações de suporte técnico e administrativo para a gestão a fim de orientar, normatizar e fortalecer as cooperativas. A ideia é oferecer ferramentas e proporcionar melhoria constante no relacionamento com clientes, parceiros e médicos cooperados. Estes serviços não são cobrados financeiramente, mas pode haver rateio de custos em casos específicos, após aprovação dos Conselhos.

**Operacional** – A operação de planos de saúde é realizada a partir da comercialização de produtos coletivos empresariais para, ao menos, 100 vidas e considerando a distribuição geográfica específica conforme as regras do Sistema Unimed, assim como as regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Os detalhes rela-

tivos aos planos comercializados, contendo informações sobre o número do registro e tipo do produto, carências e regras contratuais existentes ficam abertas e disponíveis no Portal Unimed Fesp (<https://www.unimedfesp.coop.br/comercial>).

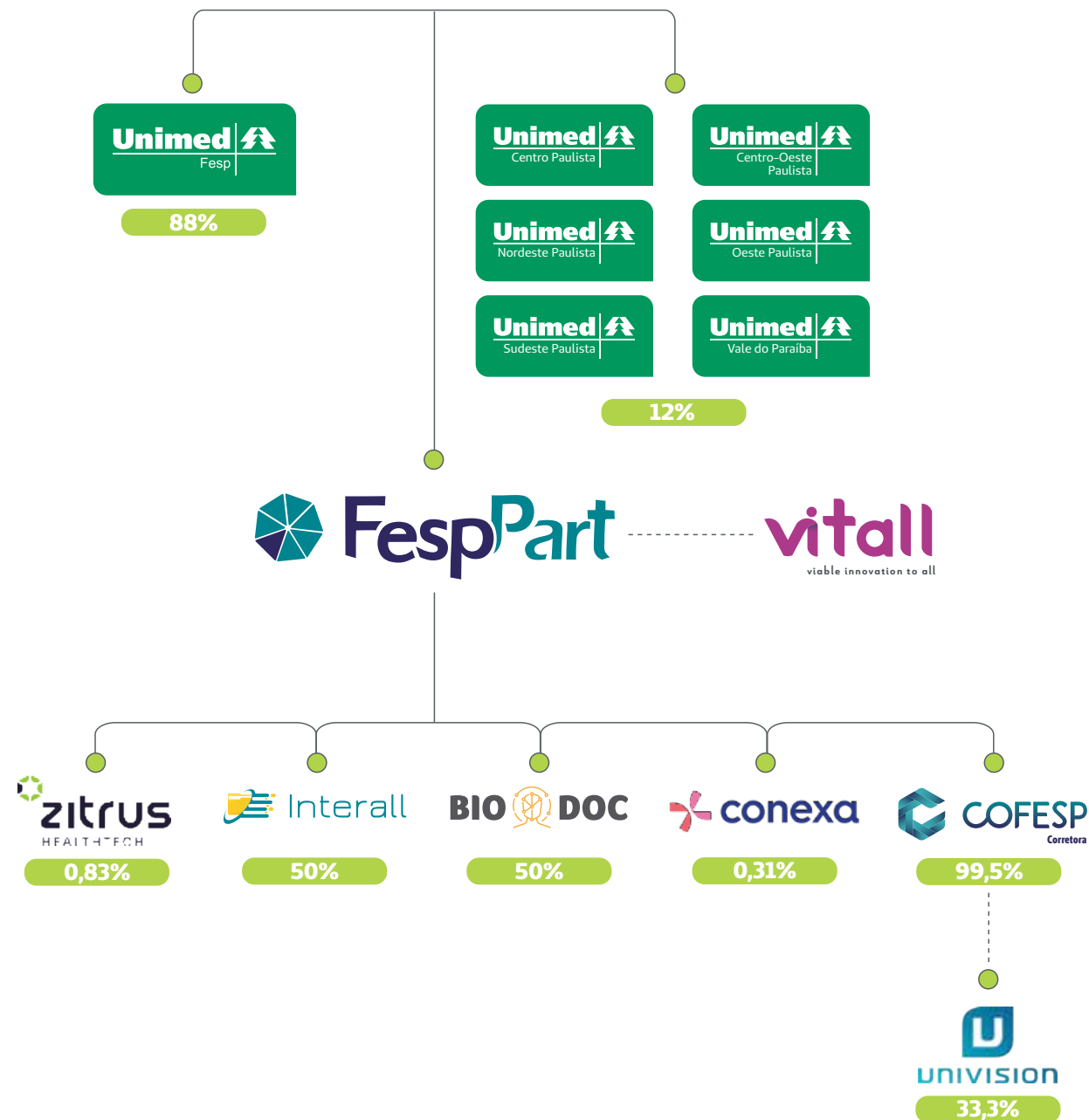
O mercado atendido é de contratos de pessoa jurídica de abrangência estadual ou nacional, envolvendo a figura dos corretores como captadores de clientes, pessoas jurídicas como empresas contratantes (clientes), beneficiário final para utilização dos serviços contratados e da rede de atendimento do Sistema Unimed.

Para as contratantes já existentes dentro da Fesp, é feita a divulgação anual do percentual de reajuste acordado entre as partes (contratada e contratante), em seu perfil de acesso logado na Área do Cliente (dentro do Portal Unimed Fesp). No perfil de acesso, a contratante possui informações detalhadas e históricos quanto ao reajuste negociado e aplicado, coberturas, carências, faturamento, financeiro, entre outros serviços.

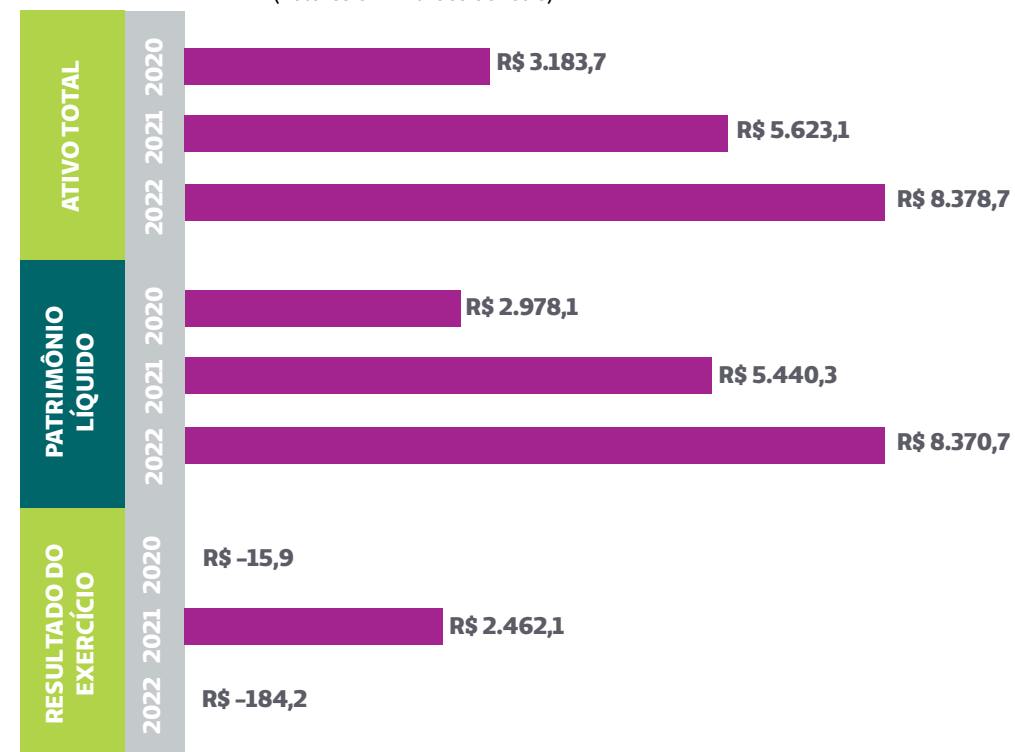
Para o beneficiário final, vinculado a um CNPJ já existente na Unimed Fesp, o mesmo percentual de reajuste acordado e aplicado entre as partes (contratada e contratante), pode ser consultado no perfil de acesso logado individual, no ícone Negociação de Reajuste. A divulgação do reajuste contratual é realizada anualmente, sendo demonstrada com transparência e de forma clara aos seus beneficiários por meio da Área do Cliente.

**FespPart Participações S/A** – Com o objetivo de promover o desenvolvimento e realizar investimentos no ecossistema de saúde voltados para o Sistema Unimed, a Unimed Fesp constituiu a FespPart junto com as seis Federações Intrafederativas do estado de São Paulo. A participação

acionária de 88% dá à Fesp a condição de sócia majoritária. O portfólio de investimento da FespPart é formado por empresas de serviços e de tecnologia que ofereçam alternativas para a melhoria da produtividade, ampliando recursos das Unimed, clientes e, também, dos médicos cooperados.



**FespPart**  
(Valores em milhões de reais)



Diversas Unimed utilizam dos produtos de empresas de tecnologia que receberam investimentos da FespPart, como por exemplo a InterALL, em parceria com a Federação das Unimed do Ceará, que fornece o Registro Eletrônico de Saúde, uma plataforma de interoperabilidade que reúne as informações dos beneficiários cadastrados, facilitando a consulta pelos médicos devidamente autorizados.

Outro importante investimento é feito junto à Biodoc, que possibilita o serviço de reconhecimento facial que está em nove estados no Brasil, sendo que no estado de São Paulo 1,9 milhão de vidas já estão cadastradas na plataforma. A FespPart também possui investimentos minoritários na Zitrus Tecnologia (em parceria com a Federação das Unimed de Santa Catarina) e Conexa Saúde

(Psicologia Viva), sendo majoritária junto à Cofesp – Corretora de Seguros.

**CONEXÕES ASSOCIATIVAS**

Como cooperativa, a Unimed Fesp compreende, vivencia e estimula a atuação conjunta entre entidades de naturezas diversas, mas que de maneira conjunta, fortalecem suas atividades. A complementaridade está presente nas relações com as seguintes organizações:

- 1) Unimed do Brasil;
- 2) Fundação Unimed;
- 3) Seguros Unimed;
- 4) Aliança Cooperativa Internacional;
- 5) Associação Internacional de Cooperativas de Saúde;
- 6) Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo (nº 263SP-001, ramo Saúde);

7) Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos;

8) Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo;

9) Instituto Coalizão Saúde, criado por representantes da cadeia produtiva do setor de saúde para contribuir, de forma propositiva e pluralista, para o debate e a busca de novos avanços em saúde, em resposta às demandas da população e às necessidades do Brasil.

### PRINCIPAIS SERVIÇOS

A diversidade de produtos e serviços que a Unimed Fesp oportuniza é voltada ao conjunto de seus clientes e, também, às Unimed's filiadas. A variedade é grande devido ao propósito da Fesp de fornecer recursos que sejam aplicados em aspectos internos e externos da administração, gestão, benefícios e facilidades aos usuários.

**Programas de saúde** – O desenvolvimento da saúde e qualidade de vida de seus clientes são marcas da gestão da Federação desde sua fundação. Atualmente, programas como o Viver Bem, direcionados às empresas contratantes e, também, colaboradores da Fesp, incluem o Gerenciamento de Saúde.

Uma equipe multiprofissional especializada orienta e esclarece dúvidas referentes às doenças crônicas, promoção de saúde e à prevenção de doenças, além de realizar um acompanhamento pe-

## VIVER BEM

### Gerenciamento de saúde

riódico, fornecendo materiais e informações para o bom andamento dos tratamentos. Cada caso é analisado segundo sua complexidade, envolvendo o direcionamento para realização de exames ou internação, contato com equipe médica da contratante, validação, solicitação de medicamentos imunobiológicos e oncológicos, elaboração de relatórios técnicos, entre outros serviços.

As doenças monitoradas pelo programa são as doenças cardiovasculares, hipertensão arterial, doença pulmonar obstrutiva crônica, diabetes Mellitus, obesidade mórbida, doenças neurodegenerativas e reumáticas, doenças hepáticas, insuficiência renal, doenças infecciosas, dor crônica e doenças oncológicas.

Outro importante trabalho que está contemplado no Viver Bem é o Programa Mamãe Sau-

### O Programa Mamãe Saudável é composto de atividades destinadas às beneficiárias gestantes, com o intuito de apoiá-las neste período especial

GRI 2-6

dável, composto de atividades destinadas às beneficiárias gestantes, com o intuito de apoiá-las neste período especial em que ocorrem mudanças, corporais, psicológicas e de papéis sociais. A partir de uma entrevista, uma enfermeira irá acompanhar a gestante periodicamente, conversando a respeito da evolução da gestação, consultas do pré-natal, exames e esclarecendo todas as dúvidas.

Paralelamente, é realizada a constante produção de conteúdo educativo, elaborado por especialistas em saúde para oferecer a melhor informação sobre os cuidados, riscos, tratamentos e questões associadas às doenças. Os conteúdos são distribuídos e publicados em variados canais, como o Portal Unimed Fesp, o aplicativo Unimed SP Clientes para smartphones, e-books, folders, boletins Fesp com Você, Fique Ligado e Fesp News, publicações nas redes sociais, peças para WhatsApp, entre outros.

Já em relação às Unimed's, estão disponíveis equipes para troca de experiências, esclarecimento de dúvidas técnicas ou operacionais envolvendo contas médicas, Câmara Técnica de Intercâmbio Estadual, pareceres técnicos, 2ª opinião e junta médica.

**Qualificação profissional e desenvolvimento institucional** – São elaborados programas e ferramentas para impulsionar e promover o desenvolvimento das Unimed's de São Paulo, com destaque para: Programa QualiCare, Programa de Atenção Primária à Saúde, Programa de Medicina Baseada em Evidências, Programa de Desenvolvimento Humano e Organizacional e Programa NDH Nacional.

**Inovação** – Os objetivos são alcançados de maneira mais efetiva por meio de recursos, processos e ferramentas inovadoras, sejam desenvolvidas internamente ou por meio de parceiros. O Consultó-



A Fesp realiza constantemente, a produção de conteúdo educativo, elaborado por especialistas em saúde para oferecer a melhor informação sobre os cuidados, riscos, tratamentos e questões associadas às doenças

rio on-line, Gestão de sites, Emed 2.0, Serviços de e-mail, Banco de dados, Gestão de saúde, Mapeamento on-line de saúde, Robô Jurídico, Monitoramento de menções em redes sociais, OneDrive – serviço de armazenamento na nuvem, Aplicativo de smartphone para clientes médicos cooperados, Câmara de Compensação, Guia Médico, Vendas On-line, Chatbot com tecnologia IBM Watson e Qlikview, são alguns dos exemplos do investimento nesse sentido.

**Responsabilidade socioambiental** – A consciência corporativa em relação ao ambiente, recursos naturais e à comunidade sempre fizeram parte da identidade da Fesp. Por isso, são realizadas diversas ações como o Programa Recicla Lâmpada, Programa Felix (voltado para a inclusão digital de jovens e adultos), assessoria em gestão e criação de indicadores de sustentabilidade junto às Unimed's, relatórios de sustentabilidade, selos e certificações, contando também com o Programa de Desenvolvimento e Gestão de Cooperativas, por meio do SESCOOP.



Faça a alegria da criança no

# CLUBE DE VANTAGENS

Unimed Fesp



A plataforma Clube de Vantagens permite descontos, convênios e benefícios especiais em diversos estabelecimentos, sites e serviços

**Acolhimento e benefícios ao cliente** – Por meio de equipes especialistas em atendimento personalizado, a Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec) da Federação promove um relacionamento de alta qualidade com os clientes, beneficiários e, também, Unimed Fesp filiadas, dispondo de um canal de atendimento exclusivo para as cooperativas tratarem sobre autorizações, remoções, entre outros. A Fesp também coloca à disposição a Central de Autorizações e o Suporte Atendimento ao Prestador.

Mais do que um serviço dedicado e de qualidade, a Fesp disponibiliza também o Clube de Vantagens aos seus clientes. A plataforma permite descontos, convênios e benefícios especiais em diversos estabelecimentos, sites e serviços.



## PRINCIPAIS DESTAQUES E CONQUISTAS

**Great Place to Work** – As boas práticas de Gestão de Pessoas da Unimed Fesp foram reconhecidas pela *Great Place to Work* (GPTW), que é uma consultoria global que apoia organizações a obter melho-

res resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. Com base nas respostas dos colaboradores em relação à empresa nos aspectos da credibilidade das pessoas, imparcialidade, camaradagem, orgulho e respeito, a Unimed Fesp conquistou o selo de Melhores Empresas para se Trabalhar.

O sentimento de orgulho, ambiente familiar e o bem-estar são grandes destaques auferidos nas pesquisas realizadas pela GPTW junto aos colaboradores. Este reconhecimento estimula a cooperativa a seguir desenvolvendo a Gestão de Pessoas de maneira ampla, sempre fortalecendo o clima organizacional, promovendo o alcance de resultados da empresa e ampliando a satisfação de cada colaborador.

## 50 Maiores planos de saúde no ranking Valor 1000

– A Unimed Fesp está entre as 50 maiores operadoras de planos de saúde do País, considerando seus indicadores financeiros de contraprestações efetivas. Além disso, a



empresa está entre as 20 melhores em lucro líquido e operacional, patrimônio líquido, aplicações financeiras, margem operacional e rentabilidade sobre o patrimônio.

Os resultados, divulgados na edição 2022 do anuário Valor 1000, destacam a alta qualidade da gestão que vem sendo realizada e o foco na excelência dos produtos e serviços que são prestados a seus clientes. O ranking é fruto de uma análise do Valor em parceria com a Serasa Experian e o Centro de Estudos em Finanças da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Em 2022, foram analisadas 1.069 empresas a partir de dados públicos.

A Federação está entre as 50 maiores operadoras em contraprestações efetivas; a 11ª em margem operacional; a 12ª com maior lucro líquido; a 14ª com maior rentabilidade sobre patrimônio; a 17ª com maior lucro operacional; a 18ª com maior patrimônio líquido e a 20ª com maior aplicação financeira.

**Nota máxima no IDSS** – A Unimed Fesp alcançou a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) pelo segundo ano consecutivo. Esta é uma pontuação calculada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar

**A Unimed Fesp alcançou a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) pelo segundo ano consecutivo. Esta é uma pontuação calculada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**

## Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

2019	0,86
2020	1,00
2021	1,00

(ANS) com base em um conjunto de indicadores. A nota 1, alcançada pela Fesp, é a máxima possível e demonstra a excelência da Federação nas quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

O IDSS é parte do Programa de Qualificação de Operadoras, uma iniciativa desenvolvida pela ANS para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. O objetivo é o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação.





**Intercâmbio técnico internacional** – Com o objetivo de ampliar o conhecimento dos dirigentes sobre experiências cooperativistas, novos conceitos de administração e estratégias de gestão cooperativista, a Unimed Fesp promoveu, em parceria com a Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo (Ocesp), a edição 2022 do Intercâmbio Técnico das Cooperativas de Saúde do Sistema Unimed do estado de São Paulo, realizada na Espanha e Portugal.

O roteiro técnico contemplou a sede do complexo cooperativista *Mondragon Corporation* – considerado o maior do mundo – a cooperativa de crédito *Laboral Kutxa*, a *Fagor Automation*, a



Nova SBE (*School of Business and Economics*) e o Grupo Luz Saúde. Os participantes puderam conhecer a história das cooperativas, trocar experiências sobre governança, gestão, relacionamento com cooperados, novos conceitos de administração e estratégias de gestão cooperativista.

Além disso, o Intercâmbio Técnico das Cooperativas contou com aulas técnicas de professores da Universidade Nova e workshops do consultor André Arcas, especialista em Comunicação e Persuasão, fundador da Evoluz, que abordou atividades práticas e reflexivas diárias sobre os conceitos e experiências vivenciadas, propostas de atuação para o Sistema Unimed paulista e tradução cultural.



## NOSSO MODELO

### GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

Para alcançar o sucesso em seus objetivos, além de longevidade e confiança diante do mercado, uma organização precisa estabelecer e cumprir compromissos específicos junto à sociedade. Entre eles, alguns dos mais importantes referem-se à certeza de que serão cumpridas todas as regras e legislações, com altos padrões de ética em relação a todos os *stakeholders*.

Por isso, a Unimed Fesp possui uma sólida estrutura de Governança, Riscos e Compliance (GRC) que atua para garantir a integridade, transparência, redução de riscos e manter a credibilidade da marca, sempre em acordo com as melhores práticas do mercado.

O processo estabelecido contempla áreas que, de maneira sinérgica, efetuam as três linhas em relação a inadequações ou desvios de toda ordem. Isto ocorre a partir da estratégia adotada pela cooperativa, dentro dos parâmetros balizados na Resolução Normativa nº 443 (atualizada pela 518), publicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), assim como suas atualizações, e que definem os indicadores de performance e risco que as operadoras de saúde devem monitorar.

A Fesp sempre teve como princípio que a administração seja verificada e analisada de maneira profunda por órgãos de controle, interna e externamente, até por conta de sua cultura associada ao cooperativismo, que prevê uma gestão transparente,

Para alcançar o sucesso em seus objetivos, uma organização precisa estabelecer e cumprir compromissos específicos junto à sociedade

prestação de contas e a responsabilidade de representar suas associadas garantindo a livre iniciativa e ampla concorrência. Dessa forma, a organização está atuando pela preservação da liberdade de escolha e colaborando para uma sociedade mais justa e equilibrada. Internamente, todo o quadro de colaboradores é orientado de maneira contínua quanto à execução de suas atividades baseadas na ética e transparência, de acordo com a cultura da

GRI 2-9, 2-23, 2-24, 2-27







As políticas e diretrizes para uma conduta empresarial responsável estão no Portal Unimed Fesp

Federação.

Pautada por transparência, responsabilidade e ética, a tomada de decisões na Unimed Fesp é conduzida por órgãos que se relacionam entre si, garantindo o alinhamento de interesses e um maior controle sobre suas atividades. As funções de cada órgão são realizadas em acordo com as melhores práticas de Governança Corporativa, de modo que os propósitos e valores da sociedade se convertam em diretrizes e ações para o alcance de seus objetivos estratégicos.

As políticas que contemplam esta coleção de diretrizes para uma conduta empresarial responsável estão disponíveis no Portal Unimed Fesp ([unimedfesp.coop.br/Pages/politicas-corporativas.aspx](http://unimedfesp.coop.br/Pages/politicas-corporativas.aspx)) e são comunicadas para o público interno via e-mail e disponibilizadas no sistema on-line Qualiex. Para o público externo, além da disponibilização no Portal, os documentos são enviados por e-mail, sempre que aplicável:

- Política Anticorrupção.
- Política de Auditoria Interna.

- Política de Compliance.
- Política de Controles Internos.
- Política de Governança Corporativa.
- Política de Gerenciamento de Riscos.
- Política de Segurança da Informação..
- Política de Privacidade e Proteção de Dados
- Política de Desenvolvimento Humano e Institucional.
- Política de Sustentabilidade.
- Código de Conduta.

A fim de delegar responsabilidades para a implementação dos compromissos nos diferentes níveis dentro da organização, integrá-los nas estratégias, práticas operacionais e relacionamentos de negócios, a Unimed Fesp conta com a Norma Zero. Trata-se de uma normativa que existe para orientar os colaboradores quanto à sistemática de elaboração, análise, padronização e definição de modelos dos instrumentos normativos da Unimed Fesp, sejam eles estratégicos (Políticas, Normas, Regimentos Internos) ou operacionais (Procedimentos, Manuais e Memoriais Descritivos).

Todo o arcabouço de Governança do Sistema de Gestão da Qualidade é comunicado por e-mail, além de permanecerem disponíveis no sistema on-line Qualiex. Os treinamentos são aplicados em reuniões de Agentes de Compliance, que têm a responsabilidade de disseminar as informações com suas equipes, além de serem incluídos, sempre que aplicável, na trilha de conhecimento.

Cada um dos compromissos definidos em políticas foi aprovado pela organização nos seguintes níveis:

**Instrumentos normativos:** todos os documentos (Norma Geral, Circular Normativa, Instrução Normativa e Procedimento) que estabelecem e formalizam diretrizes básicas, com a finalidade de suportar os processos funcionais da empresa e define, entre outros, sua estrutura de autoridade, responsabilidades, alçadas e delegação de poderes, expresso de maneira mais detalhada e objetiva.

**Manual:** guia de instruções para detalhamento do uso de um dispositivo e padronização de processo de trabalho, transmitindo informação às pessoas para desenvolver-se em uma determinada situação, mitigando divergências. A aprovação é feita pelo gerente responsável pelo documento.

**Memorial descritivo:** instrumento que detalha

um programa/projeto a ser realizado, em que estão relacionados todos os itens mínimos, aprovada pelo gerente responsável pelo documento.

**Norma:** estabelece as regras a serem cumpridas para se atingir o objetivo proposto pela organização. A aprovação é feita pelo superintendente responsável pelo documento ou, em sua ausência, por um gerente.

**Políticas:** instrumentos executivos de competência dos integrantes da alta administração de caráter conjuntural e estrutural, que definem linhas gerais de ações para as funções subordinadas, orientando quanto às características que devem ser observadas para divulgação de assuntos relacionados ao alcance dos objetivos estabelecidos pela estratégia da Fesp, bem como na elaboração dos demais instrumentos normativos e tem a finalidade de orientar a ação dos gestores estabelecendo o modo de agir da organização, expresso de maneira geral e abrangente, aprovados pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

**Procedimento operacional:** descrevem a forma de se executar as atividades necessárias para se atingir o objetivo proposto pela organização, aprovados pelo gerente responsável pelo documento.

**Regimento interno (comitês ou núcleos):** é





um conjunto de regras estabelecidas por um grupo para regulamentar o seu funcionamento, podendo ser usado em diversas atividades, com a aprovação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração

**Estatuto Social:** documento que constitui e regulamenta os direitos e deveres da sociedade e seus sócios, voltado para a organização de associações, entidades sem fins lucrativos e sociedades por ações com a aprovação da Assembleia Geral.

**Instruções normativas:** atos normativos expedidos por uma autoridade com competência estabelecida ou delegada para normatizar a matéria, no sentido de disciplinar a execução de lei, decreto ou regulamento, sem, no entanto, transpor ou inovar em relação à norma que complementa. A aprovação é realizada pelo Conselho de Administração.

Os instrumentos aprovados em reuniões da Diretoria Executiva ou do Conselho Administrativo são evidenciados por meio da ata do evento e, quando necessário, deve ser devidamente solici-

tado à Secretaria de Governança, responsável pelo arquivamento em local específico e seguro.

**Código de Conduta:** Este documento consolida as diretrizes dos comportamentos e atitudes esperadas de todos os colaboradores dentro do ambiente de trabalho, norteia as interações diárias da empresa, refletindo os princípios, valores e o padrão de comportamento apropriado e não apropriado. O Código transmite, explicitamente, que a forma pela qual os resultados são alcançados é tão importante quanto atingi-los. Disponível no Portal Unimed Fesp, o Código aplica-se aos membros do Conselho de Administração, diretores executivos, colaboradores e fornecedores, já que a adesão a este documento é uma condição básica para conduzir, de maneira ética, os negócios da cooperativa.

#### INTEGRIDADE, RISCOS E GESTÃO DE CRISE

Para garantir o cumprimento da lei, um adequado ambiente de controles internos e a gestão de seus riscos, a Unimed Fesp mantém o Programa de Agentes de Compliance, em que se reúnem



colaboradores de todas as áreas da cooperativa, participando de reuniões periódicas para a orientação sobre as principais diretrizes e regras do Código de Conduta, além do fortalecimento da integridade em projetos de desenvolvimento, aperfeiçoamento e manutenção de ações com vista ao atendimento de certificações e creditações.

A Unimed Fesp desenvolve, também, o Programa de Integridade, estruturado em cinco pilares: comprometimento da alta administração; análise contínua de riscos; protocolos de integridade, comunicação e treinamento; e monitoramento e medidas disciplinares. Estes pilares estão contidos em três eixos: prevenção, detecção e correção, seguindo as recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), organismo que define as principais diretrizes de integridade em todo o país.

Tal programa conta com o comprometimento da alta administração quanto à implementação e o aperfeiçoamento contínuo de ações de prevenção e combate à corrupção. O presidente da Fesp, responsável pela Governança, Riscos e Compliance, apoiou as principais frentes envolvidas nesse processo entre 2021 e 2022, sobretudo no ma-

**A Unimed Fesp mantém o Programa de Agentes de Compliance, em que se reúnem colaboradores de todas as áreas da cooperativa, participando de reuniões periódicas para a orientação sobre as principais diretrizes e regras do Código de Conduta**

peamento dos principais riscos que poderiam impactar a entrega das ações e/ou medidas de monitoramento, bem como na implementação de planos de ações.

A gerência de GRC e Auditoria Interna, contratada diretamente pela Presidência, tem a responsabilidade de gerenciar os processos e as atividades executadas pela área conforme as diretrizes da ANS preconizadas nas Resoluções Normativas

Consolida e norteia as interações diárias da empresa, refletindo os princípios, valores e o padrão de comportamento apropriado



#### Princípios do Cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

Teve as suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed Santos, em São Paulo. Com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhou-se por todo o País e constituiu o Sistema Unimed.

Considerado como o maior sistema cooperativista médico do mundo, o Sistema Unimed é composto por mais de 350 cooperativas, entre Singulares, Federações e sociedades auxiliares, que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

- 1º Princípio • Adesão livre e voluntária
- 2º Princípio • Controle democrático pelos sócios
- 3º Princípio • Participação econômica dos sócios
- 4º Princípio • Autonomia e independência
- 5º Princípio • Educação, treinamento e informação
- 6º Princípio • Cooperação entre cooperativas
- 7º Princípio • Preocupação com a comunidade

Código de  
Conduta

Unimed  
Fesp

507 e 518, assim como nas políticas e normas internas. Periodicamente, são enviados relatórios à Diretoria Executiva e ao Conselho Administrativo com o status e/ou resultados acerca do assunto.

Dessa forma, a partir da centralização da condução desses temas em uma única gerência, fica caracterizada uma Gestão Integrada de Riscos, que constitui um instrumento fundamental para a sustentabilidade do Sistema Unimed. Os métodos de identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle, aprimoramento e redução dos riscos preservam a Unimed Fesp em momentos adversos, promovendo o suporte para a geração de resultados positivos e recorrentes. A ANS também contribui para este cenário por meio das Resoluções Normativas 507 e 518, que impulsionam as boas práticas de gestão de riscos, prevenindo, inclusive, riscos emergentes, como os cibernéticos, previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No ano 2022, a Gestão de Riscos e Controles

Internos teve com um dos principais objetivos a atualização da sua metodologia, considerando a maturidade de todos envolvidos. Nesse cenário, foi realizada a atualização do Dicionário de Risco com apoio das áreas de negócios, por meio de reuniões separadas com os gestores e agentes de compliance de cada departamento.

Dessa forma, foi possível identificar os objetivos das áreas relacionando-os aos riscos macros e suas causas ou fatores, proporcionando um dicionário adequado ao negócio da Unimed Fesp. A atualização no documento contou com aprovação nas reuniões estatutárias (Diretoria Executiva, Conselho de Administração), da mesma forma que o Apetite ao Risco Operacional, considerando proposta baseada em estudos de mercado que, habitualmente, utilizam a escala de até 5% do seu resultado para mensurar o impacto financeiro alto (como por exemplo bancos e empresas com capital aberto e que negociam ações em bolsa de valores).

## ESCALA DE ALÇADAS



Porém, considerando que a Federação possui uma postura conservadora, sugeriu-se a escala de até 1% para impactos financeiros altos. A proposta aprovada teve base nos últimos quatro resultados financeiros anuais, antes do recolhimento do Imposto de Renda e Contribuição Social.

No caso de risco alto, a aprovação da Diretoria Executiva se dará por meio de Ata. A área de Gestão de Riscos e Controles Internos irá monitorar periodicamente os riscos que foram assumidos, conforme os tipos e níveis de riscos, além de emitir recomendações de acompanhamento pela área de negócio, e semestralmente apresentar para a alta direção.

É com base na identificação e análise desses riscos que a Federação desenvolve e aplica políticas e instrumentos para prevenir, detectar e remediar a ocorrência de ilícitos que possam ameaçar

### MATRIZ DE RISCOS E CONTROLES - RN 518 - 2022

Subscrição	8
Crédito	6
Mercado	2
Legal	3
Operacional	4
Total de riscos	23
Total de recomendações (planos de ação) *	6

**No caso de risco alto, a aprovação da Diretoria Executiva se dará por meio de Ata. A área de Gestão de Riscos e Controles Internos irá monitorar periodicamente os riscos que foram assumidos, conforme os tipos e níveis de riscos, além de emitir recomendações de acompanhamento pela área de negócio, e semestralmente apresentar para a alta direção.**

seus objetivos, incluindo aqueles relacionados a fraudes e corrupção.

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), a fim de adequá-lo segundo às considerações dos gestores das áreas envolvidas, na eventualidade de situações de crise. O PCN reúne procedimentos planejados e implementados para assegurar a continuidade dos negócios em caso de paralisação decorrente de sinistro, ou de um ou mais processos considerados críticos. O sinistro torna-se rea-



lidade quando ameaças internas ou externas exploram as vulnerabilidades dos processos.

A Gestão de Riscos e Controles Internos passou a contar com o apoio de um sistema integrado

### O PCN É COMPOSTO DOS SEGUINTE DOCUMENTOS:



#### ANÁLISE DE IMPACTO NOS NEGÓCIOS (BIA)

Apresenta a análise de impacto no negócio por meio da identificação das suas atividades e processos que apresentaram um índice elevado de criticidade.

#### PLANO DE CONTINGÊNCIA OPERACIONAL (PCO)

Define as diretrizes para ativação da contingência de cada área da empresa.

#### PLANO DE RESPOSTA A INCIDENTE (PRI)

É um guia para ocorrências às quais a Unimed Fesp está sujeita a enfrentar. Ele traz sugestões de ações para assegurar a resposta ágil e integrada, sempre que a organização estiver diante de uma situação de risco potencial, para evitar que ela se transforme em incidente ou para mitigar danos.

de riscos e controles, além dos módulos de Gestão da Continuidade dos Negócios (GCN), Compliance e Auditoria Interna. Com isso, todos os riscos que constavam na Matriz de Riscos foram digitalizados, o que possibilitará uma execução automatizada e com maior organização.

Vale destacar que, a fim de fortalecer a marca e disseminar o tema de Governança, Riscos e Compliance e Auditoria Interna, o setor responsável realizou reuniões de benchmarking com as Unimed paulistas e, também, de fora do estado de São Paulo, além de outras empresas do mercado.

#### CONFLITOS DE INTERESSES

Todas as decisões são submetidas à administração, conforme as competências definidas pelo Estatuto Social. Em caso de possível conflito de interesses entre as matérias sob análise e algum membro dos órgãos deliberativos, são aplicadas as diretrizes do próprio Estatuto Social, assim como da Política Anticorrupção e regimentos internos, devendo o respectivo membro abster-se de votar, ficando a decisão cabível aos demais membros que não possuem qualquer relação com a matéria em discussão.



**A apuração correta de conflitos de interesses pode colaborar com ações preventivas e/ou corretivas, minimizando impactos negativos que a organização identificar.**

A apuração correta de conflitos de interesses pode colaborar com ações preventivas e/ou corretivas, minimizando impactos negativos que

a organização identificar. Qualquer situação pode ser relatada por meio do Portal Unimed Fesp, com envio das evidências.

Colaboradores e prestadores também poderão ser solicitados a prestar declarações periódicas de inexistência de conflitos de interesses. Caso alguma situação potencial seja identificada após a apuração, a área de Compliance a direciona à alta administração para elaborar planos de ações para remediar a questão, comunicando o superintendente ou diretor responsável da área para que este decida, em conjunto com a equipe de Compliance e a área envolvida, sobre o desdobramento da situação.

Em alguns casos, se o superintendente ou diretor responsável prosseguir com o potencial conflito de interesses, o formulário de risco assumido deverá seguir as regras definidas na Política de Gerenciamento de Riscos da empresa. O monitoramento é feito pela área de Compliance periodicamente, de acordo com a Matriz de Ris-



cos de Terceiros. Se, por exemplo, for identificado conflito envolvendo a postulação aos cargos de diretoria, o fato é revelado aos integrantes já na composição da chapa para eleição devido às premissas contidas no Estatuto Social. A celebração do contrato só ocorre mediante apresentação de tal parecer.

Como parte do Programa de Integridade, a Fesp realiza o processo de Due Diligence, estruturado para avaliar os riscos de corrupção, reputação e integridade nos relacionamentos comerciais da Unimed Fesp. Sendo assim, todos os potenciais fornecedores e prestadores de serviços, clientes, parceiros, colaboradores e partes relacionadas de-

EXERCÍCIO 2022	
CATEGORIA DE ANÁLISE	TOTAL DE SOLICITAÇÕES
Fornecedores Adm	309
Fornecedores OPME	112
Fornecedores Assistenciais	74
Clientes	77
Corretora	18
Parceiros	74
Colaboradores	205
Análises Pontuais	8
<b>Total</b>	<b>877</b>

vem ser submetidos à Due Diligence de Integridade previamente à apresentação da proposta para a Diretoria. A celebração do contrato só ocorre mediante apresentação de tal parecer.

Durante o período abordado pelo presente relatório, não houve ocorrência de conflito de interesses na Unimed Fesp, porém, se surgir a possibilidade, será informado para a Diretoria Executiva.

### CANAL DE ÉTICA

Os colaboradores, prestadores de serviço e demais pessoas que tenham relacionamento com a Unimed Fesp devem reportar quaisquer situações de potenciais conflitos de interesses por meio do

Canal de Ética (atualmente operado pela empresa terceirizada Contato Seguro) gerenciado pelo Compliance da Fesp, com reporte direto para a Presidência, que faz parte do Núcleo de Ética da empresa. Por meio do canal de Ética, são recebidas manifestação de denúncias, sugestões e dúvidas que podem vir de todos os públicos de relacionamento da cooperativa. Para isso, podem utilizar a ligação telefônica (0800), preenchimento de formulário on-line ou via aplicativo disponível 24h, sete dias por semana. O anonimato é garantido.

As situações identificadas como cruciais são comunicadas via Canal de Ética e Núcleo de Ética, e se referem a informações estratégicas, trabalha-



Por meio do canal de Ética, são recebidas manifestação de denúncias, sugestões e dúvidas que podem vir de todos os públicos de relacionamento da cooperativa

das de maneira restrita no âmbito da alta liderança e do Conselho de Administração. Todas as preocupações primordiais são relatadas para os órgãos de governança, conforme determinado na Resolução Normativa 518, da ANS.

A atenção com esse tipo de ocorrência, bem como as ferramentas e processos de controle para a solução dos possíveis casos, são tornadas públicas aos stakeholders da companhia. Em 2022, a Fesp recebeu sugestões de melhorias, por meio do Relatório do Selo Pró-Ética, que impactariam os stakeholders, e todas foram aprovadas e implementadas dentro do prazo para o próximo ciclo de avaliação do Selo.

O Canal de Ética é um recurso avaliado dentro do Programa de Integridade, que verifica as demandas semestralmente, compartilhando com a alta administração o status e seus indicadores. É de responsabilidade do Núcleo de Ética a avaliação trimestral das demandas e as medidas a serem aplicadas para cada caso. Importante destacar que todos os stakeholders têm acesso ao Canal para registro de manifestação..

Entre janeiro e dezembro de 2022 foram rece-

bidas 41 manifestações, sendo três inconclusivas por ausência de informações para apuração. Nenhuma manifestação foi de caráter crítico e todas foram discutidas e alinhadas dentro do Núcleo de Ética, com emissão de plano de ação e registro de indicadores para os Conselhos de Administração e Fiscal, mantendo o sigilo, o anonimato e a proteção do denunciante de boa-fé.

Em 2022, a Unimed Fesp não vivenciou nenhuma ocorrência de crise, casos de corrupção, fraudes, discriminação, desrespeito à diversidade e trabalho infantil reportado nas operações da cooperativa e na cadeia de fornecedores. Também não foram identificadas operações práticas que violem ou ponham em risco o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva, com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Além de constantes comunicados, existem cláusulas contratuais que zelam por esses aspectos, de forma que a Fesp se posiciona radicalmente contrária a esse tipo de atuação. Os fornecedores são submetidos ao mesmo controle rigoroso e passam por diligência prévia. Quando identificado qualquer caso, a alta administração é comunicada

# EMPRESA PRÓ ÉTICA

## 2020-2021

Em 2022, a Fesp recebeu sugestões de melhorias, por meio do Relatório do Selo Pró-Ética, que impactariam os stakeholders, e todas foram aprovadas e implementadas dentro do prazo

imediatamente.

Todos esses temas constam no Código de Ética e Conduta da empresa. Sempre que for identificada alguma situação potencial, os colaboradores e profissionais terceirizados podem acionar o Canal de Ética para reportar denúncias, com garantia de anonimato e não retaliação para denunciadores de boa-fé. Os registros são devidamente investigados pela equipe de Ética e Compliance, com apoio e suporte da equipe de Auditoria Interna.

As medidas disciplinares previstas incluem, desde a advertência verbal, até o desligamento por justa causa do colaborador, de acordo com a gravidade do caso.

Se as violações forem comprovadas e constituírem crime, as autoridades também são notificadas. Além de comunicações constantes sobre a intolerância à discriminação, cada vez mais a empresa realiza treinamentos e workshops para abordar temas como discriminação, assédio e racismo.

O recebimento e tratamento dos relatos feitos no Canal de Ética ocorrem da seguinte maneira:

Recebimento do relato, sugestão ou elogio via canais de atendimento;

Análise da pertinência do relato junto ao Canal de Ética;

Caso a demanda seja destinada a assuntos que devem ser tratados por outros canais como, por exemplo, a Ouvidoria, será dada orientação ao relator para que direcione o caso ao canal correto e o relato será encerrado no Canal de Ética;

Quando o relato for pertinente ao canal, o grupo de trabalho do Canal de Ética deve determinar se a informação apresentada é suficiente para garantir a apuração, devendo sempre ser observado: fatos pontuais, dados, documentos e clareza nas informações prestadas;

No caso da necessidade de informações complementares e/ou esclarecimentos do relato, poderá ocorrer interação com o relator pela plataforma da empresa terceira, devendo ser respeitado o prazo de resposta dado pelo solicitante, podendo ser arquivado o relato, caso não haja resposta. Em nenhuma hipótese as entrevistas realizadas com relator identificado ou testemunhas do caso deverão ocorrer sem o acompanhamento de mais de um membro do grupo de trabalho ou especialista externo, quando necessário.

Após o prosseguimento, o grupo de trabalho realizará reunião para elaboração de estratégias de apuração do relato, podendo ser solicitado apoio das áreas envolvidas ou não. A apuração poderá ser realizada por uma empresa externa, sempre que necessário.

Durante a apuração, para capturar as informações e realizar as provas necessárias, o grupo de trabalho do canal terá livre acesso a quaisquer documentos e sistemas da empresa. Para comprovação dos fatos, poderão ser feitos: acesso a sistemas e documentos, escutas telefônicas, serviços forenses, contratação de empresa terceirizada, além de entrevistas com testemunhas e relator, se for o caso, ou quaisquer outros tipos de diligências que se fizerem necessárias para que haja a comprovação de novas informações.

Concluída a apuração, o departamento de Compliance apresenta o plano de ação ou a recomenda-

ção de medida disciplinar para análise e aprovação do Núcleo de Ética, e acompanhará a execução das ações, quando aplicável. Não existindo conflito na denúncia, o departamento de Gestão de Pessoas irá realizar a execução da ação e o relato encerrado junto ao canal de ética.

O departamento de Compliance irá sugerir um “plano de ação ou medida disciplinar” para ser aplicado junto ao Núcleo de Ética, e irá acompanhar a execução da ação se for aplicada. Não existindo conflito na denúncia, o departamento de Gestão de Pessoas irá realizar a execução da ação.

Em caso de aplicação das ações corretivas, estas deverão obedecer aos critérios estabelecidos na legislação trabalhista e alinhadas previamente com o Jurídico.

O prazo para conclusão do relato é de 30 dias, podendo ser estendido sempre que se fizer necessário, com a devida comunicação ao relator.





Os colaboradores e prestadores de serviço que busquem aconselhamento sobre como implementar as políticas e práticas da organização devem consultar as políticas disponibilizadas e/ou reportar quaisquer situações que estejam em desacordo por meio do Canal de Ética. Podem, inclusive, esclarecer dúvidas acerca dos processos internos e, sempre que necessário, existe a possibilidade de acionar as áreas de negócios.

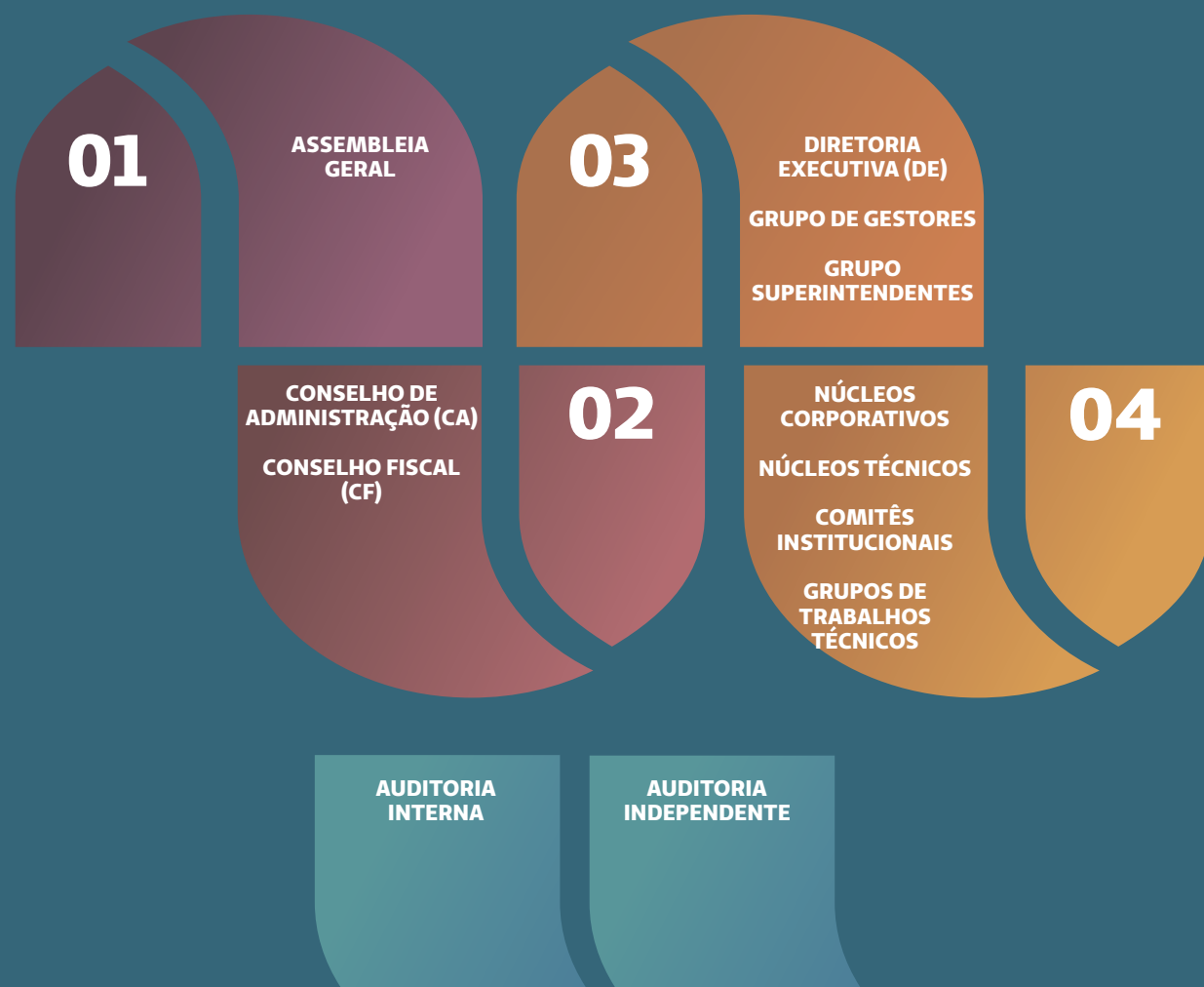
**AUDITORIA INTERNA:**

Durante o período de janeiro a dezembro de 2022, foram auditadas seis áreas da cooperativa, sendo quatro concluídas, uma em fechamento e uma em andamento. Os processos concluídos permitiram identificar 38 oportunidades de melhorias com 97 recomendações e planos de ação para mitigação dos riscos e/ou melhoria dos processos, sendo 69 pontos de alto risco, 19 de médio

risco e nove de baixo risco.

Entre as atividades de responsabilidade da área, está o monitoramento das auditorias de anos anteriores (2020 e 2021), e foram analisados 15 relatórios que totalizaram 680 planos de ação, dos quais 200 foram prorrogados devido a questões ligadas aos projetos, orçamentos ou alinhamento com outras áreas. Desse total, 18 estão parcialmente implementados e 310 foram implementados, com apresentação das evidências (RN 507 e RN 518) e 152 continuam em andamento conforme prazo inicial aprovado, sendo monitorados na ferramenta da Perinity.

Na realização do monitoramento dos aspectos ligados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dos 184 planos de ação e prazos avaliados nas áreas, 105 foram prorrogados e 79 foram implementados. Adicionalmente, 156 planos de ação de 16 áreas serão avaliados no ano de 2023 pela Auditoria Interna.



**COMPOSIÇÃO E RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA**

**Assembleias Gerais** - São constituídas por delegados das 75 cooperativas associadas, e representam o órgão máximo da Unimed Fesp, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e defesa da organização. Suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes ou discordantes, observando as disposições constantes em Estatuto Social. Cada associada presente (pessoa jurídica) tem direito a um voto, qualquer que seja o número de suas quotas-partes, devendo ser representada pelo delegado (pessoa física) e as deliberações serão tomadas por maioria simples.

**Conselho de Administração** - Composto de 24 membros eleitos (seis diretores e 18 vogais) por Assembleia Geral, reunindo-se mensalmente e dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Fesp. Compete ao Conselho planejar, traçar normas para as operações e serviços e controlar os resultados.

**Cada associada presente (pessoa jurídica) tem direito a um voto, qualquer que seja o número de suas quotas-partes**

O mandato de seus integrantes é de quatro anos, sendo obrigatória a renovação de um terço do quadro ao término do mandato. O órgão é responsável por aprovar o organograma funcional da cooperativa, além de acompanhar um planejamento de trabalho aprovado anualmente para a discussão no decorrer do período.

O Conselho também instituiu políticas de Gestão de Riscos e Controles Internos, cuja área de





O relatório anual referente à 2022 foi submetido aos Conselhos de Administração e Fiscal no mês de janeiro de 2023

mesmo nome é responsável pelo mapeamento dos riscos junto às diversas áreas da cooperativa. O relatório anual referente à 2022 foi submetido aos Conselhos de Administração e Fiscal no mês de janeiro de 2023, considerando o escopo previsto na Resolução Normativa 518/2022 da ANS.

As estratégias estabelecidas pelo Conselho, que são delegadas pela Diretoria Executiva em todas as áreas da cooperativa, são organizadas pelo superintendente Executivo.

**Diretoria Executiva** - Composta por seis dirigentes eleitos por Assembleia Geral dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Fesp. A gestão é de quatro anos, sendo obrigatória, ao término do mandato, a renovação de um terço da Diretoria Executiva. O grupo se reúne ao menos quatro vezes ao mês e é responsável por executar as normas para cumprimento dos objetivos da cooperativa.

**Conselho Fiscal** - Reúne-se mensalmente e é constituído por três membros efetivos e três membros suplentes, eleitos por Assembleia Geral. O Conselho Fiscal não se subordina ao Conselho de Administração, sendo de sua competência, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Fesp, a fiscalização dos atos da gestão dos negócios, com emissão de opiniões sobre as demonstrações financeiras e o relatório da administração. O mandato é

de um ano, sendo permitida a reeleição, para o período imediato, de um terço dos seus integrantes. Para auxiliar esse órgão no exercício da fiscalização e transparência ele conta com as consultorias da Auditoria Contábil Independente e Auditoria Interna.

#### EFICÁCIA DOS PROCESSOS E IMPACTOS

A participação da alta administração da Unimed Fesp na verificação e exame quanto à eficiência e eficácia dos processos internos é constante. A Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal avaliam mensalmente os indicadores de desempenho financeiros e operacionais, conforme preconiza a Resolução Normativa 518/2022 da ANS, também segundo a Norma Derivada 11 da Unimed do Brasil.

Além disso, os membros recebem reporte trimestral com indicadores da área de GRC, relatórios das análises de auditorias internas, relatórios anuais de riscos de mercado, de subscrição e regulatórios, assim como o planejamento orçamentário anual com previsão de forecast semestral. Os Procedimentos Previamente Acordados (PPAs) são submetidos trimestralmente à ANS e seu cumprimento é reportado aos conselhos. Já o balanço contábil é auditado por empresa especializada e independente, sendo apresentado a todos os órgãos estatutários.

Passam pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração a definição e a revisão do plano estratégico, programas de investimento e a gestão de riscos.

Durante o processo de assessoria aos órgãos de Governança do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal, a Secretaria de Governança mapeia todos os temas em um planejamento anual de trabalho, no qual cada assunto é tratado ao longo do ano em função da época e da antecedência exigidas, considerando a periodicidade das reuniões e para que sejam observados os limites de prazos de envio de eventuais dados, ideias, projetos e relatórios.

Todas essas informações são reportadas pelos responsáveis e disponibilizadas para as partes interessadas, de modo que as decisões envolvidas sejam tomadas de modo consistente.

O planejamento de trabalho leva em consideração as atribuições de cada órgão estatutário, a legislação (como a lei 5764/71), resoluções normativas do órgão regulador (como por exemplo a RNs 323/13 e 518/22 da ANS), o planejamento estratégico, os resultados econômicos e financeiros, institucionais, sociais e assuntos de interesse da cooperativa.

#### NOMEAÇÃO E SELEÇÃO PARA A ALTA ADMINISTRAÇÃO E COMITÊS

A composição de membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal

é formada por médicos cooperados das Unimed associadas, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral (no caso dos conselheiros). Havendo vacância de cargo, o processo de eleição poderá ser objeto de Assembleia Geral Extraordinária, devendo-se observar as regras estabelecidas no artigo 37 do Estatuto Social da Fesp (documento disponível em [www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)).

O processo realizado em Assembleia Geral para preenchimento de todos os cargos deve observar o Capítulo VII – Processo Eleitoral, disposto no Estatuto Social da Fesp, em especial convocação da Assembleia no mínimo com 30 (trinta) dias de antecedência da data da realização do ato.

A composição da Diretoria obedece às previsões citadas no estatuto. No caso dos membros dos comitês de assessoramento, núcleos e grupos de trabalho, a Diretoria Executiva é responsável pela instituição e instalação de comissões especiais transitórias ou não, para estudar, planejar e coordenar a solução de questões específicas poderá ser realizada pelos seguintes órgãos: Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho de Presidentes e Reunião da Diretoria Executiva com as diretorias executivas das Federações Intrafederativas, que deverão estabelecer, no ato de sua constituição, o objeto do estudo da comissão, competências, objetivos, número de componentes e período de vigência, que será proporcional ao objeto em estudo.



## OUTROS CARGOS E COMPROMISSOS IMPORTANTES DE CADA MEMBRO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

DIRETORES	CARGO E MANDATO	OUTROS CARGOS OCUPADOS
Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia	Presidente Diretoria Executiva Gestão 2022/2026	Presidente do Conselho de Administração Unimed Fesp - Gestão 2022/2026; Membro Núcleo de Privacidade, Membro do Núcleo de investimentos, Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste Membro Núcleo de ética e Membro NAE; Diretor Executivo da FespPart - Gestão 2022/2024
Dr. Arnaldo Passafini Neto	Diretor Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Unimed Fesp - Gestão 2022/2026; Membro do Comitê de TI, Membro do Comitê Gestor CCL, Membro Núcleo de investimentos, Membro Núcleo de Precificação e Reajuste Membro do Núcleo de ética e: Membro do Núcleo de Privacidade; Diretor Administrativo-Financeiro FespPart - Gestão 2022/2024
Dra. Maria Aparecida M. de Andrade Nogueira	Diretora Gestão 2022/2026	Conselheira de Administração Fesp - Gestão 2022/2026 Membro Comitê Gestor CCL, Membro do Núcleo de investimentos, Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste e Membro do Núcleo de ética Presidente Conselho de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. André Domingos Pippa Tomazella	Diretor Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Unimed Fesp - Gestão 2022/2026; Membro do Comitê de Mercado, Membro do Núcleo de investimentos, Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste, Membro do Núcleo de Sinistro, Membro do Núcleo de Licitação, Membro do Núcleo de ética e Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Ajax Rabelo Machado	Diretor Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Unimed Fesp - Gestão 2022/2026; Membro do Núcleo de investimentos, Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste, Membro do Núcleo de ética e Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Miguel Zeratti Filho	Diretor Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Unimed Fesp 2022/2026; Membro do Núcleo de investimentos, Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste, Membro do Núcleo de ética e Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024

CONSELHEIROS	CARGO E MANDATO	OUTROS CARGOS OCUPADOS
Dr. Adriano Salge	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Antonio Carlos Borsato	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Antonio Vitor Priante	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Carlos Roberto Nogueira dos Santos	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Daniel Sandoval Cerqueira	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Eduardo Augusto de Lima Portioli	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Elias Antonio Neto	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. José Luiz Martins André	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. José Renato Couppê Schmidt	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Julio Cesar Teixeira Amado	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Lucas de Oliveira Quesada	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Marcelo Torrente Silva	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Marco Antonio de Andrade	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Mauro Cândido Junqueira	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Nilton Jesus Fernandes	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Paulo De Conti	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Sandro Rogério Serafim	Conselheiro de Administração Gestão 2022/2026	Conselheiro de Administração Fesppart - Gestão 2022/2024
Dr. Caio Augusto Simões	Conselheiro Fiscal Gestão 2022/2023	-
Dr. Eduardo Miranda Pinto	Conselheiro Fiscal Gestão 2022/2023	-
Dr. Gustavo Ribeiro Neves	Conselheiro Fiscal Gestão 2022/2023	-
Dr. Marcus Vinicius Maia Rezende	Conselheiro Fiscal Gestão 2022/2023	-
Dr. Paulo Massud	Conselheiro Fiscal Gestão 2022/2023	-
Dr. Paulo Pereira Assis	Conselheiro Fiscal Gestão 2022/2023	-

## FUNÇÕES EXECUTIVAS E NÃO EXECUTIVAS



**Dr. Eduardo  
Ernesto Chinaglia**

### PRESIDÊNCIA

Ocupa a Presidência e também preside o Conselho de Administração, tendo sob sua gestão dentro da cooperativa as Superintendências Executivas e Jurídica, os departamentos Jurídico, GRC e Auditoria Interna, Ouvidoria, as Assessorias e o Núcleo de Assuntos Estratégicos. A atuação nos dois órgãos se dá em razão do cumprimento do Estatuto Social da cooperativa, e os possíveis conflitos de interesse e medidas a serem tomadas são previstas no Código de Conduta da Unimed Fesp, disponível no Portal Unimed Fesp ([www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)).

Ocupa a superintendência, sendo responsável pela estrutura de Superintendência de Estratégia, Performance e Tecnologia da Informação, Projetos, Gestão da Qualidade, Infraestrutura e Governança, Sistemas e Inovação, Hub de Inovação VitALL, Compras e Facilites e Comunicação e Marketing.

### DIRETORIA SUPERINTENDENTE

**Dr. Arnaldo  
Passafini Neto**



**Dra. Maria Aparecida  
Marcondes de  
Andrade Nogueira**

### DIRETORIA Financeira

É responsável pelas Superintendências Financeira, Técnica Atuarial e pelos departamentos Financeiro, Faturamento, Contabilidade e Controladoria.

Gere a Superintendência de Mercado, responsável pelas áreas de Relações Empresariais e Comercial.

### DIRETORIA Mercado

**Dr. André Domingos  
Pippa Tomazella**



**Dr. Ajax Rabelo  
Machado**

### DIRETORIA Gestão Operacional

Conduz a Superintendência Operacional as áreas de Contas Médicas, Núcleo de Atenção à Saúde, Gestão Operacional, Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec), Suprimentos Médicos e Órteses, Próteses e Materiais Especiais e Relacionamento com Unimed.

Responsável pelas áreas de Desenvolvimento Humano e Institucional e Gestão de Pessoas.

### DIRETORIA Desenvolvimento Humano Institucional

**Dr. Miguel  
Zerati Filho**





### AUDITORIAS

**Auditoria Contábil Independente** - Órgão independente, composto por auditores devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e no Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI), responsável por verificar se as demonstrações contábeis financeiras da cooperativa refletem adequadamente a realidade da empresa, além de avaliar a eficácia dos controles e a aderência aos requisitos legais e normativos, emitindo os respectivos pareceres. A contratação e eventual destituição da auditoria independente é responsabilidade do Conselho de Administração, sendo a definição da empresa

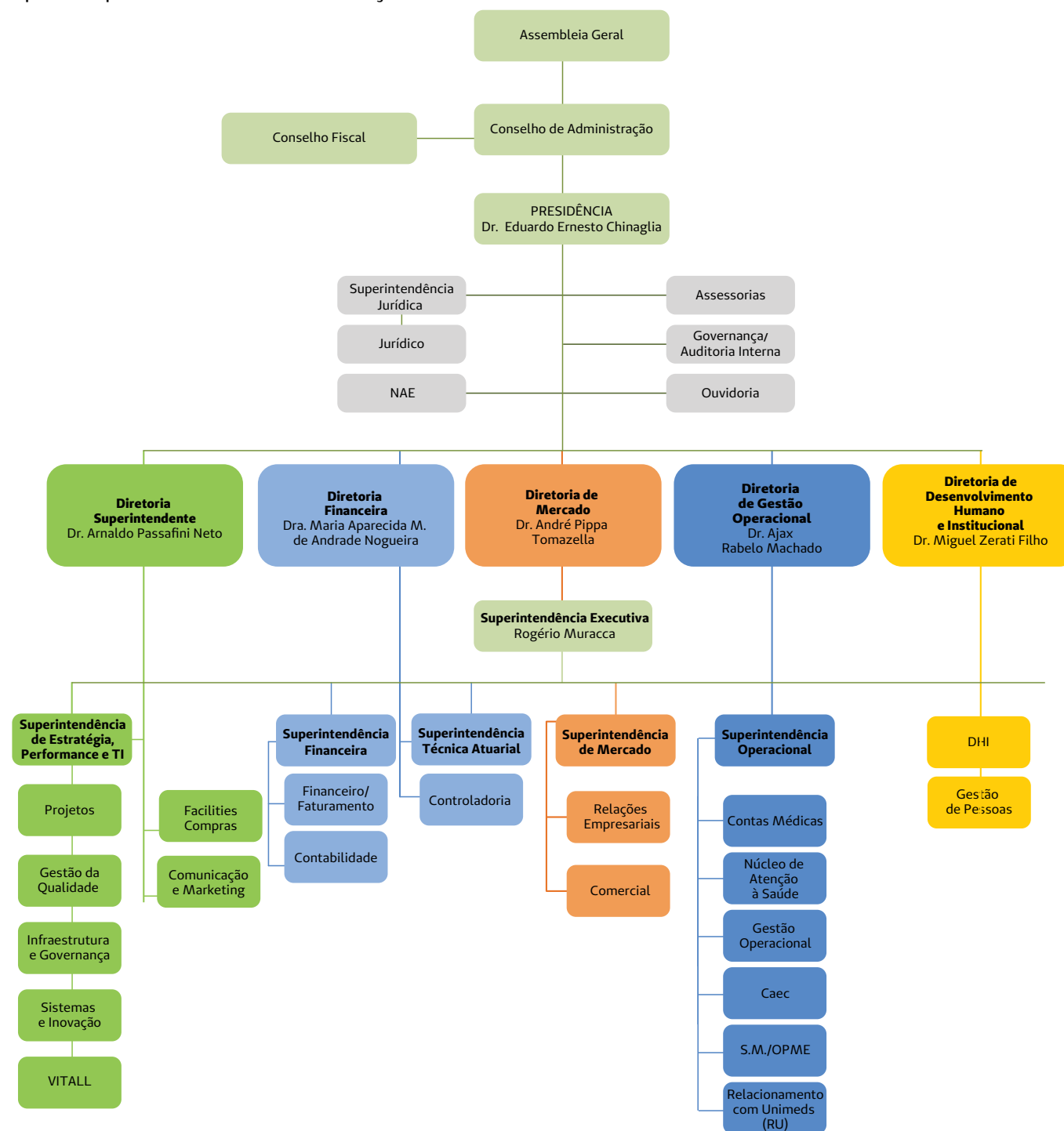
auditora uma pauta anual deste órgão.

**Auditoria Interna** - Área interna da Unimed Fesp que atua de forma independente, reportando-se a Presidência e ao Conselho de Administração com o propósito de dar avaliação e consultoria, a fim de agregar valor e melhorar as operações da Unimed. O Conselho de Administração aprova anualmente o cronograma de trabalho de auditoria interna para a aplicação de uma abordagem abrangente, sistemática e disciplinada à avaliação, com melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controles e governança. Os relatórios de análises são reportados para toda a alta administração da cooperativa.



### ORGANOGRAMA

O organograma funcional da Unimed Fesp, que representa visualmente a estrutura organizacional, é aprovado pelo Conselho de Administração.



### EQUIPES MULTIDISCIPLINARES

**Comitês** – Estrutura multissetorial responsável por coordenar e integrar as iniciativas relacionadas ao uso e funcionamento das seguintes reuniões: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva, Conselho de Presidentes, demais Conselhos que se estabeleçam, Comitês Institucionais e a Presidência da Cooperativa.

**Comitê de Segurança do Paciente** – Busca contribuir para a qualificação do cuidado em saúde nos estabelecimentos prestadores de serviços da rede direta e indireta da Unimed no estado de São Paulo. Cria ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade assistencial, aprimoramento de controles adequados para tal e fortalecimento de postura preventiva e ativa, no planejamento de ações. Também é de sua responsabilidade apoiar e incentivar a estruturação de Núcleos de Segurança nas Unimed Singulares e Intrafederativas participantes, padronizando e divulgando a documentação necessária para registro e análise de eventos adversos. Reúne-se ordinariamente de acordo com calendário anual aprovado pela Unimed Fesp. O Comitê é composto por representantes designados pela Unimed participante, e os membros poderão ser substituídos a qualquer tempo, mediante comunicação prévia endereçada ao administrador do grupo.

**Comitê de Atenção à Saúde (CAS)** – O comitê se reúne quadrimestralmente (CAS Geral) e mensalmente (CAS Estratégico). Todos os membros participam enquanto possuem vínculo de cooperado ou colaborador com a Unimed Singular. Caso o membro deixe de fazer parte do quadro de cooperados ou colaboradores, a Unimed Singular deverá comunicar à Diretoria Executiva da Fesp, por escrito, a substituição em até 15 dias úteis antes da reunião ordinária.

**a) CAS Geral:** tem o objetivo de definir técnicas relacionadas à Atenção Primária à Saúde (APS) para as Unimeds do estado de São Paulo, além de possuir caráter formativo, consultivo e informativo. Composto por, no máximo, um membro titular, um suplente e um representante da parte técnica da assistência da APS, de cada Unimed Singular que possua unidade de APS em atividade, indicados pela Diretoria Executiva da Unimed Singular.

**b) CAS Estratégico:** tem o objetivo de discutir e direcionar as ações promovidas no comitê para atender às necessidades das Unimeds em operação ou em processo de implantação do modelo assistencial de APS. Composto por, no mínimo, um membro titular com função de gestão em unidade de APS das Unimeds Singulares paulistas que possuam unidade de APS em

## COMITÊ ESTADUAL DE INTERCÂMBIO



operação, indicado pela Diretoria Executiva da Unimed Fesp.

**Comitê de Medicina Baseada em Evidências (MBE)** – Órgão consultivo de suporte e pesquisa que recomenda o direcionamento estratégico relativo à saúde baseada em evidências e demais questões relacionadas a prerrogativas técnicas. Composto por, no mínimo, quatro membros, indicados pela Diretoria Executiva, Unimeds Singulares e Unimeds Intrafederativas associadas. Reúne-se ordinariamente, no mínimo, uma vez por mês, ou, extraordinariamente, por solicitação do coordenador ou de qualquer de seus membros.

**Comitê Estadual de Intercâmbio** – Órgão consultivo de suporte e de pesquisa, com o objetivo de contribuir às estratégias e diretrizes nas áreas envolvidas no processo de intercâmbio, mantendo um grupo de discussão permanente que busca proteger e valorizar a organização e o equilíbrio entre os investimentos de todas as partes interessadas, para que cada qual receba benefício apropriado e proporcional ao vínculo e risco que tem no atendimento do beneficiário dentro do Sistema Unimed.

Recomenda controles internos confiáveis, prevenindo situações de conflito e implementando a melhores práticas de governança. É composto por, no mínimo dois membros por Unimed associada à Fesp, sendo um titular e um suplente, de acordo com o grupo de discussão, indicados pela

Diretoria Executiva de sua respectiva Unimed. São considerados como membros das Intrafederativas os mesmos técnicos indicados pela Intrafederativa ao Comitê Nacional de Intercâmbio. Todos com mandato de dois anos, podendo se reunir ordinariamente, no mínimo, quatro vezes ao ano, ou, extraordinariamente, por solicitação do administrador ou coordenadores institucionais.

**Comitê Estadual de Auditoria Médica e Enfermagem** – Órgão consultivo de suporte e pesquisa, com o objetivo de contribuir às estratégias e diretrizes nas áreas envolvidas no processo de auditoria médica e enfermagem no intercâmbio. Tem o dever de manter um grupo de discussão permanente, que busca proteger e valorizar a organização, o equilíbrio entre os investimentos de todas as partes interessadas, para que cada qual receba benefício apropriado e proporcional ao vínculo e risco que tem no atendimento do beneficiário dentro do Sistema Unimed.

Também adota práticas para que haja recomendação de controle internos confiáveis, prevenindo situações de conflito e implementando melhores práticas de governança. É composto por, no mínimo, dois membros por Unimeds associadas à Fesp, sendo um médico auditor e um enfermeiro auditor, indicados pela Diretoria Executiva de sua respectiva Unimed. É considerado representante da Fesp o médico auditor coordenador de Auditoria da Fesp ou outro indicado pela Diretoria de Gestão Ope-



## Segurança do Paciente: Disclosure



## COMITÊ PAULISTA DE MERCADO



racional. Os demais membros devem ser eleitos: dois suplentes do representante titular do estado de São Paulo no Colégio Nacional dos Auditores, todos com mandato de dois anos, podendo ser renomeados por iguais e sucessivos mandatos. O Comitê se reúne ordinariamente, no mínimo, quatro vezes ao ano, seguindo o calendário de reuniões do Colégio Nacional de Auditores ou, extraordinariamente, sempre que houver necessidade.

**Comitê GRC** – O Comitê Estadual Estratégico de Riscos, Controles Internos e Compliance (GRC) é um órgão consultivo com o objetivo de contribuir para estratégia na área de GRC e Auditoria Interna do Estado de São Paulo, visando a padronização e convergência das ações definidas pela RN 518/2022 da ANS e Unimed do Brasil. Composto por: coordenador, que é gestor da área GRC da Fesp, indicado pela Diretoria Executiva especialmente para este fim; secretário: indicado pelo coordenador e responsável pela formalização das reuniões; membros: dirigentes de cada Singular e Intrafederativa do estado de São Paulo, responsáveis pela área de GRC, acompanhados de seus respectivos gestores; convidado indicado: cada Intrafederativa deve indicar pelo menos dois representantes de Singulares da região e um convidado, não sendo membro do Comitê, participando apenas e tão somente como ouvinte. O Comitê se reúne ordinariamente, no mínimo, quatro vezes ao ano, ou, extraordinariamente, por solicitação do coordenador ou de qualquer

de seus membros. Os membros têm mandato de tempo indeterminado, podendo ser substituídos, parcialmente ou totalmente, a qualquer tempo, por novos integrantes indicados por sua Unimed. Poderão, também, ser afastados, nos casos de desligamento da Unimed, descumprimento do regimento, por apresentar problemas de conduta profissional, uma vez que é premissa básica para os membros integrantes do Comitê ser exemplo de conduta ética-profissional aos demais.

**Comitê Paulista de Mercado** – Órgão consultivo com o objetivo de contribuir para as estratégias na área de vendas e mercado no estado de São Paulo, visando a padronização e convergência das ações definidas pela Unimed do Brasil e, também, pela Federação junto às Singulares. Composto por um coordenador diretor de Mercado da Fesp, ou representante por ele indicado especificamente para este fim, assistido pelo gestor de Mercado. Membros: um titular e um suplente, indicados pela diretoria de cada Intrafederativa do estado de São Paulo, responsáveis preferencialmente pelas áreas de mercado da Unimed Singular na qual trabalha. Convidado indicado: cada Intrafederativa pode indicar uma Singular da respectiva região como convidada, não tendo a Singular convidada poder de voto e nem considerada membro do Comitê. O Comitê se reúne, ordinariamente, quatro vezes por ano, podendo ocorrer reuniões extraordinárias, em período inferior ao estabelecido, no

caso de urgência das demandas apresentadas e pré-fixadas pelos seus membros.

**Comitê de Tecnologia da Informação** – Órgão consultivo com o objetivo de contribuir para as estratégias na área de Tecnologia da Informação (TI) das Unimeds paulistas, visando a padronização e convergência das ações definidas pela Unimed do Brasil e, também, pela Federação junto às Singulares filiadas, de acordo com a legislação brasileira em vigor. É composto por um coordenador gestor de TI da Fesp, indicado pela diretoria responsável pela área especialmente para este fim. Membros: são dirigentes de cada Intrafederativa paulista, responsáveis pela área de TI, acompanhados de seus respectivos gestores. A Intrafederativa poderá ser representada por uma Singular. Cada Intrafederativa deve indicar uma Singular da respectiva região como membro permanente. Será permitida a cada Intrafederativa ou Singular representante indicar uma segunda Singular como membro, desde que sejam de portes diferentes conforme classificação da ANS. Convidado indicado: cada Intrafederativa pode indicar uma Singular da respectiva região como convidada, não sendo membro do Comitê.

**Comitê Gestor da Câmara de Compensação e Liquidação** – Regulamentado pelo Conselho de Administração, a Câmara de Compensação e Liqui-

dação (CCL) tem como objetivo principal consolidar a sustentabilidade, fomentando a adimplência entre as cooperativas médicas do sistema cooperativo Unimed no Estado de São Paulo, por meio de mecanismos administrativos e financeiros de processamento, compensação e liquidação de valores faturados entre as Unimeds paulistas (via Intercâmbio estadual) e demais Unimeds de outros estados (via Intercâmbio Nacional). A Unimed Fesp é a administradora da CCL e representante das participantes na Câmara Nacional de Compensação e Liquidação (CNCL), sendo responsável por estabelecer as normas e procedimentos para compensação e liquidação das transações que nelas trafeguem, por atuar como intermediadora financeira das Singulares, mediante a garantia financeira por elas concedidas. O Comitê Técnico Gestor da CCL é composto por:

- a) Três representantes da Unimed do Estado de São Paulo, dentre eles o diretor Financeiro.
- b) Um representante de cada Federação Intrafederativa do estado de São Paulo à qual estão afiliadas as Unimeds Singulares integrantes do Sistema Cooperativo Unimed Participantes diretamente da CCL;
- c) Dois técnicos da Unimed Fesp, dentre eles o gerente Financeiro e de Faturamento, sem direito

**Workshop Câmara  
de Compensação**

Unimed  
Fesp

**Seja  
bem-vindo,  
a sessão já  
vai começar!**



a voto.

Ele se reúne mensalmente para estabelecer regras, acompanhar, aprovar relatórios e contribuir com a Unimed do Estado de São Paulo na formulação de propostas e atender aos assuntos relacionados com a CCL e CNCL.

**Comitê Paulista de Serviços e Recursos Próprios** – Órgão consultivo com o objetivo de contribuir para o desdobramento das estratégias da Diretoria Executiva da Fesp, visando a padronização e convergência das ações definidas pela Federação junto às Singulares. Ele é composto por um coordenador indicado pela Diretoria de Desenvolvimento Humano e Institucional (DDHI) especificamente para este fim, assistido pelo gestor de Desenvolvimento Humano e Institucional (DHI) da Fesp.

Membros: um titular e um suplente, indicados pela diretoria de cada Singular do estado de São Paulo que possua

**O Núcleo de Investimentos tem como objetivo analisar e formular propostas de investimentos**

serviço ou recurso próprio. O Comitê se reúne, no mínimo, três vezes por ano, podendo ocorrer reuniões extraordinárias, em período inferior ao estabelecido, no caso de urgência das demandas apresentadas e pré-fixadas pelos seus membros.

Mandato: os membros serão substituídos, parcialmente ou totalmente, a qualquer tempo, por novos integrantes ou novamente indicados por sua Singular. Será de responsabilidade da Unimed informar à Diretoria Executiva da Fesp os casos de desligamento de colaborador membro do Comitê e substituir por um novo indicado antes da convocação para a próxima reunião ordinária.

**Núcleos** – Reuniões internas estabelecidas por diretor e gestores de determinadas áreas que têm como principais atribuições, entre outras: acompanhar, promover, difundir e incentivar as melhores práticas de Governança e sustentabilidade pela cooperativa; contribuir para a elaboração de um plano de ação para adoção das melhores práticas de governança e de sustentabilidade; propor alterações estatutárias sobre governança; assessorar a Diretoria Executiva nestes assuntos. Sua criação se dá mediante aprovação da Diretoria Executiva.

**Núcleo de Investimentos** – Tem como objetivo analisar e formular propostas de investimentos, sempre visando os princípios de melhoria dos re-

sultados, segurança, transparência e rentabilidade da carteira de investimentos da Federação em consonância com as legislações da ANS e com a Política de Investimentos da Unimed Fesp. O Núcleo se reúne, ordinariamente, a cada 60 dias e, extraordinariamente, sempre que necessário, mediante convocação da Diretoria Executiva. É composto pelos seguintes membros: a) Diretoria da Presidência; b) Diretoria Financeira; c) Diretoria Superintendente; d) demais diretorias executivas; e) Superintendente Executivo; f) Gerência de Governança e Riscos e Compliance (GRC); e suporte da Gerência Financeira. Apenas os diretores executivos da Unimed Fesp têm direito a voto.

**Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE)** – Órgão de assessoramento da Fesp que busca executar ações de assessoria estratégica nas áreas política partidária, política institucional, mercado e relacionamento corporativo. Reúne-se por demanda e é composto por, no mínimo, 12 membros, apontados por meio de seis membros denominados coordenadores regionais, especificamente indicados pelo presidente de cada uma das Federações Intrafederativas. A Intrafederativa que desejar pode, a qualquer tempo, substituir seus coordenadores conforme seus interesses. O coordenador estadual do NAE é escolhido pela Diretoria da Fesp, levando-se em conta a sua experiência e atuação nas

**O NAE é o órgão de assessoramento da Fesp que busca executar ações de assessoria estratégica nas áreas política partidária, política institucional, mercado e relacionamento corporativo**

áreas específicas de ação do Núcleo. O mandato do coordenador estadual deverá coincidir com o mandato da Diretoria da Fesp.

**Núcleo de Ética** – Tem como objetivo assegurar a efetividade do Código de Conduta da Unimed Fesp. Cabe ao Núcleo a apuração, avaliação, deliberação e indicação de recomendações para a tomada de decisões pelo Conselho de Administração, quando necessário, e à Diretoria Executiva da Fesp, sobre assuntos relacionados ao cumprimento das disposições contidas no referido Código. Ele se reúne, ordinariamente, a cada





três meses, de acordo com o calendário emitido pelo coordenador e, extraordinariamente, quando for necessário ou por solicitação de qualquer dos membros do Núcleo. O Núcleo tem caráter permanente e é composto por, no mínimo, seis, e no máximo 14 membros, devendo obrigatoriamente haver, no mínimo, três e, no máximo, seis membros da Diretoria Executiva, um superintendente Executivo, dois representantes da área Jurídica com cargo de gestão, um representante da área de Gestão de Pessoas com cargo de gestão e o Grupo de Trabalho do Canal de Ética, composto por dois analistas de Compliance, um auditor interno e um gestor da área de GRC e Auditoria Interna, sendo que um deles será o coordenador do Núcleo, com mandato de dois anos, permitida a reeleição.

**Núcleo de Licitação** - O objetivo é recomendar o direcionamento estratégico relativo à participação do processo licitatório de algum órgão público. O Núcleo se reúne, ordinariamente, a cada edital publicado e que a Unimed Fesp tenha interesse mercadológico e a convocação só é feita após alinhamento pela área Comercial, garantindo que se trata de um público com perfil Fesp, de acordo com a normativa 13 da regra de comercialização da Unimed do Brasil, e sendo de interesse comercial da Fesp a participação no mesmo. Ele é composto pelos técnicos envolvidos em todas as

áreas da Federação que são impactados pelo processo licitatório de um novo contrato.

**Núcleo de Sinistro** - Atua na busca da promoção e discussão de assuntos estratégicos que possam influenciar nos resultados financeiros da operadora junto às contratantes, em momentos próximos à renovação contratual. Tem o objetivo de contribuir para o alcance e/ou manutenção do resultado da Fesp, analisar contratos de licitação que indicam seu resultado financeiro e data base para o reajuste, analisar a tendência de impacto financeiro, para manifestação de interesse ou não em renovação, definir antecipadamente as bases mínimas de reajuste a serem praticadas com os clientes que indiquem algum tipo de impacto/cenário crítico na renovação do contrato e analisar e deliberar ações corretivas para aplicação às contratantes condicionadas à proposta de reajuste. O Núcleo é composto pelos técnicos envolvidos em todas as áreas da Fesp que são impactados pelo processo de renovação de um contrato. Reúne-se, ordinariamente, uma vez ao mês, com a antecedência de 45 dias do aniversário de celebração dos contratos.

**Núcleo de Privacidade** - Busca a garantia da comunicação do programa de privacidade, discussão e tomada de decisões sobre atividades de tratamento que envolvem riscos classificados como

**O Núcleo de Privacidade busca a garantia da comunicação do programa de privacidade, discussão e tomada de decisões sobre atividades de tratamento que envolvem riscos**



O grupo de Gestores tem como objetivo conduzir os procedimentos a serem observados no controle, instrução, tramitação e conclusão dos processos de trabalho

altos, levantados através de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais. Caso o risco seja considerado muito alto, a decisão será levada à alta administração. O Núcleo é composto pelo Diretor Presidente, diretor responsável pela área de TI, Superintendência Executiva e o Grupo de Encarregados, que é indicado pela Diretoria Executiva e se reúne, ordinariamente, no mínimo quatro vezes ao ano ou, extraordinariamente, sempre que necessário, por solicitação do coordenador ou de qualquer de seus membros. O Grupo de Encarregados é uma equipe multidisciplinar composta pelas áreas de Estratégia e Performance, Gestão de Pessoas, Governança, Jurídico, TI, todos devidamente nomeados pela Diretoria Executiva, que se reúne mensalmente. O mandato é por tempo indeterminado.

**Núcleo de Precificação e Reajuste** - Tem como objetivo encontrar o equilíbrio de lucratividade dos contratos de planos de saúde da Unimed Fesp e se reúne, ordinariamente, mensalmente. Composto pela Diretoria da Fesp, Superintendências Atuariais, Mercado, Jurídica, Operacional e Financeira, com quórum mínimo de três diretores e presença obri-

gatória das diretorias de Mercado e Financeira. O mandato segue a vigência de cada gestão da Diretoria Executiva.

**Grupos de Trabalho** - Equipes interdisciplinares responsáveis por executar atividades necessárias para as operações de rotina da Fesp e exigidas pela legislação ou regulamentos. Sua constituição se dá por deliberação de Diretor Executivo e ciência da Diretoria Executiva.

**Grupo ANS e Judicial** - Órgão de discussão e alinhamento de ações de melhoria frente às reclamações propostas por beneficiários da Unimed Fesp perante o Poder Judiciário, Agência Reguladora e órgão de proteção do consumidor, de acordo com as disposições do Estatuto Social, Regimento Corporativo da Federação e da legislação brasileira em vigor. O grupo é composto pelos colaboradores técnicos da Fesp envolvidos em todas as áreas que são impactadas pelo processo.

**Grupo de Gestores** - Tem como objetivo conduzir os procedimentos a serem observados no controle, instrução, tramitação e conclusão dos processos de trabalho visando a racionalização, uniformização dos procedimentos e maior rendi-



O grupo de Superintendentes tem como missão discutir, acompanhar e reportar assuntos específicos de sua competência de acordo com o acompanhamento dos negócios da Fesp e solicitações da Diretoria Executiva

mento na sua condução. Serve de subsídio para a alta administração e ao colegiado, de acordo com as disposições do Estatuto Social, Políticas Corporativas da Fesp e da legislação brasileira em vigor. Além disso, assessora a Diretoria Executiva, sempre que necessário, na gestão e cumprimento do Planejamento Estratégico e Operacional da Federação. O grupo de gestores se reúne uma vez ao mês e é composto pelos superintendentes e gestores de todas as áreas.

**Grupo de Superintendentes** - Tem como missão discutir, acompanhar e reportar assuntos específicos de sua competência de acordo com o acompanhamento dos negócios da Fesp e solicitações da Diretoria Executiva, a fim de assegurar que as atividades do corpo diretivo sejam conduzidas de forma a alcançar os resultados projetados com maior celeridade e de acordo com o Planejamento Estratégico. O grupo de seis superintendentes analisa temas, gera propostas, pareceres, estudos e relatórios que possam sub-

sidiar a tomada de decisões considerando riscos, aspectos mercadológicos, financeiros, legais, administrativos, de imagem e quaisquer outros fatores que possam impactar na sustentabilidade do negócio. Ele se reúne, ordinariamente, com frequência semanal e é coordenado pelo Superintendente Executivo.



**Grupo Gestão de Regras** - Órgão colegiado consultivo instituído para analisar a viabilidade e os possíveis impactos sobre as inclusões, exclusões ou alterações de regras sistêmicas que alteram o funcionamento atual do sistema de gestão de planos de saúde e/ou a regra do negócio. Busca garantir que implementações sistêmicas e parametrizações ocorram da forma mais segura e assertiva, considerando as negociações pactuadas, além das diretrizes da ANS e Unimed do Brasil, propiciando ações corretivas e preventivas. O grupo atua sob demanda e é composto por técnicos das áreas Atuarial (precificação, informações de carteira, cadastro e parametrização, entrada de

contas) Caec, Contas Médicas, Faturamento, Gestão Operacional, Gestão da Qualidade, GRC, Jurídico (contratos e regulatório), Relações Empresariais, TI (negócios e sistemas).

**Participação de stakeholders** - A representação dos stakeholders no cotidiano da Fesp é inerente às cooperativas, uma vez que os cargos de Diretoria Executiva, Conselhos de Administração e Fiscal são compostos por cooperados eleitos. Buscando ampliar a transparência de suas atividades e prestação e contas, a Diretoria Executiva

da Unimed Fesp faz reuniões mensais com os seguintes órgãos consultivos, previstos em Estatuto Social e que são *stakeholders* das cooperativas associadas: Federações Intrafederativas que são organizadas em seis regiões do estado de São Paulo e são Unimeds de 2º grau, destinadas à prestação de serviços, monitoramento das atividades e representação política institucional das Singulares associadas; além do Conselho de Presidentes, que é representado pelos presidentes das 75 Unimeds do estado de São Paulo associadas.



#### ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS

Gênero	Conselho de Administração	Diretoria Executiva	Conselho Fiscal	Conselho de Presidentes	Federação Intrafederativa
	1	1	0	3	1
	23	5	6	74	26
Total	24	6	6	77	27

#### COMPOSIÇÃO

Executivo	25%	100%	-	1,30%	14,30%
Não Executivo	75%	0%	100%	98,70%	85,70%



#### COMITÊS



Gênero	CAS Geral/CAS Estratégico	MBE	CEI	CEA	COESP	CCL	TI	GRC	CSRP	Mercado
	38/10	16	211	66	79	1	5	67	47	7
	13/4	21	39	47	11	8	17	54	61	8
Total	50	37	250	113	90	9	22	121	108	15

#### COMPOSIÇÃO

Executivo	-	-	-	-	-	33,33%	4,55%	-	-	6,66%
Não Executivo	-	-	-	-	-	66,66%	95,45%	-	-	93,34%



NÚCLEOS							
Gênero	NAE	Ética	Investimentos	Privacidade	Precificação e Reajuste	Sinistro	Licitação
	0	4	1	4	8	19	SOB DEMANDA
	12	10	2	7	12	8	SOB DEMANDA
Total	12	14	3	11	20	27	SOB DEMANDA
COMPOSIÇÃO							
Executivo	7,69%	43%	100%	18,50%	30%	3,70%	-
Não Executivo/ Técnico Operacional	92,31%	57%	-	81,50%	70%	96,30%	-

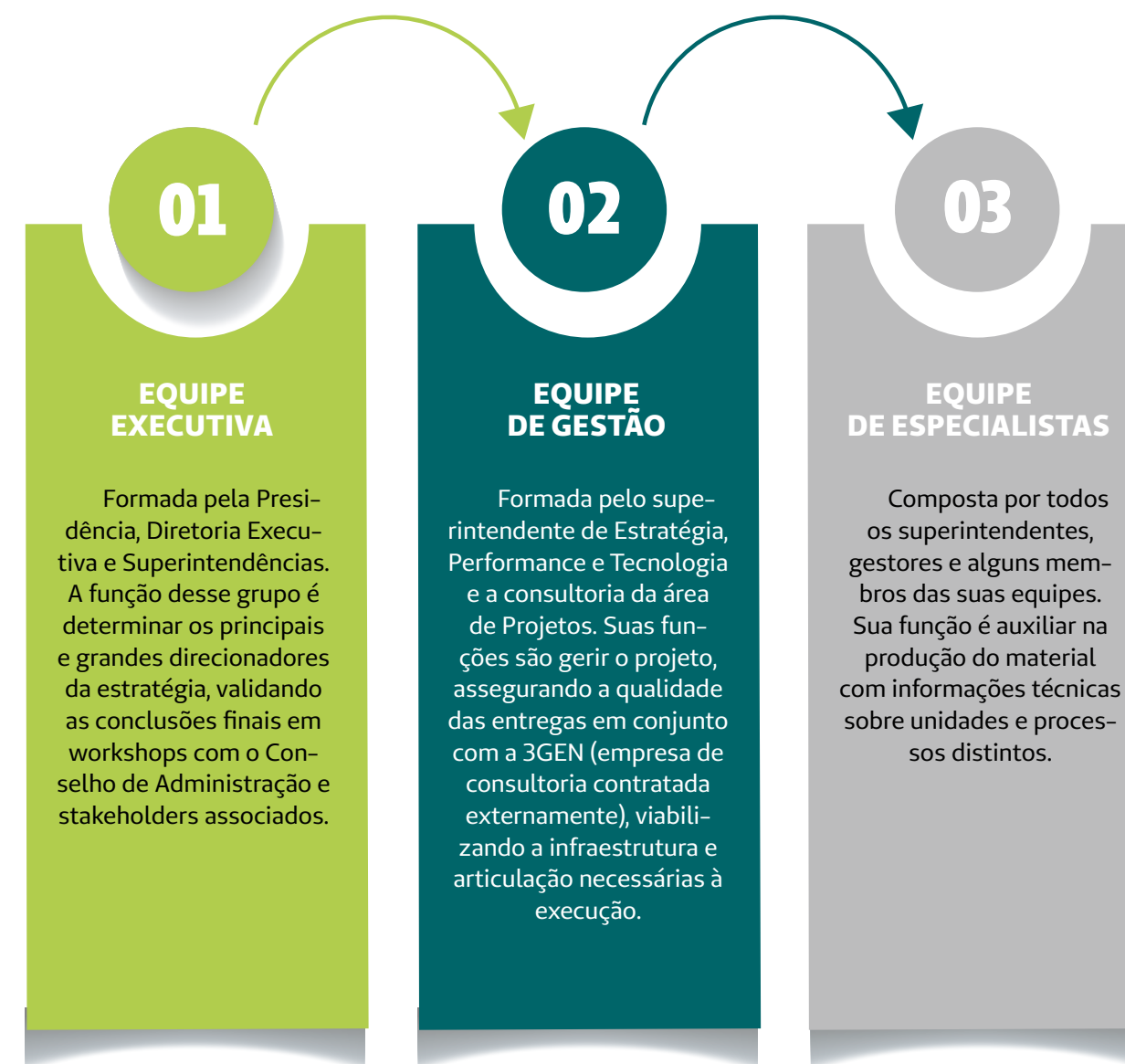
GRUPOS DE TRABALHO				
Gênero	ANS e Judicial	Gerencial	Superintendentes	Gestão de Regras
	40	11	0	8
	20	15	6	6
Total	60	26	6	14
COMPOSIÇÃO				
Executivo	-	-	-	-
Não Executivo	-	-	-	-

### PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A elaboração, aprovação e atualização da declaração de valores ou de missão, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável são compromissos que a Unimed Fesp segue à risca continuamente. No ano de 2022, encerrou-se o primeiro ciclo do Planejamento Estratégico Inova Fesp 2019-2022. Um

novo ciclo está sendo produzido para vigorar durante os próximos 5 anos (2023-2027).

A fase em que se encontra este trabalho é a de aprovação final, de forma que o documento será resultado de uma elaboração em conjunto de equipes específicas designadas para tal fim, seguindo o modelo de governança escolhido para o projeto.



Além disso, uma Política de Sustentabilidade foi instituída pelo Conselho de Administração no dia 25 de fevereiro de 2021, estabelecendo diretrizes para as atividades da Fesp de forma sustentável, considerando fatores econômicos, sociais e ambientais, bem como riscos e oportunidades relacionados, tanto em processos administrati-

vos quanto nos de assistência aos colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores, comunidade e Unimed do estado de São Paulo. A política visa, ainda, reforçar o compromisso da Federação com a geração de valor para a sociedade, em linha com as diretrizes globais para o desenvolvimento econômico, ambiental e social.

## COMO NOS RELACIONAMOS

### UNIMEDS FILIADAS

Como parte fundamental de sua identidade enquanto cooperativa de 2º grau e de abrangência estadual, a Unimed Fesp tem como dever oferecer suporte técnico, operacional, político e institucional a cada uma das 75 Unimeds filiadas. Este trabalho se desdobra na forma de assessoria em variados aspectos da operação de planos de saúde, gestão e administração, de maneira ampla e compartilhada.

A gama desse produtos e serviços inclui aqueles voltados à inovação de tecnologias e processos, qualificação e desenvolvimento profissional das equipes internas e terceirizadas, avanços nas práticas de responsabilidade social e ambiental, recursos de apoio e ampliação de performance de atendimento ao cliente, monitoramento e gerenciamento de pacientes com doenças crônicas, pareceres jurídicos, junta médica para obtenção de segunda opinião, treinamentos de Intercâmbio entre Unimeds, entre outros.

### COLABORADORES

Na perspectiva da Unimed Fesp, pessoas são o fator fundamental que permite a realização de sua missão. Desde o mais alto cargo de administração até os cargos mais básicos da hierarquia, todos são tratados a partir das mesmas políticas de valorização e respeito promovidas pela área de Gestão de Pessoas.

O quadro funcional é visto como o principal ativo da Federação, por isso o clima organizacional é objeto de verificação constante internamente, bem como a promoção de ações que visam ao cuidado com a saúde, treinamentos, qualificações profissionais, avaliações, *feedbacks* e demais recursos que tornem a empresa um excelente lugar para se trabalhar.

### CLIENTES

O propósito de cada atividade desenvolvida pela Federação, seja junto às Unimeds filiadas, junto aos colaboradores e, ainda, enquanto opera-

**Desde o mais alto cargo de administração até os cargos mais básicos da hierarquia, todos são tratados a partir das mesmas políticas de valorização e respeito promovidas pela área de Gestão de Pessoas**

GRI 3-3



**No Caec, as equipes especializadas ficam disponíveis 24h por dia, sete dias por semana**

dora de planos de saúde, tem como objetivo final a prestação de uma assistência à saúde da mais alta qualidade.

Toda a assessoria técnica, institucional e operacional que a Federação disponibiliza às Unimeds do estado de São Paulo representam recursos que, quando aplicados e internalizados pelas cooperativas, resultam em melhores serviços na ponta, promovendo avanços nos recursos próprios das Unimeds e, também, nos prestadores da rede credenciada.

A soma desses esforços impacta positivamente o cliente do Sistema Unimed de maneira geral, tanto os que residem no estado, como os que são clientes de Unimeds de outras regiões, mas que são atendidos enquanto estão em São Paulo por meio do Intercâmbio.

Os clientes e beneficiários diretos da Federação, vinculados às empresas contratantes, também são objeto de constante investimento em produtos, programas e serviços que promovam a qualidade de vida, prevenção de doenças e uma assistência médica de excelência, condizente com o padrão Unimed, reconhecido como plano de saúde líder do mercado nacional. Entre as principais diretrizes para que o relacionamento com o cliente seja aberto, transparente e simples, a Federação

oferece diversas formas de contato.

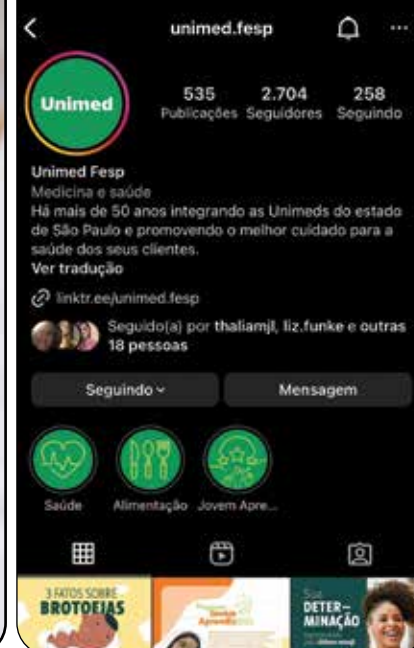
**Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec)** – Equipes especializadas ficam disponíveis 24h por dia, sete dias por semana, por meio do telefone 0800-772-3030. Neste canal, o cliente pode tirar dúvidas, obter auxílio na indicação de rede de atendimento e acompanhar autorizações.

**Sara** – Assistente Virtual Inteligente – Esta é uma tecnologia de inteligência artificial implantada com pioneirismo pela Unimed Fesp. Sara é o nome da personagem criada que representa a Federação e fica disponível por meio de um avatar no Portal Unimed Fesp ([www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)), pelo WhatsApp (+55 11 2146-0750) e, também, pelo aplicativo Unimed SP – Clientes, 24h, diariamente, para esclarecer dúvidas, fornecer informações sobre planos de saúde, receber sugestões e críticas.

**Área do Cliente** – Dentro do Portal Unimed Fesp existe um







Nas redes sociais são publicadas dicas de saúde, notícias, campanhas publicitárias e novidades

site especial com diversos recursos e serviços para os clientes, segundo o perfil do público (pessoa física ou jurídica). A página exibe informações de autorizações, Guia Médico, dados cadastrais, carências, canais de atendimento, extrato de utilização, solicitação de reembolso, histórico financeiro, demonstrativo de imposto de renda, contrato de extensão contratual, entre outros.

**Central de Autorizações** – Trata-se de um canal exclusivo para acompanhar o processo de autorizações de exames, procedimentos e internações. Fica disponível 24h por dia pelo número (11) 3385-6074.

**Agendamentos de consultas e exames** – Telefone exclusivo para clientes que estão tendo alguma dificuldade em agendar consultas, exames e terapias pelos canais de primeiro contato. Fica disponível no Portal Unimed Fesp e no número (11) 3385-6086.

**Atendimento presencial** – A sede da Unimed Fesp tem uma estrutura física preparada para o atendimento aos clientes e consultas sobre o plano de saúde. O expediente é de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, na rua José Getúlio, 78/90, em São Paulo (SP).

**Redes sociais** – A cooperativa está presente nas redes sociais Facebook, LinkedIn e Instagram. Nesses perfis corporativos são publicadas dicas de saúde, notícias, campanhas publicitárias e no-

vidades, sempre de maneira adequada ao perfil e público específicos de cada rede.

**App Unimed SP – Clientes** – Todos os clientes Unimed de São Paulo podem fazer o *download* do aplicativo em seus *smartphones*. Este recurso dá acesso à carteirinha pessoal e de dependentes, consulta de Guia Médico e da rede credenciada, autorizações de exames e procedimentos, pedidos de 2ª via de cartão, e mais serviços.

**Ouvidoria** – Canal de recepção e acolhimento de manifestações de segunda instância. Pode ser acionada a qualquer momento para o registro de reclamações, consultas, sugestões, elogios ou denúncias, tendo ou não uma solicitação já registrada e respondida por um dos canais de atendimento da Fesp. É acionada por meio do Portal Unimed Fesp ([www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)) ou pelo e-mail [ouvidoriaunimed@unimedfesp.coop.br](mailto:ouvidoriaunimed@unimedfesp.coop.br).

**Estação Unimed – Telemedicina** – Desde o início da pandemia de Covid-19, a Unimed Fesp disponibiliza o site <https://unimedcontraocoronavirus.com.br/>, com serviço de orientação e triagem médica composta por médicos de família, clínicos, pediatras e enfermeiros, que são responsáveis pela condução de todos os atendimentos.

#### PADRÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A Federação atua segundo as melhores práti-

cas de mercado no tratamento com seus clientes e beneficiários. As regras e condutas definidas na Resolução Normativa 507, da ANS, que trata do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, são adotadas pela cooperativa. É realizado um constante monitoramento de todos os canais de contato, seja on-line, via telefone ou presencial, com painéis de controle de alerta sobre volume de queixas, tempo de execução e níveis de serviços. Mais do que isso, foram investidas mais de 16 mil horas de treinamento e capacitação junto às equipes da Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec).

No ano de 2022, para fortalecer ainda mais esse contato, a Fesp passou a comunicar previamente o beneficiário de seus pedidos de liberações de exames e procedimento via SMS (*Short Message Service*, ou Serviço de Mensagens Curtas), um projeto que já está em andamento e será totalmente concluído em 2023 (incluindo processos de autorização). Também para o próximo ano está prevista a implantação de um novo sistema de telefonia em nuvem (Call Box).

Estas rotinas são baseadas em Procedimentos Operacionais, com tempo de resposta monitorado via *Salesforce*, que é um sistema de *Customer Relationship Management* (CRM) contratado

internamente. Esta ferramenta, que entrou em operação na cooperativa em 2021, ampliou a visibilidade interna da jornada do cliente e de seus processos dentro da Federação, e permite a abertura de protocolos com as necessidades dos clientes Pessoa Jurídica e formadores de opinião, pelo qual as equipes podem atuar de forma efetiva em na resolução das demandas.

A eficácia desses mecanismos é rastreada por meio dos diversos comitês formais estruturados, em que os indicadores e as melhorias possíveis são pautas de debate. Com base nas informações extraídas dos casos registrados no *Salesforce* Atendimento em relação aos temas mais recorrentes, os profissionais de Relações Empresariais e executivos de relacionamento elaboram comunicados e informativos que

**O Salesforce ampliou a visibilidade interna da jornada do cliente e de seus processos dentro da Federação**





são enviados às contratantes, além de prestarem suporte em reuniões periódicas para alinhamento das necessidades dos clientes. Em 2022, foram elaborados 33 boletins de informações e realizadas 203 visitas.

Alguns dos resultados destas atividades refletem nos indicadores de atendimento do Caec, como a alta taxa de Resolução no Primeiro Contato (*First Call Resolution – FCR*), assim como nas porcentagens de retenção do atendimento da assistente virtual Sara e seu amplo entendimento (aspecto semântico) no contato com o público.

No contexto da recepção de manifestações, so-

licitações e consultas diversas vindas do público, a Estação Unimed (serviço de telemedicina disponível no Portal Unimed Fesp para uso de clientes de todas as Unimed), cujo foco engloba a prestação de esclarecimentos sobre a Covid-19, condução e acompanhamento, por telefone e vídeo, de urgências e emergências, orientações sobre preparo e realização de exames, monitoramento de casos suspeitos e encaminhamento ou direcionamento para a rede de atendimento, tem sido bastante acionada, mesmo após o início da fase controlada da pandemia. Em 2022, foram 105.149 consultas, das quais 14.494 foram direcionadas à Federação.

#### RESOLUÇÃO NO PRIMEIRO CONTATO

Indicadores	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Manifestação	2.363	1.818	2.134	1.981	2.580	2.138	2.381	2.571	2.632	2.746	2.557	2.087
Informação	16.300	15.062	17.195	16.152	17.460	15.920	16.339	16.451	17.096	18.251	17.404	16.774
Total de Registros	18.663	16.880	19.329	18.133	20.040	18.058	18.720	19.022	19.728	20.997	19.961	18.861
% Tx FCR	87%	89%	89%	89%	87%	88%	87%	86%	87%	87%	87%	89%

#### ATENDIMENTOS DA ASSISTENTE VIRTUAL SARA - 2021

Indicadores	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Vol. Atendido	3 578	4 947	5 328	4 056	4 425	4 442	4 029	5 535	5 313	4 923	3 614	4 258
Vol. Retido	3 147	4 333	4 703	3 645	3 810	3 853	3 623	5 246	5 094	4 728	3 425	4 002
Vol. Transferido	431	614	625	411	615	589	407	289	220	195	189	256
Usuários Únicos	3 207	4 659	4 930	3 808	4 088	4 163	3 873	5 454	5 238	4 848	3 562	4 196
% Vol. Retido	88,0%	87,6%	88,3%	89,9%	86,1%	86,7%	89,9%	94,8%	95,9%	96%	94,8%	94%
% Semântico	97,2%	97,4%	97,0%	97,3%	97,3%	97,8%	97,8%	100%	99,7%	95,3%	95,8%	97,8%

#### ATENDIMENTOS DA ASSISTENTE VIRTUAL SARA - 2022

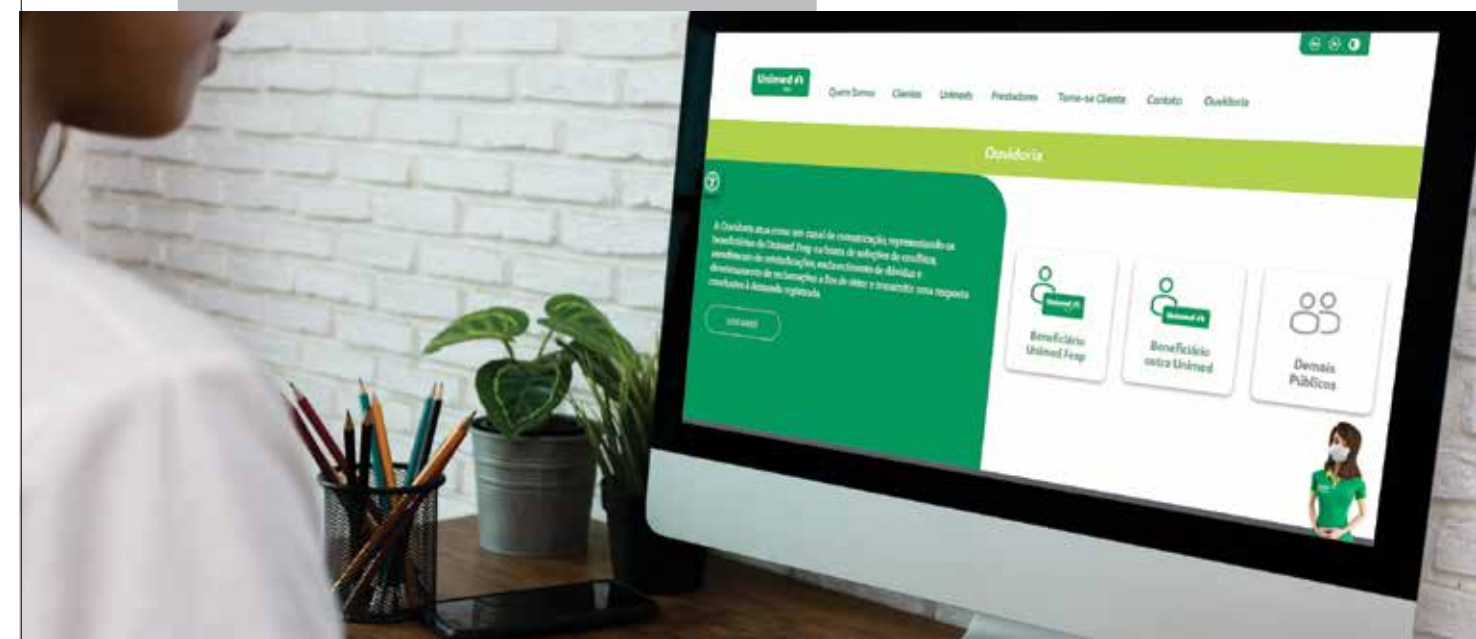
Indicadores	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Vol. Atendido	8 414	6 153	8 052	6 352	6 911	5 919	5 879	7 030	6 999	8 372	9 478	7 518
Vol. Retido	7 982	5 797	7 653	5 978	6 441	5 517	5 565	6 698	6 595	8 107	9 172	7 238
Vol. Transferido	432	356	399	374	470	402	314	332	404	265	306	280
Usuários Únicos	8 307	6 079	7 913	6 223	6 806	5 811	5 787	6 911	6 852	8 164	9 177	7 309
% Vol. Retido	94,9%	94,2%	95,0%	94,1%	93,2%	93,2%	94,7%	95,3%	94,2%	96,8%	96,8%	96,3%
% Semântico	98,9%	98,6%	98,3%	98,1%	98,2%	98,6%	98,5%	98,3%	98,5%	98,6%	98,5%	98,5%

Outra importante porta de entrada é a Ouvidoria, cujo trabalho envolve, entre outros aspectos, a preservação da imagem da operadora junto aos clientes e beneficiários. Todos os retornos às demandas recebidas por este canal são feitos com o foco em dar informações precisas e consistentes, sempre demonstrando compreensão, entendimento e empatia. Mesmo que a resposta seja a ratificação de uma negativa já recebida em outras instâncias, a Ouvidoria procura fornecer os esclarecimentos necessários para que o benefici-

ário tenha segurança sobre os fatos, especialmente quanto às regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), cláusulas contratuais, entre outros detalhes regulatórios e técnicos, subsidiada pelas áreas da Fesp.

Em todas as respostas conclusivas da Ouvidoria é enviado um link de pesquisa de satisfação convidando os beneficiários a exporem suas opiniões quanto à finalização da demanda. Também é questionado se a resposta dada foi “ótima, boa, regular ou ruim” e, ainda, se eles indicariam o canal

Todos os retornos às demandas recebidas por este canal são feitos com o foco em dar informações precisas e consistentes



da Ouvidoria para parentes ou amigos, além de ser disponibilizado um campo livre para comentários.

Com base nessas respostas das pesquisas de satisfação, a Fesp atua diretamente nos apontamentos realizados, buscando melhorar a experiência do cliente e estreitar o relacionamento com os beneficiários. Nessa mesma linha de ação, a Unimed Fesp implantou uma rotina de comunicação com o tema “Queremos te ouvir”, a todos os que já acionaram a ANS sem antes buscar uma solução junto à operadora, na intenção de reforçar o uso dos canais de relacionamento da empresa.

Além da Ouvidoria, as manifestações podem ser feitas também por meio da Fundação Procon, Consumidor.gov, além da própria ANS e Poder Judiciário. A Federação acompanha mensalmente o índice de procura ao canal da Ouvidoria, comparando-o aos demais canais de entrada e, ao longo de 2022 a Ouvidoria manteve-se como o canal

mais acionado.

No 1º trimestre de 2022, foi verificado o aumento no volume das manifestações relacionadas ao fluxo de reembolso e, posteriormente, a área participou da revisão do processo operacional ligado ao reembolso junto com as áreas envolvidas, o que proporcionou a definição de melhorias. Também foi observada a recorrência de reclamações referentes aos valores cobrados de coparticipação em casos de Transtorno do Espectro Autista (TEA), sendo o primeiro caso recepcionado em junho. Após um trabalho interno multidisciplinar, os temas foram levados à alta direção para deliberações.

Durante o período abordado neste relatório, a qualidade do serviço de Ouvidoria da Fesp teve seu reconhecimento no Programa de Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed, no qual foi recertificada. Em 2016, a Unimed do Brasil iniciou um

processo de estruturação das ouvidorias do Sistema Unimed que culminou na criação do Programa Ouvidoria de Excelência, um modelo de referência para o Sistema Unimed que fomenta uma visão estratégica dessa área e o seu papel como instrumento de apoio para a boa governança, além de atender à Resolução Normativa (RN) 323, da ANS. A Fesp integrou o Programa no Ciclo I, de março de 2018 a março de 2019, e em junho de 2019 certificou-se no nível Excelente. A recertificação em 2022 foi obtida com pontuação máxima, demonstrando o alto nível do trabalho que vem sendo realizado.

Um dos aspectos que apoiam estes resultados foi a migração dos controles da Ouvidoria para a ferramenta Salesforce, processo que teve início em 2021 e foi concluído em 2022. Com a mudança, houve ganhos na gestão e relação com os beneficiários, incluindo o envio de informações via SMS a cada etapa da tratativa de uma demanda, mantendo-os informados sobre a evolução dos temas. Com a simplificação da forma de registro das demandas via Portal, implantadas em 2021, esse canal passou a ser o mais acionado para o registro das manifestações, deixando o e-mail em segundo lugar, o que reflete o sucesso da medida adotada.

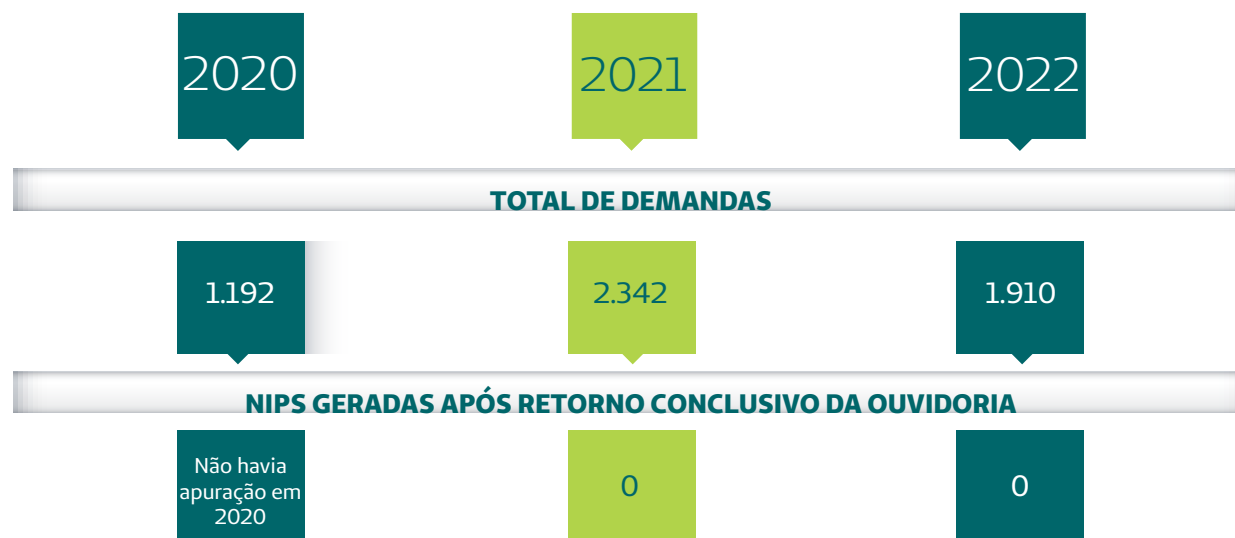
Também considerado essencial para a Ouvidoria é o indicador de tempo de resposta das áreas internas da Fesp, que devem fornecer informações técnicas sobre as demandas de forma que a Ouvidoria dê andamento ao atendimento. É com base nesse retorno que o setor monitora o tempo de resposta, cuja meta é 93% das demandas respondidas dentro do prazo de 7 dias úteis.

**A recertificação no Programa Ouvidoria de Excelência em 2022 foi obtida com pontuação máxima, demonstrando o alto nível do trabalho que vem sendo realizado**

MÊS	OUVIDORIA	RECLAME AQUI	CONSUMIDOR.GOV	PROCON	NIPS	AÇÕES JUDICIAIS
Janeiro	360	13	7	11	54	35
Fevereiro	330	14	4	6	74	44
Março	401	22	8	7	75	40
Abril	301	21	5	1	41	27
Mai	353	9	5	2	93	41
Junho	283	17	1	3	46	35
Julho	268	20	4	3	66	26
Agosto	364	20	10	5	85	34
Setembro	316	20	3	4	90	34
Outubro	252	29	7	5	109	41
Novembro	330	15	3	8	84	35
Dezembro	256	17	5	10	87	41

#### OUVIDORIA - VOLUME DE MANIFESTAÇÕES, TIPOS E TEMAS

Ano	Total de entradas próprias de Ouvidoria + Reanálises	Os três principais tipos de acionamento, por ordem de grandeza	Os três principais temas reportados à Ouvidoria, por ordem de grandeza
2020	889 + 303 = 1.192	Reclamação/Consulta/Elogio	Cobertura Assistencial/ Rede Credenciada/ Administrativo
2021	1.916 + 426 = 2.342	Reclamação/Consulta/Elogio	Cobertura Assistencial/ Rede Credenciada/ Administrativo
2022	1.389 + 521 = 1.910	Reclamação/Consulta/ Reanálise	Cobertura assistencial/ Rede Credenciada/ Financeiro



O aumento no volume e complexidade das demandas dificultou o alcance dessa meta, pois foram exigidas inúmeras negociações com prestadores, priorização de solicitações de autorização, instauração de junta médica, além de casos relacionados ao cancelamento do plano por inadimplência ou sem cobertura pelo Rol de Procedimentos da ANS e coparticipações. Já o índice de efetividade e respostas conclusivas foi alcançado.

Uma das ferramentas que servem como termômetro do relacionamento entre a Unimed Fesp e seus clientes é a Pesquisa de Satisfação com

os Beneficiários, feita anualmente. Em 2022, entre 15/03 e 25/04, o Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC) entrevistou 996 pessoas via telefone, com um nível de confiança de 95% e margem de erro de 3,10%.

A taxa de respondentes foi de 43%, em um total de 2.340 ligações. Na conclusão deste levantamento, foi identificado que a avaliação do plano como “bom” e “muito bom” atingiu 82,0% de satisfação geral, classificando este atributo dentro da conformidade. Em relação à recomendação do plano, o percentual alcançou 71,6%.

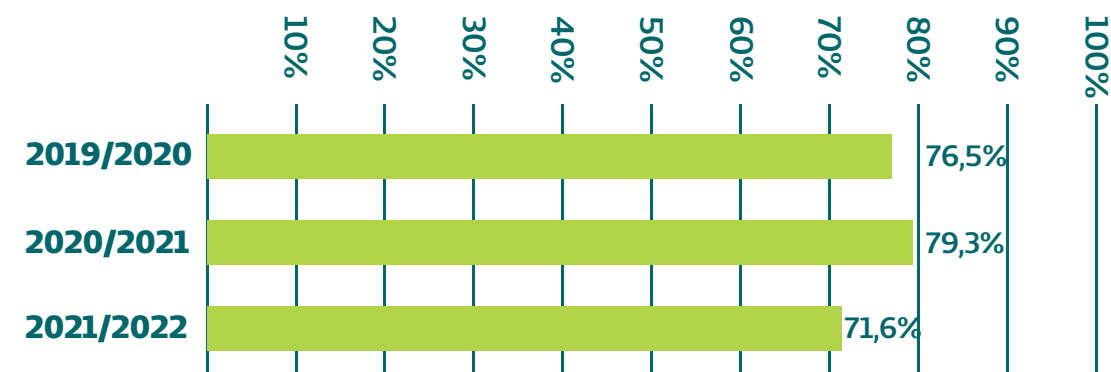
Na conclusão deste levantamento, foi identificado que a avaliação do plano como “bom” e “muito bom” atingiu 82,0% de satisfação geral



#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AVALIAÇÃO GERAL POSITIVA DO PLANO DE SAÚDE



#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO – RECOMENDAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE



**Regulação** – O intenso trabalho voltado ao fortalecimento da relação da empresa junto aos seus clientes passa, também, pelo acompanhamento e tratamento das demandas que são feitas por vias jurídicas, além do cumprimento das obrigações e orientações da agência reguladora. Nesse contexto, em julho de 2021, para atender a Medida Provisória 1.067/21 que reduziu o seu prazo de análise de novos procedimentos no rol, a ANS publicou a Resolução Normativa 470, alterando o rito de incorporação para novos procedimentos nas operadoras de saúde.

Menos de um ano depois, em março de 2022,

foi sancionada a Lei 14.307/22 que tornou definitivo o texto da Medida Provisória e alterou a Lei 9.656/98 para estabelecer o novo processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos da ANS. A referida lei estabeleceu prioridade de análise para incorporações de tratamentos oncológicos e alterações no rito de atualização do rol da ANS com prazo máximo de 180 dias para análise, inclusão de procedimentos já aprovados pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), participação social e a criação de comissão para auxiliar a agência na atualização do Rol.



Em paralelo à celeridade da atualização do Rol, em julgamento finalizado em junho de 2022, a Segunda Seção do Supremo Tribunal de Justiça considerou o Rol ANS como taxativo, confirmando a previsão da Resolução Normativa 465 e fixando parâmetros em casos de situações excepcionais, como terapias com recomendação médica sem substituto terapêutico no Rol, com comprovação da eficácia do tratamento à luz da Medicina Baseada em Evidências, e que tenham comprovação de órgãos técnicos e aprovação de instituições que regulam o setor.

A ANS, por sua vez, publicou a Resolução Normativa 539 para garantir aos beneficiários portadores de transtornos globais do desenvolvimento, incluindo o transtorno do espectro autista, atendimento por prestador apto a executar o método ou técnica indicados pelo médico assistente. Em julho, foi publicada a Resolução Normativa 541, que revogou as diretrizes de utilização para psicoterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia, garantindo o atendimento sem limites de consultas ou sessões.

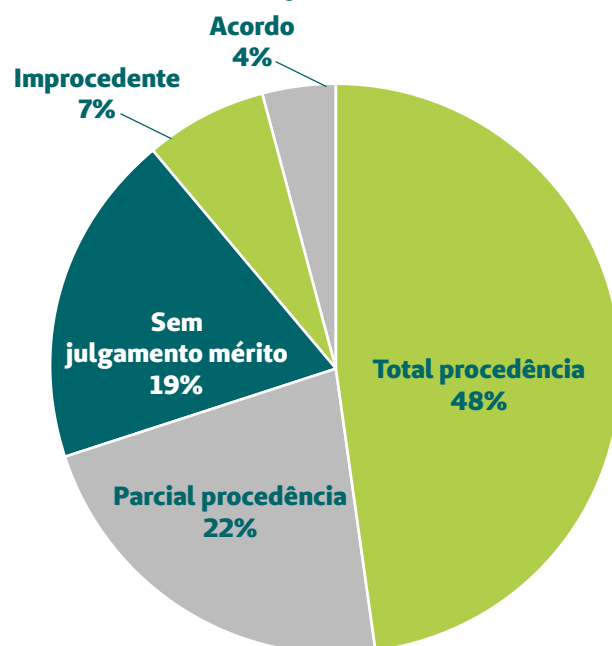
A Lei 9.656/98 também foi alterada pela publicação da Lei 14.454/22, em setembro, para garantir a cobertura de procedimentos não previstos no Rol da ANS. Ela estabeleceu que no caso de tratamento ou procedimento prescrito por médico ou dentista que não estejam previstos no Rol, a cobertura deverá ser autorizada pela operadora desde que exista comprovação da eficácia, à luz das ciências da saúde, baseada em evidências científicas e plano terapêutico, ou haja recomendações pela Conitec ou, no mínimo, um órgão de avaliação de tecnologia em saúde de renome internacional, e que sejam aprovadas também para seus similares nacionais.

Em razão dessas medidas, que resultaram no aumento da demanda por atendimento, em especial aqueles ligados às terapias, verificou-se um consequente aumento também no número

## A recertificação no Programa Ouvidoria de Excelência em 2022 foi obtida com pontuação máxima, demonstrando o alto nível do trabalho que vem sendo realizado

de Notificações de Intermediação Preliminares (NIPs), comparado ao ano anterior. Ao todo, em 2022 foram aplicadas três multas (ante dez multas em 2021), sendo duas relativas a decisões

### CONCLUSÃO DAS AÇÕES JUDICIAIS



de junta médica e uma quanto à negativa de procedimento, e não houve ocorrência de casos de não conformidade com leis e regulamentos, bem como multas decorrentes.

A soma de novas ações cíveis no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 totalizou 479 ações. No mesmo período, 102 ações foram

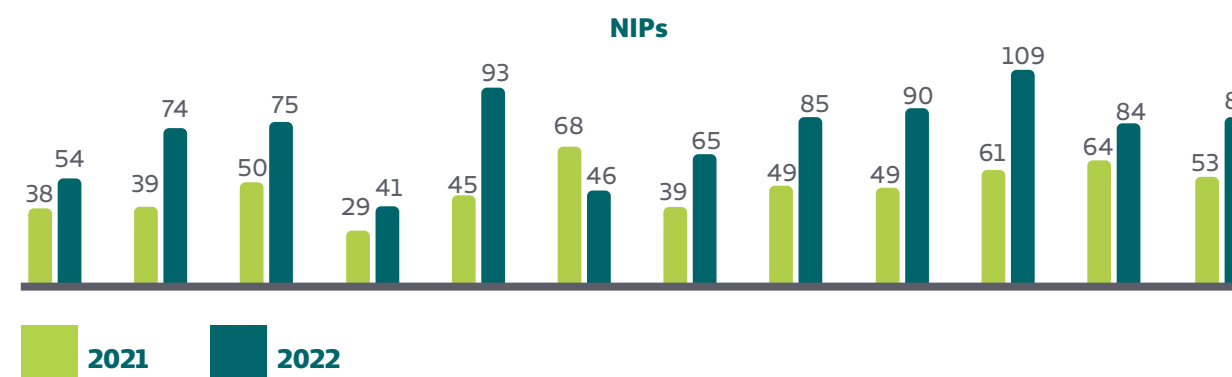
finalizadas, cujos desdobramentos estão demonstrados no gráfico de conclusão das ações aqui apresentado.

Considerando os dados do Índice Geral de Reclamações, pode-se observar que a Unimed Fesp recebe um volume substancialmente menor do que a média vivenciada no mercado de planos de saúde.

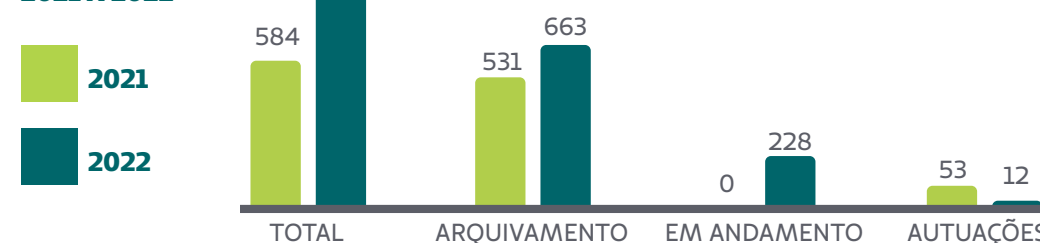
### IGR DO SETOR VS. IGR DA UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS (COB. ASS.: ASSISTÊNCIA MÉDICA)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
IGR Setor	34,9	31	37,5	32,3	37	34,1	36,2	41,8	41,4	43,1	40,2	35,4
IGR OPS Selecionados	14,7	20,3	20,5	11,5	24,2	12,7	14,5	22,8	25	29,5	23,5	23,8

\*Reclamações que foram consideradas no cálculo do igr, ou seja, as "Em Andamento" e as classificadas como "inativa", "RVE", "NP" e "Núcleo"



### EVOLUÇÃO DAS NIPs 2021 X 2022





**A vocação do Sistema Unimed, desde sua fundação há 55 anos, é promover saúde e qualidade de vida aos seus clientes com excelência e propriedade**

Como parte da gestão do cronograma de monitoramento econômico-financeiro realizado pela ANS e, também, devido ao processo de acreditação da operadora, a Unimed Fesp recebeu duas visitas da entidade em novembro de 2022. Na oportunidade, a Fesp apresentou aos técnicos seus processos de governança, regularidade econômico-financeira e evidências relativas à acreditação.

#### PROMOÇÃO DA SAÚDE

A vocação do Sistema Unimed, desde sua fun-

dação há 55 anos, é promover saúde e qualidade de vida aos seus clientes com excelência e propriedade, já que a cooperativa é gerida diretamente por médicos. A execução desta missão com seriedade e qualidade tem sido uma das marcas da operadora. Na Unimed Fesp não é diferente.

O conjunto de ações que engloba o gerenciamento de saúde, assistência farmacêutica, regulação de medicações oncológicas e de alto custo, terapias especiais, promoção à saúde, atenção domiciliar, cuidados paliativos e relacionamento em saúde com contratantes, são todas atribuições de uma equipe transdisciplinar que integra o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS).

A partir do conhecimento da complexidade e individualidade da narrativa de cada paciente, a equipe desenha a linha de cuidado com a inclusão de todos os envolvidos neste processo. A doença deixa de ser protagonista e dá espaço à integralidade do indivíduo.

Os profissionais destacados pela Fesp têm a missão de transformar a doença em parte do universo do paciente, em que as necessidades de cuidados e mudanças de hábitos passam a ser menos impositivos. O desafio da manutenção da qualidade assistencial se tornou ainda maior por conta da pandemia de Covid-19, frente ao contexto que convencionou-se chamar de “novo normal”.

GRI 3-3

Em 2022, o monitoramento foi intensificado com o objetivo de orientar sobre como agir diante do novo coronavírus e reforçar a importância da manutenção dos tratamentos em curso. Ao todo, foram realizados 165.246 atendimentos, sendo o perfil da população composta por 46% pacientes acima de 60 anos, 63% com sexo biológico feminino e 73% portadores de doenças crônicas com média ou alta complexidade.

Houve redução nos números do indicador paciente-dia/mil vidas gerenciadas pelo NAS acumulados nos últimos 5 anos, em 32%. Também houve redução em 31% do custo das diárias de pacientes em Atenção Domiciliar. Desde abril de 2022, a Fesp passou a atender seus pacientes 24h por dia com equipe própria, incluindo encaminhamento para avaliação médica presencial, que ocorreu em ape-

nas 4% dos casos.

Em setembro foi implantado o programa Saber Viver com o objetivo de levar o cuidado até os pacientes acima de 80 anos, inicialmente entre aqueles que residem na Grande São Paulo. Até o fim de 2022, eram 94 pacientes sendo acompanhados, os quais já receberam visita médica e da equipe transdisciplinar em domicílio. Nos Programas Mamãe Saudável e Parto Adequado, que transmitem informação, acolhimento e direcionamento à gestante, foram atendidas 1.768 mulheres com redução de 4% de partos cesáreas e 12% de pacientes em UTI neonatal em comparação à 2021.

Considerando o objetivo de seguir aprofundando e expandindo esse tipo de trabalho, em 2023 a Fesp buscará engajar ainda mais o paciente estimulando a sua coautoria na elaboração da linha de cuidado a ser desenvolvida individualmente, junto com a equipe transdisciplinar, sempre focada em pessoas em vez de doenças.

#### FORNECEDORES

O mesmo alto nível de exigência com que a Unimed Fesp desenvolve suas atividades está presente na construção do relacionamento com seus fornecedores. Dessa forma, é possível buscar o maior patamar de garantia quanto à qualidade em toda a cadeia de valor que participa do negócio junto à cooperativa.

No processo de aquisição de produtos e serviços em que haja a formalização contratual, a Fesp realiza a verificação de características como a transparência, certificações, reputação, gestão da qualidade, sustentabilidade, preços,

**O mesmo alto nível de exigência com que a Unimed Fesp desenvolve suas atividades está presente na construção do relacionamento com seus fornecedores**

GRI 2-6





condições de negociação, prazos, com ajuda da ferramenta Linkana. Aquisições sem necessidade de contrato, e que estão abaixo do limite de custo previsto na norma de alçadas, estão isentas de avaliação. A utilização da ferramenta dá à Fesp acesso a uma base de dados fiscais, bancários, comerciais, de qualidade e risco em relação a fornecedores. Depois desta seleção, as empresas passam, ainda, pelo processo de Due Diligence de integridade para análise dos riscos de Compliance e possíveis conflitos de interesses.

Durante o ano de 2022, para somar-se a estes

controles, foi implantado o Fluig Compras, uma plataforma integrada ao sistema de gestão da Fesp (Totvs) e que automatiza o fluxo operacional e amplia a rastreabilidade e governança no método de contratação de fornecedores, reduzindo riscos. Ele substituiu o processo parcialmente manual e físico que utilizava uma combinação de ferramentas, digitalizando o processo em 100%, eliminando a necessidade de impressão e/ou armazenamento físico de arquivos e envelopes.

A estabilização da pandemia verificada no período demandou a atualização das categorias dos

#### CADEIA DE FORNECEDORES

Modalidade	2021	2022
Alimentos e bebidas	21	27
Eletrônicos/Eletrrodomésticos/Informática	36	28
Equipamentos de proteção individual/Uniformes	11	8
Eventos	26	66
Livros/Revistas/Jornais/Assinaturas	6	5
Material cirúrgico/Farmácia	11	9
Prestação de serviços	173	208
Varejo	122	154
<b>Total Geral</b>	<b>406</b>	<b>505</b>

#### AVALIAÇÕES NA FERRAMENTA LINKANA

Departamento	2021	2022	Total
Compras	11	269	280
Outros departamentos	0	78	78
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>347</b>	<b>358</b>

GRI 406-1, 408-1, 409-1

parceiros e prestadores devido ao retorno de eventos presenciais e, também, aumento no volume de contratos por conta das ações de saneamento realizadas na cooperativa.

#### SUPRIMENTOS MÉDICOS E OPME

Um dos cenários mais complexos que integram o mercado de planos de saúde no Brasil está na comercialização de insumos, medicamentos e demais materiais necessários para a realização de uma assistência médica de qualidade. Além de custos exorbitantes, existe muita desinformação em relação à qualidade dos materiais, gerando expectativas infundadas e distorções que podem comprometer, inclusive, a saúde dos pacientes.

Por conta desse ambiente desafiador, a Unimed Fesp desenvolve um forte trabalho que se desdobra em diversas células especializadas. As órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs) ou dispositivos médicos implantáveis (DMI), são materiais de alto valor agregado, utilizados para a realização de cirurgias em procedimentos médicos, odontológicos ou terapêuticos. Os múltiplos atores e interesses envolvidos (pacientes, médicos, outros profissionais da saúde, fabricantes, fornecedores e hospitais) assumem sua parcela de responsabilidade na cadeia de utilização. Atualmente, as OPMEs são uma das principais causas dos altos custos assistenciais na saúde suplementar no Brasil. Vários contribuem para tal: a crescen-

te demanda das cirurgias eletivas após o controle da pandemia, avanços da tecnologia com rápida incorporação pela ANS, grande diversidade de produtos, deficiência na padronização de nomenclaturas, desperdícios, solicitações médicas abusivas, entre outros.

Durante o exercício 2022, para garantir a segurança do cliente e estabelecer o uso racional dos DMIs, a célula de Gestão de OPME intensificou as boas práticas para a aquisição, indicação e utilização, sustentadas pela política de Compliance da Unimed Fesp e em acordo com a LGPD. De janeiro a dezembro, o setor propiciou uma economia financeira na ordem de R\$ 7,9 milhões, e mais de R\$ 124 milhões em valor autorizado. Em comparação ao mesmo período de 2021, houve um aumento no *saving* em 22%, e em relação ao valor autorizado, o aumento foi de 27%. Esses resultados só são possíveis porque a equipe tem sido constantemente capacitada tecnicamente para lidar com a análise de custo-efetividade e negociar OPMEs. O conhecimento técnico apurado, tanto em requisitos mínimos de desempenho e qualidade, quanto na definição das quantidades prováveis de utilização para os procedimentos solicitados pelos médicos assistentes, se torna fundamental nesse processo.

Os treinamentos realizados buscaram o acultamento das boas práticas em compliance, conhecimento prático sobre as linhas de ortopedia, bucomaxilo, coluna endoscópica, hemodinâmica,

As órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs) ou dispositivos médicos implantáveis (DMI), são materiais de alto valor agregado



cardiologia entre outros campos médicos. Também foram realizados cursos de atualização e regulação em OPME pela Faculdade Unimed, bem como a participação no I Congresso Internacional de OPME/DMI em Fortaleza (CE), envolvimento da equipe e contribuição nas negociações do Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos do Sistema Unimed (CTNPM) e do Comitê Estadual de Auditoria (CEA).

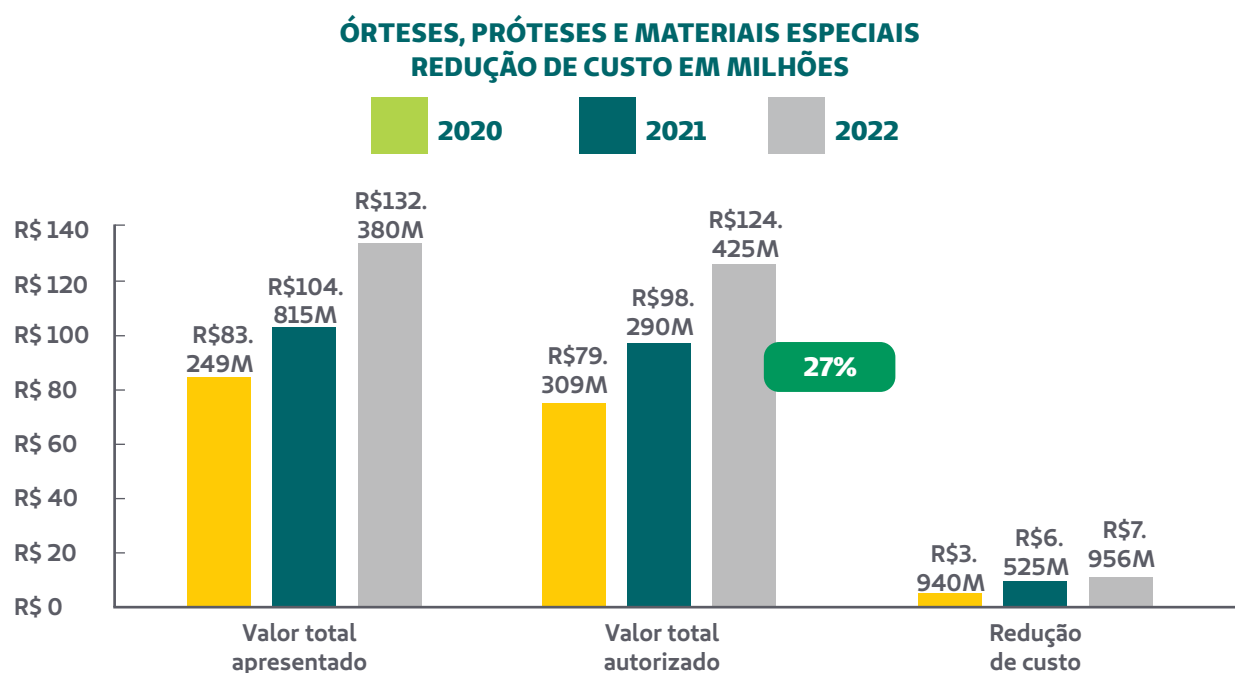
A grande participação das OPMEs nos gastos dos planos de saúde decorre dos preços elevados de produtos que envolvem tecnologia avançada e pagamentos de *royalties* e da sua crescente utilização. Este contexto pode ser atribuído aos avanços da medicina nos tratamentos e ao fato de que os planos de saúde tornaram esses tratamentos acessíveis a uma maior parcela da população.

Essas duas questões, em condições normais de mercado, já seriam causa de atenção para o financiamento da assistência, pelo impacto sobre os gastos. Mas a situação se agrava em razão de uma combinação de fatores que envolve tanto os

preços como o uso das OPMEs. Quando esses materiais são adquiridos sem indicação médica real para sua utilização, os valores podem ser ainda maiores. A falta de controle e auditoria do processo de compra desses materiais torna-se um dos principais entraves na gestão e controle dos gastos de muitos planos de saúde.

Portanto, é urgente conter a escalada de custos assistenciais e, ao mesmo tempo, assegurar as condições que permitam aos beneficiários da saúde suplementar e da saúde pública o acesso ao uso de OPME, tão importantes para o sucesso dos tratamentos, segundo as melhores práticas médicas e a melhor relação de custo-efetividade.

Diante de tal conjuntura, a Unimed Fesp não se limita a administrar o uso de OPMEs de maneira racional e efetiva ao paciente, mas também se dedica à administração de materiais e medicamentos de alto custos, por meio da célula de trabalho Gestão de Medicamento (GMED). O objetivo é atuar nas compras e dispensação domiciliar de antineoplásicos orais, imunobiológicos e in-



sumos hospitalares, garantindo as entregas por meio de fornecedores homologados e qualificados.

Busca-se, também, coibir o aumento significativo nos custos assistenciais. Para isso, são realizadas intensas negociações com fornecedores e a indústria farmacêutica, sempre mantendo as boas práticas comerciais, garantindo eficiência da assistência à saúde e dos resultados da Unimed Fesp. Os medicamentos de alto custo, assim como OPMEs, representam um ramo de alta complexidade considerando as diversas modalidades de comercialização, regulação em saúde e agentes envolvidos.

Em 2022, obteve-se uma economia financeira de cerca de R\$ 24 milhões, movimentando mais de R\$ 172 milhões em autorizações e totalizando

**Busca-se, também,  
coibir o aumento  
significativo nos  
custos assistenciais.  
Para isso, são  
realizadas intensas  
negociações com  
fornecedores  
e a indústria  
farmacêutica**



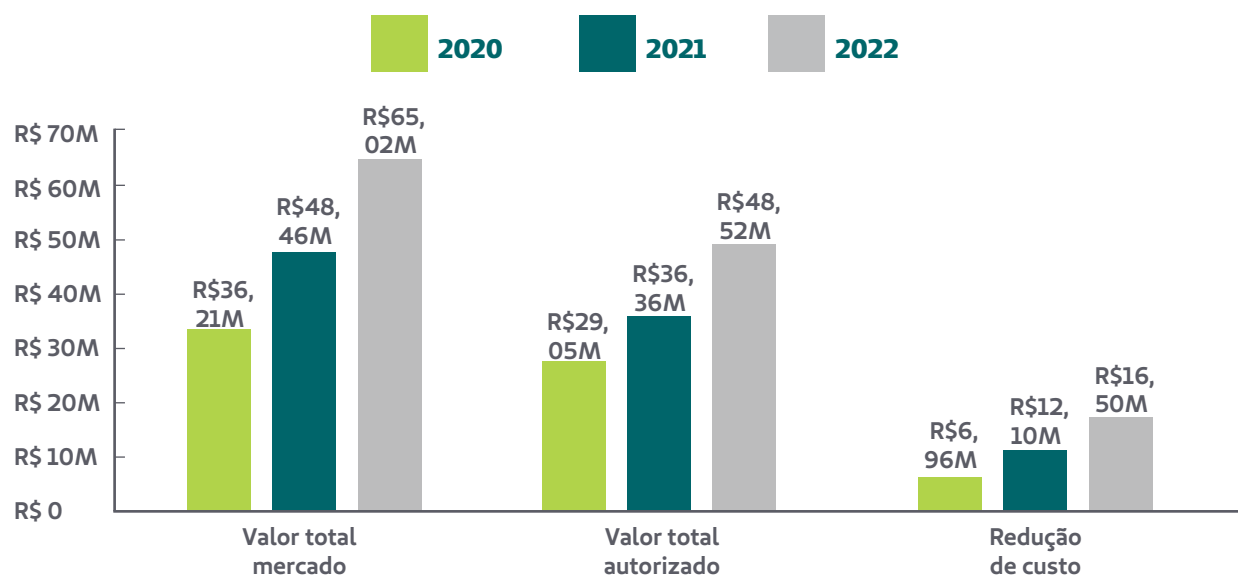
mais de 31 mil guias analisadas. De janeiro a dezembro, o volume financeiro autorizado para compra de medicamentos ficou em torno de R\$ 48 milhões, com redução de custo de R\$ 16,5 milhões. A Fesp intensificou o monitoramento e controle da distribuição e entrega, o que contribuiu com o custo evitado em logística reversa (estorno financeiro à Fesp pelos medicamentos não utilizados), em torno de R\$ 195 mil.

Outro ponto de destaque está nas liberações de medicamentos genéricos, correspondendo a

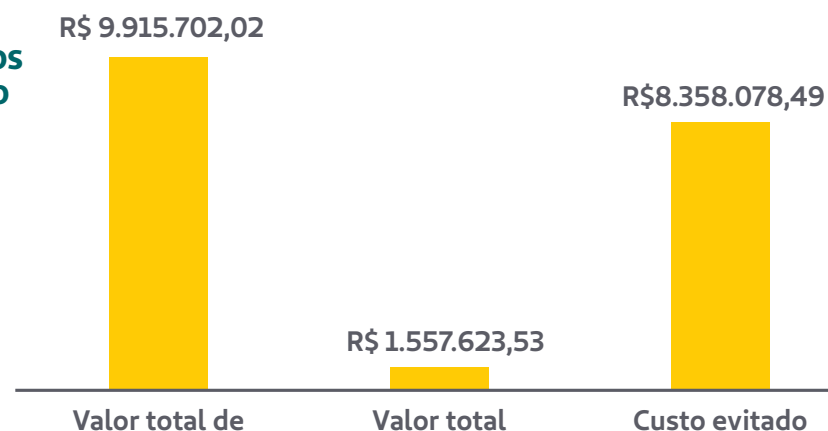
49% dos processos, o que contribuiu com o custo evitado em torno de R\$ 8,3 milhões. Atualmente, medicamentos antineoplásicos orais correspondem a 60% da demanda, seguidos de 22% imunobiológicos, 12% outros medicamentos e insumos.

Importante ressaltar que, ainda no contexto da pandemia, devido à escassez de meio de contraste para exames radiológicos, a Unimed Fesp efetuou o mapeamento do recurso com participação de 32 Unimeds paulistas, para intermediação junto à fabricante Guerbet.

**GESTÃO DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO  
REDUÇÃO DE CUSTO EM MILHÕES**



**GESTÃO DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO GENÉRICO**



**VALOR EM SAÚDE E EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

Fator considerado essencial no campo da assistência à saúde, a rede de atendimento é objeto de um intenso trabalho da Unimed Fesp dentro do setor de Valor em Saúde, aprofundando-se no que envolve compliance, qualidade, documentação regulatória e segurança assistencial.

Para que o beneficiário tenha à disposição um serviço de alto nível, é necessário estar em acordo com padrões como a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) 36, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), que aborda a segurança do paciente em serviços de saúde, a Resolução Normativa 507, que define o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, estar registrado adequadamente no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (Cnes).

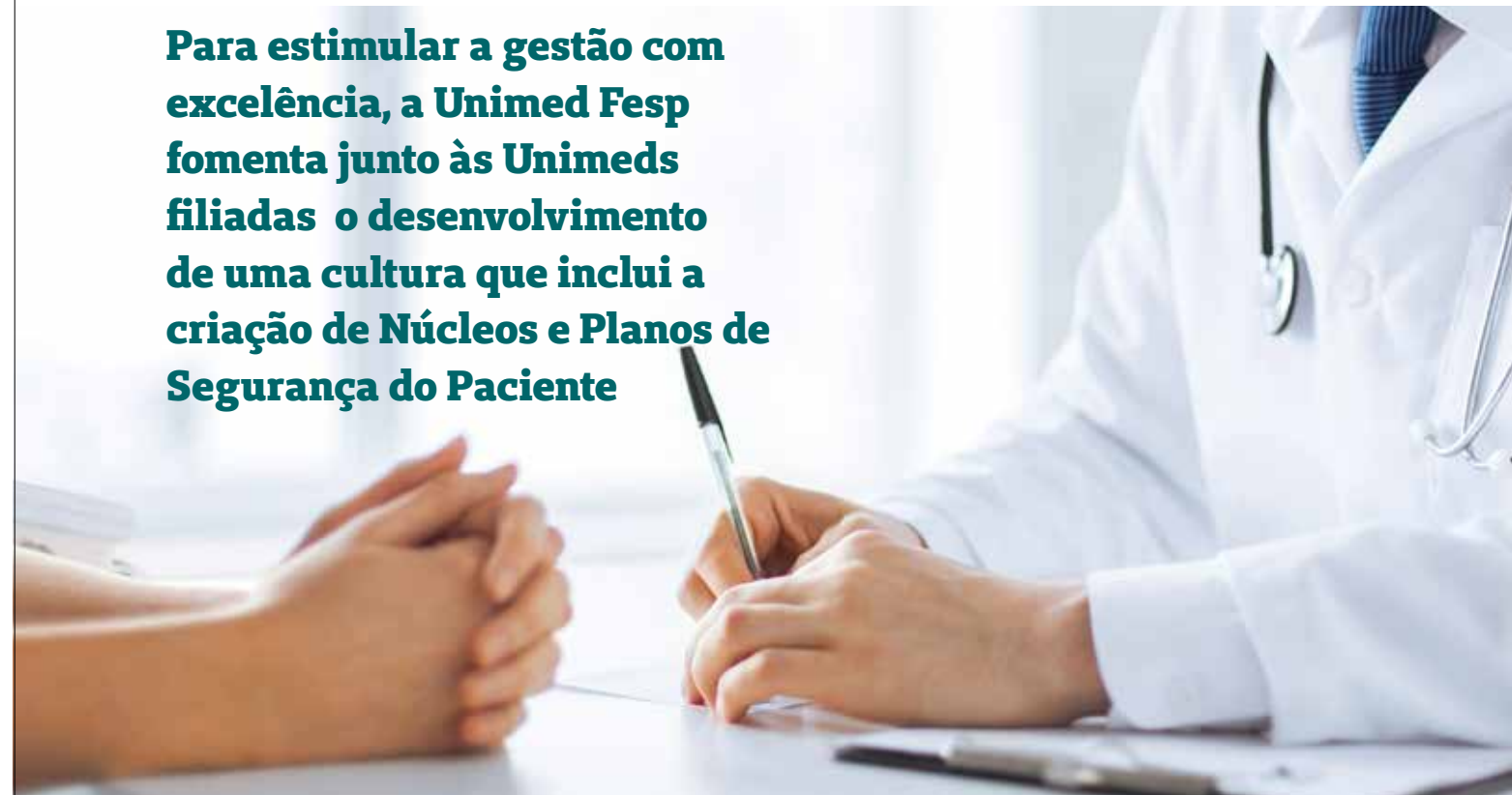
Para estimular a gestão com excelência, a Unimed Fesp fomenta junto às Unimeds filiadas (que

são as entidades que possuem contratação direta de prestadores de serviços de saúde) o desenvolvimento de uma cultura que inclui a criação de Núcleos e Planos de Segurança do Paciente. E durante o ano de 2022, a Fesp reestruturou esse trabalho, incluindo como documentos obrigatórios o cadastro do Núcleo de Segurança do Paciente na Anvisa, o Plano de Segurança do Paciente (conforme RDC36), o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde e a análise de compliance.

Como a Federação é uma operadora com mais de 90% de sua rede prestadora no modelo indireto, sendo mais de 5.800 prestadores em Pessoa Jurídica no estado de São Paulo, foi iniciado um trabalho de qualificação da rede assistencial em que as Unimeds filiadas passam a ter ferramentas que comportasse o novo formato.

Em parceria com a startup Linkana, foi desenvolvida uma ferramenta com dados especí-

**Para estimular a gestão com excelência, a Unimed Fesp fomenta junto às Unimeds filiadas o desenvolvimento de uma cultura que inclui a criação de Núcleos e Planos de Segurança do Paciente**

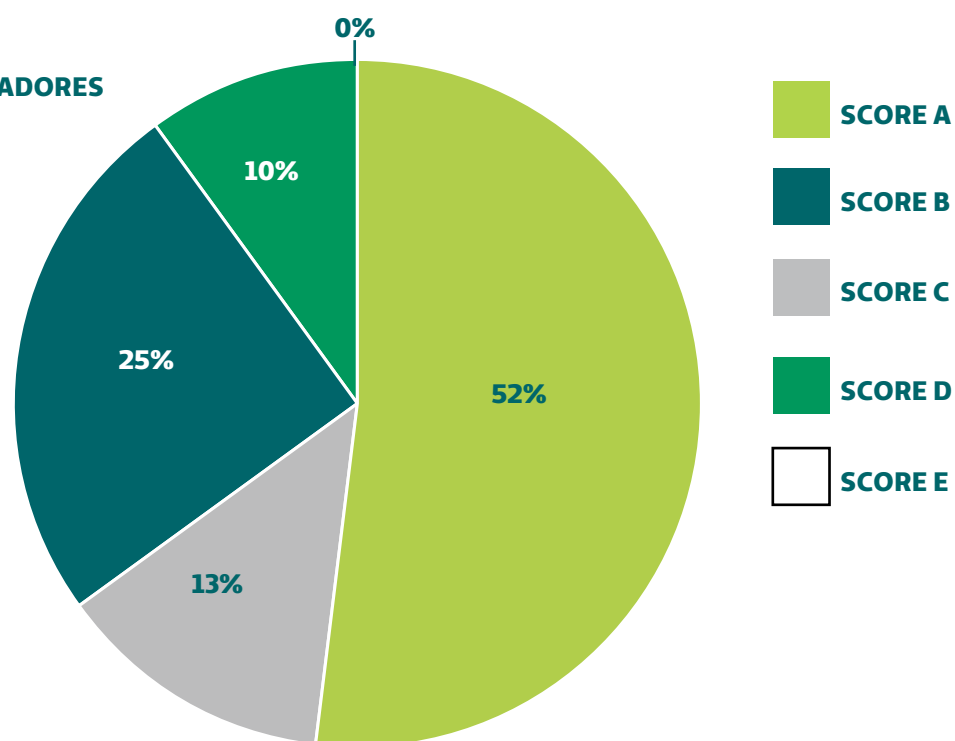


ficos para a rede assistencial, dividida por tipos de prestadores. Ao inserir o CNPJ do prestador, a ferramenta realiza, de forma automatizada, uma pesquisa inicial sobre a regularidade fiscal e trabalhista, financeira, dados sobre *Environmental, social and Governance* (ESG), itens de compliance e verificação de Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na Anvisa e Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).

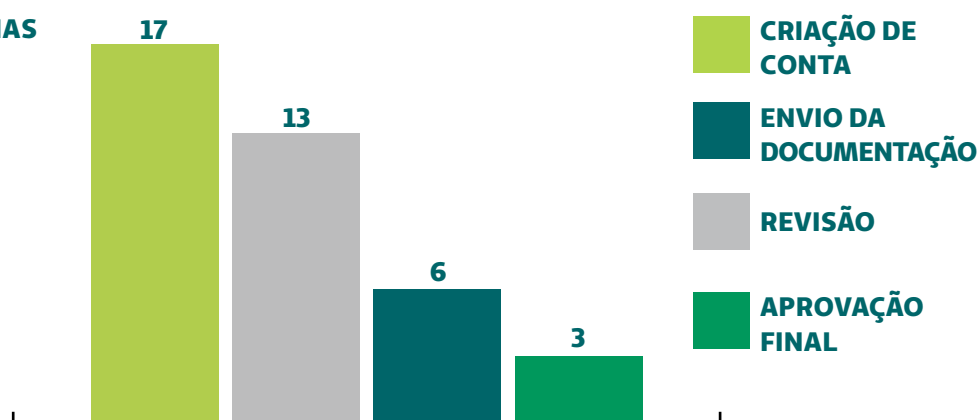
O prestador assistencial deve enviar documentos regulatórios e de qualidade, como Responsabilidades Técnicas, Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, Plano de Segurança do Paciente, creditações, entre outros. Ao final do processo, o prestador recebe uma nota de confiança, e será desenvolvido um plano de ação pela operadora responsável.

Também existe na ferramenta uma aba deno-

**RATING PRESTADORES APROVADOS**



**TEMPO MÉDIO EM DIAS**



**HISTOGRAMA DE RATING - APROVADOS/ REPROVADOS**

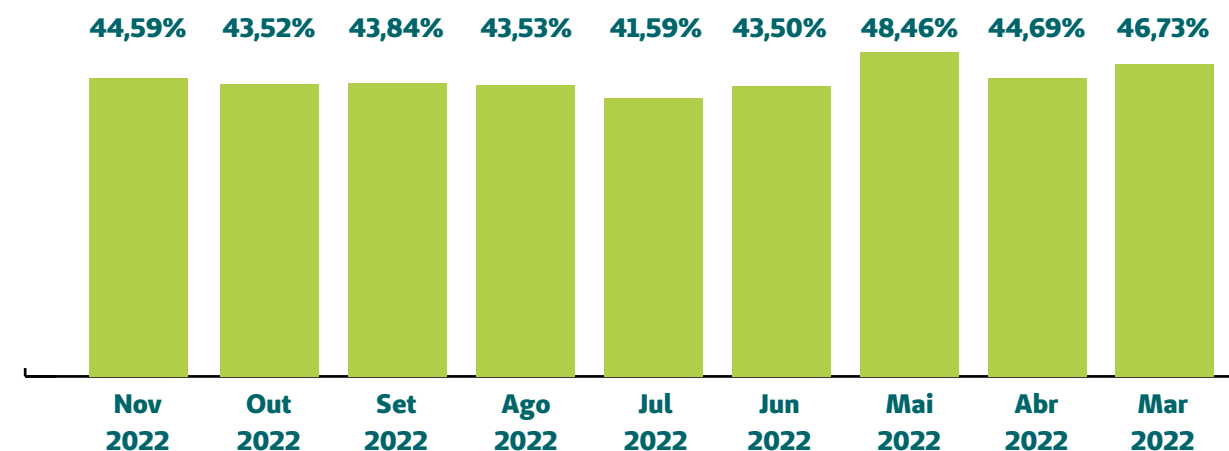


minada “performance”, na qual a equipe técnica da Unimed Fesp disponibiliza modelos de visita técnica, com itens de qualidade, segurança e estrutura, a ser realizada pela filiada, de forma que os itens críticos ou notas baixas são monitoradas, e ações de melhoria são desenvolvidas.

Cada Unimed Singular que participa deste trabalho atua para reduzir o risco regulatório,

impacto ambiental quanto ao resíduo de saúde e eventos assistenciais adversos em sua rede de prestadores. Além de incentivar a qualificação da rede assistencial, a Fesp também mede e incentiva a utilização de hospitais acreditados em nível máximo. O incentivo é realizado na busca de rede no Guia Médico da Federação, que mostrará prioritariamente os hospitais com acreditação.

**TOTAL DE UTILIZAÇÃO EM HOSPITAIS ACREDITADOS EM NÍVEL MÁXIMO**



Outra frente de trabalho que envolve o mesmo grupo, é representada pelo Programa Valoriza, que incentiva com premiações os prestadores que conseguem evidenciar uma gestão baseada em se-

gurança e valor para o paciente. O primeiro ciclo encerrou-se em julho de 2022 e o segundo ciclo conta com a participação de 21 cooperativas do estado de São Paulo.



Além dessas atividades, a área de Valor em Saúde realiza ações educativas mensais com as Unimed e que englobam temas de segurança do paciente, remuneração baseada em valor e qualificação de rede. Durante o ano, foram trabalhados temas como os requisitos da Resolução Normativa 507 e oferecidas ferramentas para gestão, com discussão e apoio às cooperativas na estruturação, implantação e acompanhamento de indicadores.

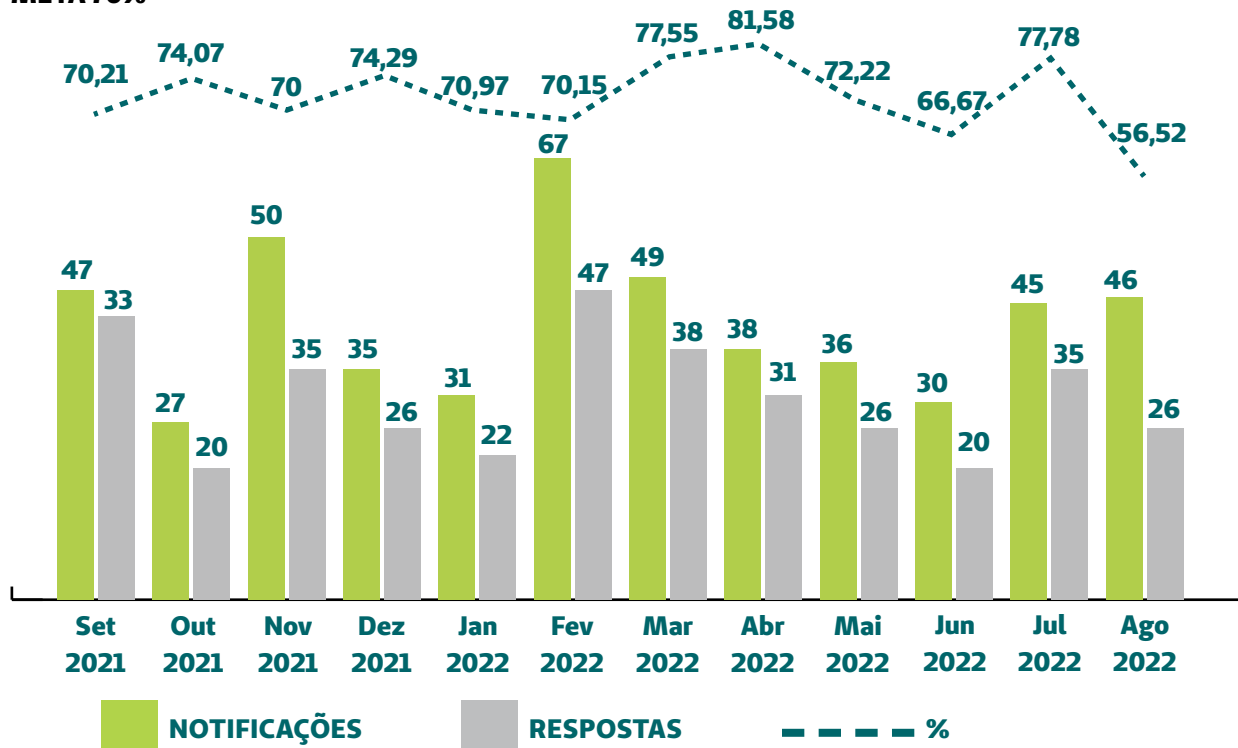
Ao todo, foram 1.566 participantes em 14 encontros, muitos deles com vagas limitadas para que a dinâmica da aula fosse mais proveitosa, com os seguintes temas: Remuneração Baseada em Valor – teoria e ações da Fesp na prática; Protocolos e diretrizes clínicas: elaboração, definição e diferenças; Remuneração Baseada em Valor – para dirigentes; Identificação precoce de sepse; Estruturação do Núcleo de Segurança do Paciente em operadoras de planos de saúde; Notificação e avaliação de eventos adversos: descomplicando a análise de eventos adversos; Importância da qua-

lificação da rede assistencial; Gestão baseada em resultados; Gestão de Riscos – Protocolo de Londres; Farmacovigilância.

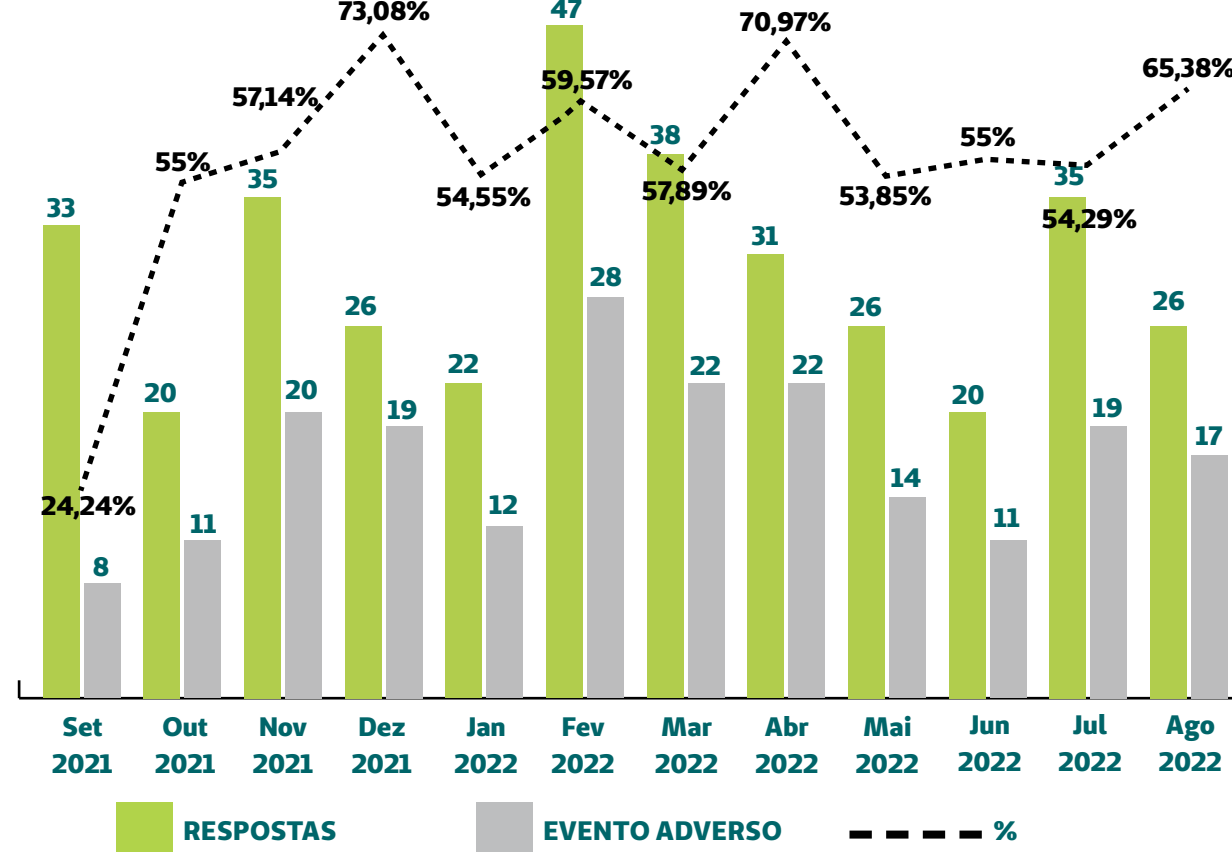
Já o Núcleo de Segurança do Paciente da Fesp manteve as notificações de possíveis eventos adversos ocorridos durante a assistência aos beneficiários, solicitando protocolos, plano de ação e registro no Notivisa. As atividades são acompanhadas por meio da taxa de respostas em 90 dias e da taxa de eventos confirmados.

É importante ressaltar que, se não considerarmos os 90 dias, a taxa de resposta é de 85,25% (outubro). A defasagem de leitura dos indicadores se dá pelo tempo que o registro demora a ser avaliado internamente, que as notificações são emitidas e que as Singulares têm para enviar sua avaliação. A taxa de respostas obtidas é calculada após período de, no mínimo, 120 dias, necessário para avaliação do evento registrado, envio da notificação à Unimed Singular e recebimento da análise do prestador (prazo de 90 dias, apenas para esta última etapa).

**RESPOSTAS RECEBIDAS EM 90 DIAS/NOTIFICAÇÕES ENVIADAS - INDICADOR DE QUALIDADE NSP**  
**META 70%**



**EVENTOS ADVERSOS CONFIRMADOS EM 90 DIAS / RESPOSTAS RECEBIDAS**  
**META 50%**



Entre as rotinas operacionais estão a verificação constante do impacto direto nos resultados da operadora em relação a Autorizações, Auditoria Médica, Controle de Internados, Gestão de Rede, Segurança do Paciente e Qualificação de Rede, sempre em consonância com a legislação vigente.

Para tal, um dos recursos utilizados é a formação de Junta Médica: um processo regulatório reconhecido pela ANS que visa reduzir as divergências técnicas acerca do que foi solicitado à operadora, buscando o melhor resultado ao beneficiário e à operadora, quando corretamente empregado.

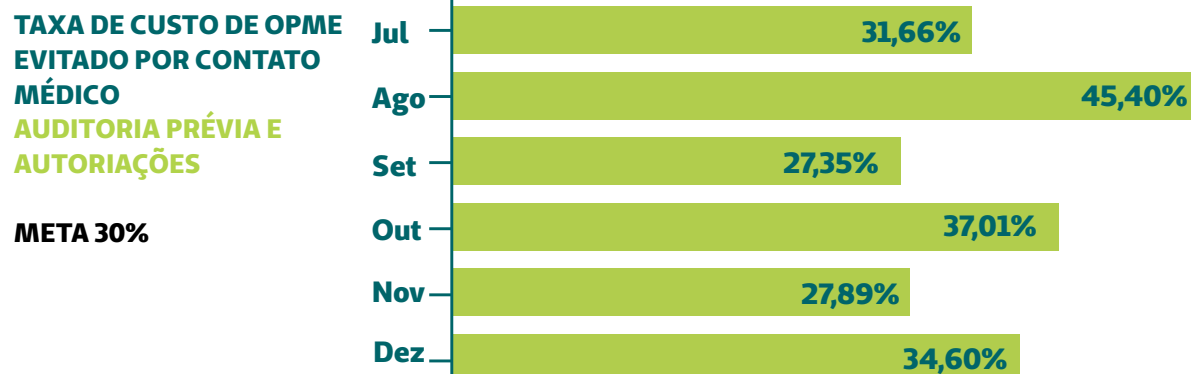
**TAXA DE CUSTO EVITADO OBTIDO EM JUNTA MÉDICA**  
**AUDITORIA PRÉVIA E AUTORIZAÇÕES**

**META 80%**



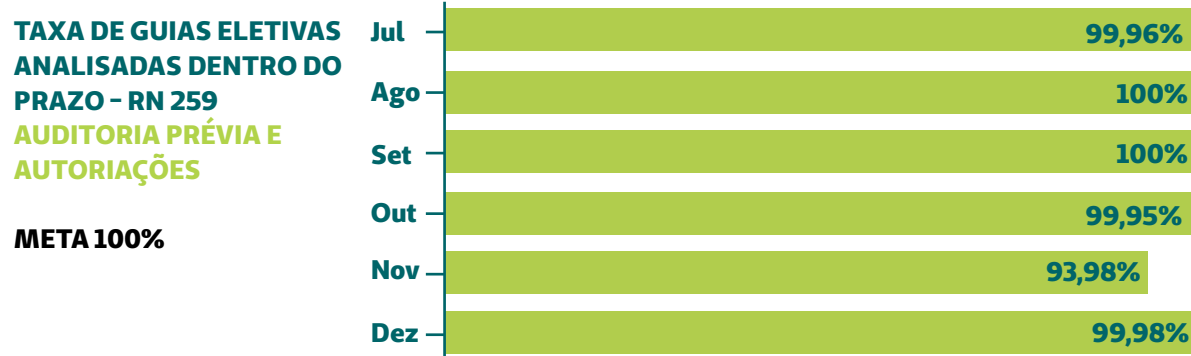
Para manter uma conduta de equilíbrio entre o melhor para o beneficiário e a operadora, a Fesp submete todas as solicitações de autorização para

cirurgia eletiva que envolvem utilização de OPME à discussão entre médico regulador e médico assistente, buscando realizar ajustes de otimização.



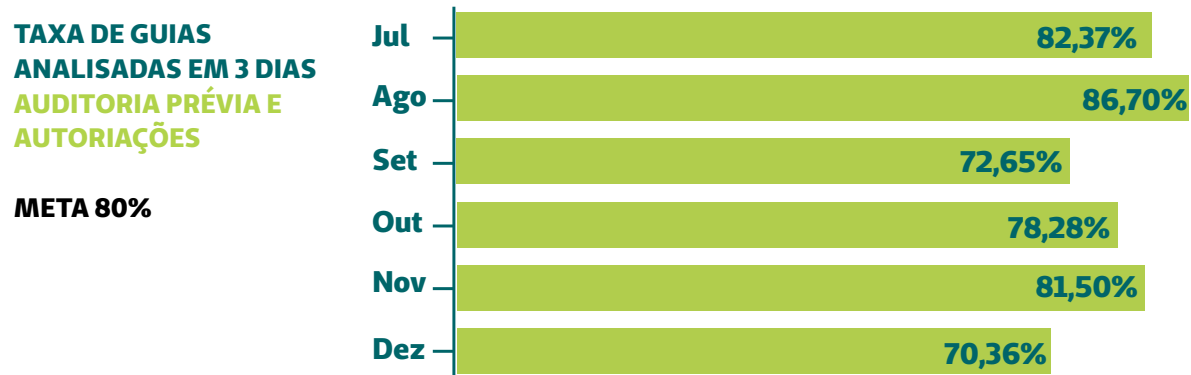
Por meio das Resoluções Normativas 259 e 395, a ANS determina prazos para que a operadora garanta atendimento ao seu beneficiário. O

não cumprimento pode acarretar Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs), por isso, a cooperativa monitora o prazo de análises.



Ainda que a Resolução Normativa 259 determine que a operadora tem o prazo de cinco a dez dias úteis para responder ao beneficiário, a RN 277 (atualizada pela 507) define que uma operadora com certificação de excelência deve ter como

meta responder os pedidos de autorização em até três dias úteis. A Unimed Fesp é certificada em Nível I - Ouro quanto a esta regulação. Esse índice é monitorado de modo a ratificando a eficiência nos processos da cooperativa.



Um dos pontos críticos para uma operadora é o controle do paciente internado. O indicador utilizado objetiva controlar o número de internados e

garantir que a permanência hospitalar seja tecnicamente adequada.

Entre as conquistas de 2022 esteve a for-

GESTÃO DE INTERNADOS - TAXA DE INTERNAÇÃO POR GRUPO DE 1.000 BENEFICIÁRIOS												
Nacional	Paciente dia/1000 Meta: 0,90						Média de permanência Meta: 4,50					
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	0,79	0,72	0,80	0,74	0,74	0,75	4,30	4,59	4,50	3,96	4,45	3,85
Estadual	Paciente dia/1000 Meta: 0,80						Média de permanência Meta: 4,50					
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	0,83	0,80	0,79	0,83	0,85	0,76	4,53	4,07	4,23	5,33	4,49	4,30
Metropolitana	Paciente dia/1000 Meta: 0,65						Média de permanência Meta: 5,50					
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	0,59	0,68	0,68	0,66	0,62	0,62	5,71	7,04	6,24	6,22	6,95	5,01

mação do Comitê Estadual de Segurança do Paciente. Com reuniões mensais desde março, tem sido registrada a participação ativa de 44 Unimeds do estado de São Paulo, além da Unimed do Brasil e outras da região Sul, por solicitação específica.

Foi elaborado documento para apoio na estruturação de núcleos em operadoras, com definições do mínimo necessário à sua constituição. Discutiuse a importância desta implantação frente à RN 507 e à qualificação da assistência, independente de normativas.

Temas como prevenção de tromboembolismo venoso e de sepse foram apresentados, com menção a dificuldades encontradas, ações bem-sucedidas e possibilidades de melhoria nos processos. Por meio dessas discussões produtivas, a Unimed Fesp consegue avançar na uniformização do conhecimento e a prática em relação à cultura de segurança, dando mais um passo em direção à assistência segura.

### PROGRAMA QUALIFICARE

A implantação de unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) no Sistema Unimed é um processo em que a Unimed Fesp é pioneira, pois o modelo amplia a satisfação dos beneficiários e ajuda as Unimeds a ofertarem planos de saúde sustentáveis. Diante das implantações e desenvolvimento da APS entre as Unimeds do estado de São Paulo, foi instituído o Programa QualifiCare® APS, ainda em 2019.

O Programa é voltado para o fortalecimento das unidades de APS nas Unimeds paulistas, a fim de incentivar e auxiliar quanto à qualidade, satisfação e segurança dos beneficiários, além de sensibilizar os gestores e equipes técnicas em relação às melhores práticas assistenciais e as certificações de qualidade.

Desde sua criação, foram realizadas duas edições (2019 e 2020), sendo a terceira (2021/2022) concluída em dezembro de 2022 após a finalização da 4ª fase, lançada em agosto. Nesta etapa,



# PROGRAMA QualifiCare



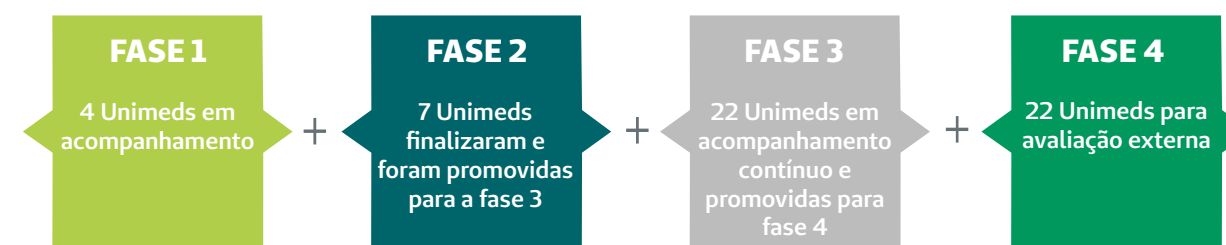
## O Programa QualifiCare é voltado para o fortalecimento das unidades de APS nas Unimed paulistas

foram convidadas as unidades de APS que estão na fase três a participarem de uma avaliação com um consultor externo. A avaliação se baseou em critérios técnicos e resultou em uma classificação conforme a quantidade de critérios atendidos. Todas as Unimeds que possuem APS em operação, independente da fase em que se encontram no Programa, receberam um troféu de participação e um certificado, como estímulo e parabenização pelos resultados alcançados.

Durante o ano, foi publicado um Manual para Elaboração de Implantação de Protocolos Assistenciais - Atenção Primária à Saúde, construído ao longo de 52 encontros realizados em 2022 envolvendo os profissionais da assistência da APS indicados pelas Unimeds.

### PROGRAMA QUALIFICARE® - PARTICIPAÇÕES DE UNIMEDS

Edições do Programa	Unimeds participantes	Unimeds com APS no estado de SP	% Abrangência/adesão das Unimeds
1ª Edição - 2019	21	26	81%
2ª Edição - 2020	20	27	74%
3ª Edição - 2021/22	25	26	96%
4ª Edição - 2022	26	26	100%



### REMUNERAÇÃO BASEADA EM VALOR

O modelo de remuneração baseada em valor é um dos importantes caminhos para a sustentabilidade do Sistema Unimed, pois está voltado para a promoção da qualidade dos serviços de saúde e, ao mesmo tempo, a redução dos custos, mantendo o rígido controle de resultado qualidade do tratamento. A Unimed Fesp segue investindo nesse sentido, ampliando os contratos que oferecem Atenção Primária à Saúde (APS) como benefício aos clientes.

Até o fim de 2022, a Federação mantém contratados estes serviços junto às Unimeds Alta Mogiana, Baixa Mogiana, Itatiba, Jaboticabal, Leste Paulista, Limeira, Ribeirão Preto, Salto/Itu, Santa

Bárbara e Americana, São José dos Campos, Sorocaba e Sul Paulista. Os resultados são obtidos idealmente se o atendimento inicial é realizado obrigatoriamente na APS.

Outra frente de ação é o programa Incentivo ao Parto Adequado. As taxas de parto normal são baixas em todo o Brasil e há uma faixa para este incentivo com segurança. A Fesp realiza acordos operacionais com Unimeds que passam a medir as taxas de partos normais de beneficiárias da Federação. Havendo aumento destas taxas, envio de documentação e indicadores solicitados e ausência de eventos adversos (indicadores de equilíbrio), a instituição e o médico assistente receberão bônus financeiro ao final de um ano de acompa-

Outra frente de ação é o programa Incentivo ao Parto Adequado. As taxas de parto normal são baixas em todo o Brasil e há uma faixa para este incentivo com segurança



nhamento. Existem acordos com as Unimed de Franca, Jaboticabal, Limeira, São José do Rio Preto e São José dos Campos. Indicadores de segurança do paciente e de equilíbrio são utilizados como métrica para a avaliação de pertinência de bônus por desempenho nos projetos da área.

### GOVERNOS E AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

A obediência, respeito às leis e às autoridades públicas fazem parte da essência do Sistema Unimed. É com base nesses princípios que a operadora foi criada e seguiu sua expansão e desenvolvimento até se tornar o maior plano de saúde do Brasil, com amplo reconhecimento de qualidade por parte do mercado e seus clientes.

O relacionamento e as parcerias estabelecidas entre a Unimed Fesp e o Governo do Estado de São Paulo são constantes, independentemente de política partidária e das mudanças que se seguem após eleições periódicas, pois a busca pela promoção da saúde das pessoas na região do estado é o principal denominador comum entre a cooperativa e o órgão de estado. Importante destacar que as atividades da Federação são realizadas

sem a concessão de apoio financeiro por parte do Governo.

Um dos destaques que ilustram o relacionamento prolífico e propositivo da Fesp com o Governo é a outorga do Selo Paulista da Diversidade, entregue à cooperativa em novembro de 2022 em uma cerimônia realizada pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, do Governo do Estado de São Paulo. O programa reconheceu e certificou a Federação e demais empresas que implementam ou se comprometam a implementar a diversidade em suas áreas de atuação, como forma de promover a igualdade nos ambientes de trabalho.

Já o relacionamento junto à ANS se destaca com o alcance da nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) pelo segundo ano consecutivo. Esta é uma pontuação calculada pela Agência com base em um conjunto de indicadores: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação. Além disso, a Federação acompanha diariamente as atualizações normativas da ANS para seguir desenvolvendo as práticas de atuação segundo os padrões exigidos.

O Selo Paulista da Diversidade, entregue à cooperativa em novembro de 2022 em uma cerimônia realizada pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, do Governo do Estado de São Paulo



## COMO GERAMOS E COMPARTILHAMOS VALOR

### CAPITAL FINANCEIRO

A multiplicidade dos desafios que compõem o ambiente da saúde suplementar no Brasil torna a saúde financeira uma questão ainda mais importante do que já seria em qualquer organização, de forma natural. Os desafios impostos exigem uma intensa participação da alta direção ao lidar com os impactos da organização economicamente, no ambiente e nas pessoas.

Por isso, diariamente, a Presidência e a Diretoria Financeira recebem a posição da carteira de investimentos da Fesp com as movimentações do caixa, rentabilidade dos ativos da carteira e receita financeira acumulada. Dessa forma, podem avaliar constantemente e deliberar sobre a estratégia e os impactos de cada decisão a partir de informações de qualidade e atualizadas.

Com periodicidade mensal, relatórios com as principais movimentações financeiras além da rentabilidade dos ativos da carteira de investimentos são compartilhados com o Conselho de Administração, que é o órgão que aprova a Política de Investimentos da Fesp. O Conselho Fiscal acompanha a aderência da carteira de frente aos critérios e

limites de diversificação, assim como os riscos de crédito e de mercado.

O mesmo se dá em relação ao acompanhamento da carteira de beneficiários da empresa e sua utilização. O Superintendente Atuarial é o profissional responsável por fazer análises e projeções relativas aos riscos técnicos e atuariais, indicando as possíveis ações e seus impactos, oferecendo apoio na tomada de decisão.

Nestes relatórios, estão demonstrados os principais aspectos direcionadores dos resultados, tais como os perfis demográficos (distribuição etária, sexo e local de moradia), rotatividade (entradas x saídas de beneficiários), sinistralidade dos contratos em pré-pagamento e margem de contribuição geral dos contratos, de forma consolidada e, também, segregada pelos diferentes tipos de carteira e principais contratos.

Em 2022, a sinistralidade foi impactada pelo aumento significativo dos custos assistenciais, decorrente do aumento na quantidade de procedimentos cirúrgicos e dos custos com os respectivos insumos, tais como medicamentos e mate-



Diariamente, a Presidência e a Diretoria Financeira recebem a posição da carteira de investimentos da Fesp com as movimentações do caixa, rentabilidade dos ativos da carteira e receita financeira acumulada



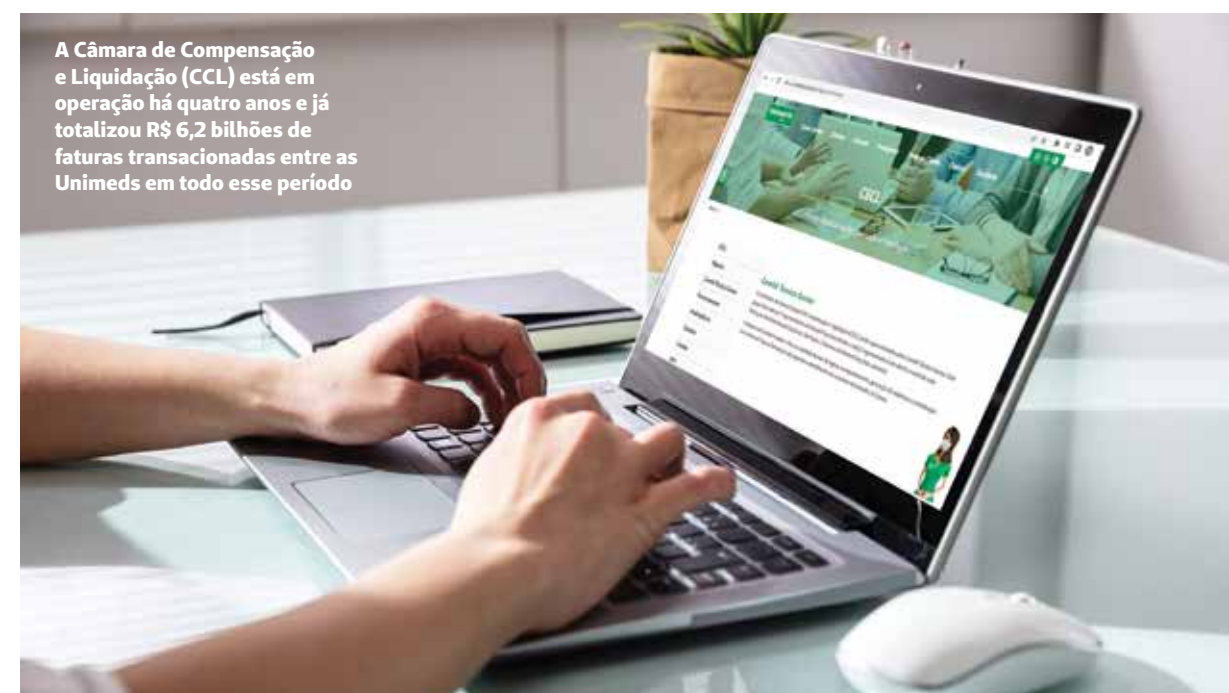
riais especiais. Outro aspecto que impactou na sinistralidade foi a nova interpretação do Rol de Procedimentos da ANS, que disponibilizou aos beneficiários atendimentos que não estavam contemplados no cálculo das contraprestações.

Também são apresentados indicadores de frequência e custos médios de eventos. Todas estas informações visam subsidiar as tomadas de decisão que possibilitem estabelecer diretrizes apropriadas para a melhoria do resultado técnico e econômico da Fesp, buscando garantir a sua sustentabilidade.

O Superintendente Atuarial é o profissional responsável por fazer análises e projeções relativas aos riscos técnicos e atuariais

#### CARTEIRA DE CLIENTES – EVOLUÇÃO DE VIDAS

Mês	Vidas
Janeiro	525.666
Fevereiro	527.321
Março	529.565
Abril	531.527
Maio	532.253
Junho	534.027
Julho	541.113
Agosto	541.875
Setembro	542.538
Outubro	546.935
Novembro	535.437
Dezembro	530.340



A Câmara de Compensação e Liquidação (CCL) está em operação há quatro anos e já totalizou R\$ 6,2 bilhões de faturas transacionadas entre as UnimedS em todo esse período

O cuidado da Federação com a questão financeira e a necessidade de trabalhar constantemente para que os recursos sejam bem geridos e utilizados, se traduz na esfera institucional por meio da Câmara de Compensação e Liquidação (CCL). Esta central de processamento, em operação há quatro anos, já totalizou R\$ 6,2 bilhões de faturas transacionadas entre as UnimedS em todo esse período.

Em 2022 foi realizada a abertura gradual do calendário de postagens de faturas, de forma que desde outubro, as faturas podem ser enviadas todos os dias de cada mês, o que proporciona mais circulação financeira na CCL e contribui para a sustentabilidade econômica das UnimedS. As 69 UnimedS participantes da Câmara são representadas no Comitê Técnico Gestor da CCL pelas Federações Intrafederativas. É neste fórum que são reportados indicadores das movimentações financeiras das UnimedS Singulares.

Ainda na esfera institucional, a Federação promove a assessoria atuarial e contábil na análise da situação econômico-financeira das UnimedS filia-

das, avaliando indicadores diversos e auxiliando no cálculo e projeção de obrigações normativas e garantidoras de solvência, como o Capital Baseado em Risco, por exemplo.

#### CAPITAL INTELLECTUAL INOVAÇÃO

Ingrediente fundamental na jornada da Federação ao longo de mais e 50 anos de história tem sido o olhar para o novo, a exploração de fronteiras para ir além do óbvio, permitindo entregar ainda mais e melhor do que se espera. A criatividade é uma competência das mais importantes, e a Fesp segue investindo nesse ecossistema por meio de seu hub de inovação: a VitALL.

No ano de 2022 foram realizadas mudanças na estrutura organizacional do hub, momento em que também houve a consolidação de suas iniciativas em torno da viabilização de novas tecnologias para as UnimedS paulistas. Ao mesmo tempo, foram reavaliadas as oportunidades para um reposicionamento de maneira mais ampla, como fio condutor

de estratégias de inovação.

Além do apoio às provas de conceitos com startups parceiras, a VitALL expandiu a adesão das Unimeds do estado de São Paulo às soluções desenvolvidas, somando 243 contratos de adesão, o que representa 92% de presença no estado com pelos menos uma solução implementada nessas cooperativas. Até dezembro, eram 12 as Unimeds com mais de dez soluções do portfólio de parceiros da VitALL.

A busca contínua por soluções inovadoras proporcionou a inclusão de três novas startups ao portfólio da VitALL, chegando à marca de 19 empresas parceiras. Durante o ano foi realizado o 2º batch de aceleração de startups, por meio do programa Conexão VitALL, com foco em desafios da Fesp. Ao longo de seis meses, foram desenvolvidos projetos com startups fora do setor de saúde, adaptando e criando oportunidades para ambos os lados, a partir da integração de *know-how*

e novas tecnologias. O resultado foi apresentado internamente a todos os colaboradores da Fesp, incluindo os padrinhos de cada solução, no Demo Day, em outubro, e as soluções foram testadas em ambiente real e seguiram para a fase de contratação.

Ao final do ano, os eventos com o foco na disseminação da cultura de inovação na Fesp e nas Unimeds filiadas foram retomados, sendo realizadas 3 lives junto aos parceiros. Uma das novidades foi a criação da VitALL Newsletter, um novo canal de comunicação, levando novidades sobre o hub e o ecossistema de inovação como um todo. A equipe também esteve presente em encontros como o *Hospital Innovation Show*, *Hospitalar*, *Startup Weekend*, entre outros.

No mesmo contexto de estímulo ao avanço transformador, foi validado o novo Comitê de Inovação e Empreendedorismo da Unimed Fesp. Seu objetivo é alinhar as ações das federativas relacionadas à inovação, ampliando as dimensões de atuação e fortalecendo a colaboração em rede. Ainda em 2022, um novo planejamento foi elaborado reforçando o reposicionamento como um hub de inovação e solidificando suas bases para que, em 2023, novas dimensões de atuação, processos, instrumentos de conexão e outros parceiros possam ser efetivados, trazendo cada vez mais escala para a inovação entre as Unimeds do estado de São Paulo.

# vitall

viable innovation to all



Ainda, entre os destaques do ano, estão: participação especial da VitALL na Liga Talks; presença constante no Unimed Lab (conduzido pela Unimed do Brasil); 23 POCs (*proof of concept*) realizadas no estado por parceiros do hub; 1 milhão de pessoas impactadas nas redes sociais da VitALL. De maneira abrangente, a Unimed Fesp seguiu realizando projetos de atualização tecnológica de soluções de infraestrutura para aperfeiçoar as ferramentas do ambiente corporativo, promovendo, dessa forma, ganhos de performance, capacidade de processamento e disponibilidade, monitoramento e segurança.

Nesse sentido, o Comitê de Tecnologia da Informação tem sido um importante fator de conexão entre as necessidades da Federação, das Unimeds filiadas, e as possibilidades de soluções por meio dos parceiros. Trocas de experiências e pautas como o intercâmbio entre Unimeds, LGPD, segurança da Informação, ações e campanhas desenvolvidas pelas cooperativas, compartilhamento de negociações comerciais e *benchmarking*, são constantes.

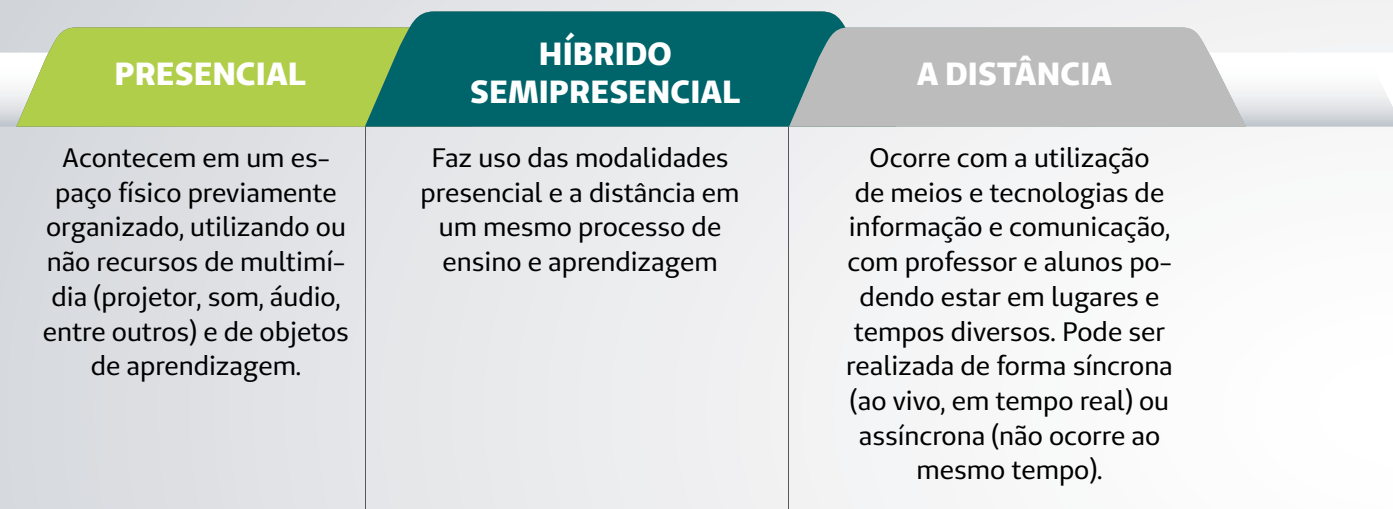
## EDUCAÇÃO INSTITUCIONAL

Em toda a trajetória da Unimed Fesp, a valorização do ensino, do aprendizado e da qualificação de pessoas por meio da instrução técnica sempre teve lugar privilegiado enquanto área de investimento. Trata-se de uma identificação que ajuda a definir o perfil da empresa enquanto cooperativa, levando em consideração que um dos princípios universais dessa doutrina seja exatamente a educação, formação e informação.

O trabalho desenvolvido pela Fesp é robusto e se divide em frentes distintas, sendo a área de Desenvolvimento Humano e Institucional responsável pela educação corporativa, o que inclui a produção e oferta de conteúdos e metodologias às Unimeds, aos médicos cooperados e dirigentes que compõem a alta administração das Unimeds paulistas. Para este último público, foram realizados 27 cursos, trazendo os seguintes temas: Formação para Conselhos em Geral; Formação para Conselhos Fiscais; Formação para Conselhos de Administração; Cooperativismo e o papel do cooperado sócio nas cooperativas de saúde; Fun-

damentos da Gestão do Negócio nas operadoras de planos de saúde; Governança corporativa nas sociedades cooperativas; Governança, Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance – Conformidade Regulatória; Negócio Unimed: desafios estratégicos para conciliar o modelo e Análise das demonstrações financeiras e contábeis.

As ações educacionais são ofertadas às Unimed filiadas mediante planejamento anual, que é baseado no Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD), preenchido pelas cooperativas e pelas áreas internas da Federação e podem ser em diversas modalidades:



A consecução dessas ações educacionais é viabilizada pela parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no estado de São Paulo (Sescoop-SP), e a meta é desenvolver pessoas (competências, habilidades e atitudes requeridas para o desempenho das atividades

profissionais) nos âmbitos operacional, tático e/ou estratégico, com a finalidade de apoiar os objetivos organizacionais, gerando aumento do engajamento, retenção de talentos e aumentando a qualidade dos serviços ofertados aos clientes.

Com a intenção de apoiar as Unimed que bus-

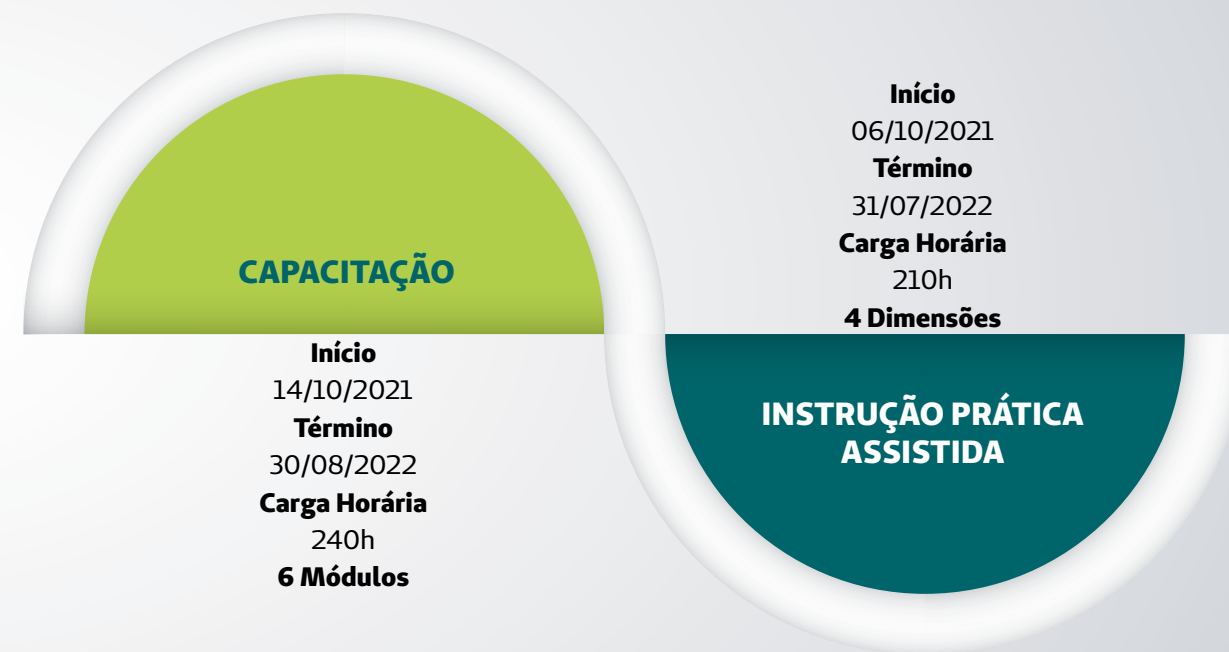
AÇÕES EDUCACIONAIS INSTITUCIONAIS		
	2022	2021
Ações educacionais ofertadas às Unimed do estado de SP	423	342
Horas de capacitações realizadas	1597:00:00	1429:30:00
Participações Unimed do estado de SP	5.630	4.417
Participações concluintes nas ações educacionais	10.011	9.270
Média da avaliação de reação das ações educacionais (avaliações de reação não são aplicadas a todas as ações)	97%	97%

cam a acreditação da Resolução Normativa 452 (atualmente 507), da ANS, a Unimed Fesp e a Faculdade Unimed desenvolveram um programa federativo em 2021 com base no Programa Qualifica da Unimed do Brasil, sendo então criado o Programa Qualifica – edição São Paulo.

As ações deste trabalho iniciadas em 2021 foram finalizadas em 2022, com sete Unimed que aderiram ao Programa. Ao longo das instruções

práticas assistidas, foram realizadas diversas reuniões apresentando as informações consolidadas relativas a cada dimensão da RN às diretorias das Unimed, levando conteúdo importante para a tomada de decisão pela alta cúpula das cooperativas. Ao encerramento do Programa, as Unimed receberam um relatório consolidado dos principais pontos observados e as recomendações da Fesp e da Faculdade Unimed.

### PROGRAMA QUALIFICA



Uma outra ferramenta tem sido importante na divulgação de conteúdos técnicos e educativos junto às Unimed filiadas: o PodFesp. Este é um serviço de Podcast (programa de rádio que pode ser ouvido pela internet a qualquer hora, por meio do celular ou do computador) da Federação, que entrevista especialistas para disseminar conhecimentos relevantes ao Sistema Unimed e promover o fortalecimento do cooperativismo médico de forma leve, rápida e descontraída.

Em 2022, foram produzidos e divulgados 13 novos episódios, contando com diversos entre-

vistados e perpassando temas importante como recursos próprios, regulação em saúde, desenvolvimento humano e lideranças, entre outros.

Buscando incentivar seus colaboradores a obter conhecimentos e aprimorar cada vez mais suas habilidades, a Fesp oferece um canal de aprendizagem que promove desenvolvimento profissional a partir de acesso rápido e fácil: o Educa Fesp, lançado em 2021 é um sistema de Gestão de Aprendizagem que disponibiliza uma série de recursos, síncronos e assíncronos, que dão suporte ao processo de aprendizagem, permitindo o de-



envolvimento profissional, a implementação dos conteúdos do dia a dia e avaliação de experiências obtidas. Por meio do Educa Fesp, a Federação vem utilizando vários recursos para formar os seus colaboradores com consultorias externas, parceria com o Sescop e Faculdade Unimed. Considerando o objetivo de desenvolver cada vez mais seu quadro funcional, em 2022 a Fesp somou 24.953 horas de capacitação, o que representou um aumento de 18,59% em relação a 2021. Tivemos em 2022, uma progressão de 102,13% de engajamento em nossos conteúdos on-line, fruto do incentivo para o autodesenvolvimento.

A progressão no índice de formação de nosso time é fruto de um mapeamento minucioso de nossas necessidades e a materialização disto através de várias ocasiões, em formatos diversos e capazes de desenvolver as pessoas. Abaixo, alguns desses momentos:

**Missão dos Guardiões da Integridade e Informações** – Treinamento disponibilizado para todos os colaboradores, separado por módulos, que tratam de assuntos como Home Office (Norma e boas práticas do HO), Saúde, segurança e bem-estar



(dicas sobre ergonomia, apresentação do benefício de atendimentos psicológico on-line o Psicologia Viva, e o *Gympass*), GRC e Auditoria Interna (apresentação da estrutura do GRC e AI e o seu escopo de trabalho, Código de conduta da Fesp e vídeos educativos e informativos sobre assédio mMoral, diversidade e combate à corrupção) e Segurança da Informação e LGPD.

**Missão das Competências: Joias da Fesp** – Treinamento que apresenta para todos os colaboradores em formato de *storytelling* as competências da Fesp.

**Missão ao Infinito e Além** – Treinamento estruturado também em formato de *storytelling* como mais um meio de desenvolvimento para todos os



jovens aprendizes e seus orientadores (colaboradores que são escolhidos para acompanhar os jovens diariamente em suas demandas. O treinamento é disponibilizado por módulos, e abordamos assuntos como:

**Como lidar com as gerações:** apresenta todas as gerações e o histórico que pode ser a explicação para diversos comportamentos. E como a diversidade de gerações pode ser um ganho nas organizações;

**Gestão do Tempo:** a importância em administrar o tempo para melhor produtividade;

**Gestão de Carreira:** módulo disponibilizado perto do encerramento do contrato dos jovens, que busca apresentar mais sobre carreira e mercado de trabalho.

**Integração de Novos Colaboradores** – No ano de 2022 participaram da Integração 226 novos colaboradores, ministrada sempre no primeiro dia de admissão, são abordados temas como: Introdução ao Cooperativismo; Apresentação do Sistema Unimed; Apresentação do Sistema Unimed Paulista; Informações sobre Gestão de Pessoas.

**Sipat** – Semana Interna de Prevenção de Aciden-

tes do Trabalho – Disseminada pela CIPA com o apoio do SESMT procurou instruir e cultivar nos colaboradores uma consciência de Segurança no ambiente do Trabalho, sendo este, em casa ou no escritório. O evento foi realizado com palestras on-line e conteúdos EAD. Os principais temas abordados foram: Planejamento de Home Office, Ergonomia, Gamificação de Vícios e Compulsões, Segurança Doméstica, Qualidade de Vida, Saúde e Alimentação saudável, Dependência Digital. Os números de segurança do trabalho da Federação, também se mantiveram regulares e repetiram o mesmo desempenho de 2021 com zero acidentes do trabalho com afastamento superior a 15 dias.

**Yellow Belt** – A capacitação nesta ferramenta, qualifica o colaborador para supervisionar a utilização de outras ferramentas (Lean e Six Sigma) na rotina da empresa e executar projetos de melhorias mais focados e de desenvolvimento rápido.

**Compliance Week** – é um evento construído pela área de Compliance e dissemina a ética e a integridade. Além disso, busca fortalecer as estruturas que ampliam a transparência, a integridade e a ética nos negócios e disseminar conhecimentos



sobre compliance entre outros.

**Comportamento em Redes Sociais “Personal Branding” - Todos Somos Marcas** - O objetivo deste treinamento foi de orientar o colaborador para o adequado uso das redes sociais. Independente da sua área de atuação é importante para o colaborador ter uma boa imagem pois ela destaca as suas qualidades. Um bom *personal branding* contribui para impulsionar diferentes competências e contribuir para diferentes vertentes de sua vida, exemplo: carreira. O mau uso deste conceito também pode trazer prejuízo.

**Gestão da Inovação** - Trata-se de um treinamento cujo objetivo é o de ensinar o colaborador a desenvolver melhores processos de gerenciamento de novas ideias, de materializá-las e de torná-las em soluções úteis ao negócio.

**Gestão de Tempo** - Treinamento dedicado para desenvolver nos times, planejamento e gestão do controle consciente sobre a quantidade de tempo que gasta com atividades específicas especialmente para aumentar eficiência, a eficácia e a produtividade.

**Live | Apresentação do Resultado da Pesquisa de Clima 2022** - Apresentação dos dados da Pesquisa de Clima realizada pela GPTW em 2022 aos colaboradores.

**Planejamento Estratégico Inova Fesp** - Nesta ocasião foi apresentado aos colaboradores os resultados do ciclo do Planejamento Estratégico - Inova Fesp. Disseminar essas informações demonstra transparência da empresa com seu time e busca engajá-los para o próximo ciclo.

**Workshop | Avaliação por Competência** - O evento foi dedicado para todos os colaboradores e teve como objetivo apresentar a metodologia de avaliação da empresa, bem como, o uso da ferramenta. Trata-se de uma importante iniciativa, pois é através de uma boa avaliação (consenso) que inicia-se a jornada de desenvolvimento do colaborador.

**SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD**

De forma estratégica, as áreas de Segurança da Informação e Governança de Tecnologia da Informação foram consolidadas, ampliando as diretri-



GRI 3-3, 418-1



zes de controle dos temas relevantes em benefício da maturidade da segurança, privacidade de dados e infraestrutura da Unimed Fesp.

Em um movimento de constante aprimoramento, foi implantado um sistema de gestão, por meio de uma solução de tecnologia, o que agregou mais controles no processo e no tratamento dos dados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Durante o ano, houve também avanços quanto à atualização do mapeamento do tratamento de dados em tempo real por parte dos colaboradores, ampliando a segurança e a possibilidade de identificação precisa das ações para garantir a proteção dos dados. Ao longo do ano, houve cinco solicitações no canal de atendimento dos direitos dos titulares, sem violação da privacidade e/ou perda de dados. Nenhuma não conformidade em vista das solicitações do canal.

O compartilhamento de informações no mercado da saúde suplementar é intenso, por isso a Federação investiu na educação e conhecimento

de seus colaboradores por meio de treinamentos em todas as áreas de sua organização (incluindo a alta administração) a fim de reduzir riscos e fortalecer os controles. Os líderes receberam seis horas de capacitação dedicada a eventuais incidentes de segurança da informação, tendo como diretriz as políticas e processos implementados na Fesp.

Um programa de conscientização em LGPD e Segurança da Informação foi elaborado especificamente para as áreas de negócio, pelo qual mais de 380 colaboradores receberam orientação e noções de boas práticas voltadas à realidade diária de trabalho. Em termos de conteúdos fixos e obrigatórios, foram disponibilizadas informações na plataforma educacional da cooperativa a todos os colaboradores e terceiros, inclusive a cada novo colaborador que é contratado.

A pauta segurança da informação e LGPD foram fixadas também nos fóruns estratégicos (mensais ou bimestrais), como o Grupo Gerencial, Comitê Estadual de TI e Agentes de Compliance. Durante 2022, foram mais de 10 horas de discus-



são de sobre esses temas nos diferentes grupos de trabalho. Entre os temas que foram abordados junto aos públicos internos da Fesp, estão:

- Black Friday: dicas de segurança da informação para realizar as suas compras on-line de forma segura.
- Dicas da equipe de Tecnologia da Informação para a utilização do serviço de nuvem com segurança.
- Revisão do Código de Conduta e a LGPD: Direi-

**A pauta segurança da informação e LGPD foram fixadas também nos fóruns estratégicos (mensais ou bimestrais), como o Grupo Gerencial, Comitê Estadual de TI e Agentes de Compliance**

tos dos Titulares, Mapeamento e o Judiciário: conhecendo os processos da Gestão Atuarial e a Revisão da Norma Zero.

- Data mapping – entenda como funciona o mapeamento de dados.
- Antispam e e-mail suspeito: saiba como proceder ao receber mensagens com suspeita de phishing.
- Unimed Fesp adquire antivírus de última geração.
- A importância e o valor dos dados pessoais: cuidados relevantes com suas informações pessoais e profissionais.
- Alerta: Fesp vem recebendo uma grande quantidade de e-mails maliciosos.
- Ações da Fesp voltadas para a LGPD e para a proteção do direito à privacidade.
- Você sabe como funciona o fluxo de atendimento ao titular de dados?
- Dicas para gerenciar os riscos no trabalho remoto e garantir uma atuação segura no home office.
- Fique por dentro dos golpes mais utilizados na internet: catálogo de fraudes lista tipos comuns de phishing.
- Por que se tem falado tanto em LGPD? Fique por dentro das novidades da lei e dos impactos

na área de saúde.

- Você sabe como funciona o fluxo de atendimento ao titular de dados? De acordo com a LGPD, serviço é uma obrigação legal da Fesp.

Em todo esse o período do ano, foram mantidas a execução de diagnósticos com consultorias especializadas em direito digital, trabalhos de auditoria interna, agenda de workshops com os agentes impactados pela lei, geração de documentação de usos e compartilhamentos de dados, bases legais, mapeamento de potenciais melhoria de processos, rotinas e itens de consentimento, desenho e condução de projetos e ações de melhoria, incluindo a revisão de políticas, normas e procedimentos.

Neste ano, referente à LGPD, o monitoramento da Auditoria Interna identificou 63 pontos de atenção, acarretando 92 recomendações de melhorias, que estão em processo de implementação junto as áreas e diretorias envolvidas.

#### CAPITAL HUMANO

A gestão na Unimed Fesp, como parte integrante de um sistema cooperativo maior e que tem na saúde sua principal vocação, é caracterizada pela valorização da pessoa. Quando a promo-

**Neste ano, referente à LGPD, o monitoramento da Auditoria Interna identificou 63 pontos de atenção, acarretando 92 recomendações de melhorias, que estão em processo de implementação junto as áreas e diretorias envolvidas**

TEMA DO CURSO	CARGA HORÁRIA	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS CONCLUÍDAS
Encontro de Conscientização - LGPD	01:30	153	229:30:00
Encontro de Conscientização - LGPD	01:30	227	340:30:00
Encontro de Conscientização - LGPD	01:00	7	07:00
Treinamento - Opice Blum	06:00	28	168:00:00
Guardiões da Integridade e Informações	01:20	760	1013:20:00
<b>Total de horas</b>			<b>1758:20:00</b>



ção da saúde é o objetivo maior e final, todas as demais esferas que envolvem a qualidade de vida, o desenvolvimento, a dignidade, o aprendizado e a dignidade humana, se interligam.

Nesse sentido, a Federação atua com diligência para garantir que todos os direitos humanos sejam preservados e promovidos em suas relações. A empresa não admite a utilização do trabalho forçado, compulsório, infantil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana dentro ou fora da empresa.

Em seus princípios e ações, a Fesp incorpora a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e o Estatuto da Criança e do Adolescente. No ano de abordagem deste relatório, não foram identificados casos ou riscos de ocorrência de trabalho infantil, trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos e trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Somado a estes compromissos, a cooperativa está desenvolvendo seu Programa de Diversidade e Inclusão, que deverá ser implementado. Mesmo antes desse trabalho específico, as boas práticas de Gestão de Pessoas já reforçam a preocupação com o tema, por meio de orientações voltadas aos

colaboradores criando um ambiente plural. Com base na elaboração desta agenda, ocorreu o reconhecimento com o Selo Paulista da Diversidade, entregue pelo Governo do Estado de São Paulo, pelo comprometimento da Federação com o tema.

Outra ação que mostra a preocupação da empresa com todos os públicos de maneira ampla é o Programa Viva Melhor, pelo qual são promovidas atividades voltadas às pessoas idosas que vivem no entorno da sede da empresa. Independentemente de serem ou não clientes da Unimed, esse público recebe atenção por meio de integração social, práticas de saúde e divulgação de orientações que estimulam um maior cuidado e a promoção de qualidade de vida.

Nesse contexto, a Federação também age para dar oportunidades aos grupos mais vulneráveis da sociedade ou que sofram algum tipo de preconceito. A maior proporção de mulheres contratadas valoriza a presença feminina e busca combater estigmas que estão presentes na sociedade. A Fesp também abre as portas aos profissionais mais idosos, contratando pessoas com ampla experiência e os recolocando no mercado. Na outra ponta, a organização também apoia o primeiro emprego



## PROGRAMA JOVEM APRENDIZ 2022



por meio do programa Jovem Aprendiz, desenvolvido em parceria com o SESCOOP-SP. Com esse trabalho, os jovens a partir de 14 anos já podem atuar na Federação, tendo uma boa experiência ao realizarem um rodízio nos departamentos, conhecendo diferentes práticas e campos profissionais, e com a possibilidade de serem contratados ao final do período.

Já em relação ao colaborador interno, o cuidado na Gestão de Pessoas pode ser constatado por meio da realização da pesquisa de clima organizacional junto à *Great Place To Work* (GPTW), uma consultoria internacional de alto renome no mercado e que, após desenvolver seu trabalho dentro da Fesp, certificou a empresa com o selo de Melhores Empresas para se Trabalhar. Trata-se de um grande destaque que demonstra a importância que a empresa dá aos relacionamentos e ambientes internos entre seus colaboradores.

A metodologia aplicada pela GPTW para aferir este resultado envolve a análise das transformações do ambiente de trabalho a partir da experiência do colaborador, das práticas da empresa e das ações da liderança. Segundo eles, a confiança de um funcionário é fruto da soma de cinco dimen-

sões: orgulho, camaradagem, imparcialidade, respeito e credibilidade. A pontuação recebida pela Unimed Fesp foi de 75, dentro da classificação de Zona de Qualidade como Marca Empregadora.

Mais do que um ambiente saudável, a dinâmica de feedback entre colaboradores, seus superiores e também junto aos membros da alta direção faz parte dos processos consolidados internamente. Anualmente é realizado um ciclo denominado Avaliação de Consenso, no qual o colaborador e seu superior discutem mutuamente o desempenho em relação ao trabalho, relacionamentos, posturas e demais aspectos do cotidiano na empresa. A partir dessas informações, é elaborado conjuntamente um Plano de Desenvolvimento Individual, que servirá como norteador para o próximo período.

O processo de avaliação do mais alto órgão de governança, no que diz respeito à supervisão da gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas, também é realizado, mas com periodicidade mensal por meio de reunião com a Diretoria Executiva com superintendentes, gerentes e colaboradores, e, de maneira independente do cronograma, à medida em que surge uma necessidade ou ocorrência. A partir das

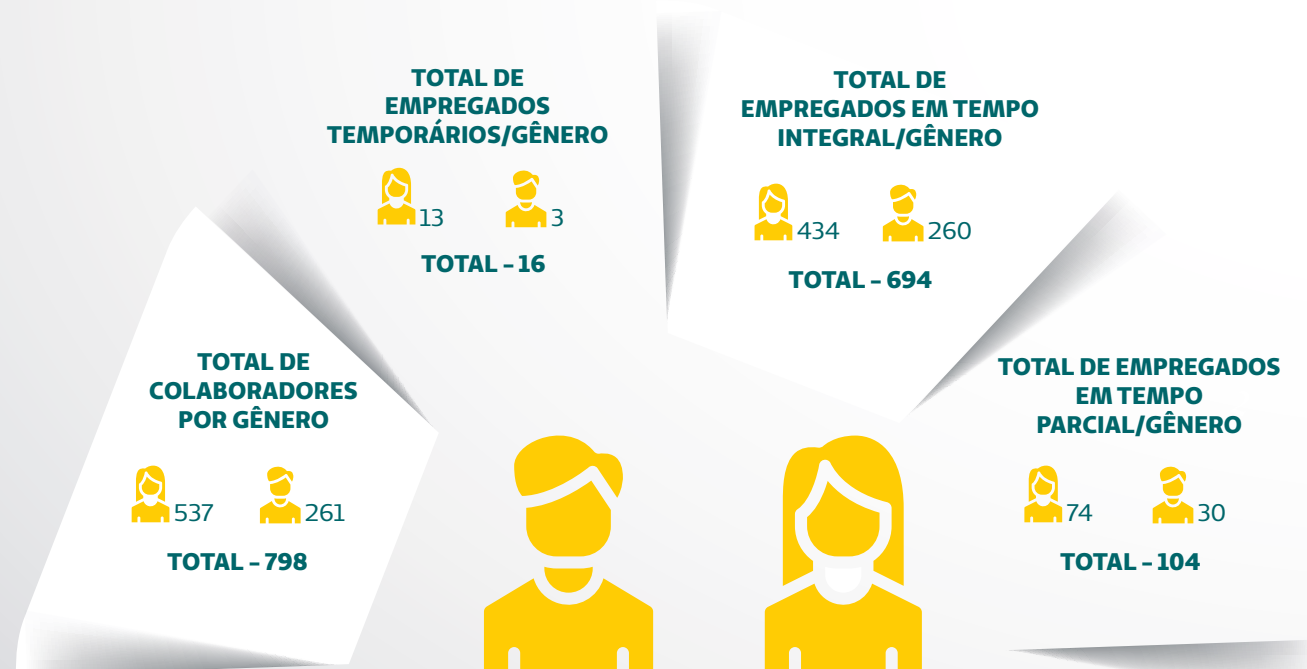
ocorrências discute-se também a necessidade de um plano de ação e de mudanças.

Aspecto importante na conexão entre a empresa e as pessoas que nela atuam, são as políticas de remuneração e benefícios. Atualmente, está em processo de desenvolvimento uma política direcionada aos colaboradores em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), exceto diretores e conselheiros, cuja remuneração é estipulada por Assembleia Geral, conforme dispõe o Estatuto Social da cooperativa. No total, 100% dos empregados estão cobertos por Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), seguindo a diretriz de benefício para aposentadoria prevista na CCT do sindicato laboral da categoria, por meio do Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo (Secmesp).

Todos os dados que representam as caracte-

terísticas do quadro funcional da Fesp demonstrados nos quadros a seguir foram extraídos da Senior, plataforma utilizada para a Folha de Pagamento, sendo os dados referentes à base de dezembro de 2022. A totalidade dos funcionários está alocada na cidade de São Paulo, onde está sediada a empresa, sendo que os empregados temporários estão distribuídos, em maior parte, nas áreas administrativas e na área de Facilities. Já os empregados de período parcial atuam no Caec, e os demais são técnicos de enfermagem e médicos.

Os trabalhadores terceirizados são, ao todo, 33. Em sua maioria, realizam atividades de apoio: são auxiliares de limpeza, porteiros, jardineiro e técnicos de ar-condicionado, atuando por meio de empresas contratadas pela Fesp.



Flutuações no número de empregados em 2022	
Janeiro	755
Fevereiro	757
Março	759
Abril	759
Maio	739 (término de contrato de jovens aprendizes)
Junho	782 (nova turma de jovens aprendizes/aumento da cota)
Julho	787
Agosto	788
Setembro	793
Outubro	793
Novembro	798
Dezembro	798

**PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO TOTAL ANUAL**



## MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

A Unimed Fesp e suas associadas têm se empenhado, desde o ano 2000, quando foi criado o Programa de Medicina Baseada em Evidências (PMBE), em promover a formação de uma massa crítica de profissionais da saúde que tenham conhecimento e domínio em evidências científicas, transformando-os em multiplicadores em suas regiões, bem como, criar condições para estruturar respostas às questões clínicas que surgem no dia a dia.

Desde 2011, o PMBE, que é destinado a todas as Unimeds paulistas, conta com a coordenação técnica do professor Dr. Wanderley Marques Bernardo. São realizadas oficinas de aprendizagem conceitual, prática e a produção de revisões sistemáticas, que trazem conhecimento científico às equipes assistenciais e de gestão das Unimeds, contribuindo para as tomadas de decisões.

Ao longo desses dez anos, foram realizados mais de 130 encontros de aprendizagem, com 70 revisões sistemáticas elaboradas (são orientações diagnósticas, terapêuticas, prognósticas e preventivas baseadas em evidências científicas, que sin-

tetizam os resultados dos estudos e identificam sua qualidade por meio da revisão, com ou sem meta-análise).

Em comemoração ao Dia Mundial de Cuidados Baseados em Evidência Científica (20/10), a Unimed Fesp promoveu, no dia 23/10, o Painel Ibero-Americano – prática baseada em evidência, de forma on-line. O evento reuniu representantes do Comitê da Rede Ibero-Americana para tratar das perspectivas sobre a necessidade da prática baseada em evidências, a fim de gerar boas práticas na gestão, assistência e soluções locais das Unimeds. O encontro foi direcionado para os executivos que atuam no Provimento em Saúde, Recursos e Serviços Próprios, Gestão Hospitalar, Gestão de equipes assistenciais e equipes assistenciais do Sistema Unimed.

### PROGRAMA DE MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS - 2022

Revisões sistemáticas finalizadas (com ou sem meta-análise)	7
Dúvidas clínicas discutidas em reuniões do comitê	8
Reuniões do Comitê de MBE realizadas	11
Carga horária total de reuniões	33



## 1º PAINEL IBERO-AMERICANO de prática baseada em evidência

O INTERCÂMBIO É RESPONSABILIDADE DE TODOS

## As diretrizes e regras de intercâmbio além do Manual de Intercâmbio Nacional

### CAPITAL SOCIAL/RELACIONAMENTOS

A construção de uma sociedade mais justa passa, necessariamente, por um fluxo de apoio e assistência de maneira que o crescimento e o desenvolvimento sejam possíveis em todos os âmbitos. Por entender este processo como essencial em sua missão, a Unimed Fesp conduz uma série de práticas nessa direção.

No Sistema Unimed, a troca de informações operacionais se dá por meio de um robusto código padronizado em todas as Unimeds do país, que é o Manual de Intercâmbio Nacional, gerido pela Unimed do Brasil. O correto entendimento deste conteúdo, assim como de suas atualizações constantes, é fundamental para que o atendimento final junto ao cliente seja de alto nível.

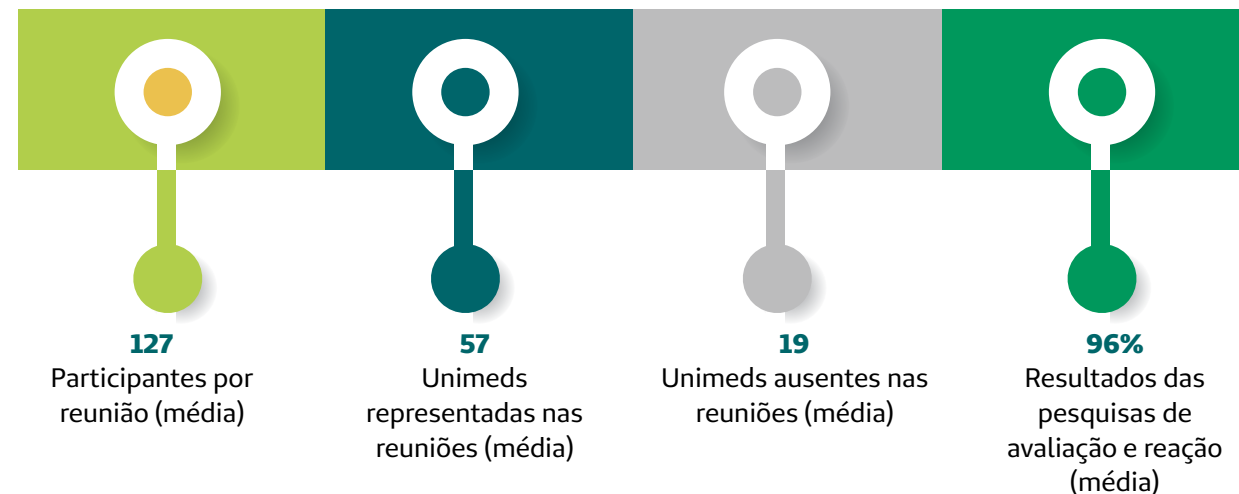
Por isso, a equipe de Relacionamento com Unimeds da Federação promove treinamentos constantes junto aos profissionais das Unimeds filiadas, abordando o Intercâmbio, temas asso-

ciados ao processo de auditoria médica e todas as demais dúvidas que possam surgir. O trabalho é complementado pela produção de manuais e a divulgação constante de informações por meio do boletim Fique Ligado, que teve 29 edições em 2022.

Durante o período, foram realizadas capacitações junto a 13 cooperativas, somando 126 horas de treinamentos para 476 técnicos, alcançando uma nota de avaliação média de 9,5, sendo 10 a nota máxima. O Comitê Estadual de Intercâmbio, fórum estadual para discussões técnicas relativas a esse tema, conta com a representação de 86,8% das Unimeds paulistas, sendo ao todo dez Unimeds que não indicaram um membro como participante. Durante o ano, foram feitos quatro encontros, cujas pautas contemplaram questões como testes de Covid-19, cobranças de OPMEs, glosas, qualificação de rede, entre outros.



### COMITÊ ESTADUAL DE INTERCÂMBIO



RELACIONAMENTO COM UNIMEDS – TREINAMENTOS REALIZADOS		
Data	Unimed	Tema
19/05/22	Unimed Guarulhos	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022
02/06/22	Intrafederativa Vale do Paraíba	Auditoria Técnica
18/07/22	Intrafederativa Centro Paulista	Auditoria Técnica
21/07/22	Unimed São Carlos	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022
28/07/22	Intrafederativa Nordeste Paulista	Auditoria Técnica
02/08/22	Unimed João Pessoa	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022
09/08/22	Intrafederativa Oeste Paulista (on-line Teams)	Auditoria Técnica
12/08/22	Intrafederativa Sudeste Paulista	Auditoria Técnica
15/09/22	Unimed Sorocaba	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022
22/09/22	Intrafederativa Centro Oeste Paulista	Auditoria Técnica
29/09/22	Unimed Jundiaí	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022
20/10/22	Unimed Lorena	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022
16/11/22	Unimed Jaboticabal	Manual de Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds 2022

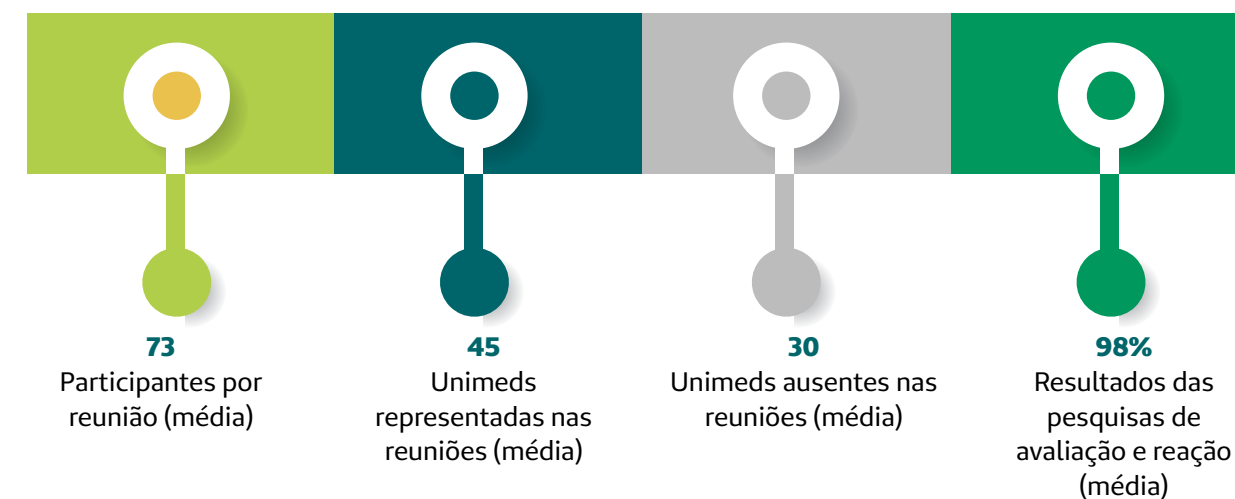


O Comitê Estadual de Auditoria Médica, realiza seu trabalho contando com a representatividade de 89,4% de Unimeds filiadas

O Comitê Estadual de Auditoria Médica, que também tem alcance federativo e é dirigido pela Unimed Fesp, realiza seu trabalho contando com a representatividade de 89,4% de Unimeds filiadas, e apenas oito Unimeds que não indicaram parti-

cipantes. Entre os temas discutidos nas quatro reuniões realizadas, estão as tabelas de excludentes, cirurgia endoscópica de coluna, frequência e regularidade de procedimentos de puericultura, e outros.

### COMITÊ ESTADUAL DE AUDITORIA MÉDICA



Dentro do bojo de ações voltadas a esse tipo de trabalho junto às Unimed, está o Projeto Auditoria em Foco. Direcionada aos profissionais das áreas de Auditoria Médica e Enfermagem, OPME, Regulação e Contas Médica do Sistema Unimed, a iniciativa promove palestras mensalmente, compartilhando informações e atualizações sobre

procedimentos médicos, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços das cooperativas. Durante o ano, foram realizados nove treinamentos, com uma média de participação de 180 Unimeds por evento, alcançando 4.301 médicos auditores.

A inovação também está presente no relaciona-

### AUDITORIA EM FOCO – AÇÕES 2022

24/02/2022	Os Caminhos da Auditoria Médica - Formação e Atuação
31/03/2022	A importância do Compliance na gestão e relação com fornecedores de OPME
28/04/2022	Segurança do Paciente sob o olhar da Operadora de Plano de Saúde
17/05/2022	A importância do credenciamento no intercâmbio
25/08/2022	O uso da prática baseada em evidências na incorporação de novas tecnologias limites e tendências. Troca Valvar Aórtica Percutânea - TAVI
21/09/2022	Biossimilares
27/10/2022	Processo de Redimensionamento de Rede
10/11/2022	Superando as dificuldades operacionais frente a LEI Nº 14.454
08/12/2022	As diretrizes e regras de intercâmbio além do MIN

### MANUAIS E PROTOCOLOS ELABORADOS E APROVADOS

Manual de Uso Racional de Medicação Biológica

Uso Racional de Imunoglobulinas

Protocolo de Albumina

Protocolo de Imunoglobulina

Protocolo de Acupuntura

### PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS TÉCNICOS DA UNIMED DO BRASIL

Grupo Técnico TEA

Grupo Técnico Pacotes

Grupo Técnico Reajuste em Fisioterapia

Grupo Técnico Intercâmbio ágil

Grupo Técnico Procedimentos de Coluna

Grupo Técnico Procedimentos para Realização em consultório

Grupo Técnico Taxa de vídeo

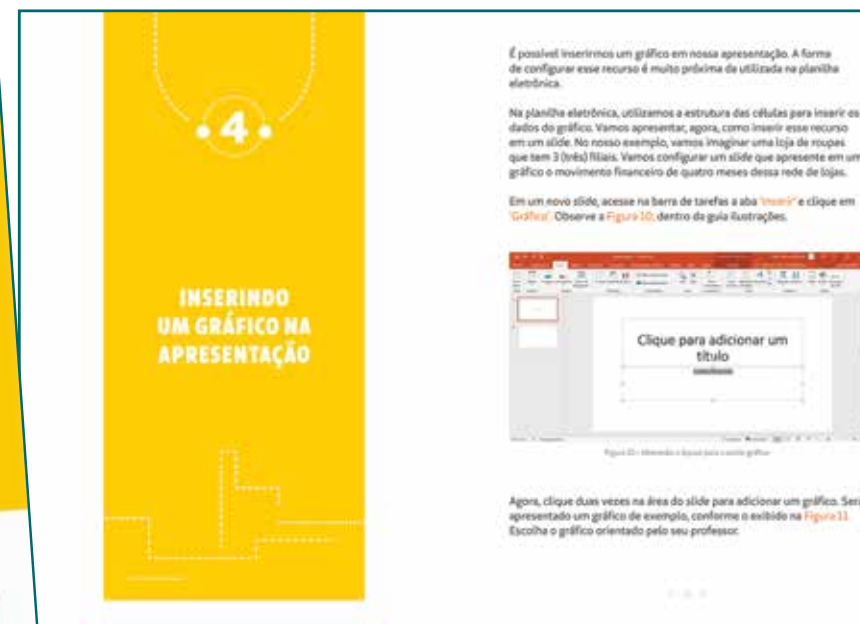
Grupo Técnico APS/AIS

Grupo Técnico de Remuneração Baseada em Valor

Jeito de Cuidar Unimed

Grupo de Estudos da Nova Lista Referencial de Honorários

Grupo de Estudos para Instruções Gerais de Neurocirurgia



O Programa tem como propósito promover a inclusão digital de crianças, jovens e adultos que tenham pouco ou nenhum acesso às tecnologias da informação e comunicação

mento e assessoria junto às Unimeds por meio do Incorporatec. Esta é uma ferramenta de consulta desenvolvida pela equipe de Relacionamento com Unimeds da Federação. A proposta é agilizar a avaliação da auditoria técnica de planos de saúde e, também, oferecer mais suporte na tomada de decisão de autorização de procedimentos e medicamentos.

Este apoio se tornou necessário diante dos desafios impostos pela Lei 14.454, referente à incorporação pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec) e pelas quatro principais agências internacionais, assim como dos pareceres técnicos de evidência publicados pelo e-NatJus (projeto do Conselho Nacional de Justiça para servir de banco de dados de pareceres e notas técnicas).

**Programa Felix** – Iniciado em 2001 na Unimed Jaboticabal, tornou-se federativo em 2006 e é parte das ações de Responsabilidade Socioambiental ofertadas pela Fesp às Unimeds do estado. O Programa tem como propósito promover a

inclusão digital de crianças, jovens e adultos que tenham pouco ou nenhum acesso às tecnologias da informação e comunicação. O conteúdo abordado com os alunos contempla o pacote Office do Windows, navegação na Internet, educação básica na linguagem de programação e robótica.

Todos os materiais estão disponíveis na plataforma educacional da Unimed Fesp e os módulos de Programação e Robótica estão disponíveis em aulas assíncronas. Durante o ano, 255 alunos participaram do Programa.

**Programa Recicla Lâmpada** – Ação voltada à preservação do meio ambiente, desenvolvida pela Unimed Fesp e disponibilizada às Unimeds em 2010. O objetivo é ampliar o conceito de responsabilidade socioambiental entre as Unimeds no estado de São Paulo, no que concerne à descontaminação e reciclagem das lâmpadas fluorescentes. Em 2022, ao todo 15.112 lâmpadas tiveram o destino adequado.



### POSICIONAMENTO DE MARCA

Um importante aspecto relativo ao ano de 2022 foi o retorno de atividades presenciais com mais intensidade, considerando o cenário controlado da pandemia no estado de São Paulo. A Unimed Fesp, que sempre atuou dentro dos protocolos de saúde preconizados pelas autoridades do governo, manteve a realização de eventos e lives transmitidos via Internet e passou, também, a sediar e promover mais encontros técnicos e sociais fisicamente, e o 37º Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp) é o de maior destaque.

Trata-se de um encontro anual que foi

**O Simpósio da Unimed do Estado de São Paulo, reuniu mais de 800 participantes e 39 expositores**

adiado nos últimos dois anos anteriores por conta da Covid-19, mas que em 2022 pôde ser realizado com absoluta segurança para todos os participantes. Ao todo, foram 4 dias de evento durante o mês de julho, e com uma programação que teve como tema principal “Novas ideias. Novos desafios”. O Simpósio, que é voltado para dirigentes do Sistema Unimed, médicos cooperados e familiares, técnicos e parceiros comerciais, reuniu mais de 800 participantes e 39 expositores. Entre as atividades da programação, destacam-se a mesa de debates sobre terapias especiais, desafios do mercado da saúde, palestras com profissionais como Diego Barreto, Fernando Schüller e Glória Maria. De maneira geral, segundo pesquisa de satisfação, o evento foi considerado ótimo por 71% dos participantes.

O ano de 2022 também foi marcado pela conquista do Prêmio Unimed de Comunicação e Marketing, concedido pela Unimed do Brasil, e que contou com 341 projetos inscritos por 84 Unimed, sendo que a Unimed Fesp venceu na categoria “Ações nas mídias digitais”, por meio das divulgações realizadas para o Programa Jovem Aprendiz 2022 nas redes sociais LinkedIn, Facebook, Instagram, Youtube e portal corporativo.



A Unimed Fesp venceu na categoria “Ações nas mídias digitais”, por meio das divulgações realizadas para o Programa Jovem Aprendiz 2022 nas redes sociais

Os posts e vídeos publicados apresentaram depoimentos de 9 colaboradores, entre aprendizes, ex-aprendizes e tutores, destacando a importância desse trabalho e os benefícios gerados tanto para os aprendizes quanto para a Federação.

Além dos destaques, durante todo o ano são promovidas inúmeras ações de endomarketing, buscando engajar os colaboradores, gerando integração, sentimento de pertencimento e fortalecendo do clima organizacional. Entre elas, um dos destaques foi a ação feita durante a campanha de Setembro Amarelo (voltada para a prevenção ao suicídio) e que envolveu visitas da ONG Patas Therapeutas na sede da Fesp, trazendo cães, gatos e furões, para momentos de convivência com



os funcionários, contribuindo para reduzir níveis de estresse durante o expediente. Nos meses anteriores e durante a Copa do Mundo, a Fesp promoveu o Bolão da Fesp, que distribuiu prêmios aos acertadores dos palpites em cada fase da competição, reunindo mais de 60% dos colaboradores.

Ação feita durante a campanha de Setembro Amarelo (voltada para a prevenção ao suicídio) e que envolveu visitas da ONG Patas Therapeutas







A Federação investiu em patrocínios e ações conjuntas com outras entidades do Sistema Unimed, como no caso do estande Unimed no Conarh 2022

No âmbito do trabalho para o público externo, foi promovida uma Campanha Digital de Mercado, com o objetivo de projetar a marca Unimed Fesp junto a profissionais de recursos humanos com alto poder de decisão de compra de planos de saúde nas empresas paulistas, fortalecer imagem da Federação junto aos corretores de planos e destacar a solidez e sucesso dos 50 anos de presença da empresa no mercado. Também foram realizados dois eventos totalmente voltados para o cliente externo: o RH Experience e o Encontro de Corretores. Nessas oportunidades foi possível aplicar pesquisas de satisfação para obter resulta-

dos e melhorar detalhes operacionais.

De maneira paralela e complementar, a Federação investiu em patrocínios e ações conjuntas com outras entidades do Sistema Unimed, como no caso do estande Unimed no Conarh 2022, considerado o maior evento de Recursos Humanos do Brasil, e o RH Experience, realizado com a participação de executivos das empresas contratantes da Fesp.

A gestão da marca Unimed também é um aspecto fundamental em que a Fesp atua, zelando

Foram realizados dois eventos totalmente voltados para o cliente externo: o RH Experience e o Encontro de Corretores



constantemente para que todos os materiais digitais, papelaria, peças de divulgação e materiais institucionais produzidos pela cooperativa estejam aderentes aos padrões da marca Unimed definidos pela Unimed do Brasil. Em setembro de 2022, a Unimed passou a adotar um novo posicionamento de sua marca, renovando propósitos do Sistema para enaltecer a memória do cooperativismo médico e direcionar a Unimed para o futuro. O novo posicionamento adotou conceito "Aqui tem gente. Aqui tem vida. Aqui tem Unimed". A marca, representada pelo logotipo, também foi renovada, com um visual mais moderno segundo as tendências atuais.

#### CAPITAL NATURAL – ÁGUA, ENERGIA, RESÍDUOS

O respeito ao meio ambiente, a consciência quanto à escassez dos recursos naturais e à necessidade de uma gestão que promova o uso racional do patrimônio natural, são as bases nas quais a Unimed Fesp assenta suas políticas de gestão de água, energia e resíduos.

Em 2022 houve o fortalecimento de diversas ações junto ao setor de Facilities nesse sentido:

- Implantação do Selo de Qualidade do Fornecedor (SQF), um indicador das boas práticas e padrões de qualidade dos serviços contratados.

**Estação de carregamento de veículos elétricos e híbridos (Unimed Green Charge) para estimular o uso de veículos elétricos**

GRI 3-3, 302-4, 302-5, 306-1, 306-2, 303-3

- Aquisição de três oxidantes, equipamentos purificadores de gases que, colocados na saída dos gases de escape de grupo geradores, reduzem as emissões tóxicas e odoríferas provenientes da queima incompleta nos motores a diesel em até 95%. É um dispositivo fundamental para contribuir com o atendimento aos padrões de emissões de gases internacionais e leis/normas brasileiras, estabelecidas pelos órgãos competentes.
- Instalação da estação de carregamento de veículos elétricos e híbridos (Unimed Green Charge), o que estimulará em todas as Unimeds paulistas a utilização de uma frota adaptada ao novo contexto ambiental.

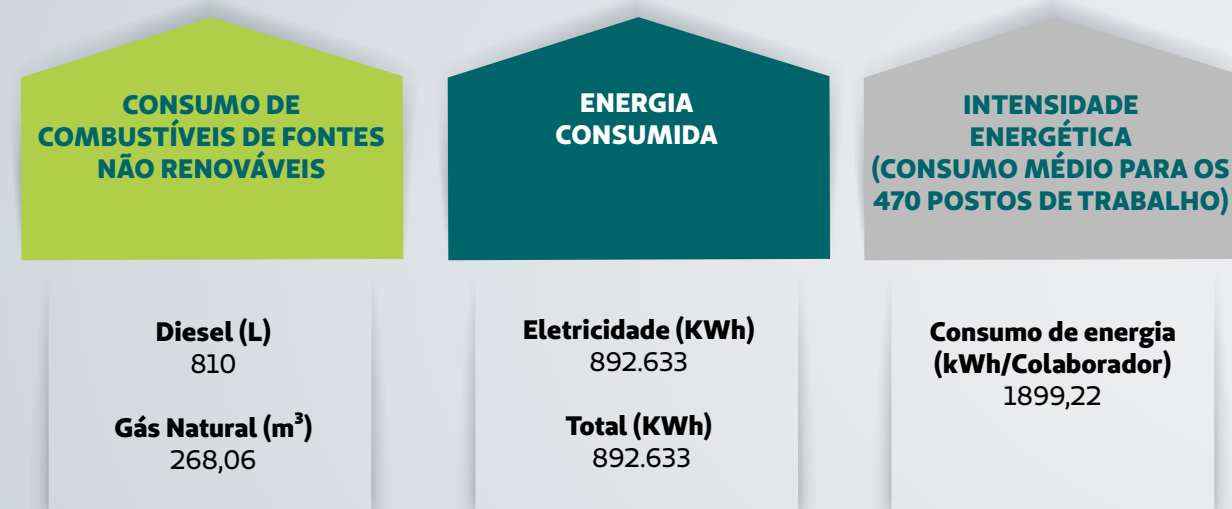
Essas novidades somam-se a outras práticas ESG já realizadas pela empresa. O prédio conta com o abastecimento de água pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sa-



bsp) e, também, com a utilização de uma cisterna para captação de água pluvial, que é aproveitada na limpeza das áreas comuns e nos jardins na sede, ou ainda o descarte correto de pilhas e baterias que ocorre anualmente, o que totalizou 2.120 Kg em 2022. Em relação ao lixo, a Fesp dispõe de coletores específicos para o descarte de resíduos comuns e recicláveis, que são coletados por meio do programa Reviravolta (voltado para a inserção social de pessoas que estão em situação de rua), além dos coletores adaptados para o recebimento de pilhas usadas, que seguem para o encaminha-

mento adequado.

Para 2023, existem projetos que estão em andamento e devem ser concluídos além de outros que serão iniciados: (i) migração para o Mercado Livre de Energia (ambiente competitivo de negociação de energia elétrica em que os participantes podem negociar livremente todas as condições comerciais como fornecedor, preço, quantidade de energia contratada, período de suprimento, pagamento e previsibilidade); (ii) projeto para descarte de resíduos eletrônicos (Sucata Digital); (iii) campanha de conscientização dos descartes (comum



x reciclável); (iv) implantação do uso de pilhas recarregáveis; (v) horta orgânica Fesp com sistema de compostagem. A variação da energia e gás é proporcional à quantidade de colaboradores. Até julho de 2021 (antes da pandemia de Covid-19) a Unimed Fesp possuía duas unidades. O descarte das pilhas e baterias ocorre anualmente.

O volume de resíduos comum e reciclável é proporcional ao número de colaboradores.

**Consumo de Energia Elétrica:** variação proporcional à quantidade de colaboradores. Até julho de 2021 (pré-pandemia) havia duas unidades e, após

esse período, a empresa adotou um regime de trabalho híbrido em sua sede.

**Consumo de Água e Geração de Resíduos:** variação proporcional à quantidade maior de colaboradores na sede devido ao fechamento de uma das unidades a partir de agosto de 2021 aumentando o consumo de água e a geração de mais resíduos em 2022.

**Consumo de Óleo Diesel:** a variação ocorreu em decorrência de testes com cargas realizados nos geradores da empresa e menor ocorrência de quedas de energia durante o ano de 2022.

CATEGORIA	ANO	CONSUMO	UNIDADE
<b>Energia elétrica</b>	2021	1.069.730,60	kW/h
	2022	892.633,10	kW/h
<b>Água</b>	2021	7.213	M <sup>3</sup>
	2022	7.746	M <sup>3</sup>
<b>Gás</b>	2021	320,12	M <sup>3</sup>
	2022	268,06	M <sup>3</sup>
<b>Óleo Diesel</b>	2021	1.420,00	M <sup>3</sup>
	2022	810	M <sup>3</sup>
<b>Resíduos Comuns</b>	2021	11.973,65	Kg
	2022	13.944,00	Kg
<b>Resíduos Recicláveis</b>	2021	3.693,36	Kg
	2022	2.910,79	Kg





## PERSPECTIVAS FUTURAS

Desde sua fundação há mais de 50 anos, a Unimed Fesp se caracteriza por uma atuação positiva, interpretando os cenários e agindo com criatividade para manter sua prática de alta qualidade como operadora de saúde e como órgão de responsabilidade institucional. O futuro, já a partir de 2023, deve trazer muitas novidades no contexto da empresa, já que um novo Planejamento Estratégico para os próximos cinco anos deve ser concluído e lançado no primeiro trimestre.

A partir deste documento, a Fesp deve avançar ainda mais para alcançar seu propósito, explorando novas oportunidades e expandindo seus negócios de forma a se manter competitiva diante das mudanças e tendências do mercado de saúde suplementar. Para isso, serão aplicadas estratégias inovadoras, tecnologias, parcerias e investimentos que representem ganhos globais ao Sistema Unimed paulista.

Independentemente da exploração de novos caminhos, as linhas gerais dos trabalhos ao longo prazo se manterão conforme a missão e a história da organização. A Fesp seguirá trabalhando para fortalecer a governança, ampliando ainda mais a

transparência em relação aos *stakeholders* e buscando uma gestão cada vez mais otimizada, ao mesmo tempo em que fornece apoio e recursos para que a qualidade do atendimento ao cliente cresça continuamente, tanto em seu relacionamento direto com os beneficiários, como de maneira indireta junto às Unimed filiadas e prestadores. Neste sentido para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade a Unimed Fesp desenvolverá projetos e ações de acordo com os pilares de atuação do ESG.

Como pilar, estará a promoção da saúde e qualidade de vida junto aos clientes, além da educação cooperativista e a qualificação profissional, estimulada e promovida junto às cooperativas, técnicos, médicos cooperados, parceiros e dirigentes. O entendimento da Fesp é que a atualização deve ser constante, representando uma ferramenta de grande valor para o desenvolvimento da Fesp e de todo o ecossistema Unimed.

Este conjunto de planos será realizado tendo como horizonte a valorização do trabalho do médico cooperado e de uma assistência à saúde de alto padrão, que tem sido a marca de toda a trajetória da Unimed Fesp.



CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE

2023

A GRI Services apontou que o *Content Index – Essentials Service* é claramente apresentado, de forma consistente com os Padrões, e que as referências para divulgações 2-1 a 2-5, 3-1 e 3-2 estão alinhadas de forma apropriada com as seções no corpo do relatório.

## Sumário de conteúdo da GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI						
DECLARAÇÃO DE USO						
A FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO - UNIMED FESP - RELATOU EM CONFORMIDADE COM AS NORMAS GRI 2021 PARA O PERÍODO DO RELATO: 01/01/2022 À 31/01/2022.						
GRI 1 USADA						
GRI 1: FUNDAMENTOS 2021						
NORMA(S) SETORIAL(AIS) DA GRI APLICÁVEL(EIS)						
NÃO APLICA						
NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
CONTEÚDOS GERAIS			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	NÃO APLICA
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDO	1.A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO				
	2-1	Detalhes da organização	12			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	15			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	8, 179			



NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
				REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS							NÃO APLICA
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-4	Reformulações de informações	Em março de 2022 foram eleitos os novos Diretores e a estrutura foi modificada.				
	2-5	Verificação externa	126				
	<b>CONTEÚDO 2.ATIVIDADES E TRABALHADORES</b>						
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	18, 71				
	2-7	Empregados	99				
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	99				
	<b>CONTEÚDO 3. GOVERNANÇA</b>						
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	23				
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	39				
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	37				
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	37				
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	37				
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4				
	2-15	Conflitos de interesse	30				

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
				REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS							NÃO APLICA
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	32				
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	91				
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	99				
	2-19	Políticas de remuneração	99				
	2-20	Processo para determinação da remuneração	99				
	2-21	Proporção da remuneração total anual	103				
	<b>CONTEÚDO 4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>						
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4				
	2-23	Compromissos de política	23				
	2-24	Incorporação de compromissos de política	23				
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	38				
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	32				
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	23				
	2-28	Participação em associações	17				
	<b>CONTEÚDO 5. ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b>						
	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	8				
	2-30	Acordos de negociação coletiva	99				

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS						
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	8			
	3-2	Lista de temas materiais	9, 10			
<b>TEMA MATERIAL: GESTÃO FINANCEIRA</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tópico material	9			
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	129			
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	87			
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	129			
	201-4	Apoio financeiro recebido do governo	A Unimed Fesp não recebe apoio financeiro do Governo			
<b>TEMA MATERIAL: GESTÃO DE MERCADO</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tópico material	9			
GRI 202 Presença no Mercado 2016	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Homem - 133,10% Mulher - 102,59%			
	202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100%			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS						
<b>TEMA MATERIAL: GESTÃO DE MERCADO</b>						
Fesp	Transparência	Preços e Coberturas	15			
Fesp	Qualificação da Operadora	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)	21			
<b>TEMA MATERIAL: INTEGRIDADE</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tópico material	9			
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	26			
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26			
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	26			
Fesp	Compliance	Descrição da estrutura e programa de Compliance	23			
Fesp	Gestão de Risco	Número de riscos identificados no ano	29			
Fesp	Gestão de Crise	Descrição do plano de Gestão de Crise	30			
Fesp	Segurança da Informação	Número de participantes em treinamentos de LGPD no ano	99			



NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS						NÃO APLICA
<b>TEMA MATERIAL: IMPACTO AMBIENTAL</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>GRI 302 Energia 2016</b>	302-1	Consumo de energia dentro da organização	114			
	302-2	Consumo de energia fora da organização	indicador não mensurado			
	302-3	Intensidade energética	114			
	302-4	Redução do consumo de energia	113			
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	113			
<b>GRI 303 Água e Efluentes 2018</b>	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	A Fesp é atendida pela concessionária Sabesp, que faz a gestão de toda parte referente a procedência, tratamento, distribuição e impactos relacionados ao uso e descarte da água. Saiba mais em: <a href="https://site.sabesp.com.br/site/interna/subHome.aspx?secaold=30">https://site.sabesp.com.br/site/interna/subHome.aspx?secaold=30</a>			
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água				
	303-4	Descarte de água				
	303-3	Captação de água	113			
	303-5	Consumo de água	115			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS						NÃO APLICA
<b>TEMA MATERIAL: IMPACTO AMBIENTAL</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>GRI 306 Resíduos 2020</b>	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	113			
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	113			
	306-3	Resíduos gerados	115			
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	114			
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	115			
	<b>TEMA MATERIAL: DIVERSIDADE E INCLUSÃO</b>					
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	55, 99, 102			
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Gestão - 81,42% Técnico - 91,66% Operacional - 95,91% Apoio - 73,77%			
<b>GRI 406 Não discriminação 2016</b>	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	32, 72, 99			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS						NÃO APLICA
<b>TEMA MATERIAL: DIREITOS HUMANOS</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>GRI 408 Trabalho Infantil 2016</b>	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	32, 72, 99			
<b>GRI 409 Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	32, 72, 99			
<b>TEMA MATERIAL: EXPERIÊNCIA DO CLIENTE</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	77			
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	81			
<b>GRI 418 Privacidade do Cliente 2016</b>	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	96			
<b>Fesp</b>	Satisfação do Cliente	Índice de satisfação do cliente	67			
<b>Fesp</b>	Comunicação com Cliente	Canais de acesso do cliente com a Instituição	59, 60			
<b>Fesp</b>	Marca e Reputação	Número de manifestações no ano	64, 65			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS						NÃO APLICA
<b>TEMA MATERIAL: ESTRUTURA E OPERAÇÕES</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>Fesp</b>	Eficiência Operacional	Gestão Integrada	77			
<b>Fesp</b>	Infra-estrutura	Número e distribuição de unidades	12			
<b>TEMA MATERIAL: RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3	Gestão do tópico material	9			
<b>Fesp</b>	Acesso à Saúde	Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) Atenção Primária a Saúde (APS)	70, 83			

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

## ÀS ASSOCIADAS,

Nos termos das disposições estatutárias, legais e regulatórias, submetemos à apreciação de V.Sas., as demonstrações financeiras da Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”) e o relatório dos auditores independentes, KPMG Auditores Independentes, referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022. A operadora Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”) é uma cooperativa de segundo grau e tem por objetivo a integração, orientação e coordenação das Unimeds do Estado de São Paulo, tendo competência para atuar em duas frentes distintas: a ação institucional e a operacional. O perfil institucional engloba a normatização, padronização de processos, apoio e assessoria técnica a todas Unimeds. Compete-lhe, ainda, estimular e orientar a implantação de novas cooperativas de trabalho no âmbito estadual, incentivar e difundir o cooperativismo, bem como, estabelecer planos de assistência técnica, educacional e social. Já o perfil operacional contempla a comercialização de planos de saúde segundo as regras de área de ação do Sistema Unimed, em acordo com as legislações relacionadas e normas previstas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 31 de dezembro de 2022 a Unimed Fesp era constituída por 75 Unimeds filiadas à Fesp, que são compostas por 6 Federações Intrafederativas (regionais) e 69 Unimeds Singulares (locais).

## ECONOMIA E O MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

No Brasil o PIB teve forte desempenho em 2022. Estimativas de mercado apontam para um crescimento de 3% no período, influenciado após a reabertura pós-pandemia, com serviços pre-

senciais já tendo retornado ao patamar pré-crise. E este aquecimento acabou por impactar diretamente na inflação medida pelo IPCA (que já havia terminado em alta o ano de 2021).

O início do conflito entre Rússia e Ucrânia, o processo de flexibilização das restrições de circulação no Brasil, os estímulos fiscais concedidos às famílias ao longo do ano (liberação de FGTS e aumento do valor do auxílio Brasil), explicam parte relevante do consumo que contribuíram para que o IPCA atingisse um pico de mais de 12% em abril.

E como forma de conter a inflação, o Banco Central aumentou a Selic de 9,25% para 13,75% ao ano, adicionalmente o Governo Federal via Medida Provisória limitou o ICMS dos Estados e Municípios em 18%, fazendo com que os preços dos combustíveis caíssem consideravelmente e influenciando o IPCA que encerrou o ano com inflação de 5,79%.

O resultado das eleições presidenciais mostrou um país dividido e o Governo recém-eleito traz incertezas quanto a condução da política fiscal e monetária. Antes mesmo do Governo tomar posse foi aprovada a Proposta de Emenda Complementar chamada de PEC Fura Teto, que permite o Governo Federal ultrapassar entre R\$ 100 e R\$ 175 bilhões a expansão das despesas com programas sociais. O grande desafio de 2023 será o crescimento da atividade econômica e isso dependerá da queda da taxa Selic, porém, novas medidas de expansão dos gastos podem trazer pressões inflacionárias e isso prejudicará a queda da taxa básica de juros.

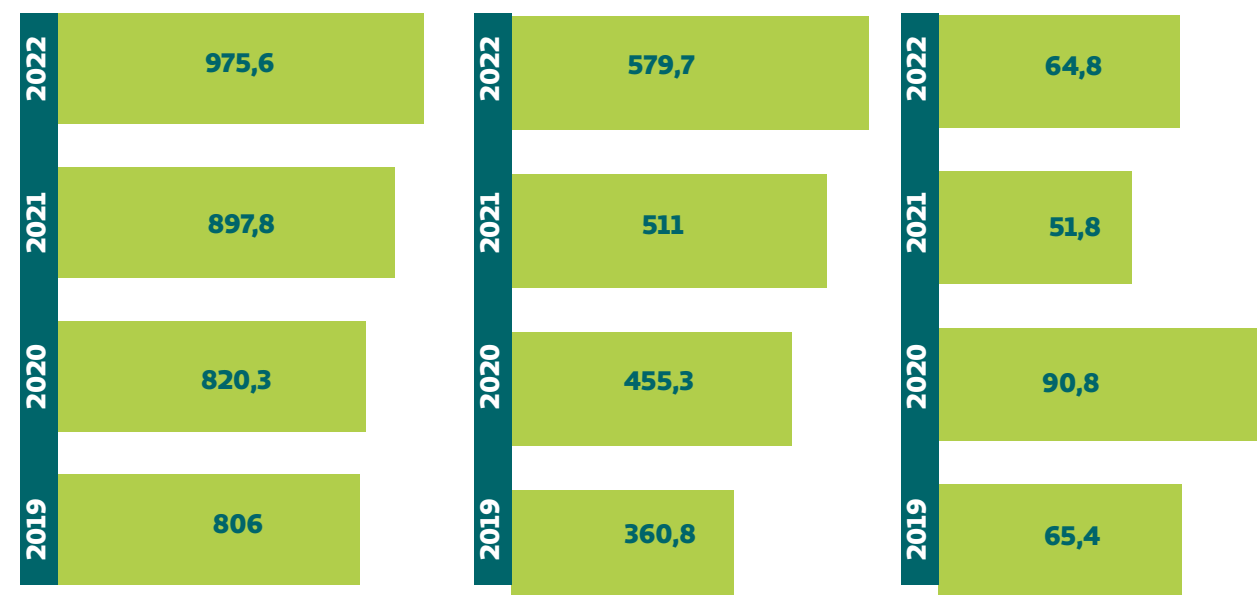
## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A Fesp desenvolveu neste exercício, ações sistêmicas de otimização, inovação e reestruturação. A receita total de 2022 atingiu a marca de R\$ 2,1 bilhões, montante este superior ao exercício de

2021 (R\$ 1,9 bilhões). As despesas médicas apuradas no exercício foram de 86,8%, superiores ao exercício de 2021 que ficou em 82,8%. O resultado auferido no exercício foi de R\$ 64,8 Mi, equivalente a 3,6% do faturamento bruto (em 2021 R\$ 51,7 Mi equivalente a 3,2% do faturamento bruto). O Resultado Líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da Fesp para R\$ 579,7 milhões, no final de

2022, crescimento de 13,4% no ano. Com relação à Margem de Solvência, a operadora atingiu 218,6, gerando uma suficiência de R\$ 319,5 que corresponde 18,5% acima do exercício de 2021. O capital regulatório exigido a partir de janeiro de 2023 será o Capital Baseado em Risco (CBR), que neste exercício está em R\$183,0.

## POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO



Em conformidade com a Lei das Sociedades Cooperativas Lei nº 5.764/71, do resultado do exercício líquido apurado, são deduzidas as reservas legais, ficando as sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral, para deliberação. Superada a fase de constituição integral da Margem de Solvência, para as sobras do exercício de 2022, a Administração irá sugerir que a alocação desses recursos seja destinada em prol do fortalecimento e sustentabilidade de nossas cooperadas.

## INVESTIMENTOS

Dando continuidade aos investimentos com foco na geração de valor e excelência operacional, a Unimed Fesp deu seguimento à implementação do Projeto Salesforce que, somada às melhorias

dos processos na plataforma, foram responsáveis por prover uma melhor prestação de serviço aos seus clientes.

Para 2023 está prevista a expansão dos recursos da plataforma para novos processos de atendimento, o que permitirá uma visão completa da jornada de seus clientes. Nesse contexto, a integração com a plataforma IW irá fortalecer a gestão da Atenção à Saúde. Também foram iniciados projetos de renovação tecnológica em telecomunicações para aumentar a excelência operacional das áreas de atendimento e serviços.

O Hub de inovação VitALL reavaliou oportunidades estratégicas e se reposicionou como fio condutor da inovação na Fesp e no Sistema Unimed. Os Projetos de Segurança da Informação avançaram por meio da aquisição e implementa-



ção de ferramentas voltadas para a sustentação da execução dos processos e projetos, garantindo a proteção de dados e a eficiência operacional”.

### RECURSOS HUMANOS

Neste ano, a Federação manteve o quadro funcional, finalizando o ano de 2022 com 797 colaboradores, em sua maioria, na cidade de São Paulo, onde fica sua sede. O regime de contratação é por meio da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), respeitando a Convenção Coletiva.

Todos os colaboradores recebem os benefícios relatados neste material. No caso dos colaboradores temporários, são oferecidos Vale Refeição e Vale Alimentação, ambos pagos integralmente, independente da carga horária. A rotatividade, considerando os padrões de mercado, é baixa.

Em 2022 foi mantida a política de Home Office - HO para todos os colaboradores elegíveis da Fesp, bem como a ajuda de custo mensal para que os colaboradores possam atuar em casa. Além dessas ações, foi disponibilizado aos colaboradores o Gympass, maior plataforma de bem-estar corporativo que oferece acesso a mais de 50 mil academias e estúdios e mais de 700 atividades e os melhores aplicativos de bem-estar.

Para 2023, pretendemos manter nosso quadro de colaboradores, e continuaremos a investir no desenvolvimento profissional dos nossos times, bem como, na saúde e bem-estar de todos.

### PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2023 serão mantidos os investimentos voltados aos Planos de Continuidade de Negócios com a finalização do projeto do novo Data Center, além da continuidade de ações voltadas à Segurança da Informação. Também serão necessárias atualizações no programa de LGPD, devido as recentes alterações legais, que implicam em novas implementações. Seguem também projetos mais voltados para a inteligência da operação,

como os de Inteligência Artificial (IA) e Data-driven. Além das ações de reformulação do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) que enfatizam a experiência do paciente em toda sua linha de cuidado / jornada, também será criada uma área responsável por temas relacionados a Saúde Baseada em Valor, que permitirá buscar maior eficiência nos atendimentos, bem como otimizar o controle dos custos assistenciais da operadora. Sobre as ações comerciais, serão intensificados os movimentos de aproximação com corretoras e clientes, a fim de proporcionar o aumento de clientes e vidas, de forma sustentável. Novos produtos serão desenhados com base na mudança de cenário da Saúde Suplementar, que trouxe um impacto importante na sinistralidade do setor. Serão feitas ações para otimização dos recursos Administrativos, remodelação do Centro de Serviços Compartilhados - CSC. Serão desenvolvidos estudos para nova rodada de Investimentos e Geração de Valor via Fesp Part. Finalmente sobre o relacionamento com nossas cooperadas, serão desenvolvidas ações para Criação de Valor para as Singulares, Reformulação na atuação Institucional Federativa, e também estudos para desenvolver um Novo Modelo de Relacionamento no Intercâmbio Estadual.

### AGRADECIMENTOS

Agradecemos o empenho e o reconhecimento dos membros do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração, das nossas cooperativas associadas e das entidades do sistema cooperativista, a dedicação dos nossos colaboradores, o apoio recebido do órgão regulador, a confiança de nossos clientes, fornecedores em geral e a todos que de alguma forma contribuíram às atividades durante o exercício de 2022 para a obtenção de nossos resultados.

**São Paulo, 23 de fevereiro de 2023.  
A Administração.**

Unimed do Estado de  
São Paulo -  
Federação Estadual  
das Cooperativas  
Médicas (“Unimed  
Fesp”)

**Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022**



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
 Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 12º andar - Torre A  
 04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
 Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
 Telefone +55 (11) 3940-1500  
 kpmg.com.br

## Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Às Associadas, Conselheiros e Diretores da  
 Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas  
 São Paulo – SP

### Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Cooperativa), identificadas como controladora e consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2022 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas em 31 de dezembro de 2022, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, 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 dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à Cooperativa e suas controladas, 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.

### Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório dos auditores

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras 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 financeiras, 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 financeiras 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 financeiras individuais e consolidadas

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

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

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

### Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, 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 financeiras.

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 financeiras, 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 Cooperativa.



- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras 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 Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras 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 financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras. 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, 09 de março de 2023

KPMG Auditores Independentes Ltda  
CRC SP014428/O-6

  
Fernando Antonio Rodrigues Alfredo  
Contador CRC 1SP252419/O-0

## Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas

### Balancos patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de reais)

Ativo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2022	2021	2022	2021
<b>Circulante</b>					
Disponível	5	769.707	736.658	773.267	740.494
Realizável		14.242	43.826	14.242	45.188
Aplicações financeiras	5	755.465	692.832	759.025	695.306
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		529.035	503.142	531.808	505.398
Aplicações livres		146.080	210.922	146.080	210.922
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	382.955	292.220	385.728	294.476
Contraprestações pecuniárias a receber		146.226	122.727	146.226	122.727
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		57.266	43.281	57.266	43.281
Operadoras de planos de assistência à saúde		6.724	4.737	6.724	4.737
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		515	493	515	493
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	81.721	74.216	81.721	74.216
Despesas diferidas		1.326	1.531	1.326	1.531
Créditos tributários e previdenciários	8	871	1.334	871	1.334
Bens e títulos a receber	9	60.010	47.128	60.420	47.325
Despesas antecipadas		15.317	14.155	15.694	14.176
		2.680	2.815	2.680	2.815
<b>Não circulante</b>					
Realizável a longo prazo		205.922	161.108	204.093	158.169
Aplicações financeiras	5	92.183	57.548	92.183	57.548
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		76.581	20.827	76.581	20.827
Títulos a receber	9	76.581	20.827	76.581	20.827
Depósitos judiciais e fiscais	10	-	20.512	-	20.512
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	9	13.851	14.829	13.851	14.829
Investimentos	11	1.751	1.380	1.751	1.380
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		76.970	68.564	75.123	65.620
Participações societárias pelo método de custo		65.861	58.705	64.014	55.761
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		11.109	9.859	11.109	9.859
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares	12	16.617	17.663	16.629	17.663
Outras imobilizações: não hospitalares		12.465	12.706	12.465	12.706
Intangível	13	4.152	4.955	4.152	4.955
		-	2	-	2
		20.152	17.333	20.158	17.338
<b>Total do ativo</b>		<b>975.629</b>	<b>897.766</b>	<b>977.360</b>	<b>898.663</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.



## Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas

## Balancos patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2022	2021	2022	2021
<b>Passivo</b>					
<b>Circulante</b>					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	362.411	328.805	362.955	329.036
Provisão de prêmios/ contraprestações		210.961	174.454	210.961	174.454
Provisão para remissão		2.794	3.028	2.794	3.028
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		11.133	13.162	11.133	13.162
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. Assist.		54.444	33.528	54.444	33.528
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		142.590	124.736	142.590	124.736
Débitos de operações de assistência à saúde	16	103.977	109.146	103.977	109.146
Débitos com Oper. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	17	19.460	9.661	19.460	9.661
Tributos e encargos sociais a recolher	15	8.571	9.379	8.699	9.423
Débitos diversos	18	19.442	26.165	19.858	26.352
<b>Não circulante</b>					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		33.522	57.966	33.522	57.966
Provisão para remissão	14	5.056	11.904	5.056	11.904
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		2.708	3.513	2.708	3.513
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		1.984	8.391	1.984	8.391
Provisões judiciais		364	364	364	364
Provisões para Outras Contingências	19	25.057	41.856	25.057	41.856
Débitos diversos	18	2.751	4.206	2.751	4.206
<b>Patrimônio líquido</b>					
Capital social	21	579.696	510.995	579.858	511.293
Reservas de lucros		154.997	144.187	154.997	144.187
A disposição da AGO		356.733	311.533	356.733	311.533
Participação de não controladores		67.966	55.275	68.128	55.573
<b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>		<b>975.629</b>	<b>897.766</b>	<b>977.360</b>	<b>898.663</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

## Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas

## Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de reais)

## Demonstrações do resultado

Nota	Controladora		Consolidado	
	2022	Reapresentado 2021	2022	Reapresentado 2021
<b>Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde</b>	<b>1.294.361</b>	<b>1.122.848</b>	<b>1.294.361</b>	<b>1.122.848</b>
Ingressos com operações de assistência à saúde	1.315.824	1.155.559	1.315.824	1.155.559
4s Ingressos de contraprestações líquidas	1.314.784	1.155.886	1.314.784	1.155.886
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.040	(327)	1.040	(327)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(21.463)	(32.711)	(21.463)	(32.711)
4s <b>Eventos indenizáveis líquidos</b>	<b>(1.053.839)</b>	<b>(842.993)</b>	<b>(1.053.839)</b>	<b>(842.993)</b>
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(1.035.985)	(843.614)	(1.035.985)	(843.614)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(17.854)	621	(17.854)	621
<b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>240.522</b>	<b>279.855</b>	<b>240.522</b>	<b>279.855</b>
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde	412	675	412	675
Ingressos de assistência à saúde não relacionados c/planos de saúde da operadora	<b>4.058</b>	<b>3.370</b>	<b>10.172</b>	<b>4.460</b>
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar	805	105	805	105
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar	77	231	77	231
Outros ingressos operacionais	3.176	3.034	9.290	4.124
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde	(25.027)	(27.633)	(25.027)	(27.633)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(4.877)	(12.374)	(4.877)	(12.374)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(11.394)	(9.044)	(11.394)	(9.044)
Provisão para perdas sobre créditos	(8.756)	(6.215)	(8.756)	(6.215)
Outros dispêndios operac. de assist. à saúde não relac. c/planos da operadora	(23.197)	(28.722)	(28.150)	(28.722)
<b>Resultado bruto</b>	<b>196.768</b>	<b>227.545</b>	<b>197.929</b>	<b>228.635</b>
Dispêndios com comercialização	(34.138)	(36.928)	(34.138)	(36.928)
22 Dispêndios administrativos	(181.973)	(168.142)	(182.963)	(168.533)
<b>Resultado financeiro líquido</b>	<b>69.440</b>	<b>25.155</b>	<b>69.813</b>	<b>25.213</b>
Ingressos financeiros	71.434	27.738	71.837	27.895
Dispêndios financeiros	(1.994)	(2.583)	(2.024)	(2.682)
<b>Resultado patrimonial</b>	<b>19.545</b>	<b>8.317</b>	<b>19.707</b>	<b>8.259</b>
Ingressos patrimoniais	19.709	8.400	19.709	8.342
Dispêndios patrimoniais	(164)	(83)	(2)	(83)
<b>Resultado antes da tributação e das participações</b>	<b>69.642</b>	<b>55.947</b>	<b>70.348</b>	<b>56.646</b>
IRPJ	(2.298)	(2.316)	(2.680)	(2.599)
25 CSLL	(854)	(863)	(1.016)	(981)
Participações sobre o resultado	(1.664)	(1.057)	(1.664)	(1.057)
<b>Sobra líquida do exercício</b>	<b>64.826</b>	<b>51.711</b>	<b>64.988</b>	<b>52.009</b>
Atribuível ao controlador			64.826	51.711
Atribuível a não controladores			162	298

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

## Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas

### Demonstrações de resultados abrangentes

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de reais)

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
Sobra líquida do exercício	64.826	51.711	64.988	52.009
<b>Resultado abrangente</b>	<b>64.826</b>	<b>51.711</b>	<b>64.988</b>	<b>52.009</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

## Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Demonstrações das mutações do patrimônio líquido Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021 (Em milhares de reais)

	Capital			Reservas			Sobras à disposição da AGO	Participação de não controladores	Total
	subscrito	Legal	RATES	FANAE	Contingências	Total			
<b>Saldos em 01 de janeiro de 2021</b>	<b>144.187</b>	<b>27.414</b>	<b>0</b>	<b>38.108</b>	<b>0</b>	<b>159.820</b>	<b>85.768</b>	<b>119</b>	<b>455.416</b>
Destinação das sobras cf. AGO de 20 de março de 2021	-	-	-	-	-	-	(85.768)	-	3.987
Aumento de reserva com sobras	-	-	-	-	3.987	-	-	-	-
Aumento/Diminuição de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento de reserva com capitalização	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Destinação conforme deliberação AGE 26 de novembro de 2021	-	-	-	-	(3.987)	-	-	-	-
Utilização da RATES	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sobra do exercício	-	-	-	-	-	-	11.321	298	52.009
Constituição de reservas legais e estatutárias	-	5.171	-	-	-	-	(5.171)	-	-
Reserva legal – 10%	-	0	-	-	-	-	(2.586)	-	-
Rates – 5%	-	0	-	2.586	-	-	-	-	-
Aumento da participação de não controladores	-	-	-	-	-	-	-	-119	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2021</b>	<b>144.187</b>	<b>32.585</b>	<b>0</b>	<b>29.373</b>	<b>0</b>	<b>249.575</b>	<b>55.275</b>	<b>298</b>	<b>511.293</b>
Destinação das sobras cf. AGO de 24 de fevereiro 2022.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento de reserva com sobras	11.055	-	-	-	4.128	44.220	(55.275)	4.128	4.128
Destinação conforme deliberação AGE 26 de novembro 2021	-	-	-	-	(4.105)	4.097	(8)	(8)	(8)
Sobra do exercício	-	-	-	-	-	-	64.826	162	64.988
Baixa de Filialda	(245)	-	-	-	-	-	(245)	-	(245)
Constituição de reservas legais e estatutárias	-	6.482	-	-	-	-	(6.482)	-	-
Reserva legal – 10%	-	-	-	3.241	-	-	(3.241)	-	-
Rates – 5%	-	-	-	(12.863)	-	-	12.863	-	-
Utilização da RATES	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento da participação de não controladores	-	-	-	-	-	-	-	(298)	(298)
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2022</b>	<b>154.997</b>	<b>39.067</b>	<b>19.751</b>	<b>23</b>	<b>297.892</b>	<b>67.966</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>579.858</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas**  
**Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto**  
 Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021  
 (Em milhares de reais)

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
<b>Atividades operacionais</b>				
<b>(+) Recebimento de Planos Saúde</b>	2.028.812	2.024.578	2.028.812	2.024.578
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.848.432	1.828.444	1.855.779	1.834.828
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	68.887	25.629	69.128	25.785
(+) Outros Recebimentos Operacionais	46.537	26.163	46.537	26.830
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.822.303)	(1.715.864)	(1.822.305)	(1.715.688)
(-) Pagamento de Comissões	(32.062)	(35.793)	(32.062)	(35.793)
(-) Pagamento de Pessoal	(115.808)	(104.446)	(115.808)	(104.446)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(7.134)	(6.672)	(7.134)	(6.672)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(42.465)	(43.260)	(42.465)	(43.260)
(-) Pagamento de Tributos	(18.719)	(20.839)	(18.720)	(20.846)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(12.657)	(17.935)	(12.657)	(17.935)
(-) Pagamento de Aluguel	(1.035)	(2.335)	(1.035)	(2.335)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(2.324)	(948)	(2.324)	(948)
(-) Aplicações Financeiras	(1.831.490)	(1.886.944)	(1.837.752)	(1.896.468)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(127.868)	(60.073)	(130.553)	(56.249)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>(21.197)</b>	<b>9.705</b>	<b>(22.559)</b>	<b>11.381</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>				
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	90	-	90	489
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(1.094)	(3.342)	(1.094)	(3.342)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(6.602)	(8.400)	(6.602)	(8.427)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(781)	(194)	(781)	(1.271)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimentos</b>	<b>(8.387)</b>	<b>(11.936)</b>	<b>(8.387)</b>	<b>(12.551)</b>
<b>Atividades de financiamento</b>				
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	-	-	-	-
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos	-	(8.079)	-	(8.079)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>	<b>-</b>	<b>(8.079)</b>	<b>-</b>	<b>(8.079)</b>
<b>Variação líquida do caixa e equivalente de caixa</b>	<b>(29.584)</b>	<b>(10.310)</b>	<b>(30.946)</b>	<b>(9.249)</b>
<b>CAIXA e EQUIVALENTES CAIXA – Saldo Inicial</b>	<b>43.826</b>	<b>54.136</b>	<b>45.188</b>	<b>54.437</b>
<b>CAIXA e EQUIVALENTES CAIXA- Saldo Final</b>	<b>14.242</b>	<b>43.826</b>	<b>14.242</b>	<b>45.188</b>
<b>Ativos Livres no Início do Período (*)</b>	<b>292.220</b>	<b>219.088</b>	<b>294.476</b>	<b>219.088</b>
<b>Ativos Livres no Final do Período (**)</b>	<b>382.955</b>	<b>292.220</b>	<b>383.984</b>	<b>294.476</b>
<b>Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES</b>	<b>90.735</b>	<b>73.132</b>	<b>89.508</b>	<b>75.388</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)*  
*Demonstrações financeiras em*  
*31 de dezembro de 2022*

## Notas explicativas às demonstrações financeiras individuais e consolidadas

(Em milhares de Reais)

### 1 Contexto operacional

#### 1.1 Informações gerais

Fundada em dezembro de 1971, e com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, a Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”), tem por objetivo a integração, orientação e coordenação das Unimeds do Estado de São Paulo, tendo competência para atuar nas atividades de sua área de ação, especialmente nos empreendimentos que transcendam a capacidade ou conveniência da atuação das federações intrafederativas e das cooperativas singulares associadas, organizando programas de intercâmbio de serviços, de interesses e informações. Compete-lhe, ainda, estimular e orientar a implantação de novas cooperativas de trabalho no âmbito estadual, incentivar e difundir o cooperativismo, bem como, estabelecer planos de assistência técnica, educacional e social. Em 31 de dezembro de 2022 a Unimed Fesp era constituída por 75 Unimeds Associadas (cooperadas) (76 em 2021).

#### 1.2 Participação em controladas

A Unimed Fesp é controladora, com participação de 88%, da Fesppart – Participações S.A., sociedade anônima de capital fechado, fundada em 22 de agosto de 2019 e com sede na cidade de São Paulo SP, dentre seu objeto social está o licenciamento, suporte e manutenção de softwares.

### 2 Ambiente regulatório

Por meio da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério da Saúde. A Unimed Fesp está subordinada às diretrizes e normas da ANS, a qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis. Como operadora de planos de assistência à saúde, a Unimed Fesp encontra-se registrada na ANS, sob o nº 319996.

### 3 Base de preparação e elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

#### a. Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram elaboradas conforme os dispositivos da Resolução Normativa ANS nº 472, de 01 de janeiro de 2022 e alterações posteriores, e os pronunciamentos técnicos, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), quando referendadas pela ANS.

Essas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria em 09 de março de 2023.



*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) publicou a Norma Brasileira de Contabilidade – ITG 2004/2017 que estabelece critérios e procedimentos específicos de registro das variações patrimoniais e de estrutura das demonstrações financeiras, de avaliação e informações mínimas a serem incluídas em notas explicativas para a entidade cooperativa. A interpretação dispõe sobre o tratamento contábil decorrente de atos cooperativos e atos não cooperativos, que foram denominados ingressos/dispêndios e receitas/custos/despesas e consolidam o conceito, o conteúdo, a estrutura e a nomenclatura da demonstração de resultados, que passou a ser denominada demonstração de sobras e perdas. As determinações contidas nesta interpretação se aplicam a todo o tipo de cooperativa, no que não for conflitante com as determinações de órgãos reguladores. As informações adaptadas aos padrões de apresentação preconizados pelo CFC estão apresentadas na Nota Explicativa nº 28

**b. Base para preparação**

Na elaboração das presentes demonstrações financeiras foi observado o modelo de publicação contido na Resolução Normativa nº 528 de 29 de abril de 2022, que requerem a contabilização do reembolso de custos com planos de assistência à saúde na modalidade de preço pós-estabelecido como recuperação das despesas com Sinistros a partir de 1º de janeiro de 2022, revogando a forma de contabilização dessas transações como Contraprestações Emitidas conforme Resolução Normativa nº 435 de 23 de novembro de 2018, em vigor até 31 de dezembro de 2021. Os valores correspondentes relativos à Demonstração do Resultado do Exercício findo em 31 de dezembro de 2021 estão sendo reapresentados para fins de comparabilidade em conformidade com o disposto na letra “f” do item 28 do CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudanças de Estimativa e Retificação de Erro e CPC 26 (R1) – Apresentação das Demonstrações Contábeis.

As mudanças de contabilização nas contas alteradas pelo plano de contas instituído através da Resolução Normativa nº 528/2022 tiveram impacto nas linhas intermediárias da DRE, quando efetuada a comparabilidade entre os exercícios de 2021 e 2022, não ocorrendo mudanças no resultado final do exercício. Estamos apresentando a DRE de 2021 com as alterações nos grupos 311 e 411.

	Saldos Reapresentados de 2021	Reclassificações - Efeitos das mudanças da RN 528/2022	Saldos anteriormente apresentados de 2021	Saldos Reapresentados de 2021	Saldos anteriormente apresentados de 2021
<b>Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde</b>	<b>1.122.848</b>	<b>532.442</b>	<b>590.406</b>	<b>1.122.848</b>	<b>590.406</b>
Eventos indenizáveis líquidos	-842.993	-531.832	-311.161	-842.993	-311.161
<b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>279.855</b>	<b>610</b>	<b>279.245</b>	<b>279.855</b>	<b>279.245</b>
<b>Resultado bruto</b>	<b>227.545</b>	<b>-</b>	<b>227.545</b>	<b>228.635</b>	<b>228.635</b>
Dispêndios com comercialização	-36.928	-	-36.928	-36.928	-36.928
Dispêndios administrativos	-168.142	-	-168.142	-168.533	-168.533
<b>Resultado financeiro líquido</b>	<b>25.155</b>	<b>-</b>	<b>25.155</b>	<b>25.213</b>	<b>25.213</b>
<b>Resultado patrimonial</b>	<b>8.400</b>	<b>-</b>	<b>8.400</b>	<b>8.342</b>	<b>8.342</b>
<b>Resultado antes da tributação e das participações</b>	<b>56.030</b>	<b>-</b>	<b>56.030</b>	<b>56.729</b>	<b>56.729</b>
<b>Sobra líquida do exercício</b>	<b>51.794</b>	<b>-</b>	<b>51.794</b>	<b>52.092</b>	<b>52.092</b>
Atribuível ao controlador				51.711	51.711
Atribuível a não controladores				381	381

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

**c. Continuidade**

A Administração considera que a Operadora possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem o conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a capacidade da Operadora continuar operando, portanto, as demonstrações financeiras foram preparadas com base nesse princípio.

**d. Base para mensuração**

As demonstrações financeiras foram elaboradas de acordo com o custo histórico, com exceção dos seguintes itens reconhecidos nos balanços patrimoniais:

- Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado;
- Ativos financeiros disponíveis para venda mensurados pelo valor justo.

**e. Base de consolidação**

A Operadora é controladora das seguintes empresas:

	Participação acionária	
	2022	2021
<b>Controladas diretas</b>		
COFESP – Corretora de Seguros Ltda (i)	-	99,50%
Fesppart – Participações S.A.	88%	88%
<b>Coligadas</b>		
Unimed Seguradora S.A.	0,30%	0,30%
Unimed Participações S.A.	3,36%	3,36%

São classificadas como controladas, as empresas sobre as quais a Unimed FESP exerce controle e forma preponderante na gestão das políticas financeiras e operacionais para obter benefícios em suas atividades. A controlada direta é integralmente consolidada e continuará a ser consolidada até a data em que esse controle existir. As demonstrações financeiras da controlada são elaboradas para o mesmo período de divulgação que o da controladora, utilizando políticas contábeis consistentes. Os saldos do balanço patrimonial oriundos de transações intergrupo foram eliminados.

Os investimentos em coligadas foram ajustados pelo método de equivalência patrimonial. Os demais investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para *impairment*, quando aplicável.

- (i) Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 15 de setembro de 2022, foi deliberada a alienação de quotas sociais da empresa Cofesp, no valor do Patrimônio Líquido de R\$ 3.115, pertencente a Unimed Fesp, para FespPart Participações S.A., através de aumento de capital da Fesp na FespPart.

**f. Moeda funcional e moeda de apresentação**

A moeda funcional da Operadora é o Real. Estas demonstrações financeiras estão apresentadas em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma.

**g. Uso de estimativas e julgamentos**

A preparação de demonstrações financeiras de acordo com as normas referendadas pela ANS e de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil exige que a Administração registre determinados valores de ativos, passivos, receitas e despesas com base em estimativa, as quais são estabelecidas a partir de julgamentos e premissas quanto a eventos futuros. Os valores reais de liquidação das operações podem divergir dessas estimativas em função da subjetividade inerente ao processo de sua determinação.

Estimativas e premissas são revistas de uma maneira contínua. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no período em que as estimativas são revisadas e em quaisquer períodos futuros afetados.

**4 Principais políticas contábeis**

**a. Apuração das sobras ou perdas**

O regime de apuração de sobras e perdas é o de competência. As receitas com contraprestações de contratos com preços pré-estabelecidos foram apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário - “pró-rata” dia do período de cobertura de cada contrato, a partir de seu primeiro dia de vigência.

As receitas com contratos firmados na modalidade “pós-estabelecido”, correspondente ao ressarcimento dos eventos já comunicados, são reconhecidas no mês em que os custos foram avisados, a crédito da conta “Contraprestações líquidas”. Quando da emissão da fatura, o registro é revertido e o valor total faturado, é reconhecido como receita de contraprestações de operações de assistência à saúde.

Os eventos indenizáveis são reconhecidos no momento em que são avisados pelas cooperativas Unimed (intercâmbio) e pelos prestadores de serviços assistenciais.

As despesas diferidas referem-se a agenciamentos e são registradas quando incorridas e apropriadas ao resultado no prazo de 12 meses. As comissões mensais incidentes sobre as contraprestações emitidas são registradas como despesas do período.

A participação mínima dos funcionários no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria.

**b. Caixa e equivalentes de caixa (disponível)**

Representam numerário disponível em caixa, em contas bancárias e investimentos financeiros com vencimento inferior a 90 dias, contados a partir da data de aquisição. Esses ativos apresentam risco insignificante de mudança do valor justo e são monitorados pela Operadora para o gerenciamento de seus compromissos no curto prazo e estão representados pela rubrica “Disponível”.

**c. Aplicações financeiras**

Os títulos e valores mobiliários são classificados de acordo com a intenção da Administração nas seguintes categorias:

**Valor justo por meio do resultado:** um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação e seja designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ativos financeiros são designados pelo valor justo por meio do resultado se a Operadora gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e vendas baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos.

**Ativos financeiros disponíveis para venda:** são ativos financeiros que são designados como disponíveis para venda ou não são classificados em nenhuma das categorias destacadas. Esses ativos financeiros são registrados pelo valor justo e as mudanças, que não sejam perdas por redução ao valor recuperável, são reconhecidas em outros resultados abrangentes e apresentadas dentro do patrimônio líquido, líquida dos efeitos tributários.

**Ativos financeiros mantidos até o vencimento:** os títulos classificados como “mantidos até o vencimento” são avaliados pelo valor investido, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.

**Empréstimos e Recebíveis:** são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os recebíveis da Operadora compreendem as contas a receber de clientes (créditos de operações com planos de assistência à saúde).

**Determinação do valor justo**

Valor justo é o montante pelo qual um ativo pode ser trocado, ou um passivo liquidado, entre partes conhecidas e empenhadas na realização de uma transação justa de mercado, na data do balanço.

Quando disponível, a Operadora determina o valor justo de instrumentos financeiros com base nos preços cotados no mercado ativo para aquele instrumento. Um mercado é reconhecido como ativo se os preços cotados são prontamente e regularmente disponíveis e representam transações de mercado fidedignas e regulares ocorridas de forma justa entre partes independentes.

O valor justo dos ativos financeiros é apurado da seguinte forma: (i) Títulos públicos - apurado com base nos preços de mercado secundário divulgados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - (ANBIMA); (ii) As quotas de fundos de investimento são valorizadas pelo valor da quota informado pelos administradores dos fundos na data de encerramento do balanço.



**d. Avaliação do valor recuperável dos ativos financeiros**

Um ativo tem perda no seu valor recuperável se uma evidência objetiva indica que um evento de perda ocorreu após o reconhecimento inicial do ativo financeiro. A evidência objetiva de que os ativos financeiros (incluindo títulos patrimoniais) perderam valor pode incluir o não pagamento ou atraso no pagamento por parte do devedor, indicações de que o devedor ou emissor entrará em processo de falência, ou o desaparecimento de um mercado ativo para o título.

As perdas de valor (redução do valor recuperável) dos ativos financeiros disponíveis para venda são reconhecidas pela reclassificação da perda cumulativa que foi reconhecida no patrimônio líquido para o resultado. As perdas dos demais ativos são reconhecidas no resultado e refletidas em conta redutora do ativo correspondente; quando um evento subsequente indica reversão da perda do valor é revertida e registrada no resultado.

**e. Créditos de operações com planos de assistência à saúde**

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde correspondem às contraprestações pecuniárias a receber pelas vendas de planos de saúde coletivos e individuais. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de contraprestações líquidas (resultado) ou PCNG (passivo circulante), conforme período de cobertura dos contratos vigentes na data do balanço, e pelos valores a receber referentes a ressarcimento de eventos.

**f. Provisão para perdas sobre créditos de operações com planos de assistência à saúde**

A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber foi constituída a partir de um estudo técnico de recuperabilidade que levou em consideração o histórico de perdas e os riscos de inadimplência, dentre outros fatores, em relação aos créditos a receber de qualquer natureza e origem para constituir a provisão por um prazo diferente, com base em Nota Técnica, sendo o montante considerado suficiente pela Administração

**g. Investimentos**

Os investimentos representados por participações em (i) controladas - quando a Companhia exerce controle, ou seja, quando está exposta a, ou tem direitos sobre, retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida e tem a capacidade de afetar esses retornos por meio de seu poder na investida; são avaliados pelo método de equivalência patrimonial. Os investimentos em coligadas foram ajustados pelo método de equivalência patrimonial, os demais investimentos são avaliados pelo método de custo.

**h. Imobilizado**

Compreendido, basicamente, pelo edifício administrativo e sua infraestrutura de instalações e os equipamentos de informática. O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. O custo histórico também inclui os custos de empréstimos e financiamentos relacionados com a aquisição de ativos qualificados, quando aplicável.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos

futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando os seus custos e seus valores residuais durante a vida útil estimada. As taxas aplicadas anualmente são:

	Taxa de depreciação
Edificações	1,67%
Aparelhos e equipamentos	8,33%
Instalações	10%
Veículos	10%
Móveis e utensílios	8,33%
Computadores e periféricos	33,33%
Outras imobilizações	10%

Os valores residuais e a vida útil dos ativos são revisados e ajustados, se apropriado, ao final de cada exercício.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outros ingressos operacionais no resultado.

**i. Intangível**

As licenças de softwares são capitalizadas com base nos custos incorridos para adquirir os softwares e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados durante a vida útil estimada dos softwares de cinco anos a taxa de 20% a.a.

**j. Impairment de ativos não financeiros**

Os valores contábeis dos ativos não financeiros que não os estoques, são revistos a cada data de apresentação para apurar se há indicação de perda no valor recuperável. Caso ocorra tal indicação, é registrado a perda por impairment entre essa diferença, sendo constituída provisão para perda, quando necessário, do valor contábil líquido ao valor recuperável de acordo com as premissas do CPC 01(R1).

**k. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde**

As provisões técnicas são constituídas de acordo com notas técnicas atuariais e determinações contidas na Resolução Normativa - RN nº 393 de 09 de dezembro de 2015 e alterações posteriores.

A provisão de contraprestação não ganha é constituída com base nas contraprestações apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário “pro rata die” do período de cobertura individual de cada contrato em pré-pagamento, a partir do primeiro dia de cobertura e as contraprestações emitidas antecipadamente ficam pendentes nas contas de compensação até o início de cobertura.



A Provisão de eventos a liquidar para o SUS abrange os ressarcimentos ao SUS que são notificados à Operadora e ainda não cobrados pela ANS, multiplicados pelo percentual histórico de cobrança (%hc), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados, com base nos ABIs emitidos até 120 dias anteriores ao mês de referência. Abrange também o valor total cobrado e não pago pela Operadora, relativo a débitos inscritos em Dívida Ativa ou não, atualizados com multa, juros e encargos legais até o último dia útil do mês de referência. Os valores de ressarcimento ao SUS a serem registrados são disponibilizados mensalmente na página da ANS.

A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e avisados pelas Cooperativas Unimed e prestadores de serviços médicos até a data do encerramento do exercício.

A provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) é calculada conforme nota técnica atuarial com a finalidade de fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços de saúde.

Provisão de Remissão calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. Foi estabelecida pela RN nº 393/15 da ANS e é calculada com base em nota técnica atuarial devidamente aprovada pelo Órgão Regulador.

#### RN nº 476/2021

Em 23 de dezembro de 2021, a Resolução Normativa RN nº 393/2015, que dispõe sobre critérios de constituição de Provisões Técnicas no mercado de operadoras de planos de assistência à saúde, através da Resolução Normativa RN nº 476, foi alterada, modificando: (i) a constituição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, referente à estimativa do montante de eventos originados no Sistema Único de Saúde, que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora; (ii) a constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestação – PIC, referente à insuficiência de contraprestação para a cobertura dos eventos a ocorrer, quando constatada;

A referida resolução entrou em vigor em 31 de dezembro de 2021, e os impactos decorrentes da aplicação da referida Norma, são os que se seguem:

Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, apurado conforme as informações disponibilizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), referentes à estimativa do montante de procedimentos realizados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados à Operadora. A provisão, ao final do ano de 2022 é de R\$ 5.947 mil, com o impacto de aproximadamente 1,03% do Patrimônio Líquido, o qual representa 100%, conforme relatório divulgado pela ANS.

Provisão para Insuficiência de Contraprestação – PIC – A Companhia procedeu ao cálculo da referida provisão de acordo com os requerimentos da RN 476/21 e não foi identificado insuficiência, portanto, nenhuma provisão foi constituída.

O TAP é elaborado com base em premissas atuais, realistas, as quais são aplicadas com o objetivo de produzir as melhores estimativas correntes para os fluxos de caixa futuro. A projeção foi realizada de acordo com as regras e parâmetros definidos nos itens 9.1.4, 10.12.2 e 10.12.2.1 anexo Capítulo I – Normas Gerais da RN 528/2022 e alterações vigentes.

Os fluxos foram divididos em eventos ocorridos, avisados ou não, conforme composição da PESL e da PEONA e eventos a ocorrer, onde são estimadas receitas e despesas dos compromissos contratuais assumidos, até o término de suas vigências correntes.

Para os eventos ocorridos, o estoque de eventos avisados e não pagos (PESL) teve seus pagamentos projetados de acordo com o padrão de pagamentos observado na carteira ao longo de 2022. Os eventos não avisados (PEONA + PEONA - SUS) tiveram seus avisos projetados de acordo com o padrão observado histórico e, após este momento, os pagamentos foram projetados conforme padrão de pagamento.

Para determinação das estimativas correntes dos fluxos de eventos a ocorrer, a carteira foi segmentada de acordo com a orientação da norma e foram consideradas premissas de envelhecimento e mortalidade da população, variação de custos médicos, das receitas e das despesas.

Os fluxos futuros foram trazidos a valor presente utilizando-se a estrutura a termo de taxas de juros (ETTJ) livre de risco, divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA). O teste realizado na data-base de 31 de dezembro de 2022 apresentou, para os eventos ocorridos, um fluxo positivo de R\$ 3.799 mil. Para os eventos a ocorrer, o teste indicou um fluxo positivo para a carteira de planos coletivos por adesão (R\$ 28.050 mil) e fluxo negativo para a carteira de planos coletivos empresariais (R\$ 8.445 mil), originando um resultado positivo total de R\$ 19.605 mil, atestando a capacidade da Companhia de arcar com as obrigações assumidas contratualmente. Não foram realizadas projeções para a carteira de planos individuais e familiares, pois os beneficiários existentes em 31 de dezembro de 2021 foram migrados para outra Companhia em 2022, deixando de fazer parte da carteira da Unimed Fesp.

Observa-se que, comparativamente ao resultado de 31 de dezembro de 2021, houve queda sensível nos resultados do TAP, especialmente para a carteira de planos coletivos empresariais, que passou a apresentar fluxo negativo. Tal variação deveu-se ao incremento dos custos assistenciais ao longo de 2022, que não pôde ser acompanhado de aumento equivalente de receita, implicando em aumento de sinistralidade. Como o TAP é projetado até o final da vigência dos contratos, sem incluir ações de reajuste para planos coletivos, o aumento da sinistralidade gerou o impacto observado.

#### I. Ativos e passivos contingentes (Provisões)

O reconhecimento, a mensuração e a divulgação das contingências ativas e passivas, exceto pelas contingências relacionadas a eventos, são efetuados de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 25.

Ativos contingentes - não são reconhecidos contabilmente. Os ativos contingentes cuja expectativa de êxito é provável são divulgados, quando aplicável e reconhecidos no balanço apenas quando transitado em julgado.

Passivos contingentes - são constituídas provisões para riscos fiscais, trabalhistas e cíveis, cuja probabilidade de perda seja classificada como provável, quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes fiscais, cíveis e trabalhistas classificados como perda possível não são reconhecidos contabilmente, sendo divulgados em notas explicativas. Os passivos contingentes classificados como perda remota não são divulgados.



**m. Benefícios aos empregados**

Obrigações de benefícios a empregados são mensuradas em uma base não descontada e são incorridas como dispêndios conforme o serviço relacionado seja prestado.

O passivo é reconhecido pelo valor esperado a partir de uma obrigação legal ou construtiva de pagar esse valor em função de serviço passado prestado pelo empregado, e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável.

A participação mínima dos empregados no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria. Complementos adicionais à participação mínima, quando aplicável, são reconhecidos de acordo com determinadas metas estipuladas pela Administração.

Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 23

**n. Empréstimos e financiamentos**

Os empréstimos e os financiamentos são inicialmente reconhecidos pelo valor da transação, ou seja, pelo valor recebido das instituições financeiras, incluindo os custos da transação. Após o reconhecimento inicial, estão sujeitos a juros e são mensurados subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando o método de taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração do resultado no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização pelo método da taxa de juros efetivos.

**o. Cotas de cooperados**

As cotas de capital são classificadas no patrimônio líquido. No caso de demissão, as Unimed’s cooperadas têm seu capital social devolvido conforme Estatuto Social e a legislação cooperativista.

**p. Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)**

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Unimed Fesp e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Unimed Fesp possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo.

São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas (*impairment*) quando necessário.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

**q. Ingresso operacional**

**Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos**

Por determinação da ANS, são classificados como “contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde” o resultado líquido dos ingressos (receitas), deduzidas às variações das

provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registradas por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação e modalidade de cobertura.

A apropriação dos ingressos observa o regime de competência de exercícios considerando:

- (i) Nos contratos com preços preestabelecidos, o período de cobertura contratual; e
- (ii) Nos contratos com preços pós-estabelecidos, a data em que se fazem presentes os fatos geradores do ingresso.

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre quando do recebimento das respectivas contas e através da constituição de provisão como referido na nota 14.

Os demais ingressos e dispêndios observam o regime de competência de exercícios para o seu reconhecimento.

**Ingressos financeiros e dispêndios financeiros**

Os ingressos financeiros abrangem receitas de juros sobre fundos investidos. O ingresso de juros é reconhecido no resultado, através do método dos juros efetivos.

Os dispêndios financeiros abrangem juros sobre empréstimos e financiamentos reconhecida pelos juros incorridos até a data do balanço.

**r. Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido Atos não cooperativos**

O imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras, mais adicional de 10% sobre a parcela do lucro tributável que excede a R\$ 240 ao ano. A contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras.

**s. Gerenciamento de riscos**

O Processo de gerenciamento de risco na Unimed Fesp, é feito pela área de Gestão de Risco que tem a responsabilidade de acompanhar, monitorar e controlar os riscos, identificando ameaças que possam afetar diretamente os processos e objetivos da Unimed Fesp.

**Riscos qualitativos**

**Risco operacional**

**Definição**

O Risco Operacional é definido como a possibilidade de eventuais situações de perdas ocasionadas por falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, além de eventos externos.

### Risco legal

#### Definição

O Risco Legal deve englobar todas as ameaças as quais a empresa está vulnerável, em decorrência do mal cumprimento da legislação vigente, além de interpretação errônea de dispositivo legais, acompanhamento desorganizado das obrigações e transações fraudulentas.

### Risco de imagem

#### Definição

O Risco de Imagem, é uma categoria do risco operacional, decorrente de práticas internas, eventos de risco e fatores externos que possam gerar percepções negativas da Instituição por parte dos clientes, contrapartes, sócios e parceiros comerciais, acarretando impactos negativos na percepção da marca ou em perdas financeiras.

### Risco ambiental

#### Definição

O Risco Ambiental podem ser agentes físicos, químicos ou biológico, podendo causar danos saúde do profissional em função da sua natureza, concentração, intensidade, tempo de exposição ou falta de equipamento de proteção apropriados.

### Risco estratégico

#### Definição

O Risco Estratégico está relacionado às perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequação de processos que afetam a estratégia de negócio ou os objetivos estratégicos da empresa.

#### Gerenciamento dos riscos

O Processo de gerenciamento dos riscos qualitativos na Unimed FESP, está estruturado da seguinte forma:

#### Identificação dos riscos

Uma vez mapeados os processos e subprocessos, é preciso identificar quais são os eventos de riscos que podem afetar o alcance dos objetivos da Unimed Fesp, bem como o ambiente de controles necessário para gerir estes eventos. Sendo assim, o principal objetivo dessa atividade é identificar os riscos dos processos, bem como seus respectivos fatores, impactos e probabilidades de ocorrência. Esse processo é realizado em conjunto com os Agentes de Compliance e validado com os Gestores.

#### Classificação dos riscos

Identificados os fatores de riscos, seus impactos e probabilidades de ocorrência, estes devem ser classificados de acordo com o Dicionário de Riscos da Unimed Fesp, aos quais estão divididos em oito tipos de riscos, Operacional, Legal, Imagem, Ambiental, Estratégico, Subscrição, Crédito e Mercado.

### Avaliação dos riscos

Nesta etapa, avalia-se a probabilidade de o evento de risco ocorrer, considerando as escalas Rara – Eventual – Frequente x o Impacto caso o risco venha se materializar, considerando as escalas Baixo – Moderado – Alto.

### Riscos quantitativos

#### Risco de crédito

O Risco de Crédito é definido como a possibilidade de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na negociação e aos custos de recuperação.

#### Tratamento

As áreas de Gestão de Risco, Compliance e Financeira, deverão realizar as seguintes atividades para identificação de eventuais riscos:

- Mapeamento do risco de crédito nos processos de Due Diligence;
- Sistemática de mensuração do risco de crédito das pessoas jurídicas para contratação de planos de saúde coletivos;
- Acompanhamento do limite da exposição;
- Visualização dos percentuais de alocação e de concentração;
- Completa análise de cenários de stress;
- Simulação de carteiras de ativos e passivos;
- Simulação de carteiras de derivativos;
- Reanálise dos riscos, mensalmente.

#### Riscos Mercado

O Risco de Mercado está relacionado aos retornos esperados de investimentos em decorrência de variação em taxas de juros, câmbio, índice de inflação e comportamento de mercado dado a incerteza de ativos e passivos.

#### Tratamento

A área Financeira, realiza as seguintes atividades para identificação de eventuais riscos:

- Análise do cenário econômico, com horizonte mínimo de dois anos, com recomendações de efeitos esperados nos seus ativos e passivos, considerando as principais variáveis macroeconômicas, tais como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis, cotações de ações, taxa de desocupação e variação do Produto Interno Bruto (PIB);
- Análise de intervalo de confiança;
- Análise de limite de exposição e V@R nos diversos fatores de risco;
- Alocação de ativos financeiros, por emissor e tipo de aplicação;
- Análise de risco de liquidez multi-empresas;



*das Cooperativas Médicas ("Unimed Fesp")  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

- Reanálise dos riscos, mensalmente;

#### *Risco de Subscrição*

O Risco de Subscrição está relacionado as incertezas inerentes aos processos ao processo de precificação indevido ou na e de estimativa incorreta das provisões técnicas.

#### **Tratamento**

A área de Gestão de Atuária, deve realizar as seguintes atividades para identificação e tratamento de eventuais riscos:

- Seguir as diretrizes da Norma de Subscrição (NO 1475-01) para controle do risco, prevendo ações antes da assunção do risco;
- Precificação segmentada por perfil de risco (economia, atividade, tamanho de empresa, entre outros);
- Implantação checagem contato versus proposta, considerando tipo de contratação, elegibilidade, perfil etário, abrangência e rede coberta;
- Definição de alçadas para concessão de descontos, retirada de agravos e/ou carência, bem como critérios de remuneração de intermediação;
- Análise de valores a pagar e a receber, resultados e avaliações qualitativas de custo-benefício das operações de seguros, resseguros e/ou compartilhamento de gestão de risco com outras operadoras;
- Análise da Evolução de sinistralidade, frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem, no mínimo, os principais contratos coletivos por faturamento e quantidade de beneficiários e contratos individuais;
- Análise da evolução da sinistralidade frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários;
- Reanálise dos riscos mensalmente.

Adicionalmente, o risco decorrente da possibilidade de perda pelo não recebimento dos valores contratados, devido a inadimplemento de clientes é minimizado pela concentração de recebimentos na modalidade de pré-pagamento e diversificação da carteira.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas ("Unimed Fesp")  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

Em 31 de dezembro de 2022 e 2021 a carteira de aplicações da controladora está alocada nas instituições com as seguintes classificações de risco:

Rating	2022		2021	
	Valor	Part. %	Valor	Part. %
AAA	69.675	11%	60.892	11%
AA	176.186	28%	118.871	21%
BB	10.557	2%	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>256.418</b>	<b>41%</b>	<b>179.763</b>	<b>32%</b>
Sem Classificação	-	-	10.042	2%
Fundos de Investimentos	309.536	50%	326.238	57%
Notas do Tesouro Nacional -B	53.586	9%	51.552	9%
<b>Subtotal</b>	<b>363.122</b>	<b>59%</b>	<b>387.832</b>	<b>68%</b>
<b>Caixa e Bancos</b>	<b>318</b>	-	<b>200</b>	-
<b>Exposição ao risco de crédito de aplicações financeiras</b>	<b>619.858</b>	<b>100%</b>	<b>567.795</b>	<b>100%</b>
<b>Contraprestações e intercâmbio a receber</b>	<b>147.553</b>		<b>124.258</b>	
<b>Total de exposição ao risco de crédito</b>	<b>767.411</b>		<b>686.823</b>	

#### *Risco legal*

##### **Definição**

O Risco Legal está relacionado a possível evento cuja ocorrência represente ou possa representar práticas incoerentes com normativos estabelecidos (internos ou externos), boas normas de conduta, princípios de governança, ética, bem como favoreça ou possa favorecer eventos de fraudes.

##### **Tratamento**

A Operadora, através da área Jurídica, acompanha a realização e formatação dos contratos firmados bem como a revisão e atualização periódica da documentação. Adicionalmente, por meio das áreas Jurídica e Riscos, acompanha permanentemente as mudanças relacionadas à legislação.

#### *Risco de liquidez*

##### **Definição**

Risco de liquidez está associado à possibilidade de falta de recursos para honrar os compromissos assumidos em função do descasamento entre os ativos e passivos.

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

### Tratamento

A operadora possui política de investimentos que estabelece as diretrizes gerais para o gerenciamento e aplicação dos recursos financeiros considerando seus fatores de riscos, segurança, solvência, liquidez e transparência das operações financeiras, em consonância com a legislação pertinente e normas dos órgãos reguladores.

#### Aplicações (individual)

Liquidez	2022	% Carteira	2021	% Carteira
Imediata	13.924	2%	243.837	43%
De 1 a 30 dias	419.631	68%	61.350	11%
De 31 a 90 dias	96.635	16%	68.308	12%
De 91 a 240 dias	2.688	-	46.628	8%
De 241 a 360 dias	-	-	46.015	8%
Acima de 360 dias	86.662	14%	101.457	18%
<b>Subtotal</b>	<b>619.540</b>		<b>567.595</b>	<b>100%</b>
<b>Caixa e bancos</b>	<b>318</b>		<b>200</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>619.858</b>		<b>567.795</b>	<b>100%</b>

#### Casamento de ativos e passivos (individual)

	sem vencimento	a vencer até 1 ano	Acima de 1 ano	Total
Aplicações Financeiras	13.924	518.954	86.662	619.540
Caixa e bancos	318	-	-	318
Crédito de operações com planos de assistência à saúde	6.936	139.291	-	146.227
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos da Operadora	249	1.077	-	1.326
Despesas diferidas	-	870	-	870
Bens e títulos a receber e outros créditos	15.317	-	1.751	17.068
<b>Total dos ativos financeiros</b>	<b>36.744</b>	<b>660.192</b>	<b>88.413</b>	<b>785.349</b>
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	-	210.961	5.056	216.017
Débitos de oper. assist. à saúde	6.936	90.350	-	97.286
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion	19.460	-	-	19.460
Tributos e contribuições a recolher	-	8.571	-	8.571
Débitos diversos	-	26.133	2.751	28.884
<b>Total dos passivos financeiros</b>	<b>26.396</b>	<b>336.015</b>	<b>7.807</b>	<b>370.218</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

### Risco de Subscrição

#### Definição

Risco de Subscrição está relacionado à possibilidade de ocorrência de um evento que acarrete ou possa acarretar em uma situação econômica contrária quanto às incertezas existentes na estimativa das provisões técnicas, bem como a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, ser maior que o montante de contraprestações a ser recebido.

#### Concentração de riscos

A carteira está composta por sua maioria em contratos coletivos na modalidade pré-estabelecidos, conforme apresentado abaixo:

Distribuição das contraprestações Líquidas por modalidade de plano e distribuição dos eventos por tipo de atendimento:

(Em milhares de Reais)

	2022	2021
Modalidade de Preço	2.068.897	1.388.917
Empresariais coletivos -Pós-Estabelecido	181.422	104.250
Empresariais coletivos -Pré-Estabelecido	1.363.748	1.284.667
Corresponsabilidade Cedida RN 430 - Pré	-230.386	-233.031
<b>Total Total Contraprestações</b>	<b>1.314.784</b>	<b>1.155.886</b>
	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>		
Intercâmbio	917.034	724.364
Rede credenciada	107.971	109.587
Ressarcimento ao SUS	7.050	3.230
Reembolso	3.930	6.433
<b>Total eventos conhecidos ou avisados</b>	<b>1.035.985</b>	<b>843.614</b>
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	17.854	-621
<b>Total Eventos indenizáveis líquidos</b>	<b>1.053.839</b>	<b>842.993</b>



Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

### Tratamento

A Operadora precifica de forma estimada a projeção de eventos no futuro, tendo como base os históricos das operações. Utiliza-se como incremento aos valores apurados as devidas correções monetárias, os impactos legislativos (novas edições do Rol de Procedimentos publicados pela ANS), o impacto nos custos devido aos reajustes nos honorários médicos e uma inflação médica dos insumos hospitalares (diárias, taxa de sala, taxa de equipamentos, material, medicamentos, etc.), além de levar em consideração a distribuição etária, sexo, grau de dependência e região geográfica da população cotada.

Mensalmente são analisadas as variações observadas nas provisões técnicas para acompanhamento da sua adequação.

Os procedimentos acima indicados são utilizados para definir (se necessário) mudanças na metodologia de cálculo das provisões, revisão dos procedimentos de cálculo e na tomada de decisão.

O teste de sensibilidade abaixo apresenta impacto no resultado e no patrimônio líquido em função de uma variação nos eventos de 5 pontos percentuais para mais ou para menos.

Teste de sensibilidade (individual)									
Impacto no resultado e no patrimônio líquido em 2022									
	Contraprestações Líquidas	Índice de sinistralidade	Eventos	+5p.p	RS	Impacto DRE	-5p.p	RS	Impacto DRE
Pré-estabelecido	1.363.748	87%	1.186.461	92%	1.254.648	(68.187)	82%	1.118.273	68.187
Impacto no Patrimônio Líquido (*)						(2.271)			2.271

(\*) Para a apuração do imposto de renda sobre o patrimônio líquido considerou-se a incidência de imposto à alíquota de 34% sobre a parcela dos atos não cooperativos (9,80%).

Eventual aumento ou diminuição nos eventos relativos aos planos pós-estabelecidos são refletidos também nas contraprestações, de forma a compensar tal oscilação. Desta forma, não sensibilizamos este item para efeito de divulgação. Em 2022 o total de contraprestações com preço pós-estabelecido foi de R\$ 705.149 e o total de eventos foi de R\$ 571.663.

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 5 Aplicações financeiras, caixa, bancos e equivalente de caixa

### 5.1 Caixa, banco e equivalente de Caixa

Controladora	2022			2021	
	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor Justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Caixa/bancos conta movimento	318	-	318	318	200
Operações Compromissadas	13.924	-	13.924	13.924	43.626
<b>Total</b>	<b>14.242</b>	<b>-</b>	<b>14.242</b>	<b>14.242</b>	<b>43.826</b>

Consolidado	2022			2021	
	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor Justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Caixa/bancos conta movimento	318	-	318	318	201
Operações Compromissadas	13.924	-	13.924	13.924	44.987
<b>Total</b>	<b>14.242</b>	<b>-</b>	<b>14.242</b>	<b>14.242</b>	<b>45.188</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 5.2 Aplicações financeiras

## Controladora

	Nível de hierarquia do valor justo	2022		2021		
		Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
<b>Valor justo por Meio do Resultado (para negociação):</b>						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	77.185		77.185	77.185	70.879
Quotas de fundos de investimentos	2	309.536		309.536	309.536	321.598
Letra Financeira	2	72.647		72.647	72.647	-
<b>Total</b>		<b>459.368</b>		<b>459.368</b>	<b>459.368</b>	<b>392.477</b>
<b>Mantido até vencimento</b>						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	61.507	-52	61.456	61.507	51.851
Letras Financeiras	2	31.155	-424	30.731	31.155	28.089
Notas do Tesouro Nacional SérieB-NTN-B	2	53.586	-1.495	52.091	53.586	51.552
<b>Total</b>		<b>146.248</b>	<b>-1.971</b>	<b>144.277</b>	<b>146.248</b>	<b>131.492</b>
<b>Total das Aplicações</b>		<b>605.616</b>	<b>-1.971</b>	<b>603.645</b>	<b>605.616</b>	<b>523.969</b>

## Consolidado

	Nível de hierarquia do valor justo	2022		2021		
		Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
<b>Valor justo por Meio do Resultado (para negociação):</b>						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	78.218		78.218	78.218	70.879
Quotas de fundos de investimentos	2	311.276		311.276	311.276	323.854
Letra Financeira	2	72.647		72.647	72.647	-
<b>Total</b>		<b>462.141</b>		<b>462.141</b>	<b>462.141</b>	<b>394.733</b>
<b>Mantido até vencimento</b>						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	61.507	-52	61.455	61.507	51.851
Letras Financeiras	2	31.155	-424	30.731	31.155	28.089
ajustadoNotas do Tesouro Nacional SérieB-NTN-B	2	53.586	-1.495	52.091	53.586	51.552
<b>Total</b>		<b>146.248</b>	<b>-1.971</b>	<b>144.277</b>	<b>146.248</b>	<b>131.492</b>
<b>Total das Aplicações</b>		<b>608.389</b>	<b>-1.971</b>	<b>606.418</b>	<b>608.389</b>	<b>526.225</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021, não houve reclassificações entre as categorias dos referidos ativos financeiros, inclusive os ativos mantidos até o vencimento. A tabela anterior apresenta instrumentos financeiros registrados pelo valor justo, utilizando um método de avaliação.

Em 2021, criou-se o Fundo de Contingência Assistencial das Cooperativas Unimed do Sistema Paulista, aprovado pelo Conselho de Administração em março de 2021 com contribuições das Unimed aderentes a ele.

Os investimentos são alocados no Fundo Itaú Corp Plus DI, fundo de crédito privado e com classificação de baixo risco, que proporciona aos cotistas a possibilidade de resgate imediato.

Os diferentes níveis de hierarquia do valor justo foram definidos como a seguir:

**Nível 1:** Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos e passivos idênticos;

**Nível 2:** Inputs, exceto preços cotados, incluídas no Nível 1 que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços);

Em junho de 2021 a Fesp fez sua adesão a Resolução Normativa 467 de 29/04/2021 (revogada pela RN 519 de 29/04/2022), que permite que operadoras com regularidade econômico-financeira sejam autorizadas a movimentar todos seus ativos garantidores, inclusive os ativos garantidores vinculados (dispensando a necessidade da autorização para as movimentações das aplicações financeiras).

Parte dos saldos das aplicações são oferecidos como garantia de lastro das provisões técnicas. A garantia financeira corresponde aos ativos disponíveis para lastrear as provisões de eventos a liquidar em aberto e que tenham sido avisados a mais de 30 dias, conforme os critérios dispostos nas Resoluções Normativas nºs 227/10 (alterada pela RN 528 de 29 de abril de 2022) e 393/15 (alterada pela RN 521 de 29 de abril de 2022), que regulamentam o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde.

## Garantias financeiras x Provisões técnicas – Controladora

	2022	2021
<b>(A) Aplicações financeiras garantidoras</b>	<b>222.660</b>	<b>231.749</b>
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	5.502	6.541
Eventos ocorridos e não avisados – PEONA	136.642	115.200
Eventos ocorridos e não avisados – PEONA – SUS	5.947	9.536
Eventos a liquidar outros prestadores avisados há mais de 30 dias	6.830	9.009
Eventos a liquidar SUS avisados há mais de 30 dias	4.727	-
Redução dos eventos SUS pelo índice de adimplência	(4.532)	(5.125)
Redução débitos de corresp. com contrapartida em créditos a receber	(454)	-
Eventos a liquidar outros prestadores avisados até 30 dias	47.614	24.518
<b>(B) Necessidade de ativos garantidores:</b>	<b>202.276</b>	<b>159.679</b>
<b>Suficiência de lastro de ativos garantidores: (A) – (B)</b>	<b>20.384</b>	<b>72.070</b>



*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

### Movimentação das aplicações financeiras e equivalentes de caixa

#### Composição

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
<b>Disponível</b>		<b>43.826</b>		<b>45.188</b>
Caixa/bancos	318	200	318	201
Equivalentes de caixa	13.924	43.626	13.924	44.987
Aplicações financeiras	605.616	523.969	608.389	526.225
<b>Total</b>	<b>619.858</b>	<b>567.795</b>	<b>622.631</b>	<b>571.413</b>
	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
Saldo início do exercício	567.595	483.466	571.212	483.767
Aplicações	1.831.490	1.886.944	1.837.752	1.896.488
Resgates	(1.848.432)	(1.828.444)	(1.855.779)	(1.834.828)
Rendimento – nota 24	68.887	25.629	69.128	25.785
Saldo final do exercício	619.540	567.595	622.313	571.212
Caixa /Bancos	318	200	318	201
<b>Total</b>	<b>619.858</b>	<b>567.795</b>	<b>622.631</b>	<b>571.413</b>

### 6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde (controladora e consolidado)

#### a. Composição do Saldo

	2022	2021
Faturas a receber das contraprestações dos planos de assistência a saúde	57.378	43.335
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(112)	(54)
<b>Contraprestação pecuniária a receber</b>	<b>57.266</b>	<b>43.281</b>
Participação dos beneficiários em eventos	6.725	4.738
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1)	(1)
<b>Participação dos beneficiários em eventos</b>	<b>6.724</b>	<b>4.737</b>
Contraprestações a faturar (*)	77.263	70.457
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(2.478)	
Outros créditos	6.936	3.759
<b>Outros créditos de operações de planos de saúde</b>	<b>81.721</b>	<b>74.216</b>
Contraprestação Corresponsabilidade Assumida	517	550

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

(-) Provisão para perdas sobre créditos	(3)	(57)
<b>Operadoras de planos de assistência à saúde</b>	<b>514</b>	<b>493</b>
<b>Total</b>	<b>146.226</b>	<b>122.727</b>

(\*) Contraprestações a faturar - Referem-se aos gastos incorridos com a utilização dos planos de assistência à saúde dos contratos da modalidade de preço “pós-estabelecidos” já avisados, mas cujo valor ainda não foi faturado às empresas contratantes. A provisão desses valores possibilita o reconhecimento simultâneo das receitas e despesas conforme critério descrito na Nota Explicativa nº 4a.

#### b. Idade dos saldos

##### Créditos com operações com planos de saúde

	2022	2021
A vencer	136.840	120.924
Vencidos de 1 a 30 dias	11.500	1.264
Vencidos de 31 a 60 dias	235	162
Vencidos de 61 a 90 dias	79	116
Vencidos há mais de 90 dias	165	373
<b>Subtotal</b>	<b>148.819</b>	<b>122.838</b>
Provisão para perdas sobre créditos	(2.593)	(112)
<b>Total</b>	<b>146.226</b>	<b>122.727</b>

### 7 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora (controladora e consolidado)

	2022	2021
<b>Intercâmbio Eventual</b>		
Receita de prestação de serviços não relacionados a Plano de Saúde	482	126
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(4)	(15)
<b>Operadoras de planos de assistência à saúde</b>	<b>848</b>	<b>1.420</b>
Fundo Custo Custeio de Medicamentos	249	968
Intercâmbio a Faturar	599	452
<b>Total</b>	<b>1.326</b>	<b>1.531</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

a. Idade dos saldos

Intercâmbio Eventual	2022	2021
A vencer	1.262	1.523
Vencidos de 1 a 30 dias	5	7
Vencidos de 31 a 60 dias	1	1
Vencidos de 61 a 90 dias	20	-
Vencidos há mais de 90 dias	42	15
<b>Subtotal</b>	<b>1.330</b>	<b>1.546</b>
Provisão para perdas sobre créditos	(4)	(15)
<b>Total</b>	<b>1.326</b>	<b>1.531</b>

8 Créditos tributários e previdenciários

a. Composição do Saldo

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
IRRF a compensar	15.818	2.805	15.981	2.805
PIS e COFINS	39.793	32.529	39.816	32.529
IRPJ e CSLL	4.327	11.722	4.551	11.919
ISS	72	72	72	72
	<b>60.010</b>	<b>47.128</b>	<b>60.420</b>	<b>47.325</b>

b. Movimentação de créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
Saldo no início do exercício	47.128	53.187	47.325	53.280
Constituição	49.988	33.150	50.563	33.307
Atualização Monetária	1.257	739	1.291	739
Compensações/crédito tributário	(38.363)	(39.948)	(38.759)	(40.001)
Saldo no final do exercício	<b>60.010</b>	<b>47.128</b>	<b>60.420</b>	<b>47.325</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

Correspondem basicamente a impostos e contribuições retidos por parte dos contratantes sobre faturas emitidas pela Unimed Fesp e estão sendo compensados de acordo com a legislação aplicável.

9 Bens e títulos a receber e outros créditos a receber

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
<b>Curto Prazo</b>				
Estoques	57	69	57	69
Adiantamentos	1.061	962	1.062	962
Outros títulos e créditos a receber				
Títulos a receber	18.329	15.718	18.705	15.739
(-) Provisão para perdas - PPSC (i)	(4.130)	(2.594)	(4.130)	(2.594)
	<b>15.317</b>	<b>14.155</b>	<b>15.694</b>	<b>14.176</b>
<b>Longo Prazo</b>				
Títulos a receber (ii)	-	20.512	-	20.512
Outros títulos e créditos a receber (iii)	1.751	1.380	1.751	1.380
	<b>1.751</b>	<b>21.892</b>	<b>1.751</b>	<b>21.892</b>

- (i) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.
- (ii) Estão representados os valores a receber com acordo judicial e confissão de dívida, específicas de saúde suplementar.
- (iii) Nesta rubrica estão incluídos despesas antecipadas no valor de R\$ 1.182 e contraprestações com depósitos judiciais no valor de R\$ 569.

10 Depósitos judiciais e fiscais

	Controladora e consolidado	
	2022	2021
Depósitos judiciais	10.328	11.165
Bloqueios judiciais	3.523	3.664
	<b>13.851</b>	<b>14.829</b>

Existem demandas de natureza cível, conforme nota 19, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 11 Investimentos (controladora)

### a. Composição do saldo pelo método de equivalência patrimonial

	2022	2021
<b>Participações em outras sociedades – controladas</b>	<b>7.740</b>	<b>7.440</b>
Cofesp Corretora de Seguros Ltda. (i)	-	2.653
Fesppart – Participações S.A. (ii)	7.740	4.787
<b>Participações societárias – coligadas</b>	<b>58.121</b>	<b>51.265</b>
Unimed Participações S.A.	52.504	46.357
Unimed Seguradora S.A.	5.617	4.908
<b>Participações societárias pelo método de custo</b>	<b>11.109</b>	<b>9.859</b>
Unimed do Brasil	10.253	9.444
Central Nacional Unimed	408	408
Coop. Créd. Mútuo Prof. Área Saúde Grande SP	-	3
Unicred do Estado de São Paulo	444	4
Independência Coop. Créd. e Investimento	-	-
	<b>76.970</b>	<b>68.564</b>

Os investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para *impairment*, quando aplicável.

- (ii) Decorrente do investimento realizado na Cofesp avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no acréscimo líquido até agosto/2022 de R\$ 462 (R\$ 2.653 em 2021), por conta da aplicação do percentual de 99,5% de participação no Patrimônio Líquido da investida. Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 15 de setembro de 2022, foi deliberada a alienação de quotas sociais da empresa Cofesp, no valor do Patrimônio Líquido de R\$ 3.115, pertencente a Unimed Fesp, para FespPart Participações S.A., através de aumento de capital da Fesp na FespPart.

	2022	2021
Ativo	-	2.715
Passivo	-	49
Patrimônio Líquido	-	2.666
Resultado Exercício	-	574

- (iii) Decorrente do investimento realizado na Fesppart avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no investimento líquido de R\$ 7.740 (R\$ 4.787 em 2021) por conta da aplicação do percentual de 88% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2022 totalizava o valor de R\$ 8.371 (R\$ 5.440 em 2021). Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 15 de setembro de 2022, foi deliberada a alienação de quotas sociais da empresa Cofesp, no valor do Patrimônio Líquido de R\$ 3.115, pertencente a Unimed Fesp, para FespPart Participações S.A., através de aumento de capital da Fesp na FespPart.

	2022	2021
Ativo	8.379	5.623
Passivo Circulante	8	183
Patrimônio Líquido	8.371	5.440
Resultado Exercício	(184)	2.462

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 12 Imobilizado (controladora)

### a. Composição do saldo

	Controladora	
	2022	2021
Terrenos	1.105	1.105
Edificações	11.360	11.601
Aparelhos e Equipamentos	782	957
Instalações	51	35
Veículos	506	575
Moveis e Utensílios	368	478
Computadores e Periféricos	2.445	2.910
Outras Imobilizações	0	2
	<b>16.617</b>	<b>17.663</b>

### b. Movimentação do custo histórico e da depreciação acumulada – Controladora

Custo histórico	saldos em 31/12/2021	Adições	Baixas	saldos em 31/12/2022
Terrenos	1.105	-	-	1.105
Edificações	15.739	-	-	15.739
Aparelhos e Equipamentos	5.025	38	(5)	5.058
Instalações	1.904	35	-	1.939
Veículos	685	-	-	685
Moveis e Utensílios	3.192	61	(154)	3.099
Computadores e Periféricos	23.946	960	(627)	24.279
Outras Imobilizações	2.226	-	-	2.226
	<b>53.822</b>	<b>1.094</b>	<b>(786)</b>	<b>54.130</b>
<b>Depreciação Acumulada</b>				
Edificações	(4.138)	-	(241)	(4.379)
Aparelhos e Equipamentos	(4.068)	4	(212)	(4.276)
Instalações	(1.869)	-	(19)	(1.888)
Veículos	(110)	-	(69)	(179)
Moveis e Utensílios	(2.714)	91	(109)	(2.732)
Computadores e Periféricos	(21.036)	621	(1.419)	(21.834)
Outras Imobilizações	(2.224)	-	(2)	(2.226)
	<b>(36.159)</b>	<b>716</b>	<b>(2.070)</b>	<b>(37.513)</b>
<b>Líquido</b>	<b>17.663</b>	<b>1.810</b>	<b>(2.856)</b>	<b>16.617</b>

A Administração da Unimed Fesp realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, no exercício de 2022, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.



Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

### 13 Intangível

#### a. Composição do saldo

	Controladora e consolidado			2021
	2022		Total	
	Custo	Amortização Acumulada	Total	Total
Software e aplicativos	49.599	(29.478)	20.121	17.302
Marcas e patentes	31	-	31	31
	<b>49.630</b>	<b>(29.478)</b>	<b>20.152</b>	<b>17.333</b>

#### b. Movimentação do intangível – Controladora e consolidado

	31/12/2021	Adições	Baixas	31/12/2022
Software e aplicativos	42.997	6.602	-	49.599
Marcas e patentes	31	-	-	31
(-) Amortização acumulada	(25.695)	-	(3.783)	(29.478)
	<b>17.333</b>	<b>6.602</b>	<b>(3.783)</b>	<b>20.152</b>

Na movimentação do consolidado ocorreu um aumento de R\$ 1 mil na controlada FESPPart em Marcas e patente que era R\$ 5 mil em 2021 para R\$ 6 mil em 2022.

### 14 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

#### a. Composição saldo

	Controladora e Consolidado	
	2022	2021
Provisão para remissão	2.794	3.028
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	11.133	13.162
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	<b>54.444</b>	<b>33.528</b>
Intercâmbio – Unimeds	40.914	25.396
Serviços credenciados	13.530	8.132
Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA	142.590	124.736
<b>Circulante</b>	<b>210.961</b>	<b>174.454</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

Provisão para remissão	2.708	3.513
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	1.984	8.391
Eventos a liquidar para outros prestadores ação judicial	364	-
<b>Não circulante</b>	<b>5.056</b>	<b>11.904</b>
	<b>216.017</b>	<b>186.358</b>

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.k.

As mencionadas Provisões Técnicas estão garantidas por aplicações do segmento de renda detalhadas na nota 5, atendendo aos critérios estabelecidos pela RN da ANS, representadas por pCertificados de Depósitos Bancários-CDB, Letra Financeira, Títulos Públicos-NTNB, Fundo Imobiliário e quotas de Fundo de Investimentos dedicados ao Setor de Saúde Suplementar.

#### b. Movimentação das provisões técnicas

	2021	Adições	Baixas	2022
Provisão para remissão	3.028	73	(307)	2.794
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	13.162	17.837	(19.866)	11.133
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	<b>33.528</b>	<b>604.717</b>	<b>(583.801)</b>	<b>54.444</b>
Intercâmbio – Unimeds	25.396	457.957	(442.439)	40.914
Serviços credenciados	8.132	146.760	(141.362)	13.530
Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA	124.736	23.091	(5.237)	142.590
<b>Circulante</b>	<b>174.454</b>	<b>645.718</b>	<b>(609.211)</b>	<b>210.961</b>
Provisão para remissão	3.513	6	(811)	2.708
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	8.391	-	(6.407)	1.984
Eventos a liquidar para outros prestadores ação judicial	-	364	-	364
<b>Não circulante</b>	<b>11.904</b>	<b>370</b>	<b>(7.218)</b>	<b>5.056</b>
	<b>186.358</b>	<b>646.088</b>	<b>(616.429)</b>	<b>216.017</b>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 15 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora e Consolidado			
	2022		2021	
Intercambio a Pagar de Corresponsabilidade Cedida Preço Pré Estabelecido		1.302		782
Intercambio a Pagar de Corresponsabilidade Cedida Preço Pós estabelecido		89.047		104.855
Debito com Prog.Fundos para Custeio Despesas Assistenciais		6.937		3.509
		<u>97.286</u>		<u>109.146</u>
	<b>Controladora</b>	<b>Consolidado</b>	<b>Controladora</b>	<b>Consolidado</b>
	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Tributos e contribuições a recolher	5.850	6.814	5.954	6.858
Retenções de impostos e contribuições	2.721	2.565	2.745	2.565
<b>Circulante</b>	<b>8.571</b>	<b>9.379</b>	<b>8.699</b>	<b>9.423</b>

## 16 Débitos de operações de assistência à saúde

### a. Composição saldo

	Controladora e Consolidado			
	2022		2021	
Debitos de Comercializacao s/Contrap.Pec		6.691		-
Deb.c/Prog.Fundos p/Custeio Desps Assist		6.937		3.509
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pré-Estabelecido		1.302		782
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pós-Estabelecido		89.047		104.855
		<u>103.977</u>		<u>109.146</u>

### b. Movimentação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde

	2021	Adições	Baixas	2022
Debitos de Comercializacao s/Contrap.Pec	-	6.691	-	6.691
Deb.c/Prog.Fundos p/Custeio Desps Assist	3.509	3.428	-	6.937
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pré-Estabelecido	782	225.789	-225.269	1.302
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pós-Estabelecido	104.855	997.425	-1.013.233	89.047
	<u>109.146</u>	<u>1.233.333</u>	<u>-1.238.502</u>	<u>103.977</u>

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 17 Débitos com Oper. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora

	Controladora e Consolidado	
	2022	2021
Prestadores de Serviços de Assistenciais não relacionados com planos saúde operadora	360	0
Débitos com administração Programa Fundos para Custeio Despesas Assistenciais (i)	19.100	9.661
	<u>19.460</u>	<u>9.661</u>

(i) Valor correspondente ao Fundo de Contingência Assistencial que tem por objetivo o custeio de despesas assistenciais de alto custo, que acarretam risco financeiro às Unimeds do Estado de São Paulo que aderiram ao fundo (Conforme nota explicativa nº 5.2).

## 18 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
Obrigações com pessoal	1.383	1.100	1.409	1.100
Provisão para férias e encargos sociais	10.274	9.273	10.294	9.273
Fornecedores (i)	3.669	9.974	4.036	9.974
Depósitos de beneficiários e de terceiros	747	1.031	747	1.031
Outros débitos a pagar				
Multas administrativas (ii)	1.384	2.495	1.384	2.495
Outros débitos (iii)	1.985	2.292	1.988	2.479
<b>Circulante</b>	<b>19.442</b>	<b>26.165</b>	<b>19.858</b>	<b>26.352</b>
Multas administrativas (ii)	1.845	2.981	1.845	2.981
Outras Exigibilidades (iii)	906	1.225	906	1.225
<b>Não circulante</b>	<b>2.751</b>	<b>4.206</b>	<b>2.751</b>	<b>4.206</b>
<b>Total</b>	<b>22.193</b>	<b>30.371</b>	<b>22.609</b>	<b>30.558</b>

- (i) O saldo é composto substancialmente pelos valores a pagar a fornecedores de materiais e serviços. Não há contas a pagar vencidas.
- (ii) A Unimed Fesp aderiu ao parcelamento de débitos referente às multas pecuniárias definidas na RN nº 124 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esses parcelamentos estão divididos por processos cujos montantes relevantes tem previsão de término para abril de 2023 e dezembro de 2029.
- (iii) Corresponde a contrato de prestação de serviços e pagamentos (Sispag), celebrado entre a operadora e instituição financeira com vigência 5 anos e outros débitos a pagar.

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 19 Provisões de Contingências cíveis e judiciais (controladora e consolidado)

Encontram-se em questionamentos ações na área cível e tributária. A Administração da Unimed Fesp, suportada pela assessoria jurídica, entende que as estimativas provisionadas são suficientes para cobrir eventuais perdas.

### a. Composição dos saldos das provisões judiciais:

	2022	2021
Tributárias (ISS)	10.130	28.738
Cíveis / Trabalhista	14.927	13.118
	<b>25.057</b>	<b>41.856</b>

Adicionalmente, a Unimed Fesp possui depósitos judiciais registrados na rubrica “Depósitos judiciais e fiscais”, no ativo não circulante nota 10.

O ISS é devido por essas pessoas jurídicas somente sobre a diferença entre os ingressos e todos os custos assistenciais decorrentes do atendimento dos usuários, sejam próprios ou de outras operadoras, eis que tais despesas não remuneram o serviço por elas prestado, para fazer face à diferença que venha ser cobrada a Fesp efetuou a provisão, a qual a administração julga ser suficiente. O decréscimo em relação ao exercício de 2021, refere-se a reversão dos períodos decaídos. O risco avaliado pela Administração nesse tema é classificado como possível.

### b. Movimentação das provisões (passivo não circulante) – Controladora e consolidado

	2021	Adições	Baixas	Atualização	2022
Tributárias (ISS)	28.738	-	(22.147)	3.539	10.130
Cíveis	11.587	8.650	(7.201)	-	13.037
Trabalhista	1.531	1.325	(966)	-	1.890
	<b>41.856</b>	<b>9.975</b>	<b>(30.314)</b>	<b>3.539</b>	<b>25.057</b>

## 20 Passivos contingentes

A Unimed Fesp está se defendendo de ações de natureza cível, trabalhista, tributária e contra a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sob as quais ainda há de ser confirmado se terá ou não uma obrigação presente que possa conduzir a uma saída de recursos. Em 31 de dezembro de 2022, essas demandas estão assim classificadas:

### c. Cível e trabalhista

A grande maioria das ações judiciais cíveis foram movidas por consumidores que pleiteiam o reconhecimento de obrigação de atendimento médico-hospitalar, considerados sem cobertura contratual (ações de obrigação de fazer), nas quais em sua maior parte houve medida liminar

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

determinando, em reconhecimento provisório, a realização da obrigação, já cumprida, sem acarretar maiores desdobramentos financeiros à Unimed Fesp. A provisões trabalhistas decorrem em sua maioria de demandas de fornecedores de mão de obra à Operadora, em que na eventual condenação há o ressarcimento dos valores à Unimed Fesp.

A Unimed Fesp discute ações cíveis e trabalhistas no montante estimado pelos assessores jurídicos, conforme a seguir:

	2022		2021	
	Valor	Qtde Processos	Valor	Qtde Processos
Cível -Perda Possível *	148.881	1.237	80.548	1.203
Cível -Perda Provável	13.036	423	11.587	343
Trabalhista -Perda Possível *	2.251	18	7.289	17
Trabalhista- Perda Provável	1.890	35	1.530	25

\* A opinião dos assessores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2022 é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível. Tais ações, devido à natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor.

### d. Tributária

Com base nos pareceres emitidos pelos assessores jurídicos, a Unimed Fesp possui contingências passivas de natureza tributária originadas de pedido de compensação em análise pela Receita Federal, demandas previdenciárias questionando a suposta incidência do INSS sobre vale transporte e PLR e cobrança relativo ao ISS do município de São Paulo SP em face de divergências quanto à base de cálculo do tributo. A probabilidade de perda estimada pelos assessores jurídicos é de perda possível cujo montante é de R\$ 329.571 (R\$ 331.158 em 2021).

Quanto às questões do ISS, onde o risco de perda é possível, a Unimed Fesp ofereceu garantias de carta fiança e seguro garantia com relação aos débitos objeto de Execução Fiscal. Baseada na opinião dos consultores jurídicos e em decisões de processos similares, a Administração da Unimed Fesp, de forma conservadora, mantém um provisionamento no montante de R\$ 10.130, para o período de 2018 a julho de 2020, em razão de mudança de critério, que julga suficiente para cobrir qualquer diferença que venha surgir, embora o prognóstico de perda seja de possível. Esta decisão foi fundamentada no fato de que as autuações fiscais recaíram sobre o ingresso bruto, em inobservância aos ajustes de base de cálculo garantidos às operadoras de planos de saúde, contrariando a jurisprudência pacificada do Superior Tribunal de Justiça, que há 15 (quinze) anos firmou o entendimento de que o ISSQN é devido por essas pessoas jurídicas somente sobre a diferença entre os ingressos e todos os custos assistenciais decorrentes do atendimento dos usuários, sejam próprios ou de outras operadoras, eis que tais despesas não remuneram o serviço por elas prestado.

A Unimed Fesp mantém em seu balanço uma Reserva para Contingências cujo saldo em 2022 é de R\$ 297.892, aprovada em assembleia em 24 de fevereiro de 2022. Durante o curso normal de seus negócios, a Unimed Fesp fica exposta a certas contingências e riscos, relacionados com causas tributárias, trabalhistas e cíveis. A Administração, apoiada na opinião de seus assessores



Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

jurídicos e, quando aplicável, fundamentada em pareceres específicos emitidos por especialistas, avalia a expectativa do desfecho dos processos em andamento e determina a necessidade ou não de constituição de provisão para contingências.

## 21 Patrimônio líquido

### 21.1 Controladora

#### a. Capital social

O Capital social é formado por cotas partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma e classificado no patrimônio líquido, conforme o artigo 140 da Lei nº 13.097/2015. O quadro de filiações da Unimed Fesp em 31 de dezembro de 2022 é de 75 (76 em 2021) cooperativas (Federações Intrafederativas e Singulares do Estado de São Paulo). De acordo com o Estatuto Social cada cooperativa filiada tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes. Sobre o capital social integralizado poderão ser pagos juros remuneratórios de até 6% a.a., no exercício em que houver sobra.

#### b. Reservas

A Reserva legal é destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento das atividades, sendo constituída por, no mínimo, 10% do resultado do ato cooperativo. A Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social (RATES) destina-se à prestação de assistência às associadas e é constituída por valor correspondente a 5% do resultado do ato cooperativo e 100% do resultado do ato não cooperativo, na forma do art. nº 28 da Lei nº 5.764/71 e de acordo com o estabelecido no art. nº 58 do estatuto social. A Reserva para Contingências é destinada a reparar perdas fiscais e será mantida até que ocorra o desembolso financeiro das razões que justificaram a sua constituição.

De acordo com o Estatuto Social da Unimed Fesp e a Lei nº 5.764/1971, a sobra líquida do exercício terá a seguinte destinação:

#### c. Reserva de apoio ao núcleo de ações estratégicas - FANAE

Constituída em 2003 por deliberação de Assembleia Geral Extraordinária, mediante transferência de 2/3 da contribuição social mensal cobrada das Unimed federadas, tendo por objetivo custear as despesas e as ações do Núcleo de Assuntos Estratégicos. Em 26 de novembro de 2021 em Assembleia Geral Extraordinária foi decidido pela transferência do saldo de 31 de dezembro de 2021 no montante de R\$ 3.987, da reserva FANAE para a reserva para contingências. Em 15/12/2022 foi revogada a Instrução Normativa do Conselho de Administração que fixava o percentual anterior, sendo criado a IN nº 001/2022, que trata de nova “Fixação De Percentual da Destinação da Contribuição Social”, sendo estabelecido que 96% (noventa e seis por cento) da contribuição social mensal ficará para custeio da Federação Estadual (Fesp) e 4% (quatro por cento) destinado ao Fundo de Assistência ao Núcleo de Assuntos Estratégicos – FANAE

#### d. Resultado à disposição da AGO

As sobras apuradas após a constituição das reservas estatutárias e legais ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto à sua destinação. As perdas são compensadas com as reservas existentes na data do balanço.

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

#### e. Patrimônio mínimo ajustado e margem de solvência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, através das Resoluções Normativas nºs 526, de 29 de abril de 2022, e 531, de 02 de maio de 2022, enquadra a Operadora como Cooperativa Médica, Segmento Secundário Principal (SP) e Região de Atuação 2. Conforme o estabelecido na RN nº 526/2022, o Patrimônio Mínimo Ajustado representa o valor mínimo de patrimônio líquido, ajustado por efeitos econômicos. O Capital base é calculado a partir da multiplicação do fator “K”, observando a tabela do Anexo I da RN nº 526/2022. A Administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

#### Patrimônio líquido ajustado conforme RN nº 526/22

<b>Patrimônio líquido</b>	<b>579.695</b>
(-) Participações em outras OPS e em entidades reguladas pela SUSEP, BACEN e SPC	(16.726)
(-) Despesas diferidas	(870)
(-) Despesas antecipadas curto e longo prazo	(3.862)
(-) Ativo Intangível	(20.152)
<b>(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)</b>	<b>538.085</b>

A margem de solvência, conforme determinado pela RN nº 526/2022, foi apurada utilizando o critério de 33% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido mais 10% (\*) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os dois critérios estabelecidos na referida Resolução, deduzido do benefício da Promoprev..

<b>Margem de solvência</b>	<b>2022</b>
A - 0,20 das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses	230.301
B - 0,33 da média de eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses	292.388
<b>Margem de solvência (MS) total = maior entre (A) e (B)<sup>2</sup></b>	<b>292.388</b>
<b>MS exigida<sup>3</sup> (%)</b>	<b>75%</b>
<b>MS exigida<sup>3</sup> (R\$)</b>	<b>218.638</b>
<b>Suficiência exigida (PLA ANS - MS exigida)</b>	<b>319.447</b>
<b>Capital baseado em risco (CBR)<sup>4</sup></b>	<b>168.178</b>

<sup>1</sup>Fator K corresponde a classificação: cooperativa médica ST - região 2 conforme anexo RN 526/2022.

<sup>2</sup>Margem de solvência total deverá ser constituída até 31 de dezembro de 2022 conforme RN 526/2022.

<sup>3</sup>75% fixo devido a adoção antecipada do Capital Baseado em Riscos, conforme RN 526/2022.

<sup>4</sup>CBR = Risco de Subscrição (CRS) + Risco de Crédito (CRC) + Risco Operacional e Legal (CRO), de acordo com a RN 526/2022)

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

## 22 Dispêndios de comercialização

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
Comissões vitalícias	32.017	33.756	32.017	33.756
Agenciamentos diferidos	2.121	3.172	2.121	3.172
	<b>34.138</b>	<b>36.928</b>	<b>34.138</b>	<b>36.928</b>

## 23 Dispêndios administrativos

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
Pessoal e administração própria	(122.093)	(113.043)	(122.500)	(113.158)
Serviços de terceiros	(24.117)	(20.873)	(24.359)	(20.873)
Localização e funcionamento	(23.200)	(24.804)	(23.222)	(24.804)
Publicidade e propaganda	(5.095)	(1.573)	(5.347)	(1.573)
Tributos	(4.443)	(3.998)	(4.449)	(3.998)
Multas administrativas	(127)	(1.367)	(136)	(1.367)
Diversas	(2.898)	(2.484)	(2.902)	(2.760)
	<b>(181.973)</b>	<b>(168.142)</b>	<b>(182.915)</b>	<b>(168.533)</b>

## 24 Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
<b>Ingressos financeiros</b>				
Rendimentos de aplicações financeiras	68.887	25.629	69.260	25.629
Juros por recebimentos em atraso	727	901	727	901
Descontos obtidos	269	152	269	152
Atualização monetária	1551	1.056	1581	1.213
	<b>71.434</b>	<b>27.738</b>	<b>71.837</b>	<b>27.895</b>
<b>Dispêndios financeiros</b>				
Juros sobre empréstimos e financiamentos	-	(118)	-	(118)
Atualização monetária	(1)	(10)	(1)	(10)
Juros e multas tributos em atraso	(363)	(229)	(387)	(229)
IOF	(1)	(72)	(1)	(72)
Fiança Bancária	(1.012)	(1.423)	(1.012)	(1.423)
Outros	(617)	(731)	(623)	(830)
	<b>(1.994)</b>	<b>(2.583)</b>	<b>(2.024)</b>	<b>(2.682)</b>
	<b>69.440</b>	<b>25.155</b>	<b>69.813</b>	<b>25.213</b>

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

## 25 Imposto de renda e contribuição social - correntes

### 25.1 Controladora

O resultado apurado em operações realizadas com cooperados é isento de tributação e o resultado de atos não cooperados são tributados pelas alíquotas vigentes.

#### *Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido*

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
<b>Sobra do exercício, antes dos impostos e depois as participações</b>	<b>67.978</b>	<b>54.890</b>	<b>68.684</b>	<b>55.589</b>
(-) Sobras de atos cooperativos	(102.580)	(62.253)	(102.580)	(62.253)
/				
<b>(=) Resultado de atos não cooperativos, antes dos impostos</b>	<b>(34.602)</b>	<b>(7.363)</b>	<b>(33.896)</b>	<b>(6.664)</b>
<b>Adições</b>	<b>54.800</b>	<b>26.032</b>	<b>54.810</b>	<b>26.032</b>
Receitas de aplicações financeiras	63.535	24.746	63.535	24.746
Provisão de Custo a Faturar (pós pagamento)	(23)	(220)	(23)	(220)
Provisão de contingências -cíveis/tributárias	(11.593)	749	(11.593)	749
Provisão para perdas sobre créditos	727	465	727	465
Despesas não dedutíveis - Administrativas	2.154	292	2.164	292
<b>Exclusões</b>	<b>(6.645)</b>	<b>(4.979)</b>	<b>(6.426)</b>	<b>(4.721)</b>
Receitas Equivalência patrimonial	(6.645)	(4.979)	(6.426)	(4.721)
<b>Subtotal</b>	<b>13.553</b>	<b>13.690</b>	<b>14.486</b>	<b>14.647</b>
Compensação de base negativa	(4.066)	(4.107)	(4.066)	(4.111)
<b>Base de cálculo</b>	<b>9.487</b>	<b>9.583</b>	<b>10.420</b>	<b>10.536</b>
Imposto de renda alíquota 15%	(1.423)	(1.437)	(1.684)	(1.710)
Imposto de renda adicional de 10%	(925)	(934)	(1.046)	(944)
PAT	50	55	50	55
Contribuição social alíquota 9%	(854)	(863)	(1.016)	(981)
<b>Tributos correntes</b>	<b>(3.152)</b>	<b>(3.179)</b>	<b>(3.696)</b>	<b>(3.580)</b>



Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

## 26 Transações com partes relacionadas

De acordo com modelo jurídico próprio estabelecido pela Lei Cooperativista nº 5.764/71, a Unimed Fesp na condição de cooperativa de 2º Grau, obrigatoriamente possui a estrutura de sua administração, formada por dirigentes e representantes de suas cooperativas associadas, sendo suas operações sociais exclusivamente voltadas ao cooperativismo de trabalho médico, não se enquadrando nos requisitos de caracterização como partes relacionadas conforme dispositivos contidos no pronunciamento contábil CPC nº 05 – Divulgação sobre Partes Relacionadas, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

## 27 Seguro de vida

A Unimed Fesp mantém com a Unimed Seguradora S/A, em favor de seus conselheiros (administração e fiscal), um plano de seguro com cobertura de: vida em grupo, acidentes pessoais e garantia funeral. Os prêmios de seguros pagos no exercício de 2022 totalizam R 250 (R\$ 283 em 2021).

## 28 Apresentação das demonstrações de sobras e perdas – Norma Brasileira de Contabilidade ITG 2004/17

As receitas e despesas de atos não cooperativos são determinadas a partir dos pagamentos a título de eventos indenizáveis a médicos credenciados, clínicas, laboratórios, hospitais e atendimentos de emergências, os quais não fazem parte do sistema Unimed.

Considerando a representatividade das despesas de atos não cooperativos sobre os totais de eventos indenizáveis, deduzidos das respectivas recuperações, foi apurado o percentual de 9,80% (7,47% em 2021), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022

	2022			2021		
	Total	Ato cooperativo- Ingressos/ Despesas	Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas	Total	Ato cooperativo- Ingressos/ Despesas	Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas
<b>Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde</b>	<b>1.294.361</b>	<b>1.184.959</b>	<b>109.402</b>	<b>590.406</b>	<b>455.234</b>	<b>135.172</b>
Ingressos com operações de assistência à saúde	1.315.824	1.204.319	111.505	623.117	485.500	137.617
Ingressos de contraprestações líquidas	1.314.784	1.203.381	111.403	623.444	485.803	137.641
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.040	938	102	(327)	(303)	(24)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(21.463)	(19.360)	(2.103)	(32.711)	(30.266)	(2.445)
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>	<b>(1.053.839)</b>	<b>(933.144)</b>	<b>(120.695)</b>	<b>(311.161)</b>	<b>(192.164)</b>	<b>(118.997)</b>
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(1.035.985)	(917.040)	(118.945)	(311.782)	(192.699)	(119.083)
Varição da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(17.854)	(16.104)	(1.750)	621	535	86
<b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>240.522</b>	<b>251.815</b>	<b>(11.293)</b>	<b>279.245</b>	<b>263.070</b>	<b>16.175</b>
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde	412	372	40	675	625	50
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	4.058	3.909	149	5.782	5.617	165
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar	805	726	79	2.517	2.360	157
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar	77	7	70	231	223	8
Outros ingressos operacionais	3.176	3.176	-	3.034	3.034	-
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde	(25.027)	(22.741)	(2.286)	(27.633)	(25.587)	(2.046)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(4.877)	(4.399)	(478)	(12.374)	(11.450)	(924)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(11.393)	(10.312)	(1.081)	(9.044)	(8.387)	(657)
Provisão para perdas sobre créditos	(8.757)	(8.030)	(727)	(6.215)	(5.750)	(465)
Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(23.197)	(11.566)	(11.631)	(30.524)	(25.133)	(5.391)
<b>Resultado bruto</b>	<b>196.768</b>	<b>221.789</b>	<b>(25.021)</b>	<b>227.545</b>	<b>218.592</b>	<b>8.953</b>
Dispêndios com comercialização	(34.139)	(30.793)	(3.346)	(36.928)	(34.169)	(2.759)
Dispêndios administrativos	(181.973)	(154.370)	(27.603)	(168.142)	(147.219)	(20.923)
<b>Resultado financeiro líquido</b>	<b>69.441</b>	<b>62.393</b>	<b>7.048</b>	<b>25.155</b>	<b>23.198</b>	<b>1.957</b>
Ingressos financeiros	71.434	64.191	7.243	27.738	25.588	2.150
Dispêndios financeiros	(1.993)	(1.798)	(195)	(2.583)	(2.390)	(193)
<b>Resultado patrimonial</b>	<b>19.545</b>	<b>5.225</b>	<b>14.320</b>	<b>8.317</b>	<b>2.915</b>	<b>5.402</b>
Ingressos patrimoniais	19.709	5.225	14.484	8.400	2.915	5.485
Dispêndios patrimoniais	(164)	-	(164)	(83)	-	(83)
<b>Resultado antes da tributação e das participações</b>	<b>69.642</b>	<b>104.244</b>	<b>(34.602)</b>	<b>55.947</b>	<b>63.317</b>	<b>(7.370)</b>
IRPJ	(2.298)	-	(2.298)	(2.316)	-	(2.316)
CSLL	(854)	-	(854)	(863)	-	(863)
Participações sobre o resultado	(1.664)	(1.501)	(163)	(1.057)	(978)	(79)
<b>Sobra líquida (perda) do exercício</b>	<b>64.826</b>	<b>102.743</b>	<b>(37.917)</b>	<b>51.711</b>	<b>62.339</b>	<b>(10.628)</b>



## 29 Normas, alterações e interpretações de normas existentes que ainda não estão em vigor e não foram adotadas antecipadamente pela Operadora

O novo Plano de Contas Padrão da ANS para operadoras, instituído pela RN 472/2021, entrou em vigor em 01/01/2022, alterado pela **Resolução Normativa nº 528/2022** requer a adoção dos seguintes pronunciamentos já emitidos, mas ainda não adotados. A Unimed irá adotar os pronunciamentos :

### (i) CPC 6 (R2) - Operações com arrendamento mercantil

A IFRS 16 introduz um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial das companhias arrendatárias, reconhecendo um ativo de direito de uso, que representa o seu direito de utilizar o ativo arrendado, e um passivo de arrendamento, que representa a sua obrigação de efetuar pagamentos do arrendamento. Isenções opcionais estão disponíveis para arrendamentos de curto prazo e itens de baixo valor.

A IFRS 16 substitui as normas de arrendamento existentes, incluindo o CPC 06 (IAS 17) - Operações de Arrendamento Mercantil e o ICPC 03 (IFRIC 4, SIC 15 e SIC 27) - Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento Mercantil. O CPC 6 (R2), que está em vigência desde 01 de janeiro de 2022, não terá efeitos em suas demonstrações financeiras pois a companhia não possui contratos de arrendamento.

### (ii) CPC 48 - Instrumentos Financeiros

O CPC 48 (IFRS 9) - Instrumentos Financeiros introduz um novo requerimento para a classificação e mensuração de ativos financeiros, incluindo um novo modelo de perda esperada de crédito para o cálculo da redução ao valor recuperável de ativos financeiros, e novos requisitos sobre a contabilização de *hedge*. A norma mantém as orientações existentes sobre o reconhecimento e desreconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39 (CPC 38). O CPC 48 será aplicável a partir do exercício de 2023 conforme publicação da RN 528 de 2022 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

### (iii) IFRS 17 - Contratos de Seguros

A IFRS 17 - Contratos de Seguros, divulgada em 2017, veio para substituir a IFRS 4 apresentada em 2004 como norma interina. A IFRS 17 é mais abrangente e contempla o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação. A norma combina uma mensuração do balanço patrimonial dos passivos de contratos de seguro com o reconhecimento do lucro pelo período em que ocorrer a vigência do contrato. Mudanças nas estimativas de fluxo de caixa futuro também deverão ser reconhecidas durante o período de vigência do contrato. O IFRS 17 será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## 30 Conciliação entre a sobra líquida e o fluxo de caixa das atividades operacionais

	Controladora		Consolidado	
	2022	2021	2022	2021
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b>				
Sobra líquida descontada das participações sobre o resultado e antes da tributação	67.978	51.711	68.684	52.009
Ajuste por:				
Depreciações e amortizações	5.853	6.802	5.853	6.802
Resultado na alienação de bens	70-	763	70	763
Provisão para perdas sobre créditos	27.256	6.215	27.256	6.215
Resultado de equivalência patrimonial	(7.930)	-6.505	(8.092)	-4.003
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	17.854	-621	17.854	-621
Juros sobre empréstimos e financiamentos	-	310	-	310
Provisões para ações judiciais/tributárias/trabalhistas	(9.636)	10.601	(9.636)	10.601
	<b>101.445</b>	<b>69.276</b>	<b>101.989</b>	<b>72.076</b>
<b>Variações nos ativos e passivos</b>				
Aplicações financeiras - garantidoras	(81.641)	(84.329)	(84.414)	(-87.646)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(23.569)	(-6.495)	(23.569)	(6.495)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	274	(505)	274	(505)
Despesas diferidas	463	1.232	464	1.232
Créditos tributários e previdenciários	(12.882)	6.059	(13.095)	6.059
Bens e títulos a receber	18.979	13.432	18.623	13.196
Despesas antecipadas	135	(1.058)	135	(1.058)
Depósitos judiciais e fiscais	978	5.081	978	5.081
Eventos/ sinistros a liquidar e provisão técnica	29659	25.201	29.659	25.822
Débitos de operações de assistência à saúde	(20.015)	(37.447)	(20.015)	(37.447)
Tributos e encargos sociais a recolher	(-808)	(-1.691)	(724)	(1.735)
Débitos diversos e provisões	8.178	21.554	12.254	22.391
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais</b>	<b>21.197</b>	<b>10.310</b>	<b>22.589</b>	<b>11.381</b>

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2022*

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia  
Diretor Presidente

Dr. Arnaldo Passafini Neto  
Diretor Superintendente

Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade Nogueira  
Diretora Financeira

Dr. André Domingos Pippa Tomazella  
Diretor de Mercado

Dr. Ajax Rabelo Machado  
Diretor de Gestão Operacional

Dr. Miguel Zeratti Filho  
Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional

Maria Cristina Carlos Brandão  
Contadora - CRC 1SP-133272/O-1

Eduardo de Souza Schuch

Atuário – MIBA 1500

## Dados Cadastrais

### FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FESP)

**Razão Social:** Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas

**Endereço:** Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação – CEP 01509-000

**Tronco Chave:** (11) 2146-2500

**Data de Constituição:** 19/12/1971

**Internet:** [www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)

**Presidente:** Eduardo Ernesto Chinaglia

**E-mail:** [presidencia@unimedfesp.coop.br](mailto:presidencia@unimedfesp.coop.br)

**Fone contato:** (0xx11) 2146-2618 Fax: (0xx11) 2146-2507

**CNPJ:** 43.643.139/0001-66

**Junta Comercial:** 4317/72 – Registro de Constituição ANS nº 319996 D

# Conselho de Administração

## GESTÃO 2022 A 2026

### DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente – Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia  
 Diretor Superintendente – Dr. Arnaldo Passafini Neto  
 Diretora Financeira – Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade Nogueira  
 Diretor de Mercado – Dr. André Domingos Pippa Tomazella  
 Diretor de Gestão Operacional – Dr. Ajax Rabelo Machado  
 Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional – Dr. Miguel Zerati Filho

### Vogais

Dr. Adriano Salge  
 Dr. Antonio Carlos Borsato  
 Dr. Antonio Vitor Priante  
 Dr. Carlos Roberto Nogueira dos Santos  
 Dr. Daniel Sandoval Cerqueira  
 Dr. Eduardo Augusto de Lima Portioli  
 Dr. Elias Antonio Neto  
 Dr. José Luiz Martins André

Dr. José Renato Couppê Schmidt  
 Dr. Julio Cesar Teixeira Amado  
 Dr. Lucas de Oliveira Quessada  
 Dr. Marcelo Torrente Silva  
 Dr. Marco Antonio de Andrade  
 Dr. Mauro Cândido Junqueira  
 Dr. Nilton Jesus Fernandes  
 Dr. Paulo De Conti  
 Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho  
 Dr. Sandro Rogério Serafim

### CONSELHO FISCAL

#### Gestão 2022 a 2023

#### Efetivos

Dr. Caio Augusto Simões  
 Dr. Gustavo Ribeiro Neves  
 Dr. Paulo Massud

#### Suplentes

Dr. Eduardo Miranda Pinto  
 Dr. Marcus Vinicius Maia Rezende  
 Dr. Paulo Pereira Assis

# Expediente

## RELATÓRIO INTEGRADO 2022

### Coordenação

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

### Coordenação Editorial

Rogério Muracca

### Execução, projeto gráfico e edição de arte

Governança, Riscos e Compliance e Departamento de Marketing e Comunicação

### Contadora

Maria Cristina Carlos Brandão – CRC 1SP 133.272/O-1

### Atuário

Eduardo de Sousa Schuch – MIBA 1500

### Consultoria ESG

Lanakaná Princípios Sustentáveis

### Superintendente Executivo

Rogério Muracca

**Data da publicação:** 24/03/2023

#### Ficha catalográfica:

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

#### Relatório Integrado 2022

Eduardo Ernesto Chinaglia (coordenador); – – São Paulo: Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, 2022.

Bibliografia 1. Cooperativas Médicas 2. Cooperativismo de Trabalho Médico – Brasil 3. Federação das Unimeds do Estado de São Paulo 4. Relatório de Gestão 5. Unimed e Mercado de Planos de Saúde I. Ernesto Chinaglia, Eduardo.

Índice para catálogo sistemático: 1. Mercado de planos de saúde: Relatório Integrado 2022: Administração



**Unimed**   
Fesp

# RELATÓRIO INTEGRADO 2022

**Federação das Unimed's do Estado de São Paulo – Fesp**

Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação

01509-000 São Paulo – SP

[www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)