

RELATÓRIO Integrado 2023



Federação das Unimed
do Estado de São Paulo

RELATÓRIO

Integrado 2023

Unimed 
Fesp

Sumário

06 – MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

08 – O RELATÓRIO

10 – Temas materiais e indicadores

14 – DESTAQUES

19 – A UNIMED FESP

20 – Números e rede própria da Unimed no estado de São Paulo

21 – Missão, visão, valores

22 – GERAÇÃO DE VALOR

25 – Governança corporativa

26 – Nosso modelo

27 – Organograma

30 – Funções executivas

37 – Conflitos de interesse

38 – Tratamento de temas críticos

42 – Políticas, práticas e compromissos

56 – Estratégia e sustentabilidade

61 – Modelo de negócios da operadora

63 – Modelo de negócios institucionais

65 – DESEMPENHO

65 – CAPITAL FINANCEIRO

66 – CAPITAL MANUFATURADO

66 – Estrutura e operações

72 – Controle e monitoramento de manutenções

74 – CAPITAL INTELECTUAL

74 – Hub Vitall

75 – FespPart

77 – Valor em saúde

96 – CAPITAL HUMANO

102 – Promoção da saúde do trabalhador

107 – Programas para o aperfeiçoamento de competências e transição de carreira

110 – Discriminação e exploração do trabalho

112 – CAPITAL SOCIAL E RELACIONAMENTO

112 – Mercado

113 – Suprimentos médicos e OPME/DMI

120 – Ações ambientais e sociais

124 – Qualidade e experiência do cliente

134 – Saúde e segurança do consumidor

139 – CAPITAL NATURAL

145 – PERSPECTIVA FUTURA

146 – SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

156 – RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

160 – DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

217 – DADOS CADASTRAIS E CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

218 – EXPEDIENTE

Mensagem da Diretoria Executiva

Entre as principais marcas de uma organização que busca entregar alto valor aos seus clientes e públicos, está a capacidade de estender seu olhar ao novo, explorar outras frentes e ressignificar seus papéis em uma sociedade que se transforma diariamente. Em 2023, trabalhamos para a Unimed Fesp avançar nesta direção, investindo na qualidade do trabalho sem, contudo, afastar a essência da promoção da saúde do cliente e da valorização do médico cooperado.

O movimento em busca do desenvolvimento sustentável se concretizou no planejamento Inova Fesp: Novos Horizontes – Estratégia 2023–2027. Nele estão contidas as diretrizes das ações, projetos e investimentos que devem fortalecer ainda mais a presença da Federação no mercado da saúde suplementar, além de sua atuação institucional no estado de São Paulo e enquanto parte do Sistema Unimed Nacional. Foram estabelecidos pilares robustos para fortalecer os processos internos contemplando a inovação tecnológica, diversificação de negócios e a efetividade

operacional, sempre com uma abordagem sistêmica orientada ao cliente, alinhada às práticas ESG (Environmental, Social and Governance).

Foram diversas as novidades efetivadas nesse ano. Criamos um Núcleo de Sustentabilidade, um Escritório de Valor em Saúde, implementamos a equipe interna de ESG e estamos constituindo o Instituto Unimed Federação São Paulo para ampliar e conduzir projetos que englobam iniciativas sustentáveis, em todos os âmbitos. O sétimo princípio do cooperativismo – o Interesse pela comunidade – sempre foi contemplado em nossas ações e entendemos que, cada vez mais, é necessário ir além das operações convencionais de um plano de saúde.

Em 2023, destaques como a conquista do Selo Pró-Ética, pelo segundo ciclo consecutivo, e a obtenção da nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) pelo terceiro ano, entre outros, simbolizam a abrangência e a força do trabalho que vem sendo desenvolvido. Para a Unimed Fesp, a sustenta-

bilidade não é apenas uma direção estratégica, mas um compromisso real e verdadeiro com a qualificação da assistência à saúde, a transparência na gestão, a preservação do meio ambiente e a responsabilidade social, contribuindo ativamente para um futuro mais promissor a todos os públicos de relacionamento.

Os resultados trazidos nesse relatório só foram possíveis graças a uma gestão integrada, plural e alicerçada no cooperativismo praticado por todos os membros dessa Diretoria Executiva, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, os colaboradores, médicos cooperados e todas as Unimedes filiadas no estado de São Paulo que, juntas, realizam e contribuem para um trabalho sólido e, ao mesmo tempo, dinâmico, a fim de entregar o que há de melhor em saúde e qualidade de vida ao cliente Unimed.

Desejamos a todos uma ótima leitura!

Diretoria Executiva

Federação das Unimedes 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

2. O relatório

ELABORAÇÃO DO MATERIAL

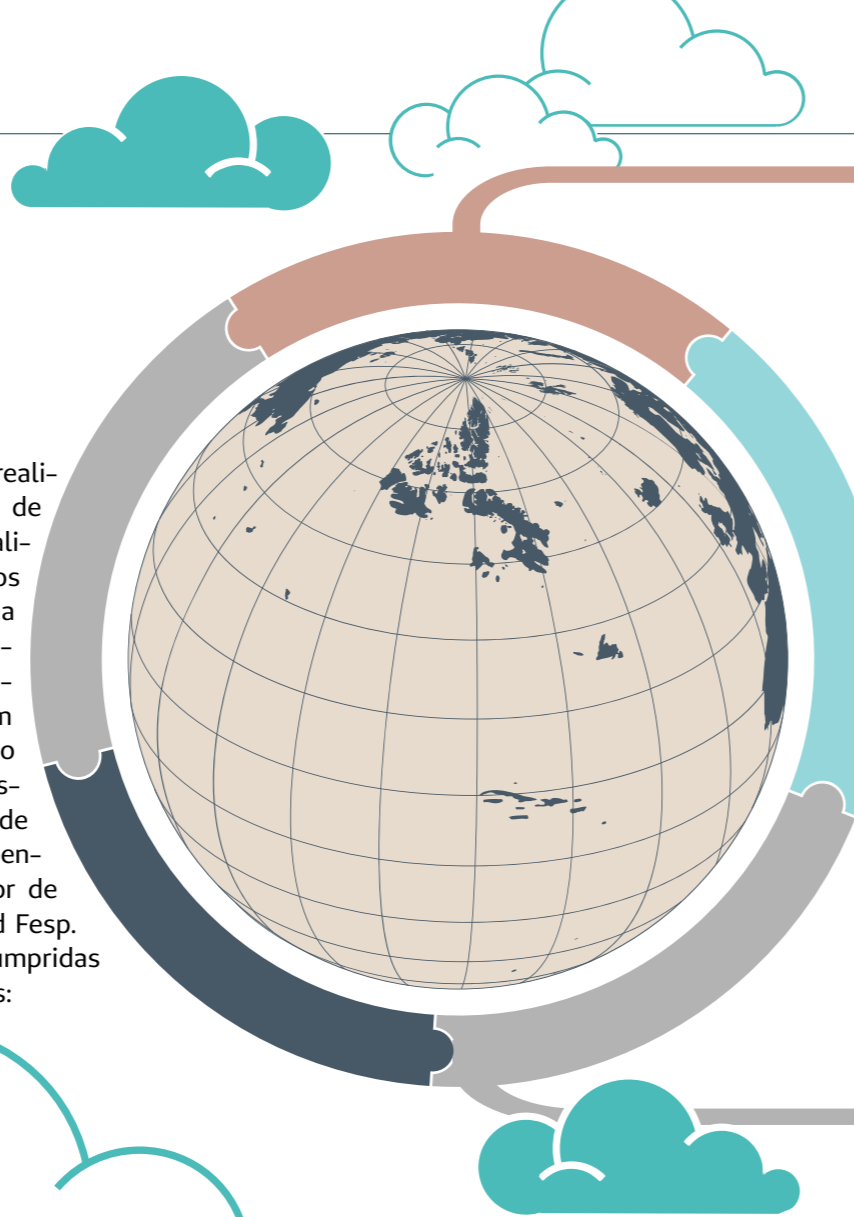
O Relatório Integrado da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Unimed Fesp) é publicado anualmente e abrange o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

O conteúdo foi desenvolvido em conformidade com as diretrizes *Standards da Global Reporting Initiative (GRI)* e traz elementos da Estrutura do Relato Integrado (*International Integrated Reporting Council - IIRC*).

As demonstrações financeiras passam por auditoria realizada pela KPMG Auditores Independentes e estão anexadas a este relatório. Para obter informações adicionais a respeito deste material, entre em contato pelo e-mail esg.operadora@unimedfesp.coop.br.

MATERIALIDADE

Em 2023, foi realizado o processo de revisão da materialidade, cujos objetivos foram identificar a possibilidade de inclusão de novos temas materiais com base na revisão do planejamento estratégico e mapa de risco, bem como benchmarking do setor de atuação da Unimed Fesp. Para tal, foram cumpridas as seguintes etapas:



1. Revisão do contexto

Nesta etapa, foi revisado todo o contexto interno e externo da cooperativa. Documentos internos analisados:

1. Demonstrativo financeiro.
2. Relatório de administração.
3. Estatuto, códigos e políticas.
4. Planejamento estratégico.
5. Mapa de risco.

Documentos externos analisados:

1. Sustainability Yearbook S&P (2023) – Health Care Providers & Services.
2. SASB Materiality Map (2023): Managed Care.
3. The Global Risks Report 2023 – World Economic Forum (WEF).
4. World Economic Forum (WEF) – Shaping the future of health and healthcare – 2023.

2. Revisão e priorização dos impactos

O processo de identificação dos impactos reais e potenciais, positivos e negativos, foram revisados frente a cada tema material, bem como as notas atribuídas na análise dos impactos (severidade: tamanho, escopo, natureza; e probabilidade). Para a priorização dos impactos foi

mantida a pesquisa que contou com 85 respostas de stakeholders divididos em: colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, médicos cooperados, sociedade, terceiros e fornecedores. A revisão do mapa de stakeholders e uma nova pesquisa será feita em 2024, junto com o novo estudo de materialidade.

3. Validação dos temas revisados

Para a validação dos temas, foi realizado um benchmarking setorial, com auxílio da etapa “1. Revisão do contexto”, etapa “2. Revisão da avaliação e priorização dos impactos”, e apresentação para a gestão ESG da Unimed Fesp, a qual validou o processo.

FESP - TEMAS MATERIAIS E INDICADORES - CONEXÕES

DIMENSÃO	TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDO / FONTE	INDICADORES	"IMPACTO/ LIMITE"	STAKEHOLDER IMPACTADO	CAPITAL	ODS
Ambiental	Impacto Ambiental	GRI 302: Energia 2016	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço	Natural	6, 7, 11, 12, 13, 14, 15
		GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5				
		GRI 306: Resíduos 2020	306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5				
Social	Gestão de pessoas	GRI 401: Emprego 2016	401-1, 401-2, 401-3	Interno	Colaboradores	Humano	3, 8 e 16
		GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10				
		GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1, 404-2, 404-3				
	Diversidade e inclusão	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	GRI 405-1, 405-2	Interno/Externo	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Social e de Relacionamento	5
		GRI 406: Não Discriminação 2016	GRI 406-1				
	Direitos Humanos	GRI 408: Trabalho Infantil 2016	GRI 408-1	Interno/Externo	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Social e de Relacionamento	8 e 10
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016		GRI 409-1					

DIMENSÃO	TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDO / FONTE	INDICADORES	"IMPACTO/ LIMITE"	STAKEHOLDER IMPACTADO	CAPITAL	ODS
Social	Responsabilidade Social	Fesp: Projetos ambientais e sociais junto à comunidade local	Número de projetos e alcance	Externo	Sociedade	Social e de Relacionamento	3, 11
Governança	Gestão financeira	201: Desempenho Econômico 2016	GRI 201-1, 201-3, 201-4	Interno/Externo	"Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros e fornecedores"	Financeiro	8 e 9
	Gestão de mercado	GRI 202: Presença no Mercado 2016	GRI 202-1, 202-2	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros e fornecedores	Financeiro Intelectual	8 e 9 8 e 9
		Fesp: Transparência	Preços e Coberturas				
		Fesp: Qualificação da Operadora	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)				
	Integridade	GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1, 205-2, 205-3	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de Relacionamento"	16
Fesp: Compliance		Descrição da estrutura e programa de Compliance					
Fesp: Gestão de Crise		Descrição do plano de Gestão de Crise					

FESP - TEMAS MATERIAIS E INDICADORES - CONEXÕES

DIMENSÃO	TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDO / FONTE	INDICADORES	"IMPACTO/ LIMITE"	STAKEHOLDER IMPACTADO	CAPITAL	ODS
Governança	Integridade	Fesp: Segurança da Informação	Número de participantes em treinamentos de LGPD no ano	Interno/Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de Relacionamento"	16
	"Qualidade e Experiência do Cliente"	"GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016"	416-1, 416-2	Interno/Externo	Colaboradores e clientes	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/Número de atendimentos				
		Fesp: Eventos adversos e não conformidades	Número de ocorrências e tratativas				
		Fesp: Gestão do projeto de certificação e manutenção	Número de certificações e manutenções				

GRI 3-2

DIMENSÃO	TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDO / FONTE	INDICADORES	"IMPACTO/ LIMITE"	STAKEHOLDER IMPACTADO	CAPITAL	ODS
Governança	Estrutura e operações	Fesp: Rede direta	Número de contratos da Rede direta	Interno	Colaboradores e clientes	Manufaturado	-
		Fesp: gestão de equipamentos e infraestrutura	Número de ações preventivas e de manutenção				
		Fesp: demanda de beneficiários	Número de internações, cirurgias; índice de desospitalização				
	Inovação	Fesp: Cultura da inovação	Número de projetos	Interno/Externo	Colaboradores e clientes	Intelectual	9
	Relacionamento com as Singulares	Fesp: Educação Corporativa Institucional	Número de treinamentos propostos Total de investimento no ano	Interno	Colaboradores	Intelectual	4



3. Destaques

UNIMED FESP INICIA NOVA ESTRATÉGIA PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS

No período de 13 a 20 de março, a Unimed Fesp iniciou a divulgação de seu novo planejamento estratégico, nomeado Inova Fesp: Novos Horizontes – Estratégia 2023–2027. É um momento especial para a Federação, considerando que essas diretrizes

irão determinar ações, projetos e investimentos variados que deverão impactar fortemente o posicionamento da empresa diante do mercado e junto ao Sistema Unimed como um todo. Os pilares de ação estarão concentrados em Inovação, Fortalecimento do Orgulho de Pertencer, Expansão dos Negócios, Articulação Institucional e Processos Eficientes



Estratégia 2023–2027

e Integrados Orientados ao Cliente.

INTERCÂMBIO DE DIRIGENTES NA FRANÇA

A fim de aprimorar a estratégia na gestão com o foco em empreendedorismo corporativo, inovação e sustentabilidade, os Drs. Eduardo Ernesto Chinaglia e André Domingos Pippa Tomazella, presidente e diretor de Mercado da Unimed Fesp, respectivamente, participaram de 13 a 21/3 da Missão Ocesp realizada em Paris, na França. O programa, organizado pelo Sistema Ocesp e voltado a líderes de cooperativas paulistas de todos os ramos, contemplou aulas e visitas técnicas a instituições de referência. O curso foi realizado em parceria com a *Trinity Business School*, que tem sede na Irlanda e campus em Paris, sendo classificada entre as melhores escolas de negócios em todo o mundo pelo ranking do *Financial Times* em 2022.



Drs. Eduardo Ernesto Chinaglia e André Domingos Pippa Tomazella, presidente e diretor de Mercado da Unimed Fesp, respectivamente, participaram de 13 a 21/3 da Missão Ocesp realizada em Paris, na França

UNIMED FESP TEM NOTA MÁXIMA NO IDSS PELO 3º ANO CONSECUTIVO

A Unimed Fesp alcançou, pelo terceiro ano consecutivo, a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A avaliação reflete o alto nível da operadora em relação às quatro dimensões avaliadas pela agência: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

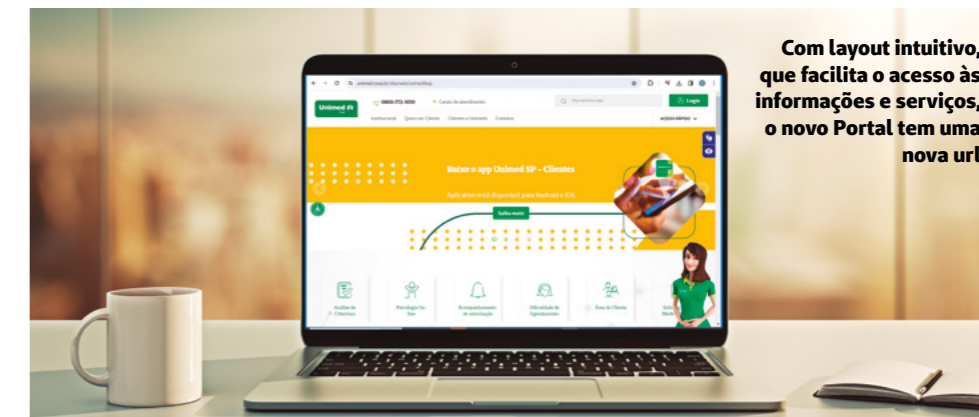
O IDSS é parte do Programa de

Qualificação de Operadoras (PQO) da ANS, que destaca o desempenho das operadoras em aspectos fundamentais dentro do mercado da saúde suplementar e tem como objetivo o estímulo da qualidade no setor.

Clique aqui e confira mais detalhes.

UNIMED FESP ESTÁ DE PORTAL NOVO

Com o objetivo de proporcionar uma experiência de navegação cada vez mais otimizada aos usuários do Portal Unimed Fesp, a Federação acaba de lançar uma nova versão de seu



site! Além de um layout intuitivo, que facilita o acesso às informações e serviços, o novo portal tem uma nova url: unimed.coop.br/site/web/unimedfesp.

A estrutura foi desenvolvida em parceria com a Unimed do Brasil, que fornece a ferramenta de gestão e as configurações principais da página segundo as diretrizes nacionais do Sistema Unimed.

ESTADO DE SÃO PAULO LANÇA FRENTE PARLAMENTAR DO COOPERATIVISMO

A Unimed Fesp, por meio do Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) e do Núcleo Estadual de Relações Institucionais e Governamentais (NeRIG), em conjunto com a Unimed do Brasil, estiveram representadas por seu assessor Jurídico, Jeber Juabre Junior, no lançamento da Frente Parlamentar do Cooperativismo Paulista (Frencoop-SP) realizado em agosto de 2023, na Assembleia Legislativa do Estado.

A solenidade marcou a renovação desta importante instância de delibe-

ração das pautas do cooperativismo em São Paulo. Participaram do evento diversos deputados e líderes cooperativistas.

UNIMEDS DO ESTADO DE SP ADEREM AO PROGRAMA EMPRESA AMIGA DA JUSTIÇA

Em mais uma iniciativa institucional coordenada pelo Dr. Eduardo Chinaglia, presidente da Unimed Fesp e do NAE|NeRIG, com incentivo da Unimed do Brasil, por meio do superintendente Daniel Januzzi, a Unimed Fesp e suas 75 filiadas decidiram, por unanimidade, aderir ao Programa Empresa Amiga da

Justiça, do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Com isso, todas as Unimed paulistas se comprometem a incentivar a redução da judicialização da saúde por meio da conciliação e mediação, a ser conduzida pelo Núcleo Temático dos Litígios de Saúde Suplementar.

O termo de compromisso entre a Unimed Fesp e o TJSP tem vigência de dois anos e contempla a possibilidade de acordos na forma processual, pré-processual, extrajudicial e por negociação direta. Paralelamente, a Fesp vem preparando cursos de qualificação para profissionais do Direito junto à Faculdade Unimed, a fim de habilitar



os colaboradores a atuarem dentro desse formato.

UNIMED FESP ESTÁ ENTRE AS 20 MELHORES OPERADORAS DE SAÚDE DO BRASIL

A Unimed Fesp está entre as 20 melhores empresas do Brasil no mercado de planos de saúde segundo o ranking Valor 1000, editado pelo Valor Econômico, considerado um dos principais estudos de desempenho corporativo do País. O ranking também situa a Fesp entre as 50 maiores em faturamento, na 22ª colocação, representando um grande salto de 28 posições em relação ao ano passado.

Figurar entre as 20 melhores do País quanto aos indicadores financeiros é um resultado que retrata a solidez da organização em seus mais de 50 anos de presença no mercado da saúde suplementar. Segundo o Dr. Eduardo Chinaglia, presidente da Fesp, esses resultados refletem um trabalho desenvolvido em conjunto, com a participação das 75 Unimed

filiadas no estado de São Paulo.

UNIMED FESP E OCESP PROMOVEM INTERCÂMBIO DE DIRIGENTES NA EUROPA

O grupo de 26 dirigentes das Unimed de SP concluiu, dia 27/9, as atividades do Intercâmbio de Saúde promovido pelo Sistema Ocesp em parceria com a Unimed Fesp. A missão na Europa teve o objetivo de proporcionar conhecimento sobre liderança estratégica, tomada de decisão, governança, sustentabilidade, transformação digital, inovação, entre outros.

Após a realização de um curso pela Trinity Business School, na Irlanda, os participantes foram a Copenhague, na Dinamarca, para conversar com membros da Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre modelo assistencial e temas como Atenção Primária à Saúde e Saúde Mental, além de visitarem o Centre for Cancer and Health, um local que funciona a partir de parceria público privada cujo foco são os cuidados

O grupo de 26 dirigentes das Unimed de SP concluiu, dia 27/9, as atividades do Intercâmbio de Saúde



com pessoas com câncer dentro de uma visão integrada e humanizada.

UNIMED FESP RECEBE CERTIFICADO DE EMBAIXADOR DA EVIDÊNCIA

Como reconhecimento pelos esforços da Unimed Fesp em disseminar o valor da prática baseada em evidências, os organizadores do *World Evidence-Based Healthcare (EBHC) Day* concederam à Federação o certificado de Embaixador da Evidência.

Buscando disseminar e incentivar a implantação desta abordagem, a Fesp promove diversas iniciativas como as oficinas de Medicina Baseada em Evidências (MBE) e a realização do 2º Painel Ibero-Americano e 1º Internacional de Prática Baseada em Evidências.

UNIMED FESP CONQUISTA SELO PRÓ-ÉTICA PELO SEGUNDO CICLO CONSECUTIVO

A Unimed Fesp foi premiada pelo segundo ciclo consecutivo com o Prêmio Pró-Ética. O reconhecimento é reflexo do compromisso inabalável da Federa-

ção com a ética e a transparência em todas as operações. O presidente da Unimed Fesp, Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia, recebeu a premiação no dia 30/11, no Teatro das Artes, em São Paulo.

“A conquista do Selo Pró-Ética é um testemunho do esforço incansável de toda a nossa equipe para construir

uma cultura organizacional baseada em valores sólidos e práticas transparentes. Estamos comprometidos em conduzir nossos negócios de maneira ética, respeitando não apenas as normas, mas também as expectativas de nossa comunidade e stakeholders”, afirmou Dr. Eduardo Chinaglia.

“A conquista do Selo Pró-Ética é um testemunho do esforço incansável de toda a nossa equipe para construir uma cultura organizacional baseada em valores sólidos e práticas transparentes.” – Dr. Eduardo Chinaglia



4. A Unimed Fesp

Com uma história de mais de 50 anos, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo é uma cooperativa de trabalho médico sediada na cidade de São Paulo (SP), na rua

José Getúlio, 78/90, no bairro da Aclimação, atua no mercado da Saúde Suplementar e integra o Sistema Unimed, formado por mais de 300 cooperativas espalhadas pelo Brasil. No contexto

hierárquico dentro do cooperativismo, conforme está estruturada a Unimed a nível nacional, a Unimed Fesp se enquadra como uma cooperativa de segundo grau.

01

COOPERATIVAS DE 1º GRAU

São as Unimed Singulares (1º grau), constituídas por um mínimo de 20 pessoas físicas (médicos cooperados), não sendo permitida a admissão de pessoas jurídicas com as mesmas atividades econômicas – ou correlatas – das pessoas físicas que as integram. Também é proibido o compartilhamento de uma mesma região para atuação comercial. Por isso, cada Singular possui sua área de ação geográfica exclusiva.

02

COOPERATIVAS DE 2º GRAU

São chamadas Federações (2º grau), pois organizam os serviços das Unimed filiadas (1º grau) em uma determinada região limitada, facilitando a utilização dos recursos integrados, fazendo também a representação política institucional das Singulares a ela associadas. A constituição de uma federação exige, pelo menos, três cooperativas Singulares filiadas. É permitida a admissão de pessoas físicas, e em relação à comercialização de produtos e serviços, é permitido o compartilhamento parcial da área de ação geográfica.

03

COOPERATIVA DE 3º GRAU

A Confederação é a única Unimed de 3º grau, e trabalha em âmbito nacional, organizando os serviços das Unimed por meio de normatização de padrões, procedimentos e processos, além de representação institucional nacional. Para existir uma Confederação são necessárias, pelo menos, três cooperativas centrais e, que também podem ser Federações.

No âmbito do estado de São Paulo, a Unimed se divide em seis regiões administrativas distintas, conduzidas por seis Federações regionais que são de 2º grau: Federação Intrafederativa Sudeste Paulista, Federação Intrafederativa Nordeste Paulista, Federação Intrafederativa Centro Paulista, Federação Intrafederativa Centro-Oeste Paulista, Federação Intrafederativa Vale do Paraíba e Federação Intrafederativa

Oeste Paulista. Cada uma delas possui o papel de prestar serviços, monitorar as atividades e representar política e institucionalmente as Singulares associadas a elas.

Toda a atuação das Unimeds, seja no estado de São Paulo, ou nas demais regiões do País, são baseadas nos sete princípios universais do cooperativismo, que é uma doutrina praticada mundialmente em diversos ramos de atividade.



Associações parceiras

Em sua natureza cooperativista, a Unimed Fesp trabalha de maneira a somar forças, desenvolvendo um trabalho sempre conjunto no qual as diferentes qualidades e especializações se unem para um objetivo comum. Por isso, diversas organizações são aliadas e associadas à Fesp.

- Aliança Cooperativa Internacional.
- Associação Internacional de Cooperativas de Saúde.
- Fundação Unimed.
- Instituto Coalizão Saúde.
- Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo (Ocesp) (Registro da Fesp nº 263SP-001, ramo Saúde).
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos.
- Seguros Unimed.
- Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo.
- Unimed do Brasil.



MISSÃO

Promover o crescimento e o fortalecimento das Unimeds do estado de São Paulo, em consonância com as diretrizes estratégicas nacionais do Sistema Unimed, oferecendo as melhores soluções aos nossos clientes.



VISÃO

Ser reconhecida pelo mercado por sua atuação de excelência na operação de planos de saúde, nas atividades de inovação e diversificação de negócios.



VALORES

Agir de forma transparente e integradora. Promover os Princípios Cooperativistas. Valorizar e desenvolver os colaboradores. Atuar com foco no cliente.

5. Geração de valor

ENTRADA (INPUTS)

- CAPITAL FINANCEIRO**
- Receitas: R\$ 2,3 MI
 - Custos e despesas: R\$ 2,2 MI
 - Sinistralidade: 85,1%

- CAPITAL HUMANO**
- 824 Colaboradores

- CAPITAL MANUFATURADO**
- Recursos próprios:**
- 53 Hospitais
 - 22 Urgência e emergência
 - 36 Unidades de Atenção Primária
 - 43 Laboratórios
 - 36 Farmácias
 - 7 Óticas
 - 21,3 mil médicos cooperados no Sistema Unimed Paulista

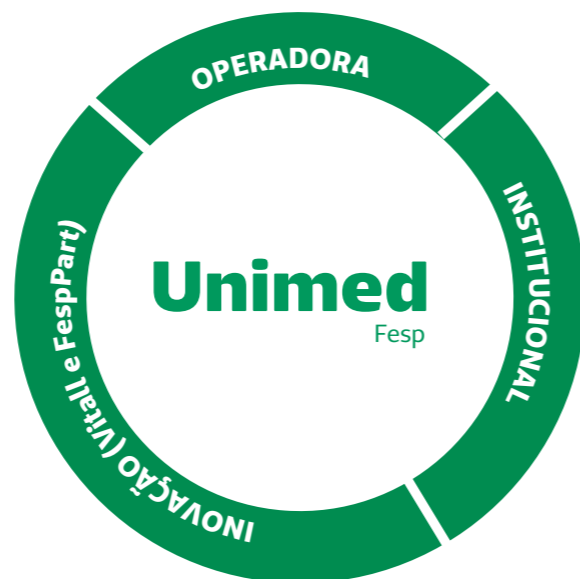
- Rede credenciada:**
- 504 hospitais e hospitais-dia
 - 6.537 Clínicas e Centros de Diagnóstico
 - 847 Laboratórios

- CAPITAL INTELECTUAL**
- R\$ 3,5 milhões investidos em inovação aberta

- CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO**
- 75 Unimeds
 - 530 mil vidas

- CAPITAL NATURAL**
- Recursos hídricos e energéticos

MODELO DE NEGÓCIO



SAÍDA (OUTPUT)

SERVIÇOS DE SAÚDE

INOVAÇÃO

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESULTADOS (OUTCOME)

- CAPITAL FINANCEIRO**
- R\$ 47,6 MI do Resultado Operacional
 - 3,2% Margem Ebitda
 - R\$ 557 MI Liquidez Corrente
 - 6,3% Sobras/Resultado

- CAPITAL HUMANO**
- 30.673 horas de ações educacionais realizadas junto aos colaboradores
 - 68,20% de mulheres no quadro de colaboradores

- CAPITAL MANUFATURADO**
- 28.712 Cirurgias realizadas
 - 1.545.658 Consultas eletivas realizadas
 - 62.126 Internações
 - 7.104.532 Exames laboratoriais e de imagem realizados

- CAPITAL INTELECTUAL**
- 23 Soluções da Vitall
 - Certificação RN nº 507

- 4 Novas startups em aceleração
- 4 Projetos do Sistema Paulista com Distrito
- 300 Pessoas impactadas com o conteúdo no evento Clic

- CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO**
- 479 ações educacionais para Unimeds
 - 20.648 beneficiários acompanhados pelo NAS
 - 514 pessoas capacitadas no Projeto Felix
 - 65 Idosos no Programa Viva Melhor
 - Nota máxima no IDSS pelo terceiro ano consecutivo
 - 0,03 Índice Geral de Reclamações

- CAPITAL NATURAL**
- 100% uso de energia renovável
 - 3.768 kg de resíduos para reciclagem
 - 22 mil litros de água captada da chuva para limpeza externa

ECONOMIA E O MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Em 2023, a economia apresentou uma recuperação acima do que era esperado pelo mercado. A expansão econômica se materializou com a geração de empregos formais, redução de inflação e aumento do poder de compra da população. A influência

positiva da atividade econômica contribuiu para a expansão da população ocupada, o que permitiu que a taxa de desemprego cedesse para 7,6% até o fim de outubro.

Com o cenário inflacionário brasileiro sob controle, em agosto o Banco Central do Brasil iniciou um processo gradual da redução da taxa Selic que

encerrou o ano em 11,75%. Já o índice de inflação oficial (IPCA) foi de 4,62%, ficando abaixo da meta de 4,75%. As estimativas para crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 2023 foram revisadas de 0,5% para 3% ao fim do exercício. Para 2024, segundo o relatório *World Economic Outlook* (do Fundo Monetário Internacional), ao fim

do ano o Brasil deverá ser a 9ª maior economia do mundo (voltando a figurar na lista das 10 maiores economias do mundo).

O cenário global surpreendeu positivamente apresentando crescimento acima do esperado, com mercados de trabalho aquecidos e queda da inflação em meio à elevação das taxas de juros pelos bancos centrais. Ao fim de 2023, os ciclos de alta das taxas básicas de juros parecem ter sido concluídos, porém as autoridades monetárias têm sinalizado que devem deixá-las

em patamares superiores por mais tempo do que esperado anteriormente e este não é um bom sinal para a economia global, pois juros mais altos refletem em menos emprego e crédito mais caro.

Tensões militares e políticas continuarão entre os maiores riscos para a economia global. Ao mesmo tempo que não há fim à vista para a guerra da Rússia com

Ucrânia, as tensões entre Estados Unidos e China sobre Taiwan e as questões envolvendo a península coreana em meio a testes de mísseis da Coreia do Norte devem manter os investidores em alerta em 2024.

O mercado de saúde suplementar continuou a enfrentar desafios e mudanças em 2023, refletindo as tendências do mundo cada vez mais globalizado. Questões como custos crescentes, demanda por cobertura ampliada e avanços tecnológicos impactaram diretamente o balanço das operadoras de planos de saúde. Os juros altos também influenciaram o setor, pois o crescimento de beneficiários no sistema de saúde suplementar está vinculado ao crescimento do mercado formal de trabalho.

Desta forma, as operadoras de planos de saúde que têm ações listadas na Bolsa de Valores B3 apresentaram desempenho muito ruim em 2023, refletindo uma visão negativa de investidores quanto às empresas do setor.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A integridade e transparência sempre foram princípios básicos na gestão da Unimed Fesp. Por isso, a Gestão de Governança, Riscos e Compliance (GRC) da cooperativa trabalha para garantir essas práticas no dia a dia, além de mitigar riscos quanto à credibilidade da marca, em conformidade com as melhores práticas do mercado e no âmbito dos órgãos reguladores e fiscalizadores, contribuindo para a sustentabilidade do negócio.

A estrutura de GRC implementa um processo de governança no qual as áreas que compõem as diferentes linhas de defesa – primeira, segunda e terceira – colaboram de maneira contínua. Essas áreas são regularmente atualizadas sobre a estratégia adotada pela Federação, o apetite definido para os riscos em conformidade com a Resolução Normativa da ANS nº 518/2022 e suas alterações subsequentes. Esse alinhamento visa estabelecer os indicadores de desempenho e risco mais eficazes para monitorar as atividades



de forma adequada.

Os requisitos de governança vão além da mera conformidade com normativas aplicáveis. Ao promover boas práticas de governança, a ANS encoraja as operadoras a incorporar essa cultura em sua organização, promovendo o aprimoramento da gestão de riscos e controles internos.

Comitês, núcleos e grupos de trabalho

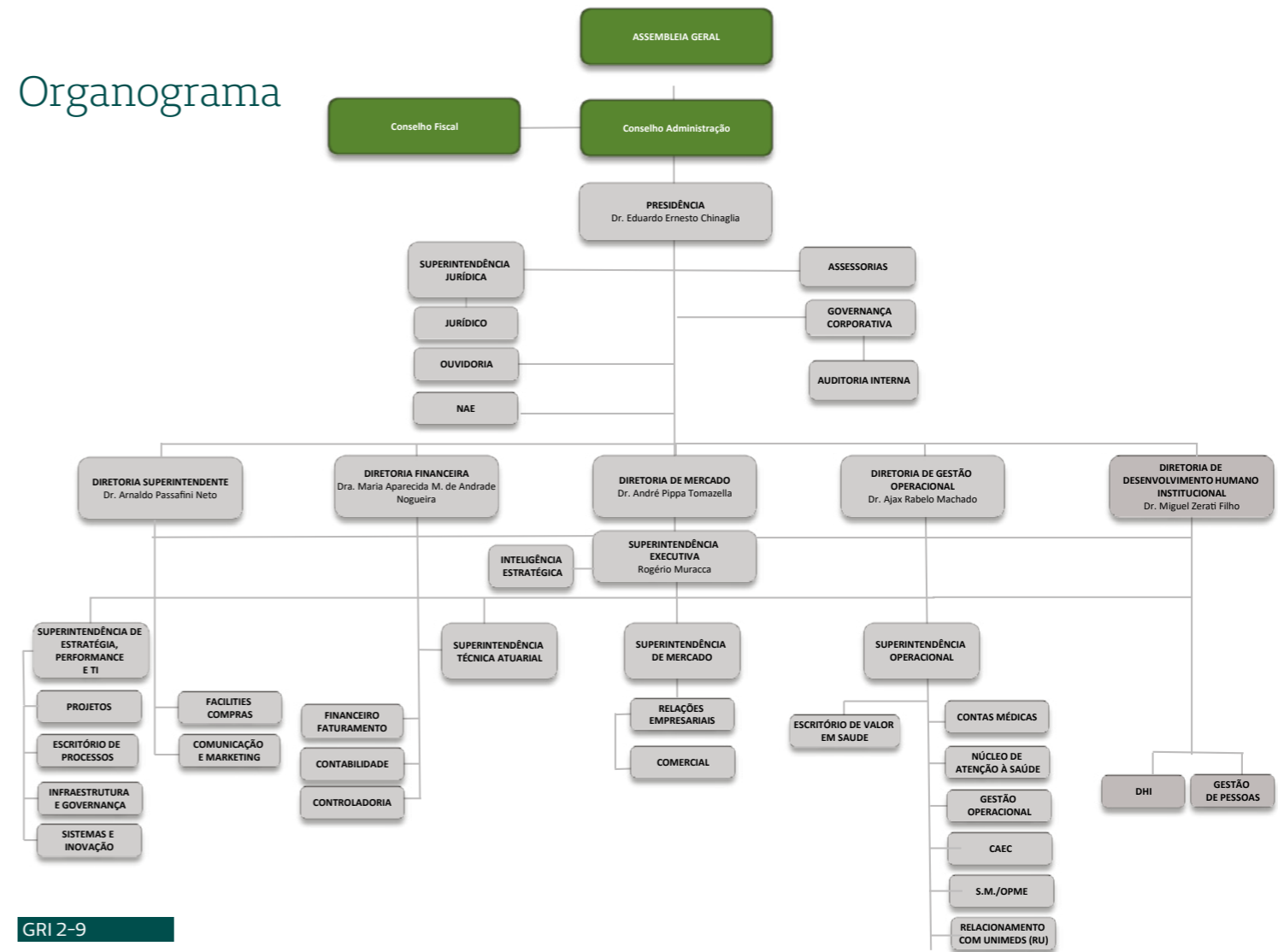
Para saber mais sobre os objetivos e formas de atuação de cada um desses organismos, basta acessar o endereço online: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/estrutura-grc>

- Comitê de Atenção à Saúde (CAS)
- Comitê Estadual de Medicina Baseada de Evidências (MBE)
- Comitê Estadual de Auditoria Médica de Enfermagem (CEA)
- Comitê Estadual de Governança Riscos e Compliance (GRC)
- Comitê Estadual de Intercâmbio (CEI)
- Comitê Estadual de Saúde Baseada em Valor (Coeshv)
- Comitê Estadual de Segurança do



- Paciente (Coeshp)
- Comitê Estadual de Tecnologia da Informação (TI)
- Comitê Gestor da Câmara de Compensação e Liquidação (CCL)
- Comitê Paulista de Mercado
- Comitê Estadual de Inovação e Empreendedorismo
- Comitê Paulista de Serviços e Recursos Próprios (CSRPP)
- Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE)
- Núcleo de Ética
- Núcleo de Investimentos
- Núcleo de Licitação
- Núcleo de Precificação e Reajuste
- Núcleo de Privacidade
- Núcleo de Sinistro
- Núcleo de Sustentabilidade
- Grupo ANS e Judicial
- Grupo de Gestores
- Grupo de Superintendentes
- Grupo Gestão de Regras

Organograma



Assembleias Gerais – Constituídas por delegados das 75 cooperativas associadas, são o órgão máximo da cooperativa, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e defesa da empresa. Suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes ou discordantes, observando as disposições do Estatuto Social. Cada asso-

ciada 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. Reúne-se mensalmente e com-

pete a ele planejar e traçar normas para as operações e serviços e controlar os resultados, sempre dentro dos limites da lei e do Estatuto Social. Seu mandato é de quatro anos (2022/2026), sendo obrigatória, ao término do mandato, a renovação de um terço do quadro e aprovação de um plano de trabalho pelos conselheiros anualmente.

Diretoria Executiva – Composta por

seis dirigentes eleitos por Assembleia Geral dentro dos limites da lei e do Estatuto Social. A gestão é de quatro anos (2022/2026), sendo obrigatória ao término do mandato, a renovação de um terço da Diretoria Executiva. O grupo se reúne ao menos quatro vezes por mês e é responsável por executar as normas para cumprimento dos objetivos da cooperativa.

Conselho Fiscal – Reúne-se mensalmente e é constituído de três membros efetivos e três membros suplentes, eleitos por Assembleia Geral, o qual não se subordina ao Conselho de Administração sendo de sua competência, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Unimed do Estado de São Paulo, 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 (2023/2024), sendo permitida a reeleição, para o período imediato, de um terço dos seus integrantes.

Auditoria Contábil Independente – órgão independente composto por auditores 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. Avalia a eficácia dos controles e a aderência aos requisitos legais e normativos, emitindo pareceres. A contratação e eventual destituição da auditoria independente é responsabilidade do Conselho de Administração. A definição da empresa auditora é pauta anual deste órgão.

Auditoria Interna – A célula atua de maneira independente, reportando-se diretamente à Presidência e ao Conselho de Administração, com o propósito de avaliar e oferecer consultoria, visando agregar valor e aprimorar as operações da Unimed. Anualmente, o Conselho de Administração aprova o cronograma de trabalho da Auditoria Interna, assegurando uma abordagem abrangente, sistemática e disciplinada na avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controles e governança. Os relatórios resultantes das análises são compartilhados com toda a alta administração da cooperativa.



Funções executivas:



DR. EDUARDO ERNESTO CHINAGLIA
PRESIDENTE -
GESTÃO 2022/2026

- Presidente do Conselho de Administração Unimed Fesp (Gestão 2022/2026)
- Membro do Núcleo de Privacidade
- Membro do Núcleo de Investimentos
- Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste
- Membro do Núcleo de Ética
- Membro do NAE
- Diretor Executivo da FespPart (Gestão 2022/2024)

Presidência - Ocupada pelo Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia, que também preside o Conselho de Administração, tendo sob sua gestão as Superintendências Executivas e Jurídica, os departamentos Jurídico, Governança Corporativa, Auditoria Interna, Inteligência Estratégica, Ouvidoria, as Assessorias e o Núcleo de Assuntos Estratégicos.



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 do Núcleo de Investimentos
- Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste
- Membro do Núcleo de Ética
- Membro do Núcleo de Privacidade
- Diretor Administrativo-Financeiro FespPart (Gestão 2022/2024)

Diretoria Superintendente - Ocupada pelo Dr. Arnaldo Passafini Neto, sendo responsável pela estrutura de Superintendência de Estratégia, Performance e TI, Projetos, Escritório de Processos, Infraestrutura e Governança, Sistemas e Inovação, Compras e Facíites e Comunicação e Marketing.



DRA. MARIA APARECIDA M. DE ANDRADE NOGUEIRA
DIRETORA - GESTÃO
2022/2026

- Conselheira de Administração Fesp (Gestão 2022/2026)
- Membro do Comitê Gestor CCL
- Membro do Núcleo de Investimentos
- Membro do Núcleo de Precificação e Reajuste
- Membro Núcleo de Ética
- Presidente do Conselho de Administração FespPart (Gestão 2022/2024)

Diretoria Financeira - Ocupada pela Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade Nogueira, sendo interligada às Superintendências Financeira, Técnica Atuarial e aos departamentos Financeiro, Faturamento, contabilidade e Controladoria.



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
- Conselheiro de Administração FespPart (Gestão 2022/2024)

Diretoria de Mercado - Ocupada pelo Dr. André Domingos Pippa Tomazella, que gere a Superintendência de Mercado, responsável pelas áreas de Relações Empresariais e Comercial.



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
- Conselheiro de Administração FespPart (Gestão 2022/2024)

Diretoria de Gestão Operacional - Ocupada pelo Dr. Ajax Rabelo Machado, que conduz a Superintendência Operacional com 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, Relacionamento com Unimed e Escritório de Valor em Saúde.



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
- Membro do Núcleo de Sustentabilidade
- Conselheiro de Administração FespPart (Gestão 2022/2024)

Diretoria de Desenvolvimento Humano Institucional - Ocupada pelo Dr. Miguel Zeratti Filho, responsável pelas áreas de Desenvolvimento Humano e Institucional e Gestão de Pessoas.



Os membros do Conselho de Administração da Unimed Fesp atuam por um mandato de quatro anos (gestão atual 2022/2026). Simultaneamente, também ocupam o cargo de conselheiros de Administração na FespPart (gestão

2022/2024). Já os integrantes do Conselho Fiscal atuam por um ano (gestão atual 2023/2024) e não ocupam outros cargos na alta administração.

Composição dos órgãos administrativos

Legenda das siglas:
CA: Conselho de Administração
DE: Diretoria Executiva
CF: Conselho Fiscal
CP: Conselho de Presidentes
FI: Federações Intrafederativas



DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DA ALTA LIDERANÇA*

Gênero	CA	DE	CF	CP	FI
	1	1	0	3	1
	23	5	6	73	26
Total	24	6	6	76	27

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

* Entre os períodos de 2022 e 2023 houve apenas uma alteração de 77 para 76 (incluindo a Unimed Fesp) no Conselho de Presidentes (CP), decorrente da liquidação da Unimed Jales.



COMITÊS - 2023

Gênero	CAS	MBE	CEI	CEA	Coesp	COESBV	CCL	Inovação	TI	GRC	CSRP	Mercado
	38	16	212	71	83	46	1	1	6	67	47	13
	12	21	35	49	18	26	8	18	19	54	61	16
Total	50	37	247	120	101	72	9	19	25	121	108	29





COMPOSIÇÃO

Executivo	-	-	-	-	-	-	33,33%	-	8,00%	-	-	3,45%
Não Executivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	66,66%	100%	92,00%	100%	100%	96,55%

COMITÊS - 2022

	38	16	211	66	79	0	1	0	5	67	47	7
	12	21	39	47	11	0	8	0	17	54	61	8

Anualmente é realizada a atualização dos representantes junto às UnimedS que fazem as indicações para os comitês. Em 2023, foram criados os comitês de Inovação e o COESBV.

GRUPOS DE TRABALHO - 2023				
Gênero	ANS e Judicial	Gerencial	Superintendentes	Gestão de regras
	39	11	0	8
	21	13	6	6
Total	60	24	6	14
COMPOSIÇÃO				
Executivo	-	-	-	-
Não Executivo	100%	100%	100%	100%
GRUPOS DE TRABALHO - 2022				
	40	11	0	8
	20	15	6	6

Nomeações, desempenho e remuneração da alta liderança

Os membros do Conselho de Administração (CA), Diretoria Executiva (DE) e Conselho Fiscal (CF) devem ser médicos cooperados das Unimed's associadas, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral (no caso dos conselheiros). A composição da diretoria deve obedecer aos critérios do Estatuto Social.

No caso dos membros dos comitês de assessoramento, núcleos e grupos de trabalho, a DE é responsável pela instituição e instalação de comissões especiais transitórias ou não, para estudar, planejar e coordenar a solução de questões específicas. Esses trabalhos podem ser realizados pela DE, CA, CF, Conselho de Presidentes (CP) e na reunião da Diretoria da Fesp com as diretorias 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.

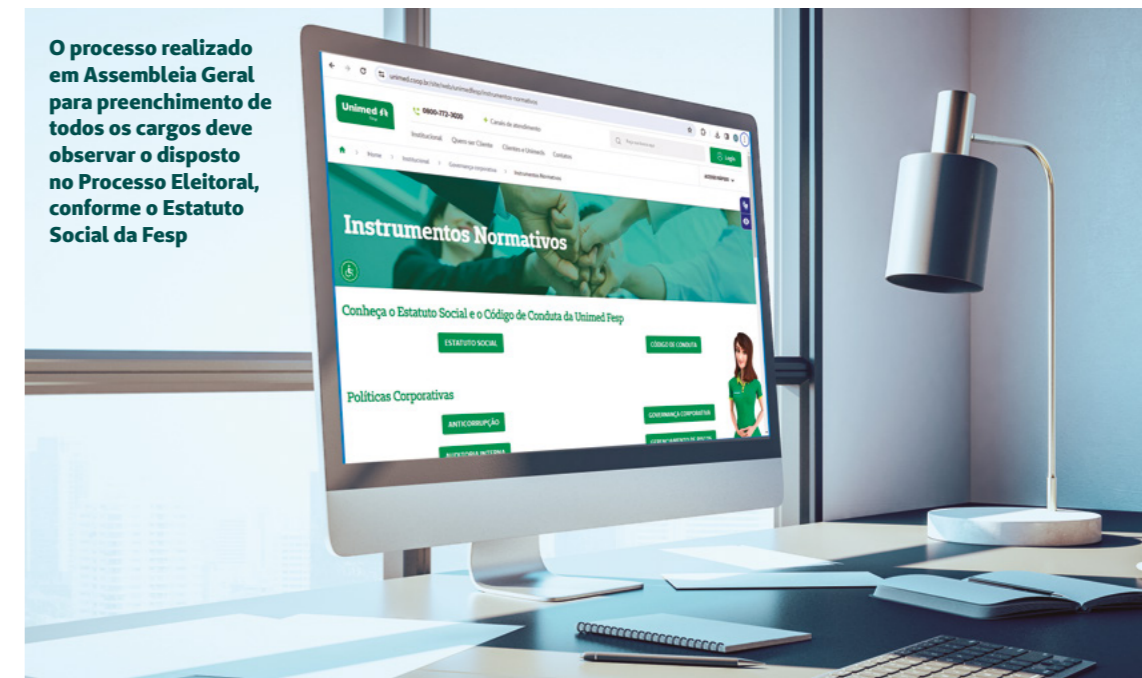
GRI 2-10, 2-18

Os membros do CA, DE e CF são eleitos por Assembleia Geral Ordinária (AGO). Havendo vacância de cargo o processo de eleição poderá ser objeto de Assembleia Geral Extraordinária (AGE).

O processo realizado em Assembleia Geral para preenchimento de todos os cargos deve observar o disposto no Processo Eleitoral, conforme o Estatuto Social da Fesp, em especial

convocação da Assembleia no mínimo com 30 dias de antecedência da realização do ato. No caso de vacância, são observadas as regras estabelecidas no artigo 37 do Estatuto Social da Fesp. Documento disponível em <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/instrumentos-normativos>. Todos os integrantes dos mais altos órgãos têm seu desempenho avalia-

O processo realizado em Assembleia Geral para preenchimento de todos os cargos deve observar o disposto no Processo Eleitoral, conforme o Estatuto Social da Fesp





A divisão hierárquica descrita no organograma funcional é aprovada pelo Conselho de Administração, que gere a Federação junto com a Diretoria Executiva, sob a fiscalização do Conselho Fiscal

do a cada nova ocorrência, ou caso haja necessidade pontual. A partir de então, discute-se a necessidade do plano de ação e de mudanças, sempre com a participação do Conselho Administrativo.

Já o aspecto da remuneração dos membros dos mais altos órgãos administrativos da cooperativa é definido pelos membros associados à Fesp, por meio de Assembleia Geral Ordinária.

Responsabilidades delegadas, impactos e riscos

O modelo de governança da Unimed

Fesp contempla a participação dos mais altos órgãos internos na distribuição de responsabilidades pelos impactos gerados a partir das atividades operacionais e institucionais, tanto no âmbito da economia como no aspecto ambiental e social.

A divisão hierárquica descrita no organograma funcional é aprovada pelo Conselho de Administração, que gere a Federação junto com a Diretoria Executiva, sob a fiscalização do Conselho Fiscal. A Diretoria, enquanto responsável pelas consequências dos atos

da empresa, delega a incumbência de organizar as estratégias que forem estabelecidas ao profissional que ocupa o cargo de superintendente Executivo, que acompanha a implementação em todas as áreas da cooperativa.

Para se manter a par de todos os desdobramentos, a alta liderança recebe relatórios mensais produzidos pelas equipes, ou quando há novas ocorrências. O trabalho começa na Secretaria de Governança, que assessora o Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal, sendo

envolvidas sejam tomadas de modo consistente.

Todo o planejamento de trabalho aprovado pelo Conselho de Administração leva em consideração as atribuições de cada órgão estatutário, legislação, resoluções normativas do órgão regulador, planejamento estratégico, resultados econômicos e financeiros, institucionais, sociais e assuntos de interesse da cooperativa.

Conflitos de interesse

Na hipótese de um possível conflito de interesses entre as matérias sob análise e algum membro dos órgãos deliberativos da Federação, é aplicado o que se prevê no Estatuto Social, na Política Anticorrupção, nos Regimentos Internos e no Código de Conduta da Unimed Fesp, disponíveis em <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/instrumentos-normativos>, devendo o respectivo membro abster-se de votar, ficando a decisão cabível aos demais membros que não possuírem qualquer relação com a ma-

téria em exame.

Os colaboradores e prestadores de serviço devem reportar quaisquer situações de potenciais conflitos de interesses por meio do Canal de Denúncias, podendo ser solicitados a prestar declarações periódicas quanto à inexistência de conflitos. Atualmente o Canal de Denúncias é terceirizado junto à empresa Contato Seguro. Nele os relatos podem ser feitos via website (<https://www.contatoseguro.com.br/unimedfesp>), aplicativo ou por telefone 0800 800 89 89, com funcionamento 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Quando os postulantes a colaboradores iniciam o processo de admissão, chamado de “onboarding”, é disponibilizado o formulário de conflito de interesses. Havendo a identificação de uma situação potencial, a área de Compliance fará planejamento das ações para remediar o conflito e comunicará o superintendente ou diretor responsável para que este decida, em conjunto com área de Compliance e a

área envolvida, sobre o desdobramento da situação.

Em alguns casos, optando o superintendente ou diretor por prosseguir com a contratação do colaborador em questão, o formulário de risco assumido deverá ser assinado pelos responsáveis da área. O monitoramento dos conflitos de interesses será feito periodicamente pela área de Compliance, de acordo com a Matriz de Riscos de Terceiros.

Tratamento de temas críticos

A área de Gestão de Riscos e Controles Internos monitora, periodicamente, os riscos que foram assumidos pela alta administração, conforme os tipos e níveis de riscos, além de emitir recomendações de acompanhamento pela área de negócio e, semestralmente, apresentar relatório à alta direção. Em tratando-se de assunção e monitoramento de riscos ao longo do período de 2020 a 2023, a Unimed Fesp assumiu um total de 28 riscos altos e

críticos.

Considerando a maturidade do processo, no ano de 2023 foi realizado o monitoramento dos riscos assumidos em conjunto com as áreas responsáveis pelo contrato de risco. Após análises e testes dos 28 riscos altos e críticos monitorados, definiu-se por manter apenas dez CNPJs sob monitoramento constante.

Entre as diversas ações realizadas neste ano a respeito da gestão de riscos e controles internos, destaca-se o diagnóstico acerca do funcionamento, estrutura e segurança dos controles internos, em consonância com a RN 518 e demais políticas e normas internas. Para isso, foram aplicados métodos de avaliação como *brainstorming*, análise de documentação e *reperformance*. Ainda no período relatado, houve a apresentação do Sistema de Gestão de Riscos e Controles Internos às áreas de negócios da Fesp, com a participação dos gestores e Agentes de Compliance.

Nesse mesmo contexto, a área de

ASSUNÇÃO DE RISCOS

RISCOS ASSUMIDOS 2020/2022

22

RISCOS ASSUMIDOS 2023

6

TOTAL 28



A área de Gestão de Riscos e Controles Internos monitora, periodicamente, os riscos que foram assumidos pela alta administração

Auditoria Interna trabalha de forma independente, com reporte direto à Presidência e ao Conselho de Administração, contando com apoio técnico da Gestão de Governança, Riscos e Compliance. Os temas prioritários são fundamentados em análise de riscos, consistente com os objetivos da cooperativa, e os resultados são apresentados à alta administração além dos envolvidos nos processos, por meio de

relatório analítico que inclui a relação dos pontos de vulnerabilidade e melhoria identificados, os riscos envolvidos, opinião da Auditoria, o plano de ação, prazo e responsáveis pela execução do plano de ação.

Periodicamente, conforme prazos acordados/estabelecidos, ocorre o reporte do status detalhado da implementação dos planos de ação para as gerências, diretorias e conselhos.

Para a Diretoria Executiva, obrigatoriamente, devem ser reportadas as deficiências significativas de controles e outras pendências relevantes dos trabalhos de auditoria não concluídas dentro do prazo estipulado. Os papéis de trabalho e as informações geradas pela Auditoria Interna são de natureza confidencial e seu arquivo e salvaguarda são de responsabilidade da área.

Entre as atividades de responsabilidade da área, está o monitoramento das auditorias de anos anteriores (2020, 2021 e 2022), e foram analisados 18 relatórios que totalizaram 845 planos de ação, dos quais 368 foram prorrogados devido a questões ligadas aos projetos, orçamentos ou alinhamento com outras áreas. Desse total, 26 estão parcialmente implementados e 451 foram implementados, com apresentação das evidências (RN 507 e RN 518), sendo monitorados pela Perinity (ferramenta de solução integrada de gestão de riscos, compliance e auditoria).

Na realização do monitoramento dos aspectos ligados à Lei Geral de Pro-

teção de Dados (LGPD), dos 340 planos de ação e prazos avaliados nas áreas, 241 foram prorrogados e 99 foram implementados, sendo monitorados.

Qualificação dos altos órgãos de governança

São ofertadas e realizadas ações educacionais que contemplam as Unimed do estado de São Paulo mediante planejamento anual, que é baseado no Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD), por meio do qual as Unimed, tanto as Intrafederativas como as Singulares, como áreas internas da Fesp,

sinalizam as necessidades de capacitação e formação dos profissionais. Para viabilizar esse trabalho, Federação mantém uma parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no estado de São Paulo (Sescoop-SP).

A produção e oferta das ações educativas às Unimed, médicos cooperados e dirigentes do estado, que se desdobram em cursos, palestras, workshops, eventos, oficinas, reuniões, dentre outros, são conduzidas pela Diretoria de Desenvolvimento Humano e Institucional. As ações são voltadas para o desenvolvimento de pessoas

(competências, habilidades e atitudes requeridas para o desempenho das atividades profissionais) nos âmbitos operacional, tático e/ou estratégico para contribuir com os objetivos organizacionais, o aumento do engajamento, a retenção de talentos e a qualidade dos serviços ofertados aos nossos clientes.

As ações educacionais promovidas para a alta administração visam proporcionar aos participantes a possibilidade de atualização de conhecimentos sobre governança e gestão de cooperativas de saúde, atuação em conselhos de administração e fiscal, e análise de demonstrações financeiras da cooperativa. A ideia é proporcionar ferramentas, manter o negócio sustentável e atender aos objetivos sociais e anseios dos seus sócios cooperados, buscando a compreensão dos fatores e a adoção das melhores práticas de gestão, fazendo frente aos desafios e promovendo alternativas para melhor explorar as oportunidades, alinhadas com o cumprimento às obrigações, exigências e normas que regem o negócio e o mercado.

AÇÕES EDUCACIONAIS PARA A ALTA ADMINISTRAÇÃO EM 2023	CARGA HORÁRIA (H)	QUANTIDADE DE AÇÕES EDUCACIONAIS (DIAS DE AULA)	UNIMEDS PARTICIPANTES	CONCLUINTES
1º Seminário de Atualização do Programa Capacita Saúde: Cenários e Tendências do Mercado de Saúde Suplementar (turma exclusiva para ex-alunos do programa)	12	4	21	13
Formação para Conselhos Fiscais (EAD)	16	8	64	54
Formação para Conselhos Administração (EAD)	16	8	38	30
Programa de Gestão e Governança de Cooperativas de Saúde	60	20	51	39
Curso Análise das Demonstrações Financeiras e Contábeis - Turma 1	8	2	44	41
Curso Análise das Demonstrações Financeiras e Contábeis - Turma 2	8	2	25	20
Total	120	44	243	197



Código de Conduta

Unimed
Fesp

Além dos cursos mencionados na tabela “Ações educacionais para a alta administração em 2023” ocorreu, também, o treinamento de reciclagem dos assuntos de Governança Corporativa para os membros da Diretoria Executiva, superintendentes e gestores da Fesp, em parceria com o SESCOOP-SP, durante três dias.

Políticas, práticas e compromissos

Sempre pautada pela transparência, responsabilidade e ética, a tomada de decisões na Unimed Fesp é conduzida por órgãos que se relacionam, garantindo o alinhamento de interesses e o controle sobre suas atividades. A cooperativa possui políticas corporativas segundo o mais alto padrão de governança.

Em 2023 a Fesp foi certificada pelo segundo ciclo com o selo Empresa

O Código de Conduta da Unimed Fesp norteia as interações diárias da empresa

GRI 2-27

Pró-Ética, entregue pela Controladoria Geral da União (CGU), uma premiação que visa conscientizar o setor privado sobre a importância de prevenir e implementar medidas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude, no qual o processo de diligência ganha grande destaque, atuando com a precaução e garantindo que a cooperativa esteja trabalhando com empresas éticas.

O Código de Conduta da Unimed Fesp norteia as interações diárias da empresa, refletindo princípios, va-

lores e o padrão de comportamento apropriado e o não apropriado que se estende aos colaboradores, partes relacionadas e terceiros. O processo de Due Diligence existe para garantir que a cooperativa esteja em conformidade com o disposto no Código de Conduta e demais regramentos da cooperativa. O conjunto de instrumentos normativos e políticas vigentes na Unimed Fesp estão disponíveis no endereço: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/instrumentos-normativos>

Tanto colaboradores como pres-

tadores de serviço devem reportar quaisquer situações que estejam em desacordo com as normas e o Código de Conduta da Unimed Fesp por meio do Canal de Denúncias. Podem esclarecer dúvidas acerca dos processos internos e, sempre que necessário, poderão solicitar aconselhamento sobre esses temas com as áreas de negócios e consultar os procedimentos internos mapeados e descritos.

O Código de Conduta da cooperativa contempla o compromisso da Federação com a não discriminação, promovendo junto a todos os públicos de relacionamento os direitos humanos internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles voltados aos grupos em situação de risco ou vulneráveis. Internamente, todos os colaboradores são orientados a conhecer e atuar segundo o Código de Conduta da cooperativa, disponível na Intranet. Em 2023 foram realizadas palestras para os colaboradores abordando o tema da diversidade e inclusão.

Em 2023 foram realizadas palestras para os colaboradores abordando o tema da diversidade e inclusão



Tal conjunto de documentos, políticas e compromissos, conforme listados, é aprovado em reuniões da Diretoria Executiva ou do Conselho Administrativo, sendo também evidenciados por meio de ata. Quando necessário, podem ser solicitados à Secretaria de Governança, setor responsável pelo arquivamento em local específico e seguro.

■ Instrumentos normativos: são todos os documentos (Norma Geral, Circular Normativa, Instrução Normativa e Procedimento) que estabelecem e

formalizam diretrizes básicas para suportar os processos funcionais da empresa. Eles definem, entre outros, a estrutura de autoridade, responsabilidades, alçadas e delegação de poderes, expressos de maneira detalhada e objetiva.

■ Manual: é um guia de instruções que serve para detalhamento do uso de um dispositivo para padronizar processos de trabalho, transmitindo informação às pessoas para desenvolverem-se em uma determinada situação, mitigando divergências.

- Memorial descritivo: é um instrumento que detalha um programa ou projeto a ser realizado, em que estão relacionados todos os itens mínimos.
- Norma: estabelece as regras a serem cumpridas para se atingir o objetivo proposto pela organização.
- Políticas: são os 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 atingimento dos objetivos estabelecidos pela estratégia da Fesp, bem como na elaboração dos demais instrumentos normativos e têm a finalidade de orientar a ação dos gestores estabelecendo o modo de agir da

Quando necessário, o conjunto de documentos podem ser solicitados à Secretaria de Governança

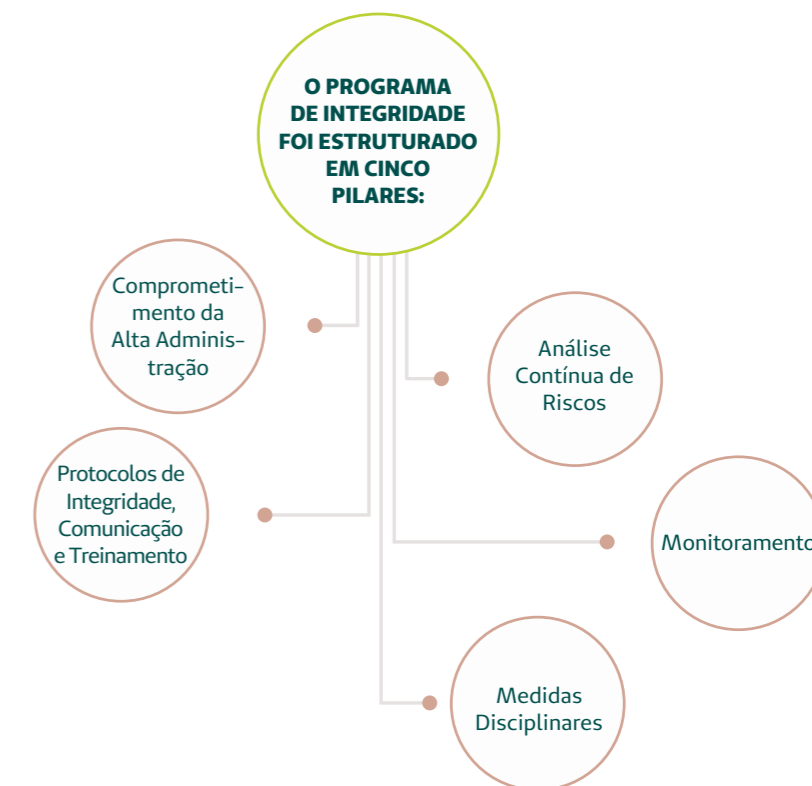
empresa, expresso de maneira geral e abrangente.

- Procedimento operacional: descreve a forma de se executar as atividades necessárias para se atingir o objetivo proposto pela organização.
- 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.

A cooperativa dispõe, ainda, da Norma Zero, que tem como objetivo orientar todos os colaboradores quanto à sistemática de elaboração, análise, padronização e definição de modelos dos instrumentos normativos, estratégicos e operacionais. São realizados treinamentos por meio das reuniões dos Agentes de Compliance, que possuem a responsabilidade de disseminar o conhecimento nos respectivos departamentos e, entendendo ser aplicável, o conteúdo é inserido na trilha de conhecimento.

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 Integridade, que foi desenvolvido em observância ao arcabouço regulatório direcionado ao fortalecimento da ética,

dos controles internos, da governança corporativa e ao combate à fraude e à corrupção, com destaque para a Lei n. 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção Brasileira, regulamentada pelo Decreto nº. 11.129/2022.





A estrutura segue as recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), organismo que define as principais diretrizes de integridade no País. O sucesso do Programa conta com o comprometimento da alta administração, a implementação e o aperfeiçoamento contínuo de ações de prevenção e combate à corrupção.

Com base na identificação e análise de riscos, a Unimed Fesp desenvolve e aplica políticas e instrumentos para prevenir, detectar e remediar a ocorrência de ilícitos que possam ameaçar seus objetivos, incluindo aqueles relacionados a fraudes e corrupção. Um conjunto normativo que visa minimizar a ocorrência de ilícitos em suas

atividades está presente na Fesp, tais como: Política Anticorrupção, Código de Conduta, Gestão de Riscos, Governança Corporativa, Auditoria Interna, Due Diligence, Canal de Denúncias e Proteção ao Denunciante. Periodicamente, ocorre a devida atualização da documentação, quando necessário, bem como a comunicação sobre o assunto para todos os colaboradores por meio dos canais de comunicação da Unimed Fesp, como o Portal Unimed Fesp, Qualiex, Conecta Fesp (e-mail interno), TV Corporativa, Intranet e Viva Engage (Yammer).

Já para o público externo, são enviados e-mails, realizados treinamentos sempre que aplicáveis, além da manutenção de documentação disponível no Portal da Unimed Fesp na Intranet, acessível a todos.

Em 2023, a Unimed Fesp não recebeu manifestações comprovadas relacionadas a casos de corrupção (oferecer, prometer, fornecer ou autorizar qualquer pessoa a dar dinheiro ou outros itens de valor a agentes públi-

cos) e de fraude (atos de má-fé com o intuito de lesar ou ludibriar a organização). Todas as denúncias de corrupção e fraude são devidamente investigadas pelo Compliance, com o apoio e suporte da equipe de Auditoria Interna e reportadas para o Núcleo de Ética da Unimed Fesp.

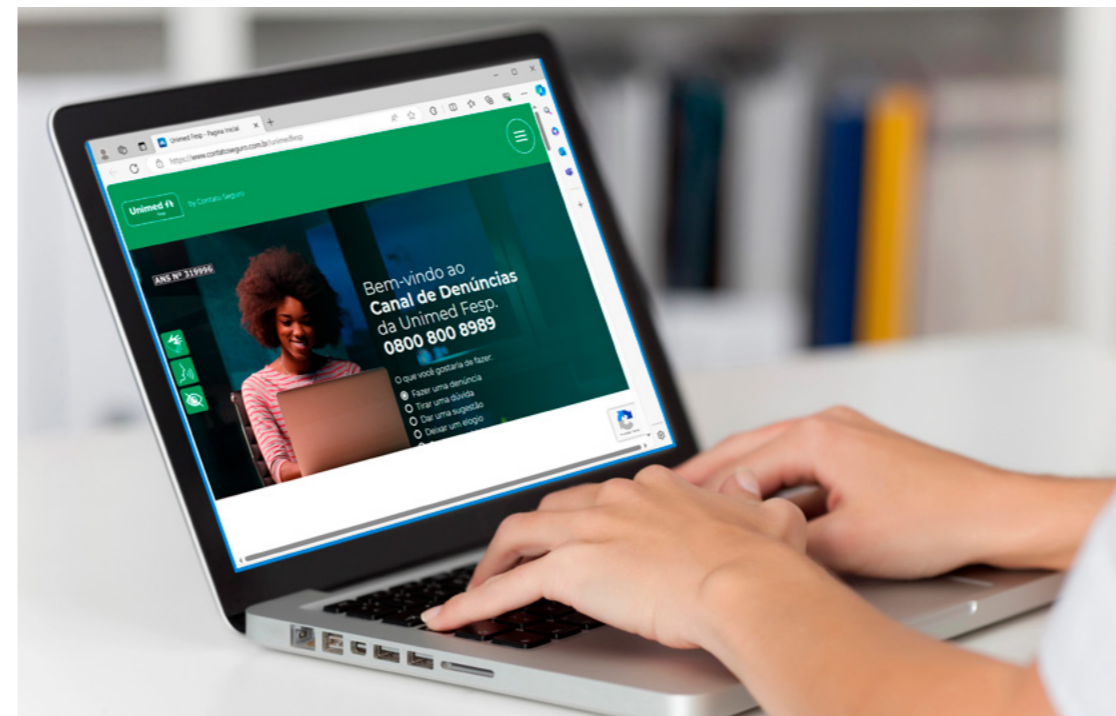
O Código de Conduta e a Norma de

Medidas Disciplinares preveem a aplicação de sanções em caso de comprovação da prática de atos lesivos para a cooperativa e a sociedade, tais como: advertência verbal, suspensão e desligamento por justa causa do colaborador. As medidas serão aplicadas de acordo com a gravidade do caso.

Qualquer situação identificada

como crucial é reportada para a Diretoria Executiva e órgãos de governança, conforme determinado na RN 518, e toda situação contrária à atuação da empresa deve ser comunicada via Canal de Denúncias, de forma que os assuntos são reportados ao Núcleo de Ética.

Em relação ao período de 2023 a Unimed Fesp não ocasionou nenhuma situação que tenha sido categorizada como de impacto negativo em sua imagem reputacional, atuando sempre com as melhores práticas de mercado em suas atividades. Existe uma ampla divulgação do Canal de Denúncias da cooperativa, aberto aos colaboradores, terceiros e público externo, que podem enviar suas reclamações, dúvidas e elogios 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma anônima ou não. Quando são realizadas queixas por in-



Toda situação contrária à atuação da empresa deve ser comunicada via Canal de Denúncias

termédio deste canal relacionadas à operação dos serviços de saúde, é realizado um direcionamento do relato para a área interna responsável pela questão abordada.

O Programa de Integridade que, entre outras funções, avalia as demandas do Canal de Denúncias, realiza semestralmente um relatório apresentado à alta administração, sendo de responsabilidade do Núcleo de Ética, bimestralmente, a avaliação das demandas e medidas a serem aplicadas.

Pela maturidade deste Programa, com o auxílio das políticas e procedimentos internos sobre o tema e abrangência das ações de ética e compliance, a Fesp atua adequadamente para impedir e/ou

mitigar eventuais riscos relacionados à corrupção em todas as operações, atuando no papel de acultramento e levando ao conhecimento de todos a importância da denúncia de situações que possam configurar atos de corrupção, seja do público interno da cooperativa, como dos terceiros que se relacionam com a Unimed Fesp.

A Fesp conta, também, com um Plano de Continuidade dos Negócios (PCN), que tem como o principal objetivo estabelecer as medidas a serem tomadas para identificar e prevenir as possíveis contingências, que poderão trazer um impacto negativo considerável sobre a condução das atividades de uma organização em situações de crise. O PCN é de conhecimento de todos, e o documento está disponível para acesso público interno no sistema Qualiex. Desta forma, conforme exposto no documento, qualquer colaborador, assim

O PCN, tem como o principal objetivo estabelecer as medidas a serem tomadas para identificar e prevenir as possíveis contingências



São diversas as frentes de trabalho desenvolvidas pela Fesp para monitorar, colher, responder e desenvolver melhorias

que identificar emergências e/ou crises, deverá acionar por telefone, Teams ou e-mail a área de Gestão de Riscos e Controles Internos para avaliar a situação e, se necessário, o acionamento do Grupo de Crise (para cada situação haverá um grupo diferente)

Além do PCN, há o Plano de Resposta a Incidente (PRI), documento baseado no Manual de Gestão de Crise da Unimed do Brasil, que traz em forma de cartilha, as principais respostas a serem dadas a eventuais situações de crise. Em 2023, o PCN foi atualizado e aprovado pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria

Executiva. Para fortalecer a disseminação dessas diretrizes a todos os funcionários, as políticas e planos foram apresentadas nas reuniões internas (Grupo de Gestores e Agentes de Compliance), além da divulgação nos canais de comunicação a todos os colaboradores.

O PCN está disponível para acesso do quadro funcional pelo sistema Qualiex. Desta forma, conforme exposto no documento, qualquer colaborador, assim que identificar emergências e/ou crises, deverá acionar por telefone, Teams ou e-mail a área de Gestão de Riscos e Controles Internos, para ava-

liar a situação e se necessário o acionar o grupo de crise (para cada situação haverá um grupo diferente).

Reparação de impactos negativos

São diversas as frentes de trabalho desenvolvidas pela Fesp para monitorar, colher, responder e desenvolver melhorias com bases em manifestações de impacto potencialmente negativo advindas da operação da cooperativa. Um grupo de trabalho composto por gestores e colaboradores das diversas áreas da empresa se reúne mensalmente para avaliar o número de ações judiciais e demandas



As mídias sociais Instagram e Facebook são monitoradas por meio da ferramenta Buzzmonitor

registradas por beneficiários junto à ANS no mês anterior.

Neste fórum, são apresentadas as providências adotadas para mitigar novas ocorrências, mudanças de fluxos e correções de falhas operacionais. Também são apresentadas as resoluções normativas da agência de maior impacto, bem como informações relativas ao ranking de reclamações divulgado pela autarquia. São apresentadas, ainda, informações relativas ao Ressarcimento ao SUS, Consumidor.gov e da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

(Procon). A ata da reunião é encaminhada mensalmente à alta direção.

Sempre que são observados efeitos e impactos negativos das atividades realizadas pela Unimed Fesp, incluindo queixas em diversos níveis, a Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec) da cooperativa atua diretamente em cada situação, sempre segundo as resoluções normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a saber: RNs 561, 438, 541, 566 e, também, em acordo com o decreto 11.034/2022, que regulamenta o

Código de Defesa do Consumidor.

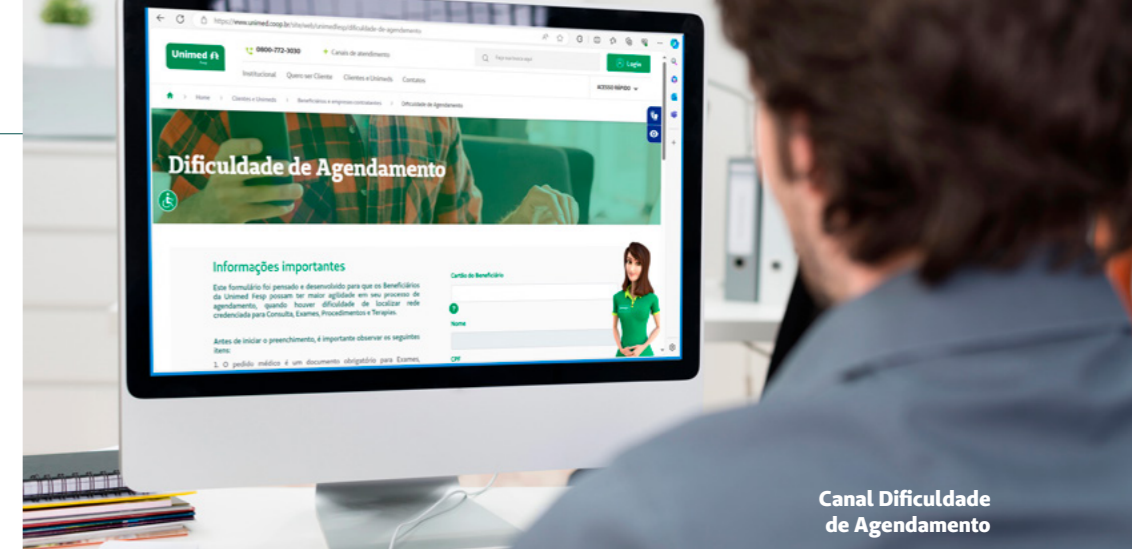
A identificação das manifestações se dá por meio de um monitoramento constante dos canais de entrada, seguindo o que está descrito nos procedimentos operacionais internos, com tempo de resposta avaliado via Customer Relationship Management (CRM) da Salesforce.

■ Mídias sociais Instagram e Facebook: monitoramento realizado por meio da ferramenta Buzzmonitor. As postagens são respondidas no “inbox” destas mídias. Algumas pu-

blicações pontuais explicitadas em aberto também são respondidas em aberto, e as mensagens assistenciais publicadas no Google Business.

■ WhatsApp e Chat: as demandas recebidas nesses canais que são transferidas para o atendimento humano são tratadas por meio da ferramenta LiveChat Unimed. O número disponibilizado para uso público é: (11) 2146-0750.

■ ChatBot – Sara: disponível no portal da Unimed Fesp, Área do Cliente e aplicativo da Unimed Fesp.



Canal Dificuldade de Agendamento

■ Formulários: disponíveis no Portal da Fesp pelo seguinte endereço: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp>. As demandas registradas neste canal são integradas com o CRM tratadas pelo Caec.

■ Análise de cobertura: neste canal são incluídas solicitações de análise de cobertura contratual e/ou do rol da ANS. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/analise-de-cobertura>.

■ Dificuldade de agendamento: neste canal são incluídas solicitações de busca de rede credenciada quando o beneficiário encontra dificuldade de localizar um prestador que atenda a sua necessidade ou que tenha

disponibilidade de agenda. Disponível online pelo seguinte endereço: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/dificuldade-de-agendamento>.

■ fale.conosco@unimedfesp.coop.br*: para este e-mail são enviados questionamentos e documentos.

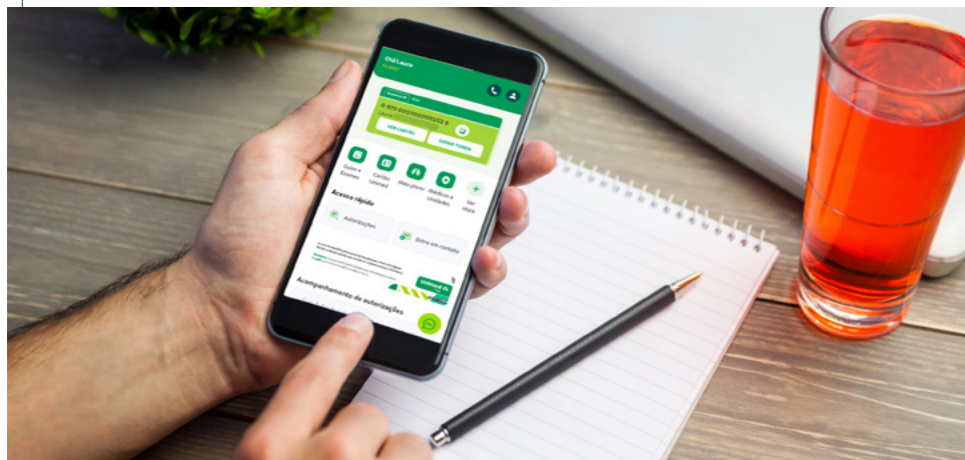
■ sac.agendamento@unimedfesp.coop.br*: para este e-mail são enviados pedidos médicos para auxílio na busca de rede credenciada, quando o formulário do Portal da Unimed Fesp está indisponível.

■ atendimento.Caec@unimedfesp.coop.br*: para este e-mail são enviados documentos para análise se a cobrança realizada pelo prestador

*As demandas que chegam por estes e-mails são integradas ao CRM (Salesforce) e são tratadas pelo Caec.

credenciado é indevida e deve ser revertida à operadora de saúde.

- sac.remocao@unimedfesp.coop.br*: para este e-mail são enviados documentos para o Caec acompanhar e intervir sempre que necessário, envolvendo questões de transferência inter-hospitalar de um beneficiário da Fesp.
- Aplicativo Unimed SP – Clientes: as demandas registradas no aplicativo de smartphone integram o CRM e são tratadas pelo Caec.



- Área do Cliente: página com serviços como acesso a autorizações, guia médico, dados cadastrais, carências, atendimento online, canais de atendimento, extrato de utilização e solicitação de reembolso, histórico financeiro, 2ª via de boleto, entre outros. Quando o beneficiário não acessa esta página para utilizar as aplicações disponíveis, ele aciona o Caec pelo telefone 0800-772-3030, que por sua vez acessa o recurso para baixar os documentos solicita-

dos, enviando-os ao cliente. Disponível em: <https://portalclientes.unimedfesp.coop.br/>.

- GPU (Gestão de Protocolos Unimed): quando o cliente aciona a Unimed da área de ação em que reside (Unimed executante) com uma demanda que requer análise da Unimed origem (a Unimed que detêm o contrato do cliente – neste caso a Fesp), a Unimed coirmã registra a solicitação no sistema Gestão Institucional Unimed (desenvolvido pela Unimed do Brasil), que gera um protocolo de atendimento a ser tratado pela Federação.
- Atendimento telefônico: canal disponível 24h por dia, 7 dias por semana. Os beneficiários podem esclarecer dúvidas, obter auxílio na indicação de rede, registrar solicitações, elogios, sugestões e reclamações, realizar cancelamento de planos, acompanhar o status das solicitações de autorização, dentre outras demandas.
- Telefones disponibilizados: 0800-772-3030 (informações em geral,



O beneficiário que estiver na cidade de São Paulo pode ser atendido presencialmente

solicitações, reclamações, cancelamentos etc.), (11) 3385-6074 (consulta de status dos pedidos de autorização), (11) 3385-6086 (consulta de status dos protocolos de dificuldade de agendamento) e (11) 3385-6087 (solicitações e acompanhamento do andamento das remoções).

- Atendimento presencial: o beneficiário que estiver na cidade de São Paulo e preferir ser atendido presencialmente, pode dirigir-se à Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação – São Paulo/SP – CEP: 01509-000. Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Além disso, a reparação de impactos negativos também ocorre a partir do plano de ação elaborado com informações da pesquisa de satisfação da Fesp e Net Promoter Score, da busca de solução nos processos de clientes no local, remoções e agendamento e pelo monitoramento de ligações do atendimento telefônico.

Os stakeholders que são os usuários-alvo desses mecanismos estão sempre envolvidos na operação de cada uma dessas tratativas, pois os beneficiários recebem o link do Net Promoter Score por meio de SMS e e-mail,

logo após o protocolo de atendimento ser encerrado. Quando a demanda é atendida, é nesta pesquisa que eles avaliam o atendimento prestado, no qual é possível fazer comentários. Existem diversos fóruns formais para discutir melhorias com base em indicadores, como o Grupo de Notificações de Intermediação Preliminar, o Grupo de Trabalho ANS e reuniões internas com os gestores.

Ouvidoria

De maneira paralela e complementar a todo esse trabalho, também como porta de entrada, há a Ouvidoria da Unimed Fesp, que fica à disposição de todos os beneficiários que queiram manifestar reclamações, consultas, sugestões, elogios ou denúncias, lembrando que a cada demanda finalizada, é feita uma pesquisa de satisfação do atendimento realizado. Anualmente, a Federação envia o Relatório de Atendimento das Ouvidorias (REA) para a ANS, no qual consta um item específico relacionado às melhorias em con-

*As demandas que chegam por estes e-mails são integradas ao CRM (Salesforce) e são tratadas pelo Caec.

formidade à Instrução Normativa 2 da agência reguladora. A Ouvidoria pode ser acessada via:

- Ouvidoria no Portal Unimed Fesp: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/ouvidoria>
- E-mail: ouvidoriaunimed@unimed-fesp.coop.br
- Aplicativo Unimed SP – Clientes.
- Correspondência.
- Atendimento presencial.

Canal de Atendimento ao Titular

Questões que envolvam a privacidade ou perda de dados também podem ser abordadas pelos clientes junto à Unimed Fesp, e uma das portas de entrada para isso é o Formulário de Solicitação dos Titulares dos Dados Pessoais, que fica disponível no endereço <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/privacidadedados>, e que tem como objetivo permitir que o titular dos dados pessoais entre em contato com a Federação para requerer seus direitos, previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Uma das formas de se abordar questões que envolvam a privacidade ou a perda de dados, é pelo portal da Fesp

Em 2023, foram feitos nove pedidos sendo: dois rejeitados por ausência de comprovação de titularidade; uma correção de e-mail, atendida; dois pedidos para reemissão da 2ª via do cartão de beneficiário, que foi encaminhada para o canal correto; um pedido de carta de permanência, encaminhada para o canal de atendimento correto; um pedido de acesso e informação sobre o prazo de guarda, que foi atendido; um pedido de informação sobre a efetivação do seu cadastro como dependente, que foi encaminhado para o canal correto de atendimento; uma manifestação informando a vulnerabilidade do sistema cadastral dos beneficiários de uma

empresa contratante, que foi atendida pela equipe de segurança da informação Fesp. Esta solicitação foi registrada no sistema OneTrust. Não houve registro de violação a privacidade e/ou perdas de dados pessoais dos titulares que possuem tratamento junto à Unimed Fesp.

Segurança da informação

Em 2023 a Unimed Fesp desenvolveu diversos projetos e ações em torno do tema da segurança da informação. Foram iniciadas as atividades de aculturação da utilização dos recursos de tecnologia e informação visando ampliar a proteção contra possíveis

violações de dados, em especial os dados pessoais e sensíveis. O resultado desse trabalho, foi apresentado aos diretores, gestores e aos demais colaboradores, demonstrando exemplos de conteúdos compartilhados de forma indevida e orientando a maneira correta de proceder.

O ambiente tecnológico passou por um teste completo de intrusão, que direcionou esforços das equipes da tecnologia para as adequações necessárias, garantindo e ampliando ainda mais os parâmetros para a segurança tecnológica e das informações. Além disso, houve importante investimento para a

monitoração do ambiente e frentes de análise de vulnerabilidades.

Foram formalizados cinco novos documentos (entre políticas, procedimentos e normativas) e atualizados outros oito, fortalecendo a transparência, as regras e os processos da área de tecnologia para o negócio, destacando-se a revisão e atualização da Política de Segurança da Informação.

Durante o período do ano relatado, teve início o processo de avaliação e aderência dos fornecedores de tecnologia a requisitos de segurança da informação, pautados sobre a ISO 27001:2022, processo esse que se estenderá aos demais for-

necedores da Unimed Fesp, de forma a garantir que a cadeia de suprimentos (produtos, serviços e infraestrutura), esteja alinhada. Além disso, as bases de dados, bem como os dispositivos individuais dos colaboradores, foram contempladas com recursos de ponta para criptografia, importante requisito de segurança estabelecido nas melhores práticas. Em paralelo, mecanismos de gestão e controle de dispositivos móveis estão em implementação.

O processo de *backup* dos dados



da Unimed Fesp conta com parceiro externo para armazenamento das fitas e, desde o segundo semestre, o trabalho é realizado com um parceiro para sediar o DataCenter, promovendo então, altos níveis de segurança de dados e informações, que também contemplam a ISO 27001:2022.

Nas áreas que sustentam todo o ciclo de vida dos sistemas e aplicações, houve a conclusão de um projeto que estabelece as melhores práticas para desenvolvimento seguro (DevSecOps), no qual novos controles e competências foram incluídos no processo, seja para novas demandas, seja para manutenção do repositório atual.

A Federação iniciou, também, as atividades de aculturação da utilização dos recursos de tecnologia e informação visando melhorar a segurança da informação e as possíveis violações de dados, em especial os dados pessoais e sensíveis. O resultado desse trabalho foi apresentado aos diretores, gestores e aos demais colaboradores,

demonstrando exemplos de conteúdos compartilhados de forma indevida e orientando a maneira correta de proceder, inclusive com aplicação de medidas disciplinares, quando aplicável.

O conjunto dessas ações demonstra que a Unimed Fesp vem evoluindo e ganhando maturidade de seus controles e processos, especialmente frente à adequação para a LGPD, com automação e gestão dos mapeamentos de dados, gestão das demandas dos titulares dos dados, interação das demandas jurídicas e operacionais, atualização dos colaboradores, executivos e terceiros por meio de palestras e consultorias, além de auditorias internas e externas, que fomentam a melhoria contínua dessa operação. Para saber mais, confira o item Treinamentos de segurança e privacidade de dados em Capital Intelectual.

ESTRATÉGIA E SUSTENTABILIDADE

Em 2023, a estratégia da Unimed Fesp foi revisitada com o propósito de

alavancar os seus resultados e sua diferenciação no mercado, tendo como diretriz o aproveitamento das principais oportunidades de negócio derivadas das atividades da Operação de Planos de Saúde (OPS), do Hub de inovação Vitall e da gestora de ativos (FespPart).

Contando com o apoio de uma consultoria especializada no tema, a 3GEN, além da equipe executiva formada pela presidência, diretorias e superintendências – tendo as conclusões finais discutidas e aprovadas junto ao Conselho de Administração e stakeholders associados – a revisão foi executada a partir de cinco etapas: diagnóstico, posicionamento, tradução, gestão e implementação. Na etapa de diagnóstico ocorreu o planejamento da iniciativa, a análise das informações de negócios da cooperativa, entrevistas com as lideranças, diretores executivos, superintendentes e gerentes, e a construção de cenários futuros. Já na etapa de posicionamento, foram identificadas

as oportunidades e riscos, discutidos o portfólio e os respectivos modelos de negócio e definidos os temas e as diretrizes estratégicas.

Na etapa de tradução, foi desenhado o Mapa Estratégico, definidas as ondas de implementação dos temas estratégicos, os indicadores de desempenho para cada um dos objetivos, as metas estratégicas de curto, médio

e longo prazo e a construção do portfólio de programas, projetos e ações estratégicas. Por sua vez, na fase de gestão, a equipe de trabalho elaborou o plano de comunicação e engajamento dos colaboradores, a análise do então processo de tomada de decisões estratégicas e o desenho do modelo de governança da estratégia ora em implementação.

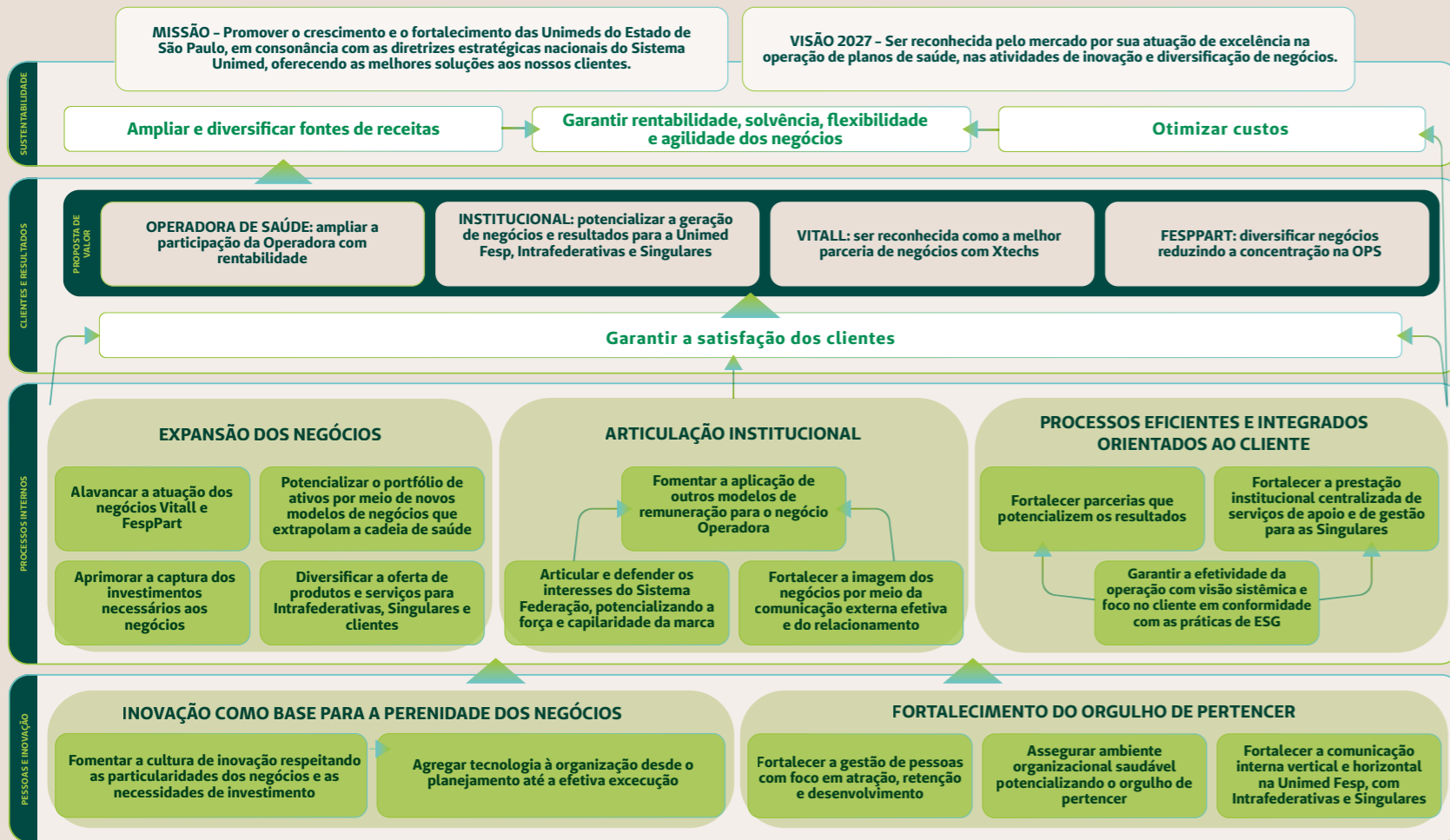
Após a consolidação desse trabalho, foi realizado um evento de apresentação da estratégia aos colaboradores, definidos os ritos de análise do desempenho estratégico, as Reuniões de Análise da Estratégia (RAEs) e a incorporação das lições aprendidas nos próximos ciclos de execução e de atualização da estratégia.

A marca da estratégia, “Inova Fesp”, foi mantida do planejamento estratégico anterior. No entanto, uma nova

assinatura foi assimilada: “Novos horizontes” para o período compreendido entre 2023 e 2027. As declarações de missão e de visão foram atualizadas, pois as anteriores, em especial a visão, já haviam sido superadas. As mudanças contemplaram o fato de que, nesse novo momento, a empresa busca ser reconhecida pelo mercado como referência em excelência tanto em seu tradicional setor de atuação, a operação na saúde suplementar, quanto nas atividades de inovação e diversificação de negócios, que lhe darão perenidade a partir da exploração de novas ondas de criação de valor para seus clientes.

Também foram incluídos os termos soluções e clientes, que exprimem o objetivo de deixar de ser uma empresa orientada a produtos, o que atualmente constitui um padrão na indústria de saúde suplementar, para tornar-se uma organização centrada nos clientes, cujas vozes orientam o projeto e a implementação das soluções em saúde.





Entre os objetivos estratégicos descritos no Mapa Estratégico encontram-se dois temas que sustentam toda a hipótese estratégica: a inovação como base para a perenidade dos negócios e o fortalecimento do orgulho de pertencer. A ideia é instalar as capacidades de inovação e de suporte tecnológico e, simultaneamente, contar com os melhores talentos para executar a estratégia definida.

Na dimensão Processos Internos, em que se encontram os objetivos estratégicos críticos para se operar os negócios mantidos pela Fesp, destacam-se três temas: processos eficientes e integrados orientados ao cliente, articulação institucional e expansão dos negócios. O primeiro se volta à excelência operacional, o que significa ter uma operação eficiente, integrada e orientada ao cliente – como demandado pela própria missão.

O segundo enfatiza a necessidade de articulação junto aos principais grupos de interesse da Federação (como

agências reguladoras, parlamento, médicos cooperados etc.) e é de capital importância, principalmente para a operação, pois potencializa a adoção do modelo de remuneração baseado em valor e o progressivo abandono do atual modelo baseado no custo do serviço prestado. Por fim, o terceiro, direciona o crescimento dos negócios a partir da expansão do atual portfólio de soluções para as Unimed's Intrafederativas, Singulares e clientes, investimentos em novas empresas e mercados e captação

de recursos para financiar atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação que se retroalimentam.

A dimensão Clientes e Resultados, além de demandar a satisfação dos clientes, demonstra como a Unimed Fesp quer ser reconhecida em seus mercados de atuação. Na dimensão Sustentabilidade consolidam-se os esforços colocados nas dimensões Pessoas e Inovação e Processos Internos, tanto da perspectiva das receitas quanto dos custos.





Modelo de negócios da Operação de planos de saúde

Principais parceiros	Principais atividades	Propostas de valor	Relacionamento com clientes	Segmentos de clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Rede de prestadores de serviço de saúde suplementar 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da rede de prestadores • Gestão de contratos • Gestão de relacionamento com contratantes e beneficiários • Análise de dados • Gestão econômica-financeira 	<p><u>Contratantes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de sinistralidades • Gestão de saúde (linhas de cuidado) • Qualidade da rede prestadora • Preço <p><u>Benefícios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento humanizado • Gestão de saúde (linha de cuidado) • Qualidade da rede prestadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de prestação de serviços de saúde suplementar • Equipe de relações empresariais • Equipe de assistência à saúde <p><u>Canais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Corretoras • Administradoras de benefícios 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratantes • Beneficiários
	<p>Principais Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de gestão de rede de prestadores • Capacidade de relacionamento com clientes (contratantes e beneficiários) • Cultura de orientação a dados • Suficiência financeira 			

Estrutura de custos	Fluxos de receitas
<ul style="list-style-type: none"> • Custos assistenciais • Despesas administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de serviços de saúde suplementar

Da perspectiva da entrega das Proposições de valor, os segmentos de clientes atendidos pela Operação de planos de saúde são as empresas contratantes

(em sua maioria grandes cadeias de varejo com operações distribuídas pelo estado de São Paulo) e os beneficiários, funcionários do primeiro segmento.

Como Proposta de Valor para os contratantes, a Unimed Fesp entrega a melhor relação entre gestão da sinistralidade, gestão de saúde, qualidade

da rede prestadora e preço, de modo que as empresas otimizem os recursos alocados na gestão da saúde de seus funcionários. Já para os beneficiários, entrega-se, além da gestão de saúde e qualidade da rede prestadora, a humanização do relacionamento (Jeito de Cuidar Unimed).

Os mecanismos de relacionamento com os segmentos de clientes dizem respeito aos contratos de prestação de serviços de saúde suplementar, sejam na modalidade de pré-pagamento ou custo operacional, e as equipes próprias de relacionamento com as contratantes (Relações Empresariais) e de relacionamento com os subsegmentos de beneficiários (Núcleo de Atenção à Saúde - NAS).

Os canais de distribuição são terceirizados e fazem parte as principais corretoras e administradoras de benefícios do mercado. O Fluxo de Receita (99,9%) advém da prestação de serviços de saúde complementar contemplada pelos contratos firmados com as empresas.

Já na perspectiva da geração das Proposições de Valor, os recursos críticos compreendem as seguintes capacidades organizacionais: gestão de rede de prestadores, relacionamento com clientes (contratantes e beneficiários), cultura de orientação a dados e a suficiência financeira, sobre as quais se baseiam as atividades-chave. Estas, compreendem: gestão da rede de prestadores, gestão de contratos, gestão de

relacionamento com contratantes e beneficiários, análise de dados e a gestão econômico-financeira.

Os parceiros-chave são, em sua maioria, prestadores de serviços de saúde suplementar tais como clínicas em geral, laboratórios de análises clínicas, serviços de diagnóstico por imagem etc. Os principais itens da estrutura de custos são os custos assistenciais e as despesas administrativas.



Os beneficiários, entrega-se, além da gestão de saúde e qualidade da rede prestadora, a humanização do relacionamento (Jeito de Cuidar Unimed).

Modelo de negócio Institucional

Principais parceiros	Principais atividades	Propostas de valor	Relacionamento com clientes	Segmentos de clientes
<ul style="list-style-type: none"> • SESCOOP • Unimed do Brasil 	<p>Principais atividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de desenvolvimento humano • Assessoria na aplicação de métodos e práticas de gestão <p>Principais recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de relacionamento com Singulares e Intrafederativas • Capacidade de absorção e transmissão de métodos e práticas de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> • Multidisciplinariedade • Promoção e desenvolvimento humano • Disseminação de conhecimento • Serviços educacionais de formação e informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria • Serviços educacionais <p>Canais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento Humano e Institucional • Superintendências 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperados • Colaboradores • Clientes/beneficiários • Comunidade

Estrutura de custos	Fluxos de receitas
<ul style="list-style-type: none"> • Salários e encargos • Infraestrutura para operação 	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa cooperativa

Da perspectiva da entrega da Proposição de valor, os segmentos de clientes atendidos pelo Institucional são, em primeira instância, os médicos cooperados (Unimeds Singulares e Intrafederativas) e os colaboradores da Unimed Fesp. A seguir, os contratantes

e beneficiários e as comunidades de modo mais amplo. Os principais atributos da Proposta de Valor são a multidisciplinariedade, promoção e desenvolvimento humano, disseminação de conhecimento e os serviços educacionais de formação e de informação.

Os mecanismos de relacionamento com os segmentos de clientes são os serviços de assessoria prestados aos cooperados em torno de modelos e práticas de gestão e os serviços educacionais, indo desde a captação e entendimento das necessidades, passando

pela negociação junto aos parceiros, culminando com o monitoramento, avaliação e feedback relativos às aplicações junto aos participantes.

Os canais de distribuição são próprios. Há o canal dedicado, denominado de Desenvolvimento Humano e Institucional, representado por uma das diretorias, e que recebe e endereça a maioria das necessidades das Unimed filiadas e de colaboradores via Gestão de Pessoas. E há os especialistas, que permeiam as próprias superintendências (Jurídico, Atuarial, Tecnologia de

Informação etc.) e/ou áreas de negócio (NAS, Contas Médicas, Escritório de Processos etc.) e que também recebem e endereçam as demandas das Unimed como, por exemplo, o compartilhamento de conhecimento e de experiências ligadas à LGPD, cyber segurança, qualificação de rede etc. Há, por parte de algumas delas, uma participação ativa na geração e compartilhamento de conteúdo junto a alguns comitês e núcleos estaduais, como o Comitê de Tecnologia de Informação, Comitê de Inovação, entre outros.

Os parceiros-chave são organizações ligadas à educação e desenvolvimento organizacional



O fluxo de receita advém da taxa confederativa (percentual sobre o faturamento bruto do exercício anterior) que as Unimed associadas recolhem junto à Fesp. Importante salientar que esse modelo visa, apenas, resultados capazes de remunerar a estrutura de custos e a manutenção de algum nível de reinvestimento.

Da perspectiva da geração da Proposições de Valor, os recursos críticos compreendem as seguintes capacidades organizacionais: relacionamento com Unimed Singulares e Intrafedrativas e absorção e transmissão de métodos e práticas de gestão e sobre as quais se baseiam as atividades-chave, quais sejam, gestão de desenvolvimento humano e assessoria na aplicação de métodos e práticas de gestão.

Os parceiros-chave são organizações ligadas à educação e desenvolvimento organizacional, como o Sescop-SP e a Faculdade Unimed. Os principais itens da estrutura de custos são salários e encargos, terceiros e infraestrutura.

6 – Desempenho

Às vezes, conhecer de maneira abrangente o impacto e o efeito geral derivado das atividades de uma empresa, especialmente considerando todos seus públicos de relacionamento, pode ser um desafio complexo, considerando as diversas frentes de atuação, a extensão do trabalho e o volume de pessoas envolvidas em diversos níveis.

Uma das formas para observar melhor esses resultados é a classificação em grupos nos quais o valor agregado compartilha a mesma natureza. Dessa forma, estão divididos os resultados como se seguem.

CAPITAL FINANCEIRO

No contexto das operadoras de planos de saúde, a sinistralidade é um fator fundamental que revela a relação entre o custo da utilização do plano, por parte dos clientes, e o valor recebido pela operadora em contrapartida.

Durante o ano de 2023, o indicador da sinistralidade na Unimed Fesp recuou em comparação ao ano anterior. As negociações de renovação dos contratos, em índice ponderado anual de 13,3%, garantiram um aumento de receita que ajudou na redução observada. Por outro lado, os níveis de utilização dos serviços médicos, que atingiram patamares elevados no período pós-pandemia (no qual a demanda foi repressada), estabilizaram-se ao longo do ano reportado.

Um dos recursos utilizados no sentido de otimizar esses custos da operadora se dá por meio das negociações realizadas no ato da aquisição de órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs), assim como a realização de Due Diligence junto aos fornecedores. Nesse sentido, a Fesp estabelece acordos de preços dos medicamentos, com foco em venda triangular e logística reversa, a fim de obter redução de custos abai-

xo das referências da Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos (TNUMM), Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (Tuss) e da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED).

Além disso, é realizada a regulação e negociação das OPMEs para identificar preços abusivos, mantendo o foco nas tabelas de referência e nos acordos realizados via Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM) para cobranças e valores trafegados entre Unimed. A meta é alcançar 25% de redução nas aquisições de OPMEs e medicamentos.

Importante ressaltar que, dentre as fontes de renda da Federação, descritas neste relatório, exclui-se qualquer apoio financeiro recebido de governos e, tampouco, alguma entidade do Poder Público participa da estrutura acionária ou cotista da cooperativa.

CAPITAL MANUFATURADO
Estrutura e operações

No estado de São Paulo, somando todas as 75 Unimed, existe uma forte estrutura conjunta de recursos próprios

na área de saúde. Constantemente, as Unimed realizam investimentos na construção ou aquisição de hospitais e demais serviços de assistência, o que permite uma administração mais crí-

teriosa e controlada pela Unimed quanto ao desempenho dessas estruturas no que se refere à qualidade do atendimento, uso de recursos, entre outros aspectos.



*A Unimed do Brasil, encarregada do mapeamento dos recursos internos do Sistema Unimed lançou uma nova ferramenta que possibilita às Unimed atualizarem os serviços online. Isso resultou em uma reclassificação dos serviços, não sendo possível a comparabilidade do reporte do período atual com o anterior.

A Unimed Fesp é uma operadora de planos de saúde que atua com 99% da rede prestadora no formato indireto. Isto significa que seus beneficiários são atendidos por meio da rede credenciada/cooperada das Unimed Singulares do Sistema Unimed. A rede direta é acionada exclusivamente nos locais em que a Unimed responsável por determinada área de ação deixou de atuar como operadora, ou nas situações em que a Unimed local não dispõe do serviço demandado pelo cliente Fesp.

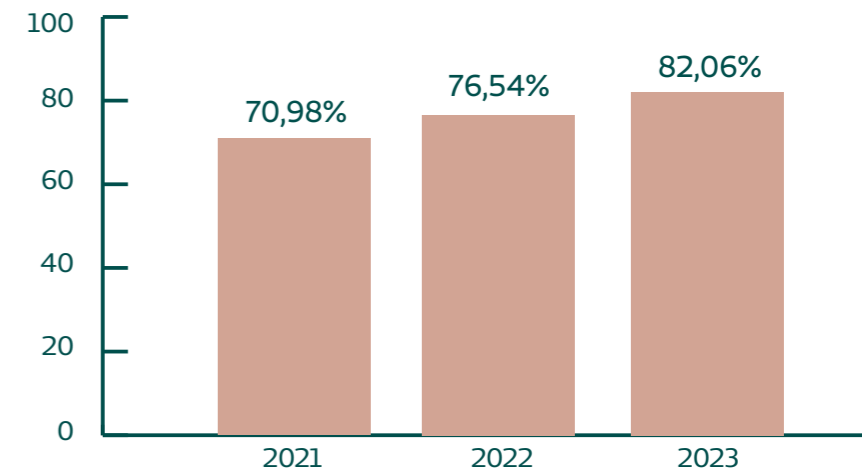
Em 2023, o grande desafio da área de Relacionamento com a Rede Prestadora foi o provimento de rede prestadora apta a atender os beneficiários portadores do Transtorno do Espectro Autista (TEA) que encontraram dificuldade em localizar rede credenciada por meio da Unimed Singular. A demanda mensal é de 360 solicitações para negociações eventuais com rede prestadora. Para suprir a ausência de rede credenciada e minimizar o risco regulatório, a Federação atua com foco no credenciamento estratégico de clí-

nicas para terapias especiais.

As rotinas operacionais das equipes de Autorização, Auditoria Prévia e Gestão Internados estão sempre embasadas nas legislações vigentes, com foco na melhoria constante dos processos e no cumprimento de prazos. Mensalmente, são registradas cerca de 424 mil solicitações de autorizações, sendo 88% respondidas de forma automática com parametrização sistêmica. Os

demais 12%, que necessitam da análise manual, são trabalhados com meta de finalização de 80% em até três dias úteis, ainda que a RN 395 determine prazos de respostas de três a cinco dias úteis, visando estar em acordo com a Certificação Nível I – Ouro pela RN 507/2022 da ANS (Acreditação das Operadoras) conquistada pela Unimed Fesp em 2021 e mantida em 2023 na auditoria de Supervisão.

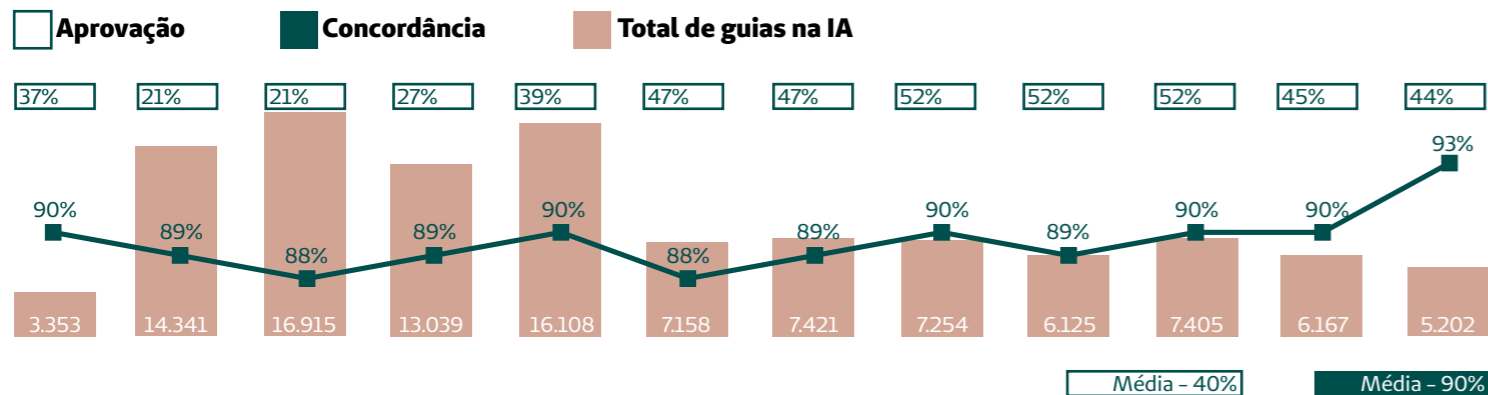
TAXA DE GUIAS FINALIZADAS EM ATÉ 3 DIAS ÚTEIS - RN 507



Até 2022, este indicador da taxa de guias finalizadas em até três dias úteis era trabalhado com a meta de 75%. Após a implementação de um trabalho de melhoria nos processos, foi possível elevar para 80%. Em 2023, a Fesp introduziu a

inteligência artificial nos processos de regulação, sendo implantada a ferramenta Autorizaí, com o objetivo de automatizar a tratativa de solicitações de autorização de eventos de baixa variabilidade e alto índice de aprovação.

Dessa forma, contribui-se para o alcance do prazo de finalização de guias, permitindo que o médico auditor foque em procedimentos que exigem conhecimento técnico e maior atenção, em decorrência de complexidade ou de custo.

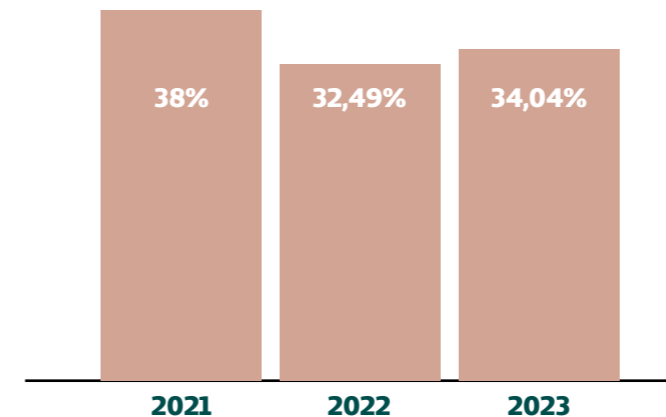


Visando a otimização de custos, todas as solicitações de autorização para cirurgia eletiva que envolvem utilização de OPMEs são discutidas

entre médico regulador e médico assistente, buscando a adequação do material solicitado, sempre preservando a qualidade da assistência

à saúde do cliente. Esta negociação tem como meta a redução de 30% sobre o valor originalmente solicitado.

Taxa de custo de OPME evitado por contato médico

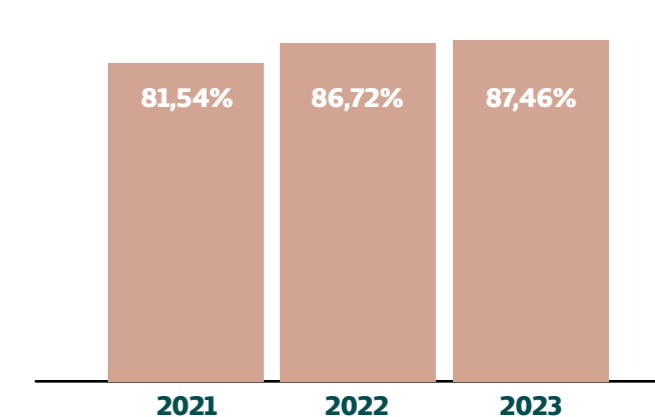


Autorizada pela RN 424, a Junta Médica é reconhecida como um processo regulatório para reduzir as divergências técnicas sobre o que foi solicitado à operadora, buscando o melhor resultado ao beneficiário. Quando corretamente empregado, este processo traz benefícios ao paciente e à operadora. A Unimed Fesp tem conseguido excelentes resultados neste processo, sempre performando acima da meta estabelecida de 80% na redução de custos com

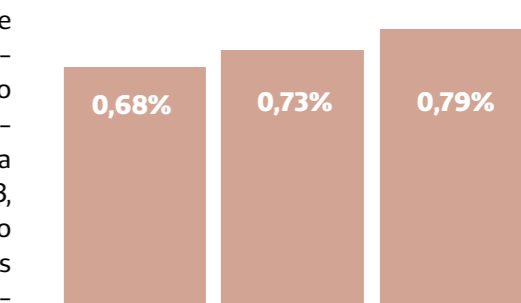
cirurgias e OPMEs.

No aspecto da gestão dos pacientes internados, são utilizados indicadores que visam garantir que a permanência hospitalar seja a mais adequada possível para o objetivo de restaurar ou melhorar o quadro clínico de um paciente. Com o fim da pandemia decretado em maio de 2023, somado ao aumento de vidas, houve o aumento no número de internados, mas com o trabalho realizado, tem sido possível manter a meta estabelecida de 0,86%.

Taxa de custo de OPME evitado em junta médica



Taxa de internação por grupo 1000 beneficiário



Em 2023 observou-se o aumento no volume das cirurgias eletivas que ficaram suspensas em função da pandemia Covid 19.

INFORMAR PARA GERAÇÃO DE VALOR AS QUANTIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CIRURGIAS REALIZADAS													
2020	2.647	2.254	2.558	2.347	2.229	1.420	1.359	1.381	1.500	1.655	1.789	2.105	23.244
2021	2.164	1.694	1.971	1.743	1.567	1.362	1.476	1.758	1.834	1.947	2.061	1.917	21.494
2022	2.284	1.843	2.105	2.008	2.054	2.510	2.232	2.440	2.421	2.525	2.459	2.500	27.381
2023	2.206	2.285	2.398	2.356	2.270	2.476	2.412	2.580	2.506	2.500	2.427	2.296	28.712

Em 2023 ocorreu o aumento no número de consultas eletivas em relação ao período anterior. Desde 2022 dois fatores contribuíram para o aumento

das consultas: a retomada das consultas reprimidas durante a pandemia e o aumento do número de beneficiários na carteira. De 2021 para 2022 houve

o aumento de 6.153 beneficiários na carteira da Unimed Fesp. De 2022 para 2023 o aumento foi de 3.235.

CONSULTAS ELETIVAS													
2020	137.216	104.727	143.431	124.051	88.056	71.474	86.526	100.924	113.957	116.690	122.626	128.006	1.337.684
2021	116.907	96.281	113.838	115.489	107.306	108.161	117.505	112.525	118.268	119.276	112.528	117.269	1.355.353
2022	129.657	105.114	115.899	123.078	128.741	140.178	126.457	139.861	132.230	138.835	134.021	129.711	1.543.782
2023	115.093	111.105	115.717	132.145	128.539	130.070	138.535	130.768	139.983	138.200	132.869	132.634	1.545.658

A média/mês no volume de consultas de Pronto-Socorro segue a variação de vidas correspondente ao pe-

ríodo, considerando as sazonalidades relacionadas ao calendário epidemiológico. A queda de 6% em 2023 refere-

-se, também, ao ano sem a influência da Covid/19.

CONSULTAS DE PRONTO-SOCORRO													
2020	54.713	42.255	53.142	48.461	44.328	27.238	24.495	25.273	31.230	29.863	31.249	31.825	444.072
2021	34.197	29.499	39.051	36.712	32.889	30.911	30.960	33.389	31.813	30.131	33.539	33.671	396.762
2022	39.056	44.945	52.933	46.094	46.053	52.496	51.324	58.489	49.862	48.123	46.603	44.883	580.861
2023	46.182	45.245	40.564	43.401	47.663	49.282	51.544	47.550	43.397	42.506	42.741	43.085	543.160

Outro fator observado além do aumento do número de beneficiários foi o aumento das internações cirúr-

gicas, obstétricas e oncológicas, a partir do segundo trimestre de 2022. Em parte, este resultado pode estar

relacionado ao período sem o atendimento adequado durante a pandemia da Covid/19.

INTERNAÇÕES													
2020	5.630	4.927	5.698	5.167	5.267	3.999	3.859	3.855	4.172	4.259	4.366	4.894	56.093
2021	4.856	3.829	4.786	4.428	4.279	4.087	4.165	4.535	4.433	4.459	4.537	4.315	52.709
2022	4.965	4.118	4.849	4.546	4.725	5.729	5.198	5.595	5.370	5.385	5.290	5.257	61.027
2023	4.758	5.200	5.223	5.139	5.152	5.431	5.332	5.555	5.414	5.190	5.026	4.706	62.126

Em 2023 foi observado um crescimento nos Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapias. O indicador foi

influenciado pelo aumento do número de beneficiários, o agravamento das comorbidades e a abertura do Rol de Procedi-

mentos da ANS, principalmente quanto às terapias convencionais e terapias para atendimento do espectro autista.

SADT (INCLUI EXAMES LABORATORIAIS E DE IMAGENS)

2020	574.967	419.915	556.646	545.353	399.165	284.124	338.649	416.834	506.268	491.075	558.858	580.320	5.672.174
2021	517.645	425.455	516.794	540.581	491.993	500.120	503.580	500.243	522.194	497.681	469.793	521.833	6.007.912
2022	525.058	442.124	517.474	584.027	571.230	597.884	544.853	598.023	608.963	601.186	562.529	573.265	6.726.616
2023	504.342	539.877	567.073	606.121	584.395	604.390	593.955	620.008	621.478	644.974	607.404	610.515	7.104.532

Controle e monitoramento de manutenções

A fim de minimizar ou impedir falhas no funcionamento dos equipamentos utilizados em suas atividades, a Unimed Fesp realiza periodicamente as manutenções para manter o desempenho adequado dos materiais e recursos, evitando interrupções na operação da empresa, tudo em conformidade com as práticas de ESG (*Environmental, Social and Governance*).

De acordo com a validação do Pla-

no de Teste da área de Facilities, relacionado à infraestrutura predial, inicialmente foram avaliados 29 itens de obrigações legais e/ou de melhores práticas e, destes, 23 foram considerados adequados e aptos, sem observações a serem realizadas. Porém, em seis itens havia divergências. Desta forma, as áreas internas realizaram os ajustes em cinco pontos, e somente um item permaneceu com status divergente, sendo atualizado em 7/3/2023. O tópico que fala de controle/moni-

toramento para os nobreaks foi incluído na ferramenta *Power Business Intelligence* (PBI), totalizando, assim, 30 itens verificados.

Os documentos de Facilities, como certificados, laudos e ordens de serviços de fornecedores e/ou prestadores, são controlados via PBI, com links para pastas de rede. Dessa forma, é possível acompanhar de forma mais eficiente as vigências dos documentos e garantir que todos estejam atualizados.

Para tal, existe um Plano de Manu-

PLANO DE TESTE E VALIDAÇÃO - FACILITIES

Controles adequados	23
Controles divergentes	6
Oportunidade de melhoria	1
Total	30

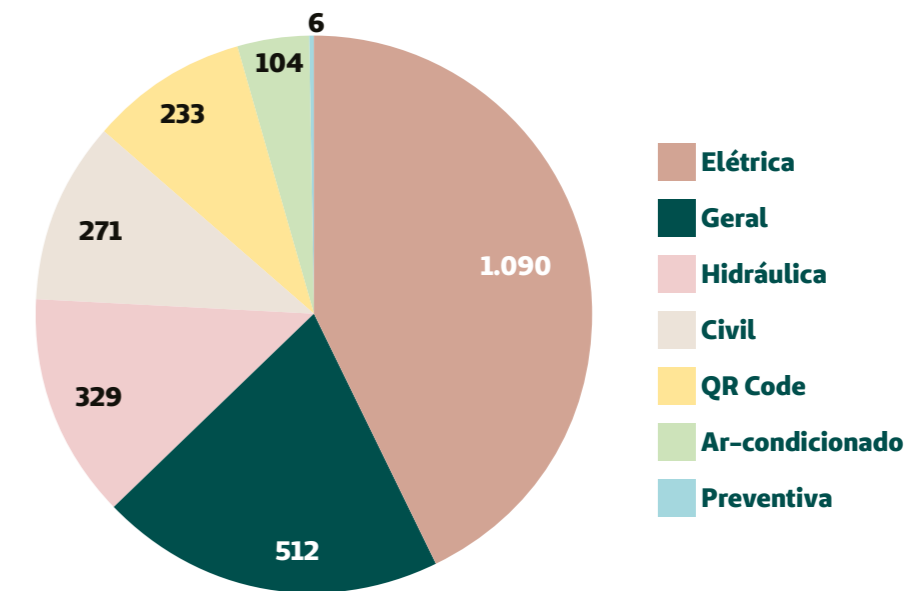
tenção, Operação e Controle (PMOC) que indica os procedimentos para aumentar a vida útil dos equipamentos, ou pelo menos garantir que estes atinjam a vida útil pretendida. Este processo evita, portanto, o descarte em excesso de equipamentos eletrônicos em um curto espaço de tempo e garante a previsibilidade no consumo de energia elétrica. É importante lembrar que os aparelhos de ar-condicionado emitem hidrofluorcarbonetos (HFCs), um dos gases que causam o aquecimento global. Esta é apenas uma das razões pelas quais a manutenção preventiva do ar-condicionado é importante para proteger o meio ambiente.

Nos anos de 2022 e 2023, o plano se manteve sem inclusões de novos processos, pois não houve alteração na estrutura da empresa que demandasse a aquisição de novos equipamentos de ar-condicionado.

Em 2023, foram realizadas 73

ações preventivas nos equipamentos da Fesp. Já o número total de manutenções no ano totaliza 2.503 ações, sendo: 42% de elétrica, 20% de manutenção geral, 13% de hidráulica, 10% de civil, 9% de QR Code, 4% de ar-condicionado e 0,2% de ações preventivas.

MANUTENÇÕES



CAPITAL INTELECTUAL**Hub Vitall**

O ano de 2023 testemunhou a consolidação da nova estrutura e modelo de inovação do hub Vitall, reafirmando sua posição como fio condutor da inovação entre as UnimedS do estado de São Paulo. Alguns destaques:

- Ampliou sua lista de soluções parceiras de 19 para 23 startups.
- Investimento em torno de R\$ 3,5 milhões em inovação aberta.
- Lançou o 3º Batch de Aceleração, com quatro novas startups em parceria com as UnimedS Singulares do estado de São Paulo.
- Firmou parcerias estratégicas com quatro novas instituições: Cietec, Associação Brasileira de Startups de Saúde, Distrito e Niterra.
- Iniciou a execução de 15 projetos com startups.
- Lançou um novo modelo de relacionamento: os contratos de PD&I (Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação) com startups parceiras a fim de incentivar a cocriação e o codesenvol-



vimento de soluções.

- Realizou o Congresso de Líderes, Inovação e Ciência (Clic), com mais de 300 participantes.
- Promoveu 11 eventos de conteúdo especializado durante o ano.
- Lançou o novo site com um canal de conexão direto com startups.
- Disponibilizou uma plataforma de inovação para as UnimedS do estado de São Paulo, atualmente com 85 usuários ativos.

A partir do ecossistema no qual o hub Vitall atua, a Unimed Fesp criou o Comitê de Inovação e Empreendedorismo do Estado de São Paulo, que iniciou suas atividades em 2023 com a participação de 18 membros representantes de todas as regiões gerenciadas pelas Federações Intrafederativas.

O comitê discutiu o tema da inovação e foi o facilitador de projetos e propostas para as UnimedS paulistas, incluindo o diagnóstico de inovação,

o mapeamento de desafios, a participação das UnimedS Singulares no programa de aceleração de startups, os grupos de trabalho em temas estratégicos do comitê e no squad de inovação em parceria com a Distrito, entre outros. Além disso, a Vitall trabalha diretamente junto às cooperativas apoiando a conexão com soluções parceiras do hub e em necessidades específicas relacionadas ao tema de inovação aberta.

A Vitall também inaugurou um grupo de discussão focado nas soluções da Amplimed, que é uma startup parceira. O grupo, com todas as UnimedS aderentes às soluções oriundas dessa parceria, tem o objetivo de alinhar as necessidades estaduais e desenvolver novas oportunidades de integração com outros parceiros.

FespPart

Criada para desenvolver e investir no ecossistema de saúde voltado ao Sistema Unimed, a Unimed Fesp constituiu a FespPart junto com as seis Fe-

derações Intrafederativas do estado de São Paulo, sendo sócia majoritária por conta de sua participação acionária de 88%. O portfólio de investimentos da FespPart é formado por empresas de serviços e de tecnologia que oferecem alternativas para a melhoria da produtividade, ampliando recursos das UnimedS, clientes e, também, dos médicos cooperados.

Em 2023 foi iniciada a reestruturação da sua operação, com a revisitação de sua tese de investimentos e posicionando-se como viabilizadora da estratégia de Corporate Venture Capital da Unimed Fesp. A Vitall, hub de

inovação, passou a integrar a estrutura da FespPart como aceleradora de negócios, ampliando as formas de conexão e apoio às *startups* investidas pela empresa.

Os investimentos realizados pela FespPart cresceram significativamente, como a Biodoc, que ultrapassou a marca de 4 milhões de usuários e segue ampliando a sua proposta de serviços para outros players no mercado de saúde. A Interall se tornou a empresa oficial de interoperabilidade do Sistema Unimed a nível nacional. A Univision, por sua vez, chegou a 58 UnimedS clientes, somando aproxima-

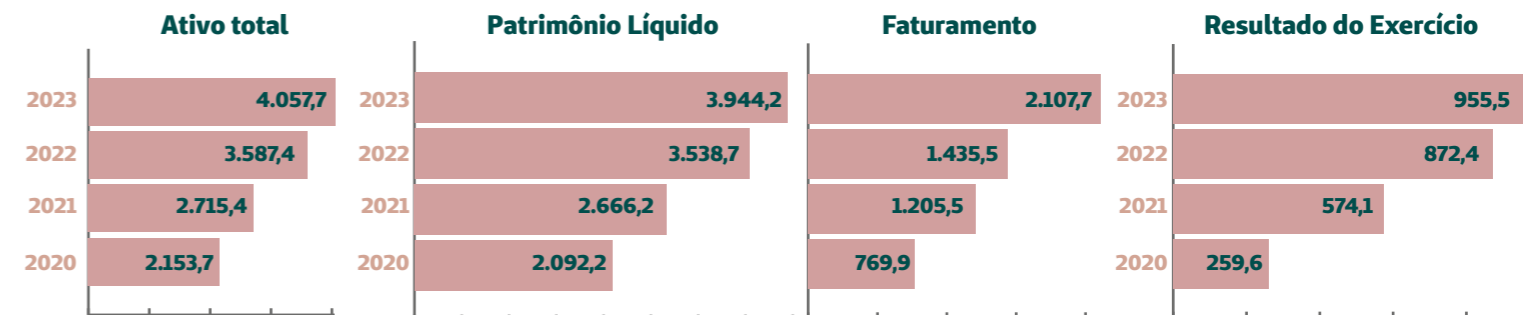
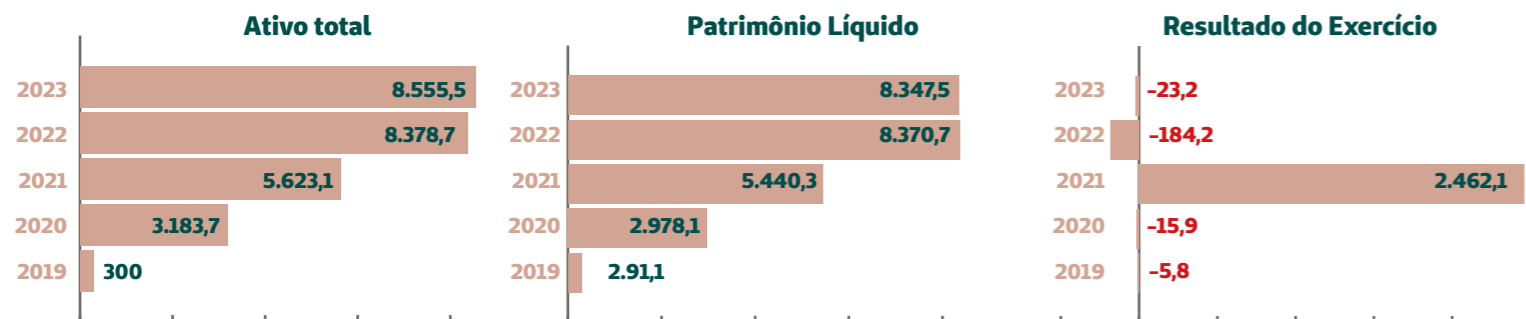


damente 2,8 milhões de usuários no estado de São Paulo, consolidando-se como o aplicativo oficial de relacionamento com o beneficiário. Além destas empresas com destaque em 2023, a FespPart conta com investimentos minoritários na Zitrus Tecnologia, Conexa Saúde e atua como sócia majoritária

da corretora de seguros Cofesp.

A FespPart, em conjunto com a CS-part, fundadoras da Interall, teve como principal estratégia, em linha com o Projeto Sinergia da Unimed do Brasil, a inclusão de novas sócias (Unimed do Brasil, Unimed Nacional, Unimed Seguros Saúde e Unimed Participações),

reduzindo sua participação de 50% para 22%, além dos investimentos na Biodoc (50%), Cofesp (100%), Zitrus (0,83%) e Conexa Saúde (0,31%). O resultado auferido neste exercício foi de R\$ 23,2 mil negativos (em 2022: R\$ 184,2 mil negativos) amenizados pela equivalência patrimonial.



Valor em Saúde

Em fevereiro de 2023 foi criado o Escritório de Valor em Saúde (EVS), alinhado com as mais inovadoras ações do mercado de saúde. Entre as operadoras de saúde do Sistema Unimed, a Unimed Fesp é uma das primeiras a estruturar este modelo de trabalho, trazendo um conceito internacional que define o valor em saúde como os desfechos clínicos e de experiência, relevantes para o paciente, divididos pelos custos necessários para gerá-los. O *Value Based He-*

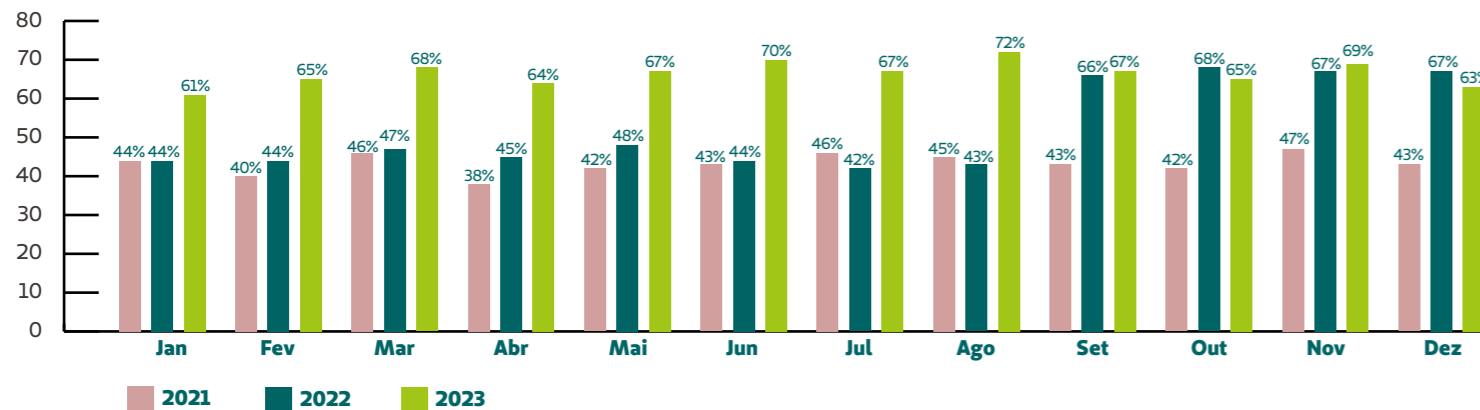
althcare (VBHC) se concentra em maximizar o valor do cuidado entregue aos pacientes, reduzindo os desperdícios de todo tipo de recursos ao longo do ciclo completo de atendimento.

O Escritório de Valor em Saúde unifica as áreas de qualificação de rede, segurança do paciente e divulgação de modelos de remuneração, com o paciente no centro das ações. A área realiza um trabalho junto às Unimeds filiadas, apoiando e ajudando as cooperativas a qualificarem sua rede as-

sistencial, melhorarem a segurança do paciente e implantarem modelos de remuneração que tragam mais valor ao cliente final.

Um dos indicadores que demonstram a importância da qualidade da rede para a Fesp é o acompanhamento de utilização por seus beneficiários em hospitais com creditações de qualidade em nível máximo. Como um incentivo à utilização desta rede hospitalar de excelência, o guia médico prioriza indicar estes prestadores ao beneficiário.

qrTXUNM: Taxa de utilização em hospitais com nível máximo de acreditação (Maior melhor)



Projetos já implantados:

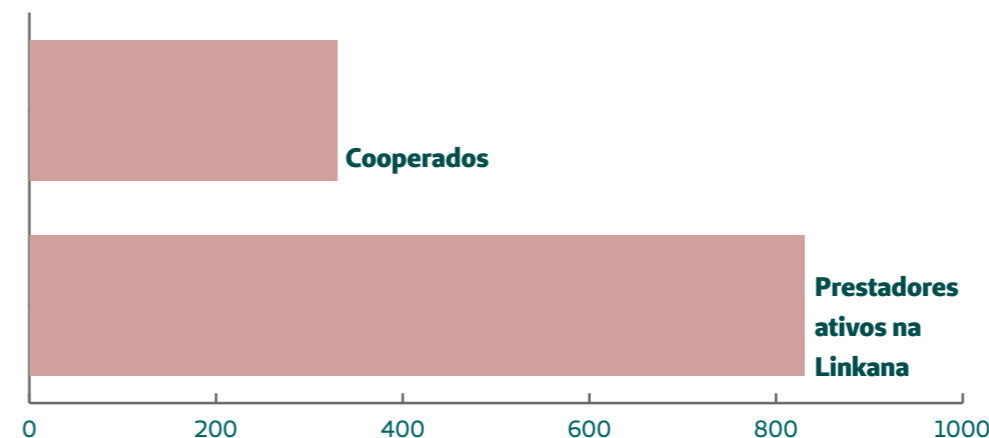
- Acordos operacionais estaduais para oferta de Atenção Primária à Saúde (APS) ao beneficiário Fesp, com pagamento por Capitation e bônus por desempenho baseado em indicadores estabelecidos.
- Acordos operacionais para adesão

- ao Programa Incentivo ao Parto Adequado, buscando aumento de partos vaginais, seguindo parâmetros de qualidade e segurança, com bonificação por desempenho para equipe médica e instituição prestadora.
- Disponibilização da ferramenta Linkana para gestão da rede assis-

tencial, com análise de documentação legal (incluindo Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde e cadastro do Núcleo de Segurança do Paciente quando adequado), compliance, ESG e auditoria técnica.

FORNECEDORES ATIVOS												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2022	182	323	330	367	425	626	723	811	975	1.203	1.307	1.328
2023	1.379	1.425	1.601	1.679	1.721	1.870	1.910	1.973	2.116	2.330	2.387	2.658

Oportunidade de melhoria - análises realizadas



- Núcleo de Segurança do Paciente: criado em 2020 para realizar a análise dos eventos adversos ocorridos com os beneficiários, dar orientação às Unimeds Singulares e incentivar para que prestadores informem esses eventos junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).
- Comitê Estadual de Segurança do Paciente (Coesp): atualmente com 51 Unimeds e 100 participantes, o comitê busca contribuir para a qualificação do cuidado em saúde nos estabelecimentos prestadores de serviços da rede direta e indireta no estado de São Paulo, instituindo ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade assistencial, aprimoramento de controles ade-

quados e fortalecimento de postura preventiva e ativa no planejamento de ações.

■ Comitê Estadual de Saúde Baseada em Valor (Coesbv): constituído em fevereiro de 2023, atualmente com 32 Unimed e 64 participantes, o comitê promove a integração entre técnicos com a difusão de conceitos, discussão de modelos, definição de métricas e aplicação prática de formas de

remuneração baseada em valor.

■ Programa Valoriza: reconhece e premia os prestadores e as Unimeds Singulares que alcançaram uma assistência segura e qualificada na prestação de serviços aos beneficiários, utilizando métricas pré-estabelecidas. O programa avalia indicadores de segurança do paciente e a documentação legal, além de incentivar a implantação de modelos de remunera-

ção baseada em valor. O terceiro ciclo apresentou um aumento de inscritos, demonstrando o interesse na procura por excelência. Na última edição, 33 serviços, de 14 Unimeds, foram premiados pelo programa. A cerimônia aconteceu no dia 6/7/2023, durante a programação do 38º Suesp, realizado no Hotel Jequitimar Guarujá.

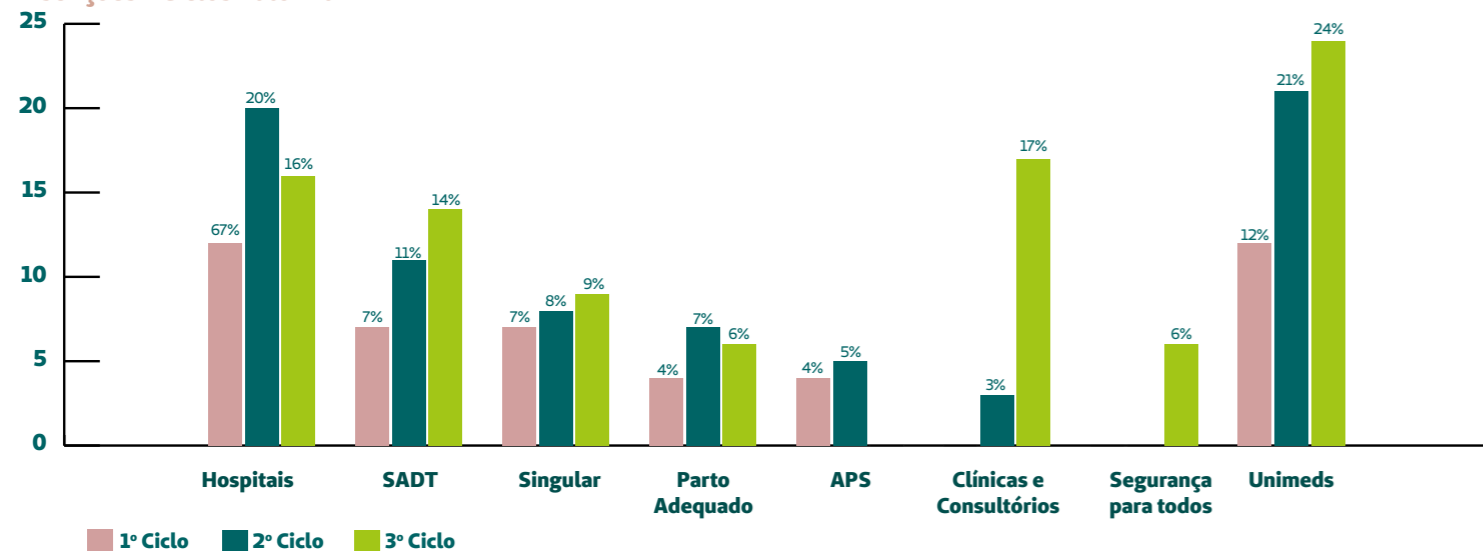
■ Ações educativas e de apoio ao sistema de saúde: a Unimed Fesp reali-

za ações educacionais relativas à segurança do paciente, qualificação de rede e valor em saúde e coloca em seu portal, à disposição dos interessados, documentos e material de apoio sobre

os temas (<https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/de-olho-na-qualidade-assistencial>), com o intuito de difundir boas práticas. Reuniões de apoio e de *benchmarking* são rea-

lizadas continuamente por demanda de participantes do Sistema Unimed de todo o Brasil. Em 2023, foram realizados 55 encontros com Unimeds Singulares ou outras Federações.

Inscrições - Ciclos Valoriza



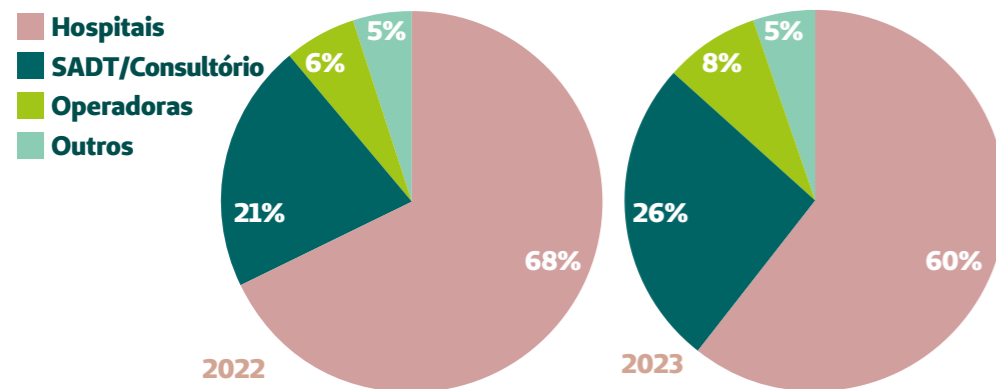
LISTA DE PRESENÇA - PALESTRAS E CURSOS 2023

Curso: Gestão Baseada em Resultados - Módulo avançado - Aula 2	21
Gestão Baseada em Resultados - Módulo avançado - Aula 1	25
Curso: Gestão Baseada em Resultados - Módulo básico - Aula 1	26
Curso: Gestão Baseada em Resultados - Módulo básico - Aula 2	26
Palestra: Remuneração Baseada em Valor (dirigentes)	37
Palestra: Gestão de Riscos - Protocolo de Londres	90
Palestra: Estruturação do Núcleo de Segurança do Paciente	100
Curso: Importância da qualificação RN 507 - Aula 2	115
Curso: Importância da qualificação RN 507 - Aula 1	122
Palestra: Farmacovigilância	127
Palestra: Identificação Precoce de Sepsis	147
Curso: Notificação e avaliação de eventos adversos: Descomplicando a Análise de Eventos Adversos - Aula 2	151
Curso: Notificação e avaliação de eventos adversos: Descomplicando a Análise de Eventos Adversos - Aula 1	190
Palestra: Remuneração Baseada em Valor	192
Palestra: Protocolos e diretrizes clínicas: elaboração, definição e diferenças	197

LISTA DE PRESENÇA - PALESTRAS E CURSOS 2023

Curso: Jornada Completa do Paciente - Módulo Mapeamento de Custos	24
Curso: Jornada Completa do Paciente - Módulo Introductório	31
Curso: Jornada Completa do Paciente - Módulo Construção do Projeto	60
Curso: Estruturação de indicadores - 4 Prática	69
Palestra: Estruturação de Núcleo de Segurança do Paciente em Operadora de Saúde	81
Palestra: Desenvolvendo uma rede prestadora segura e com baixo risco	119
Curso: Oficina de Estruturação de Indicadores	151
Curso: Importância da Qualificação da Rede Prestadora Assistencial e a Qualificação de Rede	218
Palestra: Saúde Baseada em Valor	223
Palestra: Segurança do Paciente - Protocolo de Londres	260
Palestra: Disclosure	435
Curso: Descomplicando a Análise de Eventos Adversos	499
Palestra: Segurança do Paciente - Notivisa Teoria e Prática	511

Controle de Acesso Cartilha 2022/2023



CONTROLE DE ACESSO PROTOCOLOS 2022/2023

	2022	2023
Prevenção de Queda	47	24
Prevenção de Lesão por Pressão	33	19
Prevenção para Cirurgia Segura	24	16
Prevenção de Broncoaspiração	19	16
Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea	20	10
Prevenção de Tromboembolismo Venoso	33	13
Prevenção de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica	21	8
Prevenção de Infecção do Trato Urinário Associada a Cateter Vesical de Demora	23	11

Projetos em implantação:

- Avaliação de especialidades médicas:** com base em indicadores de qualidade e segurança pré-estabelecidos, inicialmente 30 especialidades médicas serão avaliadas para posterior pagamento por desempenho. Em fase piloto, o projeto conta com oito Unimed, impactando em torno de 4.700 médicos cooperados que acessam seus dados e podem se comparar a seus pares.
- Análise de custo-efetividade:** o objetivo deste projeto é relacionar a qualidade assistencial sob a perspectiva do paciente aos custos de procedimentos impactantes na operadora. São realizadas entrevistas com os beneficiários baseadas em padrões internacionais, como o International Consortium for Health Outcomes Measurement, e outras validadas cientificamente. O resultado demonstrará pontos de desperdício de recursos financeiros, embasando ações diretas e efetivas.
- Projeto Gestão Inteligente de Redes**

Assistenciais (Gira): visa disponibilizar às Unimeds uma ferramenta de georreferenciamento para avaliar o dimensionamento da rede assistencial e indicar possíveis prestadores nas regiões deficientes, otimizando o acesso do beneficiário a uma rede assistencial adequada.

QUALIFICARE® PARA UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)

Considerando o Sistema Unimed, o estado de São Paulo é pioneiro quanto à implantação de unidades de Atenção Primária à Saúde (APS). Trata-se de um trabalho que amplia a satisfação dos beneficiários e ajuda as Unimeds filiadas à Fesp a ofertar planos de saúde mais sustentáveis. Em 2019, a Federação criou o Programa QualifiCare® APS, voltado para o fortalecimento das unidades de APS nas Unimeds paulistas.

O trabalho se dá por meio do incentivo e auxílio à qualidade, satisfação e segurança dos beneficiários, sensibilizando os gestores e equipes técnicas

QualifiCare

quanto às melhores práticas assistenciais e certificações de qualidade. Além disso, o programa auxilia a Unimed Fesp a ter um diagnóstico situacional atualizado de todas as iniciativas do estado, permitindo ter clareza dos aspectos fortes e pontos de melhoria.

Em 2023, o programa contribuiu significativamente para o amadurecimento das Unimeds na gestão assistencial e da qualidade, a partir da rea-

lização da fase quatro de manutenção, após um ano da emissão do certificado da avaliação presencial com avaliador externo. Foram desenvolvidas ferramentas de coleta de dados assistenciais e realizadas diversas reuniões individuais de assessoria considerando os variados cenários de assistência e gestão das 26 (100%) Unimeds participantes, totalizando 135 reuniões no ano.

PROGRAMA QUALIFICARE® APS

Edições do programa	Unimeds participantes do Qualificare	Unimeds com unidades de APS no estado de SP	% Abrangência adesão Unimeds
2021/2022	25	26	96%
2022	26	26	100%
2023	26	26	100%

Qualificare Protocolos

Com base nas necessidades das Unimeds com unidades de APS em realizar elaboração e implantação de protocolos clínicos, a Unimed Fesp realizou oficinas para a construção colaborativa e orientações para aplicação de protocolos assistenciais de APS, totalizando 18 encontros com a participação de 23 profissionais assistenciais das unidades, representando 23 Unimeds.

As oficinas aconteceram de agosto a dezembro de 2023, resultando na produção de dois protocolos clínicos padronizados para as Unimeds do estado de São Paulo, e os temas foram: Protocolo clínico de Hipertensão Arterial sistêmica e Protocolos de infecções das vias aéreas superiores.

Prevenção de impactos negativos

Entre as ações preventivas quanto a possíveis impactos negativos asso-

O resultado das oficinas foi a produção de dois protocolos clínicos padronizados para as Unimeds

ciados às atividades realizadas pela Federação estão as que se relacionam aos prestadores de serviços de assistência à saúde. Quase todos os prestadores assistenciais da Fesp são de rede indireta, isto é, são contratualizados diretamente junto às Unimeds filiadas.

Dessa forma, o trabalho é sempre realizado com as Unimeds. Nesse sentido, a Federação oferta a ferramenta Linkana para gestão da rede assistencial, com análise de documentação legal (incluindo PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde e cadastro do Núcleo de Segurança do Paciente quando adequado), compliance, ESG, auditoria técnica, e realiza a análise dos dados, inclusive o monitoramento de eventos adversos, que são as complicações indesejadas decorrentes do cuidado prestado aos pacientes, não atribuídas à evolução natural da doença original.

Qualidade

Em fevereiro de 2023, a Unimed

GRI 2-25



Fesp foi submetida à Auditoria de Recertificação da ISO 9001, realizada pelo órgão certificador Apcer, que apresentou resultado sem a indicação de não-conformidades, sendo registradas apenas duas oportunidades de melhoria, sem a obrigatoriedade de abertura de plano de ação, conforme estabelecido pelo Apcer.

Houve, ainda, a auditoria interna realizada entre 23 e 27 de outubro, em atendimento ao item 9.2 da ISO 9001:2015. Foram auditadas 18 áreas por 21 auditores, que apontaram 18

GRI 3-3

não-conformidades, 8 observações e 21 oportunidades de melhoria. A auditoria abriu relatórios de ocorrências para as não-conformidades e observações, que foram enviados para as áreas analisarem e tomarem as ações necessárias.

Também foi iniciado o projeto de construção da cadeia de valor e mapeamento de processos, com o apoio de uma consultoria especializada. O trabalho contou o apoio dos diretores e gestores, que aprovaram a nova cadeia de valor destacando os princi-

pais processos com visão holística da operadora. A consolidação e entrega do mapeamento se deu em setembro com 80 processos mapeados, proposição de indicadores de desempenho, além da estruturação dos cenários para 230 oportunidades de melhorias identificadas.

Além do trabalho de mapeamento um marco importante foi a implementação do repositório de processos da Fesp. A plataforma Aris tem a função de integrar a cadeia de valor, processos e arquitetura de tecnologia, que são fortemente conectados ao planejamento estratégico da empresa, e tem



como objetivo principal acelerar o processo de melhoria contínua.

Paralelo a estes desafios, a Fesp manteve a Acreditação da Resolução Normativa 507, por meio das reuniões periódicas com o Grupo PMQ e gestão da documentação comprobatória dos itens, previamente pontuados na auditoria de Acreditação de 2021 (sendo atendidos 159 de 169 itens; pontuando 92,55), o que credenciou a Fesp à conquista do Selo Nível 1 (Ouro). A auditoria teve como foco as dimen-

sões 1 e 4, sendo verificados seus itens essenciais e de excelência, totalizando 44, que garantiram a pontuação e o selo Nível 1.

Todo esse trabalho é realizado com apoio da ferramenta Qualiex, que centraliza a coleta de informações para os indicadores e é o repositório de documentos da Gestão da Qualidade, incluindo os relatórios das auditorias de certificações. Cada área monitora e alimenta seus respectivos indicadores, e os potenciais tratamentos de desvios ocorrem por meio de análises críticas periodicamente no Módulo Indicators do Sistema Qualiex.

Certificação RN 507 – Capital baseado em riscos

Na forma como está determinado pela ANS, o capital baseado em riscos (CBR) representa a regra de capital que define o montante variável a ser observado pela operadora em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela própria agência, compreendendo os principais

riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional.

Na Unimed Fesp o cenário a ser observado a partir do cálculo de CBR de novembro de 2023 é o que possui os fatores reduzidos. Este panorama benéfico é possível por conta de a cooperativa ter demonstrado o cumprimento dos requisitos referentes aos processos de governança, gestão de riscos e controles internos estabelecidos na RN 518/2022.

O cálculo demonstra o compromisso da operadora com a estabilidade financeira e a capacidade de enfrentar desafios imprevistos, essenciais para o sucesso e sustentabilidade no setor de saúde suplementar. Com isso, a área de Risco Operacional avalia o indicador mensalmente e, quando necessário, reporta para a alta administração, caso sejam identificadas variações consideradas de impacto negativo.

Ações educacionais institucionais

Uma ampla variedade de atividades voltadas para a educação corporativa, com a oferta de conteúdos e metodologias às Unimeds, médicos cooperados e dirigentes do estado, que se desdobram em cursos, palestras, workshops, eventos, oficinas, reuniões, dentre outros, é viabilizada mediante planejamento anual, com base no levantamento de necessidades de treinamento e desen-

volvimento (LNTD). Os formulários são preenchidos pelas Intrafederativas regionais e Unimeds Singulares, assim como pelas áreas internas da Fesp que atuam diretamente com as Unimeds paulistas. Para a promoção e viabilização das ações ofertadas, a Federação se vale da parceria com o Sescop-SP.

As ações têm como meta desenvolver pessoas (competências, habilidades e atitudes requeridas para o desempenho

das atividades profissionais) nos âmbitos operacional, tático e/ou estratégico para contribuir com os objetivos organizacionais, o aumento do engajamento, a retenção de talentos e a qualidade dos serviços ofertados aos nossos clientes. As modalidades educacionais podem se dar em três formatos diferentes: presencial, à distância e híbrida.

- **Presencial:** são ações educacionais que acontecem em um espaço físico previamente organizado, utilizando ou não recursos de multimídia (projeto, som, áudio, entre outros) e de objetos de aprendizagem;
- **À distância:** ação educacional que ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com professor e alunos podendo estar em lugares e tempos diversos. Pode ser realizada de forma síncrona (ao vivo, em tempo real) ou assíncrona (não ocorre ao mesmo tempo);
- **Híbrida/Semipresencial:** faz uso das modalidades presencial e à distância em um mesmo processo de ensino e aprendizagem.



As modalidades educacionais podem se dar em três formatos diferentes: presencial, à distância e híbrida

Entre 2021 e 2023 houve um crescimento exponencial na oferta de ações educacionais às Unimeds e prestadores das Unimeds no estado de São Paulo, bem como no número de participações e conclusões nos cursos. A queda na

evasão, sobretudo nos cursos on-line, se deu por uma série de medidas criadas e implantadas ao longo desses anos, como a criação de uma política de educação, ações de aculturação e aperfeiçoamento dos meios de comunicação.

No ano de 2023, a Federação lançou a nova plataforma educacional, denominada Fesp Desenvolve, que permitiu ampliar a comunicação e capilaridade no estado, possibilitando atender 98% das Unimeds paulistas.

AÇÕES EDUCACIONAIS			
	2021	2022	2023
Ações educacionais ofertadas às Unimeds do estado de São Paulo	342	423	472
Horas de capacitações realizadas	1429:30:00	1597:00:00	1738:00:00
Matriculados das Unimeds do estado de São Paulo	4.417	5.630	5.231
Matriculados dos prestadores das Unimeds do estado de São Paulo	110	850	1.055
Total geral de matriculados	4.527	6.480	6.286
Participações nas ações educacionais* ofertadas	9.270	10.011	13.405
Média da avaliação de reação das ações educacionais (nem todas as ações educacionais são aplicadas avaliações de reação)	97%	97%	96%
Concluintes (participantes certificados)	77,1%	80,0%	82,7%
Não Concluintes (participantes que não atingiram presença suficiente para serem certificados)	8,0%	6,0%	5,9%
Evadidos (participantes que se matricularam mas não participaram de nenhuma aula)	14,9%	14,0%	11,4%
INVESTIMENTO EM 2023			
Total de investimento no ano em ações educacionais institucional para associadas Fesp - Considerando: recurso Sescoop/SP + investimento com Consultores DHI + investimento para a realização de palestras*	R\$ 3.087.362,11		

Treinamentos de intercâmbio e auditoria

Norteadas pelo Estatuto Social, a Unimed Fesp tem a responsabilidade pela construção e manutenção do elo institucional junto às Unimeds

filiações no estado de São Paulo, ministrando treinamentos sobre regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica, além de apresentando o conteúdo e as atualizações das regras do Manual de

Intercâmbio de forma simples e compreensível, a fim de proporcionar uniformidade na interpretação das regras e principalmente a importância do relacionamento entre as Unimeds.

Em 2023 houve uma redução de

DATA	UNIMED	TREINAMENTO
1º/03/23	Unimed Rio Branco	Treinamento de regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica_2023
28/3/23	Unimed Fesp Qualidade - Governança e Consultoria Bridge & Co	Intercâmbio & Relacionamento entre Unimeds
27/4/23	Unimed Salto Itu	Treinamento de regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica_2023
17/5/23	Unimed Extremo Sul (BA)	Treinamento de regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica_2023
1º/6/23	Unimed Baixa Mogiana	Treinamento de regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica_2023
13/9/23	Unimed Pindamonhangaba	Treinamento de regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica_2023
27/9/23	Unimed Lençóis Paulista	Treinamento de regras de intercâmbio, relacionamento entre Unimeds e auditoria técnica_2023

INDICADOR	2022	2023
Número de Treinamentos Realizados	13	7
Número de Participantes	476	253
Carga Horária de Treinamento	156	126
Nota Média da Avaliação do Treinamento	9,5	9,9



treinamentos realizados devido a outras demandas realizadas pela área. Porém, a média geral da avaliação do treinamento aumentou em 2023 de 9,5 para 9,9, reflexo de melhorias realizadas conforme as sugestões recebidas nas avaliações de reação respondidas pelos técnicos das Unimed. Houve, também, aumento da carga horária do treinamento de 12 horas para 18 horas.

Outra frente de trabalho ocorre junto aos comitês estaduais, que são órgãos consultivos de suporte e de pesquisa com o objetivo de contribuir às estratégias e diretrizes nas áreas envolvidas, sendo nesse caso, as áreas de intercâmbio e de auditoria médica. Trata-se de grupos de discussão permanentes que buscam proteger e valorizar a organiza-

ção e o equilíbrio entre os investimentos de todas as partes interessadas, para que cada qual receba o benefício apropriado e proporcional ao vínculo e risco que tem no atendimento do be-

neficiário dentro do Sistema Unimed. O Comitê Estadual de Intercâmbio e o Comitê de Auditoria Médica são compostos por membros da Fesp e das Unimed associadas à Fesp.



CEI - COMITÊ ESTADUAL DE INTERCÂMBIO - 2023

21/3/2023	12ª Reunião CEI - Comitê Estadual de Intercâmbio
13/6/2023	13ª Reunião CEI - Comitê Estadual de Intercâmbio
8/8/2023	Reunião Extraordinária - Comitê de Segurança
5/9/2023	14ª Reunião CEI - Comitê Estadual de Intercâmbio
4/10/2023	Revisão do MIN - Alinhamento das Propostas
5/10/2023	Revisão do MIN - Alinhamento das Propostas
17/10/2023	Revisão do MIN - Alinhamento das Propostas
18/10/2023	Revisão do MIN - Alinhamento das Propostas
25/10/2023	Revisão do MIN - Alinhamento das Propostas

INDICADOR RELATIVO AO CEI	2022	2023
Total de Unimed do estado de SP*	76	76
Total de Unimed do estado representadas	57	52
Pautas apresentadas	20	32

*75 Unimed associadas + Unimed Fesp



PARTICIPANTES POR REUNIÃO (MÉDIA)
2023 = 116 2022 = 127



UNIMEDS REPRESENTADAS NAS REUNIÕES (MÉDIA)
2023 = 52 2022 = 57



UNIMEDS AUSENTES NAS REUNIÕES (MÉDIA)
2023 = 24 2022 = 19



AValiação de Reação (MÉDIA)
2023 = 98% 2022 = 96%

CEA – COMITÊ ESTADUAL DE AUDITORIA MÉDICA DO ESTADO DE SP – 2023

14/3/2023	87ª Reunião CEA – Comitê Estadual de Auditoria Médica do estado de SP
6/6/2023	88ª Reunião CEA – Comitê Estadual de Auditoria Médica do estado de SP
8/8/2023	Reunião Extraordinária – Comitê de Segurança
12/9/2023	89ª Reunião CEA – Comitê Estadual de Auditoria Médica do estado de SP
4/10/2023	Revisão do MIN – Alinhamento das Propostas
5/10/2023	Revisão do MIN – Alinhamento das Proposta
10/10/2023	Reunião Extraordinária – Votação Biossimilares – Remuneração US Mamas e Axilas
17/10/2023	Revisão do MIN – Alinhamento das Propostas
18/10/2023	Revisão do MIN – Alinhamento das Propostas
25/10/2023	Revisão do MIN – Alinhamento das Propostas

INDICADOR RELATIVO AO CEA	EM 2022	EM 2023
Total de Unimed do Estado de SP*	76	76
Total de Unimed do estado representadas	45	48
Pautas apresentadas	18	28
Conhecimento compartilhado Case de sucesso	9	12



PARTICIPANTES POR REUNIÃO (MÉDIA)
2023 = 95 2022 = 73



UNIMEDS REPRESENTADAS NAS REUNIÕES (MÉDIA)
2023 = 48 2022 = 45



UNIMEDS AUSENTES NAS REUNIÕES (MÉDIA)
2023 = 28 2022 = 30



AVALIAÇÃO DE REAÇÃO (MÉDIA)
2023 = 99% 2022 = 98%

AUDITORIA EM FOCO – LIVES – 2023

24/4/2023	Gestão da transparência no Intercâmbio
30/3/2023	Saúde baseada em valor
22/8/2023	Gestão financeira das transações de intercâmbio: trazendo mais eficiência financeira para sua Unimed
28/9/2023	Dificuldades na Auditoria em Mastologia
1º/11/2023	Um ano da lei 14.454 e seus impactos
5/12/2023	Bases da Auditoria Médica em Cirurgia Vascul Periférica

INDICADOR RELATIVO À AUDITORIA EM FOCO*	2022	2023
Média de Unimed por Auditoria em Foco	118	83
Auditores que participaram em 2023	4.301	1.620
Palestras realizados em 2023	9	6

*O número menor de participantes se deve à redução do total de lives de Auditoria em Foco em 2023, em relação a 2022.

CONSULTORIA TÉCNICA	2022	2023
Manuais elaborados	2	1
Protocolos aprovados CNA	3	1
Grupos técnicos	9	8
Inovação	1	1

CONSULTORIA TÉCNICA - 2023

Manuais Elaborados

Manual de Uso Racional de Medicação Biológica - Atualização versão 2023

Protocolos Aprovados no CNA

Canulas de bloqueio em dor

Participação em grupos técnicos da Unimed do Brasil

Grupo Técnico TEA

Grupo Técnico Pacotes

Grupo Técnico Procedimentos de Coluna

Grupo Técnico Procedimentos para Realização em consultório

Grupo Técnico Taxa de vídeo

Grupo de Estudos da Nova Lista Referencial de Honorários

Grupo de Estudos para Instruções Gerais de Neurocirurgia

Grupo Técnico para procedimentos que não podem ser solicitados em urgência

Treinamentos de segurança e privacidade de dados

Em dezembro de 2023, foi promovida a Primeira Semana Interna de Tecnologia e Segurança da Informação (Sits), direcionada a todos os colaboradores, executivos e parceiros. A ação contou com convidados palestrantes externos por colaboração de fornecedores e especialistas, trazendo novas experiências com ações presenciais e premiações, cujo propósito principal foi a conscientização e atualização tecnológica, a fim de fortalecer e ativar a memória e a responsabilidade do ser humano com a segurança das informações, dos dispositivos e dados de beneficiários e colaboradores.

Foram mais de 8 horas de conteúdos diversos durante uma semana, alcançando 670 colaboradores e cerca de 30 terceiros. Esse público trouxe uma participação média por evento de 513 pessoas, o que representa 70% do quadro funcional.

**PRIMEIRA****SITS**SEMANA
INTERNA DE
TECNOLOGIA
E SEGURANÇA
DA INFORMAÇÃOUnimed
Fesp

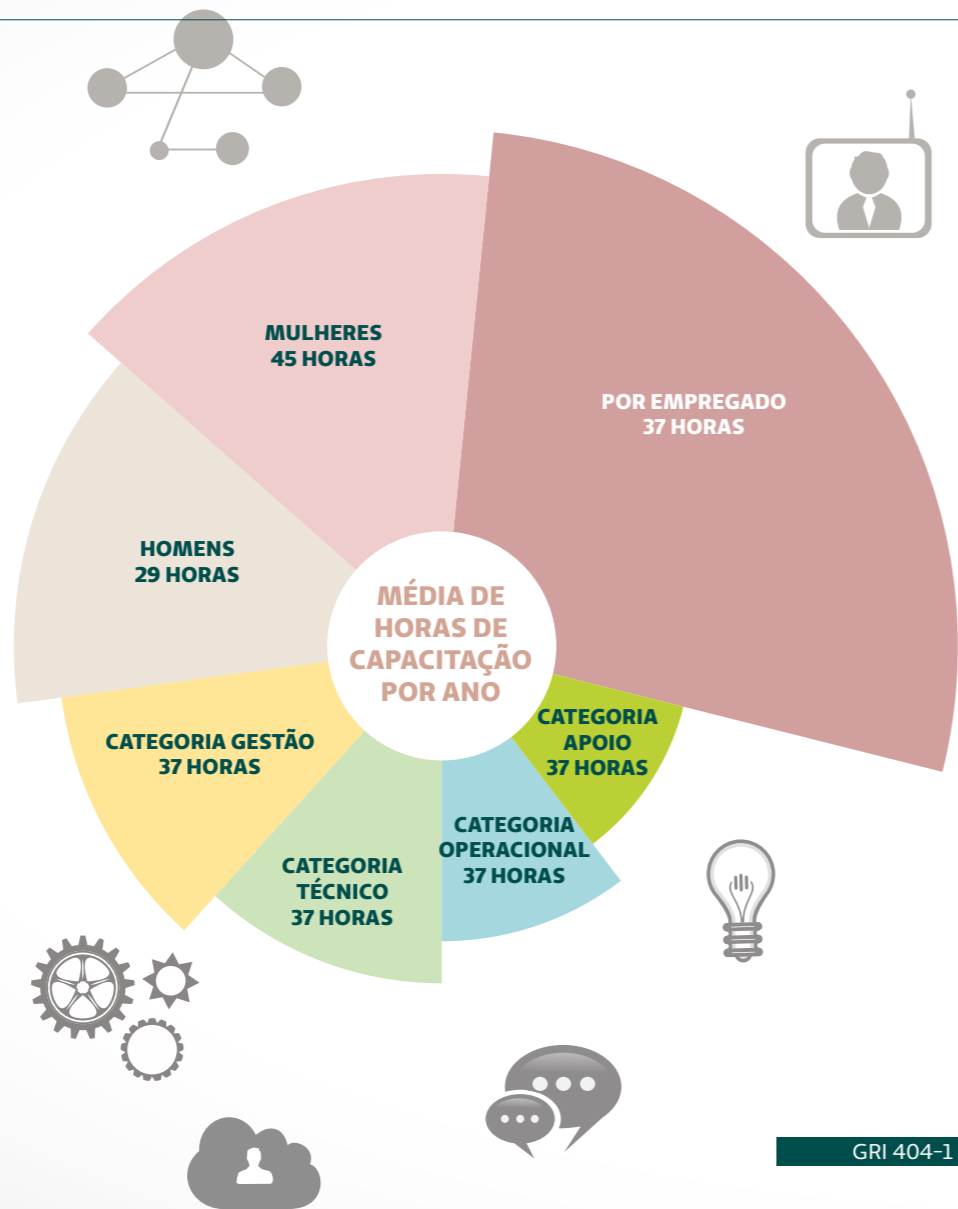
ITEM	TREINAMENTO	CARGA HORÁRIA	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS
1	Segurança e LGPD	01:20	60	72:00:00
2	Segurança do usuário	01:00	510	510:00:00
3	Alta performance em agilidade	01:00	495	495:00:00
4	Linguagem natural e IA generativa	01:00	529	529:00:00
5	Melhores práticas para prevenção de <i>ransomware</i>	01:00	508	508:00:00
6	Golpes da internet: como funcionam e como se proteger	01:00	457	457:00:00
7	IA e o futuro do trabalho	01:00	542	542:00:00
8	Modelos cognitivos de IA em estratégias de segurança	01:00	518	518:00:00
9	Novas tecnologias em golpes cibernéticos	01:00	549	549:00:00
10	Descomplicando a LGPD	01:00	640	640:00:00
11	LGPD para o Caec	01:00	142	142:00:00
12	Dados biométricos	01:00	335	335:00:00
13	Tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes	01:00	583	583:00:00
14	Regras de boas práticas	01:00	40	40:00:00

CAPITAL HUMANO

Muito mais do que a força de trabalho, o quadro de colaboradores representa, para a Unimed Fesp, o elemento fundamental para que seja concretizada a missão da cooperativa. São as pessoas que fazem o dia a dia da organização acontecer, atuando segundo a estratégia delineada pela alta administração, também trazendo inovações e propostas que são fruto de uma relação de duas mãos.

A partir dessa visão que entende o ser humano como o principal organismo da empresa, a Unimed Fesp desenvolve uma série de atividades e assume compromissos para que essa conexão seja produtiva para todas as partes.

Em 2023, a Unimed Fesp direcionou 30.673 horas de ações educacionais realizadas junto ao quadro de colaboradores, o que representou um aumento de 22,92% em relação às 24.953 horas de ações educacionais do período anterior.



GRI 404-1

Gestão de pessoas

A seguir, estão discriminados os números de empregados por gênero, o que permite uma melhor compreensão da distribuição das pessoas em toda a organização.

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS, DISCRIMINADOS POR GÊNERO E POR REGIÃO*						
Região	2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Sudeste	259	539	798	262	562	824

* O quadro de composição do número total de empregados contempla somente contratações baseadas na CLT (Consolidação Leis do Trabalho) com exceção dos aprendizes. Os colaboradores contratados como estagiários não compõem o total informado de empregados, considerando a jornada de trabalho parcial (6 horas diárias). Em 2022 e 2023 não houve a contratação de empregados sem garantia de carga horária.

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO (PERMANENTES E TEMPORÁRIOS), POR GÊNERO.						
	2022			2023		
	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total
Homens	3	261	264	2	262	264
Mulheres	13	537	550	10	562	572
Total	16	798	814	12	824	836

GRI 2-7, 405-1, 3-3



NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO (PERMANENTES E TEMPORÁRIOS), POR REGIÃO.

Região	2022			2023		
	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total
Sudeste	16	798	814	12	824	836

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS SEM GARANTIA DE CARGA HORÁRIA, DISCRIMINANDO POR GÊNERO E POR REGIÃO

Região	2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Sudeste	0	0	0	0	0	0

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO (TEMPO INTEGRAL OU PERÍODO PARCIAL), POR GÊNERO

	2022			2023		
	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total
	260	30	290	122	140	262
	434	74	508	520	42	562
Total	694	104	798	642	182	824

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO (TEMPO INTEGRAL OU PERÍODO PARCIAL), POR REGIÃO

Região	2022			2023		
	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total
Sudeste	694	104	798	640	182	824
Total	694	104	798	642	182	824

NÚMERO TOTAL DE TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS E CUJO TRABALHO É CONTROLADO PELA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO.**

Categoria funcional	2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Aprendizes	7	23	30	8	15	23
Estagiários	0	0	0	3	2	5
Trainees	0	0	0	0	0	0
Outros	19	29	0	11	17	28
Total	26	52	30	22	32	56

**A linha denominada "Outros" contempla profissionais terceirizados que trabalham por meio de contrato de prestação de serviços com empresas parceiras da Fesp. Eles atuam nas mais diversas áreas da cooperativa, com destaque para Tecnologia da Informação, Facilities e Núcleo de Atendimento à Saúde. No comparativo entre 2022 e 2023, nota-se que não houve variação significativa no número de contratados nesse modelo.

Quanto ao processo de desenvolvimento de política de remuneração, em 2023 a Fesp contratou a IDEE, empresa com experiência no mapeamento de estruturas salariais, descrições de cargos e políticas de remuneração. O projeto está em fase de implantação com

as primeiras reuniões de alinhamento em andamento.

A Unimed Fesp segue a convenção coletiva do Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo (Secmesp), que prevê aos colaboradores com mais de dez anos

de casa o direito a um adicional por tempo de serviço no momento do desligamento, além dos aspectos ligados à estabilidade e garantia de emprego para colaboradores em período de pré-aposentadoria.

Proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago)

15,80%

Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago)



5,39%

Informações contextuais

Valor referente à Convenção Coletiva do Trabalho. A avaliação de proporção foi baseada nos salários de auxiliares e gerentes, excluindo superintendentes (funcionário CLT mais bem pago e os diretores, que não são CLT)

GRI 2-19, 2-20, 2-21

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS

131 novos colaboradores	Taxa de Turnover: 1,20% a.m
	99
	32

FAIXA ETÁRIA

Até 19 anos	26
19 a 24 anos	22
25 a 29 anos	13
30 a 45	53
46 a 59	12
Acima de 60 anos	0

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS COM DIREITO A TIRAR LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADOS POR GÊNERO

Feminino	562
Masculino	262
Total	824

GRI 401-1, 401-3

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS QUE TIRARAM LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADOS POR GÊNERO

Feminino	11
Masculino	1

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS QUE RETORNARAM AO TRABALHO DEPOIS DO TÉRMINO DA LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADOS POR GÊNERO

Feminino	11
Masculino	1

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS QUE RETORNARAM AO TRABALHO DEPOIS DO TÉRMINO DA LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE E CONTINUARAM EMPREGADOS 12 MESES APÓS SEU RETORNO AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR GÊNERO.

Feminino	11
Masculino	1

TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO DE EMPREGADOS QUE TIRARAM LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADAS POR GÊNERO

Maternidade	100%
Paternidade	100%



Toda a estruturação do Serviço Especializado em Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) é baseada nas Normas Regulamentadoras 4 e 7

Promoção da saúde do trabalhador

Toda a estruturação do Serviço Especializado em Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt) é baseada nas Normas Regulamentadoras 4 e 7 e tem atuação em todas as áreas da empresa, inclusive colaboradores terceirizados. Quanto a este último grupo, são solicitados e avaliados os seguintes

documentos: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) e treinamentos. Tudo é avaliado para verificar se estão de acordo com a atividade a ser realizada dentro da Fesp.

São criados laudos de Saúde e Se-

gurança do Trabalho realizados por um engenheiro de Segurança do Trabalho da Unimed do Brasil, que visita anualmente as dependências da Federação fazendo as medições necessárias quanto aos riscos. Os laudos são validados pela equipe do Sesmt antes de serem elaborados de forma oficial e, ao longo do ano,

caso haja algum tipo de alteração, é solicitada uma revisão ao engenheiro responsável. Tanto a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) como qualquer colaborador, podem ter acesso aos laudos, bastando entrar em contato com o Sesmt.

A cada renovação dos laudos é feita uma comparação dos resultados com o ano anterior para saber se houve algum tipo de mudança, sendo realizadas as tratativas necessárias. Além disso, é feito o monitoramento por parte da médica do trabalho por meio de exames ocupacionais e consultas pontuais.

O conjunto dos laudos (PGR, PCMSO, laudo ergonômico, laudo de insalubridade e periculosidade e Laudo Técnico das Condições de Trabalho



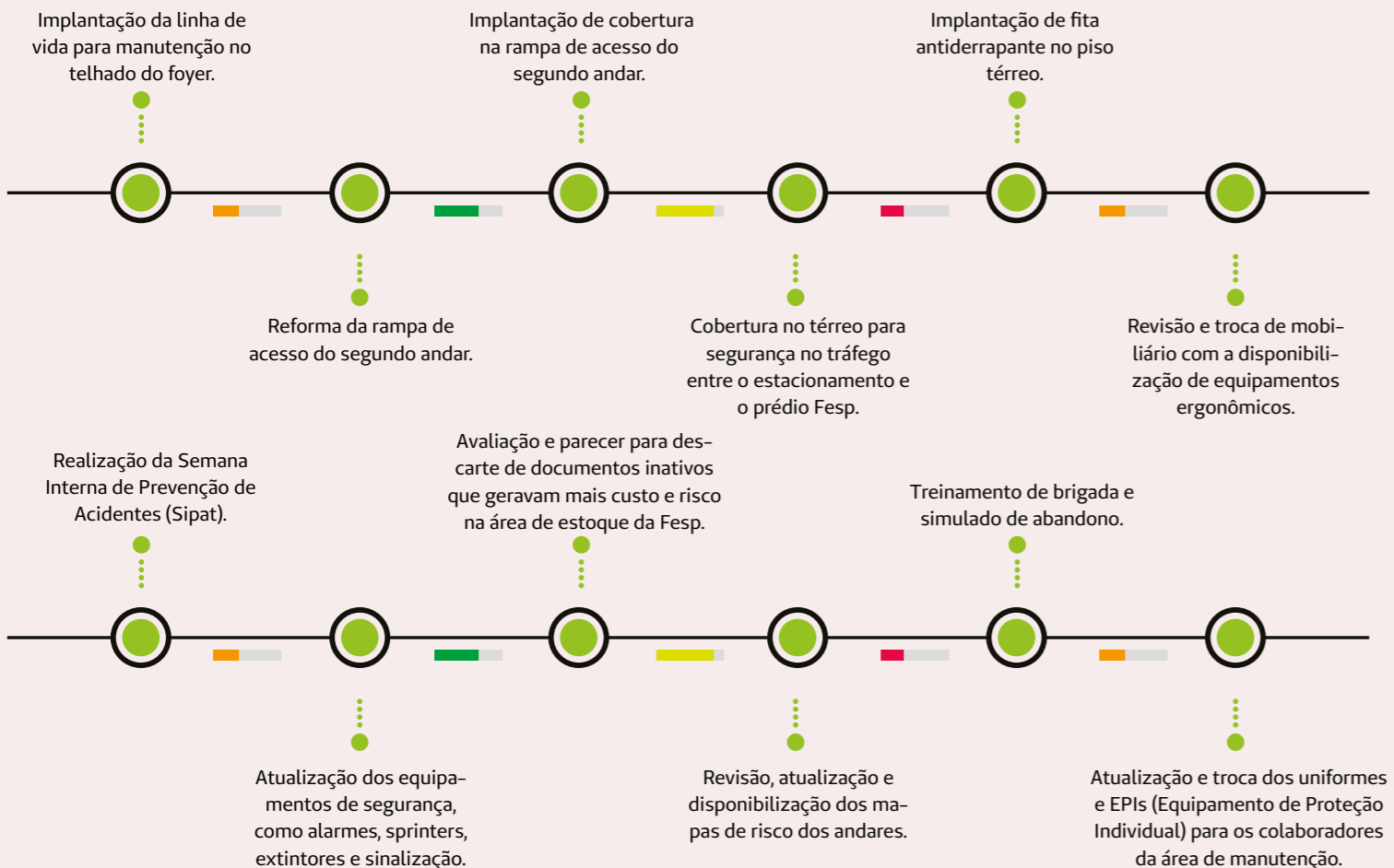
- LTCAT) é validado pela equipe do Sesmt antes de serem implantados de forma oficial e, ao longo do ano, caso haja algum tipo de alteração, é solicitada uma revisão dos laudos para o engenheiro ou médico coordenador responsável, e a documentação fica disponível a todos os colaboradores.

A Fesp possui em seu quadro de colaboradores um técnico de Segurança do Trabalho (TST) que atua no monitoramento do ambiente de trabalho seguro. Todos os funcionários têm livre acesso a ele por meio de e-mail e pessoalmente para pontuar situações nas quais se sintam em perigo, para que ele possa atuar em cada caso. Está sendo implantado um novo canal de atendimento para uma melhor gestão

dos processos no Sistema TopDesk, que contará com um espaço chamado "Fale com o técnico de Segurança do Trabalho" para reclamações, sugestões e ideias, tornando essa ferramenta mais um recurso que o colaborador terá à disposição, fortalecendo a percepção de que ele está em um ambiente de trabalho seguro e saudável. Esse canal será totalmente privado e o técnico não terá autorização para divulgar o nome dos reclamantes, a fim de ser um local de escuta ativa sob o olhar dos colaboradores sem intimidá-los.

A Cipa tem um papel importante nesse contexto, pois atua na implementação e avaliação das questões que envolvem saúde e segurança por meio de suas ações em conjunto com o Sesmt, e é composta por colaboradores eleitos e indicados. Seu cronograma inclui reuniões mensais com o objetivo de melhorar aspectos que envolvem a saúde e segurança do trabalho para todos os colaboradores.

EM 2023, FORAM REALIZADAS AS SEGUINTE AÇÕES:



Pílulas do Conhecimento GRC

Unimed
 Fesp

O treinamento de Brigada de Incêndio foi realizado em março de 2023 e contou com a participação de 43 colaboradores das diversas áreas de negócios. Além disso, ocorreram treinamentos pontuais com colaboradores relacionados a atividades de risco. Nesse aspecto, foram treinadas cinco pessoas nos seguintes temas: trabalho em altura, espaço confinado e eletricidade, somando uma carga horária total de 120 horas.

Outro meio de ação educativa é o treinamento Pílulas de Segurança, feito pelo colaborador no processo de integração e que fica disponível para

toda a equipe. O objetivo é transmitir as informações básicas referentes aos procedimentos para um comportamento seguro. Em 2023 foram realizadas 303 interações com o conteúdo, um engajamento de 40%.

A Unimed Fesp oferece a todos os colaboradores e dependentes um plano de saúde com atendimento nacional para titular e dependentes, sem custo. Em 2023, 1.979 pessoas estavam elegíveis ao plano de saúde. A empresa disponibiliza, também, o atendimento personalizado para gestão da saúde integral, por meio do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) da cooperativa, que

proporciona um cuidado multidisciplinar com uma equipe composta por médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, gerontólogo, administrativos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, farmacêuticos, nutricionistas, terapeuta ocupacional, assistentes sociais e psicólogos.

A partir do conhecimento da complexidade e individualidade da narrativa de cada colaborador que necessite de uma atenção especial em saúde, o gestor, juntamente com a equipe do NAS, desenham a linha de cuidado com a inclusão de todos os envolvidos nesse processo. A doença deixa de ser pro-

tagonista e dá espaço à integralidade do indivíduo. O conjunto de ações do NAS engloba o gerenciamento de saúde (crônicos, gestantes e oncológicos), assistência farmacêutica, regulação

de medicações oncológicas e de alto custo, terapias especiais, promoção à saúde, atenção domiciliar, cuidados paliativos e a Central 24h, pela qual é o acionamento. Em 2023 foram aten-

dados 1.167 colaboradores, sendo 58% de mulheres e 42% de homens, 98,3% de pacientes crônicos, 1,3 % de oncológicos e 0,4% de gestantes.

Estão em implantação as métricas

ACIDENTES DE TRABALHO – TODOS OS EMPREGADOS

Número e índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Número e índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0
Número e índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	3
Principais tipos de acidente de trabalho	Cortes, torção de membro inferior, queda.

ACIDENTES DE TRABALHO – TODOS OS TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS, MAS CUJO TRABALHO E/OU LOCAL DE TRABALHO É CONTROLADO PELA ORGANIZAÇÃO

Número e índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Número e índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos);	0
Número e índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	0
Principais tipos de acidente de trabalho;	Não se aplica, uma vez que não houve acidentes
Número de horas trabalhadas	Portaria (escala de 12 x 36h). Limpeza (44h semanais).

para os perigos que representam risco de acidentes de trabalho com consequência grave, medidas tomadas ou em andamento para eliminar outras ameaças e minimizar os riscos de acidente de trabalho usando a hierarquia de controles, identificação se os índices foram calculados com base em 200.000 ou 1.000.000 de horas trabalhadas e se quaisquer trabalhadores foram excluídos deste conteúdo, o relato do motivo para tal.

Programas para o aperfeiçoamento de competências e transição de carreira

- Programa de Desenvolvimento de Líderes: criado em 2023 para promover o fortalecimento de competências, identificadas a partir das reuniões colaborativas e do resultado da Pesquisa de Clima, de forma que transformem essas competências em ações junto a sua equipe de liderados. A performance esperada do líder Unimed Fesp engloba atuar como desenvolvedor de pessoas, comunicando-se de maneira assertiva



com sua equipe e áreas relacionadas, escutando ativamente e oferecendo feedbacks frequentes, contribuindo para a satisfação dos profissionais das equipes e indicadores do negócio. Participaram 63 pessoas em cargos de liderança.

- Programa de Estágio: criado em 2023 para promover a marcar empregado-

ra, identificar talentos que possam desenvolver suas carreiras com sucesso e agregar valor à empresa, o programa tem duração de até dois anos, oferecendo uma jornada de conhecimento e aprendizado por meio de treinamentos nos quais serão introduzidos aos valores e processos da Fesp. O processo seletivo contou

Programa Jovem Aprendiz 2023

com mais de 840 pessoas inscritas e resultou na contratação de cinco pessoas, que passaram a atuar na área de ESG e na Superintendência de Estratégia, Performance e T.I.

- Programa Jovem Aprendiz: criado para desenvolver e suprir as necessidades de contratação dos profissionais em grupos de cargos específicos (base da estrutura de cargos da Fesp) por jovens com potencial de desenvolvimento e crescimento. Além disso, busca formar profissionais alinhados à cultura e valores da

Federação e alimentar o pipeline de sucessão.

- Programa Yellow Belt: treinamento para capacitar os colaboradores na metodologia Lean Seis Sigma, ensinando-lhes ferramentas para que possam ser capazes de desenvolver

pequenos projetos em suas áreas ou participar de projetos maiores de melhoria.

- Gestão de desempenho: após análise do Ciclo de Desempenho de 2022 e dos resultados da pesquisa sobre o processo, realizada entre os meses



AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS 2023

de agosto e setembro, a área de Gestão de Pessoas optou pela revisão de todo o processo de Gestão de Desempenho. Por isso, no exercício de 2023 a Fesp interrompeu temporariamente o seu Programa de Desenvolvimento Individual (PDI). Essa pausa estratégica foi uma medida deliberada para assegurar que as práticas de gestão de talentos estivessem alinhadas com os objetivos organizacionais em constante evolução. Durante o período em que o PDI não foi formalmente implementado, a empresa

concentrou seus esforços na reformulação do processo de Gestão de Desempenho como um todo. A de-

cisão de pausar temporariamente o PDI reflete o compromisso contínuo com a excelência e a adaptação às mudanças no ambiente de negócios. Dessa forma, foi possível revisar profundamente as práticas existentes, identificando áreas de melhoria e integração de *feedbacks* relevantes de colaboradores. A Fesp está comprometida em estabelecer um sistema de gestão de desempenho que promova o desenvolvimento individual e coletivo, alinhado com os valores da empresa e as expectativas dos colaboradores.

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO EM CADA UMA DAS CATEGORIAS DE DIVERSIDADE

Masculino	83%
Feminino	17%
Até 30 anos	0%
De 30 a 50 anos	0%
Acima de 50 anos	100%

PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL EM CADA UMA DAS CATEGORIAS DE DIVERSIDADE

Total de funcionários	
Masculino	31,80%
Feminino	68,20%
Gestão*	
Masculino	40,42%
Feminino	59,78%
Técnico	
Masculino	33,90%
Feminino	66,10%
Operacional	
Masculino	11,50%
Feminino	88,50%
Apoio	
Masculino	55,07%
Feminino	44,97%

* Os dados de 2023 mostram uma tendência de maior atuação de mulheres em cargos de gestão e de atividades administrativas (técnico, operacional, apoio).

Discriminação e exploração do trabalho

A Unimed Fesp trabalha na construção de um ambiente digno e saudável para todos, considerando todas as ações já descritas neste relatório e a prática constante dos valores e conjunto de regras que compõem o Código de Conduta da Unimed Fesp. Entre diversas diretrizes, o documento aborda o tema da não discriminação, sendo um tema que pode ser facilmente abordado e denunciado anonimamente em caso de transgressão por meio do Canal de Denúncias, disponível a todo o quadro de colaboradores, terceirizados ou não.

Todas as denúncias são investi-

gadas pelo Compliance e, nos casos confirmados, estão previstas diferentes ações disciplinares, inclusive o desligamento dos envolvidos. Caso as violações constituam 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. Em 2023, a Unimed Fesp não recebeu manifestações comprovadas relacionadas a casos de discriminação em seu canal de denúncias.

A Unimed Fesp não admite a utilização do trabalho forçado, compulsório, infantil ou qualquer outra forma

A cooperativa incorpora em seus princípios e ações a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU)



Declaração
Universal
dos Direitos
Humanos

GRI 406-1, 3-3

de exploração que agrida a dignidade humana dentro ou fora da empresa. A cooperativa incorpora em seus princípios e ações a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e o Estatuto da Criança e do Adolescente. Durante o ano de 2023, não foram identificados casos ou riscos de ocorrência de trabalho infantil, trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos e trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Não foram registrados casos de trabalho infantil reportados na cadeia de fornecedores. Assim como não foram identificadas operações práticas que violem ou ponham em risco o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva, nem na Fesp nem em seus fornecedores. Anualmente, é realizado o monitoramento de todos os fornecedores por meio do processo de Due Diligence.

Medicina Baseada em Evidências

A Unimed Fesp, junto com as Unimed's filiadas, atuam desde o ano

GRI 408-1, 409-1

2000, quando foi criado o Programa de Medicina Baseada em Evidências (PMBE), na formação de uma massa crítica de profissionais da saúde que tenham conhecimento e domínio em evidências científicas.

São realizadas oficinas de aprendizagem conceitual, prática e produção de revisões sistemáticas, que trazem conhecimento científico às equipes assistenciais e gestão das Unimed's, contribuindo para as tomadas de decisões. O objetivo é melhorar as práticas assistenciais e de gestão em saúde no Sistema Unimed paulista, por

meio da formação de médicos, enfermeiros, auditores e demais profissionais de saúde.

O trabalho é apoiado por um comitê que se reúne mensalmente para discussões guiadas, aulas expositivas, análise crítica de evidências e produção de revisões sistemáticas, sempre promovendo educação continuada para médicos cooperados e profissionais de saúde. Os materiais produzidos pelo comitê podem ser acessados em: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/medicina-baseada-em-evidencias>.



Os materiais produzidos pelo comitê podem ser acessados no portal

COMITÊ DE MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS	2021	2022	2023
Unimeds participantes	21	23	23
Membros participantes (masculino)	18	20	19
Membros participantes (feminino)	17	16	16
Reuniões	13	11	11
Total de participações	182	191	197

Em 2023, por conta da comemoração do Dia Mundial de Saúde Baseada em Evidências, celebrado em 20 de outubro, a Unimed Fesp promoveu o 2º Painel Ibero-Americano e 1º Internacional de Prática Baseada em Evidências, com transmissão on-line. O evento reuniu profissionais renomados de Portugal, Espanha, Canadá, Austrália, Colômbia, Chile, México, Costa Rica, Brasil e Índia, e teve a carga horária de 6h com 227 participações.

Como reconhecimento pelos esforços da Unimed Fesp em disseminar o valor da prática baseada em evidên-

cias, os organizadores do World Evidence-Based Healthcare (EBHC) Day concederam à Federação o certificado de Embaixador da Evidência.

CAPITAL SOCIAL E RELACIONAMENTO

Mercado

A Unimed Fesp é uma cooperativa de trabalho médico que, além do papel institucional, atua como uma operadora consolidada no segmento de saúde suplementar, sendo detentora de uma carteira de clientes de grande porte, com mais de 530 mil vidas

e um faturamento anual de cerca de R\$ 2,3 bilhões. São comercializados planos de saúde para empresas com 100 vidas ou mais, assim como produtos empresariais, coparticipativos e de adesão, já contemplando o serviço de transporte aeromédico e o desconto em farmácias.

A divulgação dessas informações é feita em seu portal (<https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/comercial>), informando os planos comercializados, contendo dados sobre o número do registro de produto, tipo do produto, carências e regras contratuais existentes.

Realizado por meio de uma empresa parceira da Fesp que opera em todo território nacional, 24h por dia, o serviço de remoção aérea faz parte do portfólio da cooperativa e é estruturado para o transporte de pacientes de UTI. Esse serviço também é oferecido às Unimeds filiadas da Federação, com a possibilidade de contratarem o transporte para seus médicos cooperados e clientes.



A Unimed Fesp é uma cooperativa de trabalho médico que, além do papel institucional, atua como uma operadora

Em comparação ao ano anterior, é importante pontuar que a Federação absorveu novos clientes oriundos do mercado, vindos de segmentos de varejo, crédito e agro, que vão ao encontro do perfil já existente na carteira da Fesp.

O relacionamento com as empresas que já contratam a Fesp contempla a divulgação anual do percentual de reajuste acordado entre as partes (Contratada e Contratante), em seu perfil de acesso logado na Área do

Cliente. No perfil de acesso, a contratante possui informações detalhadas e histórico quanto ao reajuste negociado e aplicado, coberturas, carências, faturamento, financeiro, guia médico, entre outros.

Para o beneficiário final, vinculado a um CNPJ de uma entidade que já contrata a 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 e demonstrada com transparência aos seus beneficiários por meio da Área do Cliente.

Suprimentos Médicos e OPME/DMI

A Gestão de Medicamentos de Alto Custo (GMED) manteve os resultados na compra dos medicamentos com preços justos e competitivos no mercado, impactando na qualidade do atendimento e dos serviços prestados

aos beneficiários da Fesp. Desde a sua criação, o GMED vem implantando controles por meio de tecnologias ligadas ao setor para garantir, cada vez mais, um atendimento otimizado com foco no cliente e na obtenção de um resultado mais eficaz. Com projetos de automatização, controle de documentos fiscais assistenciais, Arquivo XML e análises de tomadas de decisões com maior

agilidade, a gestão garantiu ao setor maior segurança e precisão na execução dos processos.

O campo dos materiais e medicamentos de alto custos é complexo e desafiador pelas suas múltiplas modalidades de comercialização, regulação em saúde e *players* envolvidos. Diante desse cenário, várias

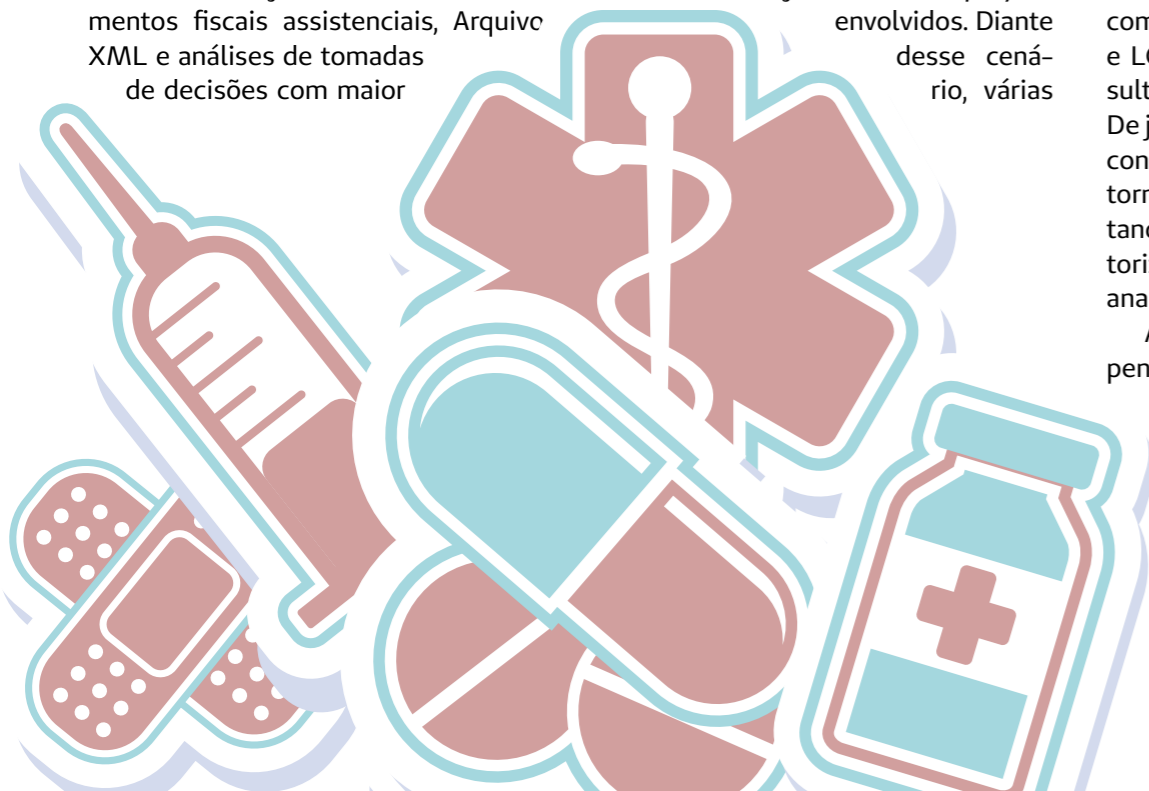
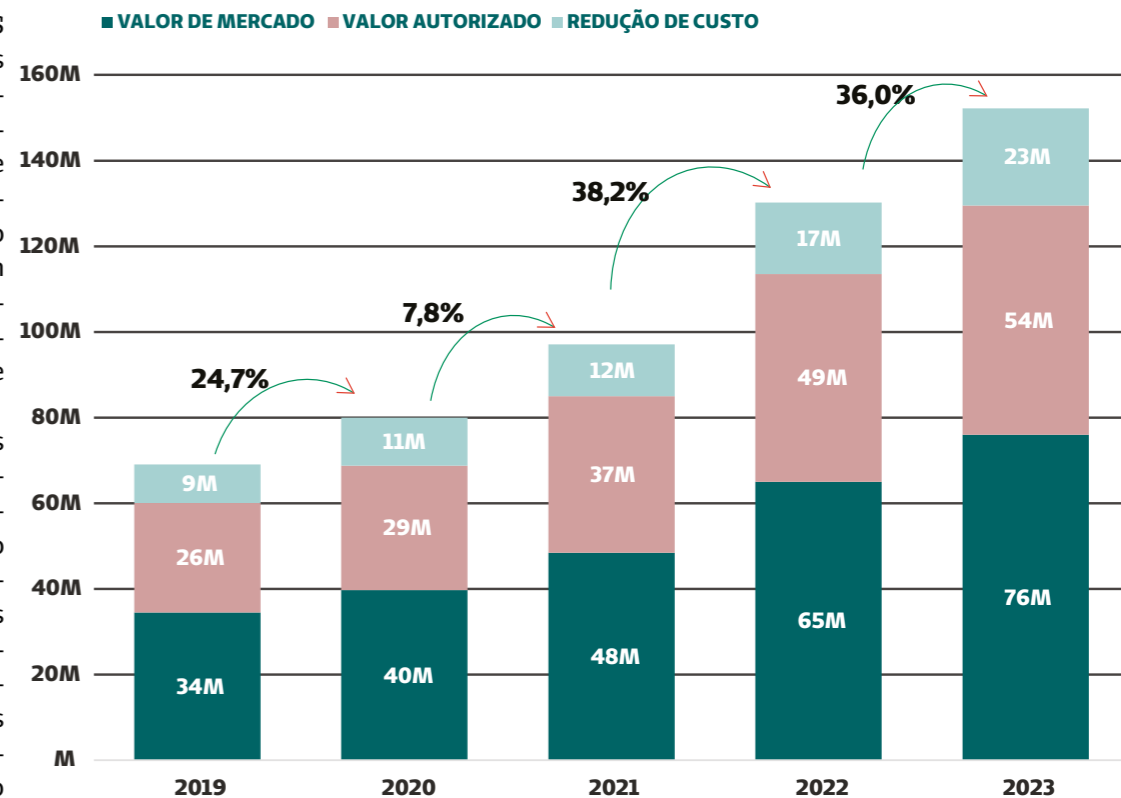
ações foram realizadas pela Unimed Fesp a fim de coibir o aumento significativo nos custos assistenciais. Dentre elas, exaustivas negociações com fornecedores e indústria farmacêutica, intensificação no aprimoramento técnico dos colaboradores, foco no trabalho em equipe, mantendo boas práticas comerciais de acordo com Compliance e LGPD, garantindo eficiência nos resultados econômico-financeiro à Fesp. De janeiro a dezembro de 2023, o setor contribuiu com *saving* expressivo em torno de R\$ 30,7 milhões, movimentando mais de R\$ 193 milhões em autorizações, sendo mais de 32 mil guias analisadas.

A GMED atua nas compras e dispensação domiciliar de antineoplásicos orais, imunobiológicos e insumos hospitalares, garantindo as entregas por meio de fornecedores homologados e qualificados. No período de 2023, foi apresentado um volume financeiro de em torno de R\$ 53 milhões nas auto-

rizações, com *saving* no importe de R\$ 22,6 milhões. Além das negociações constantes com a indústria farmacêutica e operadores logísticos, a intensificação no monitoramento e controle das entregas dos medicamentos resultou não somente no acolhimento do beneficiário, como contribuiu com custo evitado em logística reversa (estorno financeiro à Fesp pelos medicamentos não utilizados), de em torno de R\$ 237 mil.

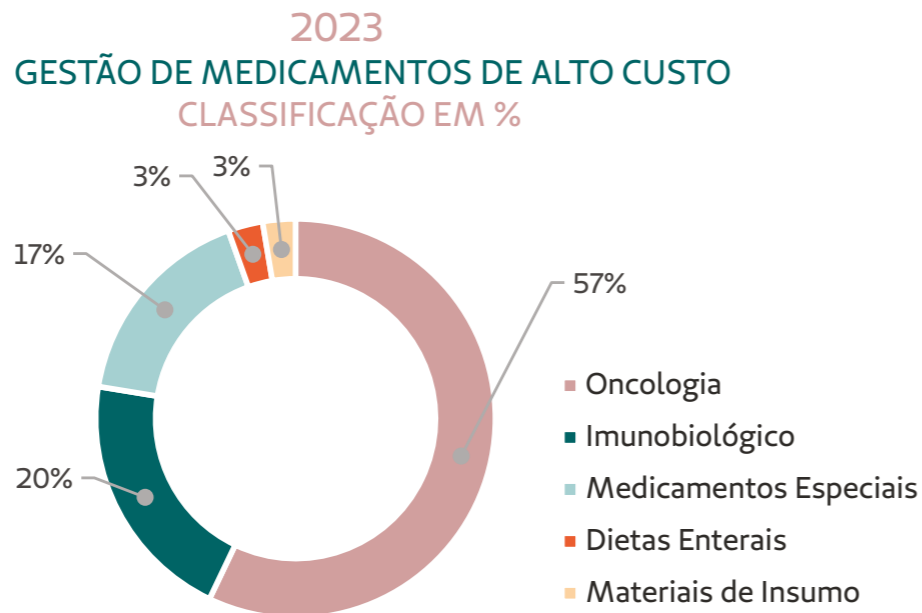
Outro ponto de destaque está nas liberações de medicamentos genéricos, correspondendo a 36% dos processos, que contribuem com custo evitado de em torno de R\$ 10,7 milhões. Atualmente, os antineoplásicos orais correspondem a 56% da demanda da área, seguidos de 20% imunobiológicos, 20% outros medicamentos e insumos. Algumas ações foram realizadas junto com o Núcleo de Atenção à Saúde, como a compra de estoque, biossimilares e produção de manuais.

Além dos medicamentos antineoplásicos orais e dos gêneros alimen-



tícios regidos pela ANS, houve também a aquisição de imunobiológicos, materiais médicos, entre outros medicamentos que envolvam a entrega e cuidados domiciliares. Destaca-se, também, a importação de medicamentos judicializados, ou seja, que não possuem o seu registro no órgão competente, sendo necessária a aquisição por meio do seu importador, tudo regido pela legislação RDC 81/2008. Durante o ano, a área apresentou resultados expressivos com a redução de custo de R\$ 22.697.533,44 em relação aos valores de mercado.

Frente às intensas incorporações tecnológicas, o cenário da saúde suplementar está cada vez mais desafiador em razão dos custos crescentes. Diversos desafios deverão ser enfrentados para a garantia da sustentabilidade em 2024, como o impulsionamento dos medicamentos biossimilares no Sistema Unimed e a revisão dos modelos de remuneração que envolvem órteses, próteses e materiais especiais (OPME). Já as OPMEs ou dispositivos médicos



implantáveis (DMI) representam uma temática complexa, pois são materiais de alto valor agregado, utilizados para a realização de cirurgias em procedimentos médicos, odontológicos ou terapêuticos. O mercado é composto por múltiplos atores e interesses en-

volvidos que se inter-relacionam: pacientes, médicos, outros profissionais da saúde, fabricantes e fornecedores e hospitais, e cada qual assume 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 são os fatores contribuintes: a crescente demanda das cirurgias eletivas pós-pandemia, avanços da tecnologia com rápida incorporação, grande diversidade de produtos, deficiência na padronização de nomenclaturas,

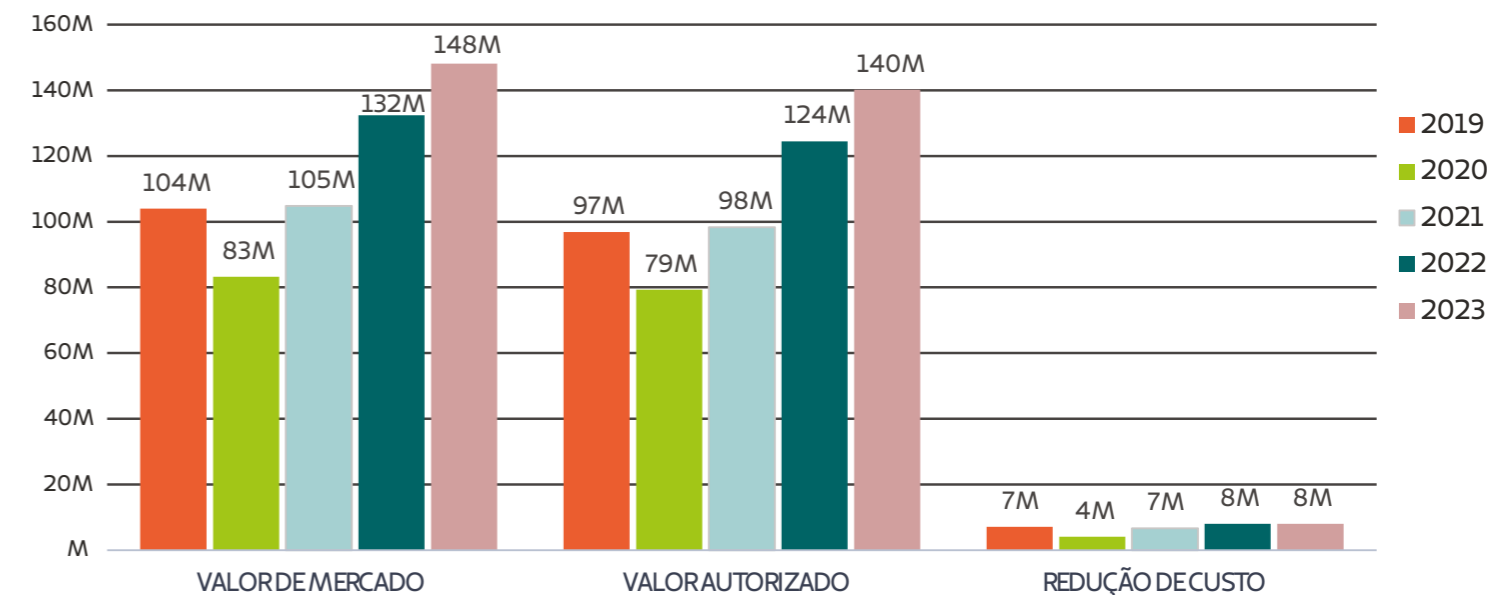
desperdícios, solicitações médicas abusivas, entre outros.

Durante o exercício 2023, com o objetivo de garantir a segurança do beneficiário e o uso racional dos dispositivos médicos implantáveis (DMI), a Federação intensificou as boas práticas para a aquisição, indicação e utilização, sus-

tentadas à política de Compliance. De janeiro a dezembro, o setor contribuiu com *saving* no importe de cerca de R\$ 8 milhões, sendo mais de R\$ 140 milhões em valor autorizado. Tais fatores se devem ao elevado número de cirurgias eletivas pós-pandemia e a incorporação de materiais pela ANS.

2019 - 2020 - 2021 - 2022 - 2023

OPME - ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (REDUÇÃO DE CUSTO EM MILHÕES)



Um dos fatores predominantes para os resultados alcançados é a importância da atuação da equipe capacitada, pois para lidar com análise de custo efetividade e negociação de OPME, é necessário 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.

No decorrer do ano, foram realizados vários treinamentos para o acultramento das boas práticas em Compliance, hands on das linhas de ortopedia, bucomaxilo, coluna endoscópica, Hemodinâmica, Cardiologia etc. cursos de Atualização e Regulação em OPME pela Faculdade Unimed, participação no I Congresso Internacional de OPME/DMI em Fortaleza (CE), envolvimento e contribuição nas negociações do CTNPM e do Comitê Estadual de Auditoria (CEA).

Compras

Em 2023, a Federação manteve a média de 2022 para aquisições na categoria Eventos, com registro de crescimento nas categorias de Alimentos e Bebidas e Prestação de Serviços, devido às demandas de saneamento de contratos e eventos realizados. O procedimento operacional contempla a rotina da análise prévia do fornece-

dor, com pesquisa por meio da ferramenta Linkana e do Due Diligence, realizada pela equipe de Compliance. Entre os critérios da análise de riscos destacam-se: sanções governamentais, pendências financeiras, risco de imagem e análise de processos judiciais.

Os fatores que determinam a qualificação de fornecedores são novos contratos, aditivos contratuais, compras esporádicas com valores acima de R\$ 50.000,00 e, também, os fatores críticos, que contemplam compras de abaixo de R\$ 50.000,00, com algum fator de possível risco, ou por solicitação de alguma área interna.



FORNECEDORES	2021	2022	2023
Alimentos e Bebidas	21	27	43
Eletrônicos / Eletrodomésticos / Informática	36	28	24
EPI / Uniformes	11	8	15
Eventos	26	66	63
Livros / Revistas / Jornais / Assinaturas	6	5	7
Material Cirúrgico / Farmácia	11	9	2
Prestação de Serviços	173	208	303
Varejo	122	154	206
Total Geral	406	505	663

A Unimed Fesp utiliza a ferramenta Fluig Compras, que está em processo de reestruturação. Até novembro, foram realizadas 1.780 solicitações de compras (entre as abertas, finalizadas e canceladas). Estão incluídas as aquisições com contratação ou não.

Entre as melhorias implantadas em 2023, estão a Matriz de Compras e o Controle do BI Compras, pelos quais é possível obter várias informações que dão subsídios para um melhor direcionamento de esforços, como o controle de *lead time* das solicitações, o percentual de tipo de compras

(planejada, urgente e emergencial) e o tipo de solicitação (contrato, aditivo ou outros). Há, também, o procedimento de Compras Recorrentes que auxilia os departamentos no controle de abertura das solicitações de compras de aquisições de eventos que são habituais, por meio de envios de e-mails de avisos/lembretes. A partir de 2024 serão incluídas as solicitações de contratos.

Solicitações de compras	2021	2022	2023	Total Geral
Abertas, finalizadas e canceladas	1.316	1.581	1.780	4.677

Ações ambientais e sociais

A responsabilidade socioambiental é um pilar que sempre esteve presente na constituição da identidade da Unimed Fesp, pois está representada nos

princípios cooperativistas que envolvem todas as atividades desenvolvidas pela organização.

■ Programa Felix – Teve início em agosto de 2001 na Unimed Jaboticabal e, desde 2006, faz parte das ações de Responsabilidade Socioambiental ofertadas pela Unimed Fesp às Unimed do estado de São Paulo. Seu propósito é promover a inclusão digital de crianças, jovens e adultos da

PROGRAMA Felix

Unimed Fesp

GRI 3-3

comunidade, com pouco ou nenhum acesso às tecnologias da informação e comunicação. A partir de 2023, todos os materiais referentes ao Programa Felix foram disponibilizados na plataforma educacional Fesp Desenvolve, e os módulos de Programação e Robótica estão acessíveis em aulas assíncronas.

PROGRAMA FELIX

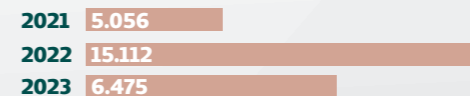


■ Programa Recicla Lâmpada - Desenvolvido pela Unimed Fesp em 2010 e ofertado às Unimed paulistas, seu objetivo é a descontaminação e reciclagem das lâmpadas fluorescentes, descartadas pelas Unimed aderentes, advindas de suas operações. Entre 2022 e 2023, foi registrada uma diminuição expressiva na utilização de lâmpadas fluorescentes, impulsionada pela conscientização e migração para opções mais ecológicas, como as lâmpadas de LED,



o que possibilita uma vida útil mais longa, reduzindo a frequência de substituição e diminuindo o consumo de energia. Essa transição representa um passo sólido em direção à iluminação mais eficiente e menos prejudicial ao meio ambiente.

PROGRAMA RECICLA LÂMPADA
LÂMPADAS DESCONTAMINADAS



■ Programa Viva Melhor - Desenvolvido e realizado pela Unimed Fesp em parceria com o SESCOOP-SP e pela assessoria esportiva CelebreQV, este trabalho é aberto à comunidade e

prioriza a promoção da saúde, manutenção do bem-estar físico e social dos participantes a partir do desenvolvimento das atividades de monitoria esportiva, tais como: exercícios funcionais, agilidade, força, equilíbrio, alongamento, flexibilidade, atividades aeróbicas etc., assim como nas monitorias de dança e meditação. O programa atendeu 65 pessoas da terceira idade no ano de 2023.

■ Projeto Ajuda na Lata - Este projeto tem o objetivo de coletar lacres de latas de alumínio e encaminhá-las para a instituição Rainha da Paz. Os lacres contribuem para a fabricação de adaptações realizadas nas cadeiras de rodas para as crianças e jovens assistidos pela instituição. Em 2023 foram arrecadados e doados pelos colaboradores 15 mil lacres, o que permitirá a aquisição de parafusos utilizados nas ferragens de 12 cadeiras de rodas.

■ Ponto de Entrega Voluntária - Trata-se de um serviço de coleta de resíduos recicláveis aberto a toda a

comunidade do entorno da sede da Fesp. A coleta é realizada por meio do programa Reviravolta, que é responsável pela destinação final dos conteúdos.

- **Celebra Fesp** – Criado em 2023, o programa premiou 102 colaboradores durante uma cerimônia especial destacando o tempo de casa de cada um, abrangendo os que completaram cinco (32 colaboradores), dez (51 co-

laboradores), 15 (14 colaboradores), 20 (três colaboradores), 25 (um colaborador) e 30 (um colaborador) anos de Fesp.

- **Programa de Cargos, Salários e Carreiras** – Em 2023 foi aprovada a contratação de uma consultoria especializada no tema, que irá apoiar a Fesp na criação do programa e das políticas relacionadas.
- **Programa Psicologia Viva** – Promoção

de atendimento psicológico para todos os funcionários e seus dependentes, sem a necessidade de encaminhamento médico e sem desconto em folha dos atendimentos. Ao todo, 1.900 pessoas (entre colaboradores e dependentes) foram cadastrados na plataforma e podem usufruir desse benefício. Em 2023, foram realizadas 940 consultas, sendo 790 colaboradores e 235 pacientes clientes (dependentes).



Gympass – Benefício voltado para a saúde física do colaborador

- **Gympass** – Benefício voltado para a saúde física do colaborador por meio de um convênio com academias de ginástica, estúdio de pilates, lutas, natação, yoga, entre outros, sempre com valores muito acessíveis contemplando os dependentes. Em 2023 foram realizados 22.103 acessos, com um engajamento de 444 pessoas em média.
- **Ação de inclusão** – Parceria firmada com a empresa Oportunidades Especiais com o objetivo de atrair novos colaboradores com deficiência, além da possibilidade de oferecer palestras para sensibilização, conhecimento e disseminação sobre o tema.

Nesse sentido, foi promovida uma palestra com a Dra. Bruna Nardella, responsável pelo núcleo Sesmt da Fesp com o intuito de compartilhar o conhecimento e a lei sobre o tema.

- **Programa de Estágio** – Foi realizado o primeiro programa de estágio da Unimed Fesp com o objetivo de promover a marca empregadora, identificar talentos que possam desenvolver suas carreiras com sucesso e agregar valor à empresa. Durante o período foram contratadas cinco pessoas.
- **Programa Jovem Aprendiz** – Em 17 anos, já formou 228 jovens, tendo recomendação de 100% e 47% de efe-

tivação. Em 2023, foi composta uma turma de 27 jovens para cumprir um ano e meio de formação, além da experiência profissional. O participante conta com o desenvolvimento profissionalizante e a parceria do Sescop-SP.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

A Unimed Fesp alcançou, pelo terceiro ano consecutivo, a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A avaliação reflete o alto nível da operadora em relação às quatro dimensões avaliadas pela agência: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

Um dos fatores que contribuem para o alcance da nota máxima é Acreditação, que concede um acréscimo de 0,30 na pontuação-base da operadora, embora

haja indicadores assistenciais que precisam ser melhorados. O IDSS é parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) da ANS, que destaca o desempenho das operadoras em aspectos fundamentais dentro do mercado da saúde suplementar e tem como objetivo o estímulo da qualidade no setor.

Qualidade e experiência do cliente

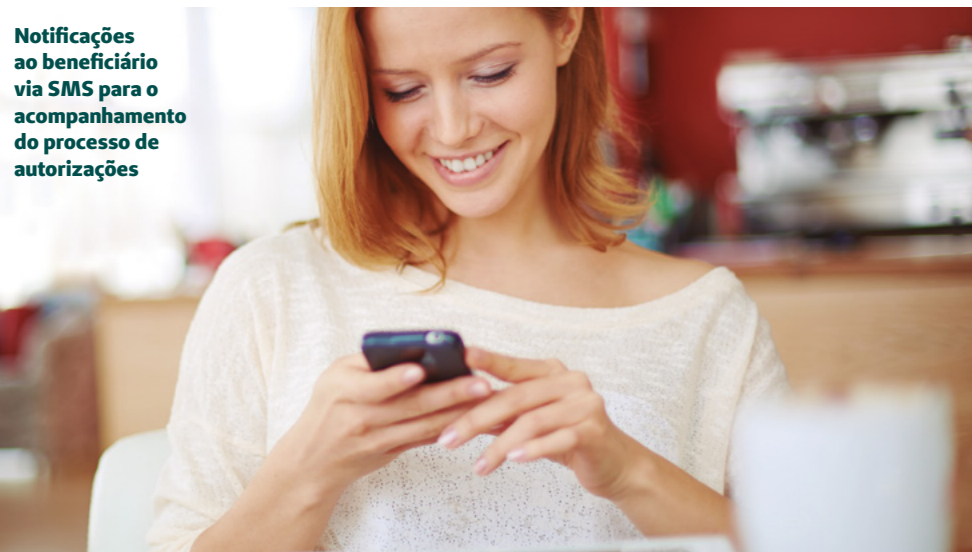
Para ampliar a qualidade do relacionamento com o cliente da Unimed Fesp em 2023, foram desenvolvidas uma série de ações junto à Central de Acolhimento

e Experiência do Cliente, entre elas:

- Notificações ao beneficiário via SMS para o acompanhamento do processo de autorizações, desde a chegada do pedido até sua finalização.
- Disponibilidade da formalização da carta de negativa em arquivo PDF na Área do Cliente, após a finalização da guia no sistema autorizador.
- Início da funcionalidade Mordomo na fila de atendimento telefônico, trazendo uma orientação que automatiza o retorno da central assim que disponível.

- Após melhoria no aplicativo Unimed SP – Clientes, o usuário ganhou a possibilidade de solicitar informações, realizar solicitações, reclamações e elogios diretamente pelo aplicativo.
- Melhorias implantadas no sistema Salesforce, especialmente na aba de Acesso rápido, otimizando o tempo de navegação do operador durante o atendimento ao cliente.
- Campanhas motivacionais em datas comemorativas para ampliar a integração e motivação das equipes de atendimento.
- Total de 6.800 horas de treinamentos entre a equipe de operadores e assistentes, relacionados a treinamento inicial, reciclagem, novos fluxos e os institucionais.

Entre janeiro e setembro de 2023, houve um aumento de 19% na média de solicitações por mês, comparado ao ano de 2022. Esse aumento foi decorrente do fim da pandemia e aumento da demanda por terapias convencionais e especiais.

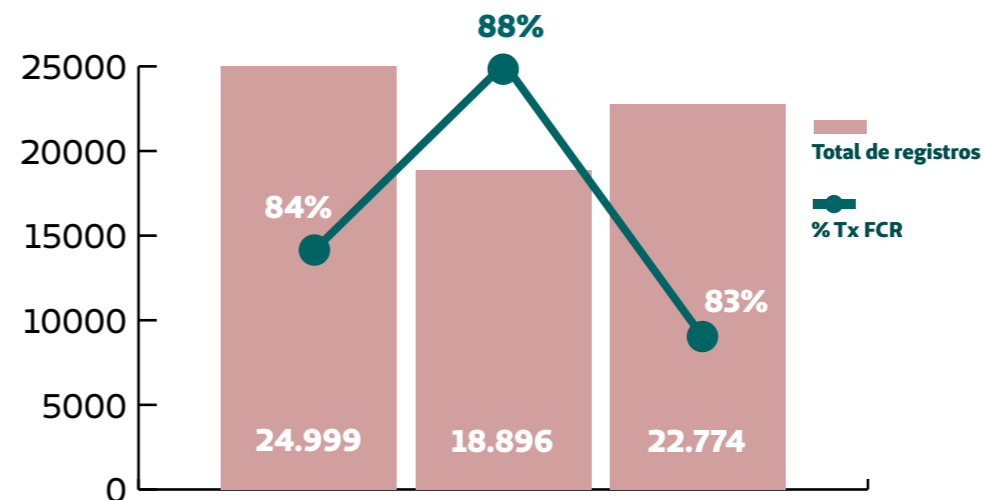


Notificações ao beneficiário via SMS para o acompanhamento do processo de autorizações

INDICADORES CENTRAL DE ACOLHIMENTO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Indicadores	2021	2022	2023	2021 vs 2022 Comparativo	2022 vs 2023 Comparativo
Manifestação	3.885	2.311	3.827	-41%	66%
Informação	21.114	16.586	18.947	-21%	14%
Total de Registros	24.999	18.896	22.774	-24%	21%
% Tx FCR	84%	88%	83%	4%	-5%

COMPARATIVO ANUAL



Houve redução de (-5%) na % Taxa FCR (First Call Resolution – Resolução na Primeira Chamada), no comparativo de 2022 com 2023 devido ao aumento no total de registros na ordem de 21%. O aumento de chamadas ocorreu especialmente devido aos problemas ocorridos durante a implantação da uma nova empresa contratante, a partir de abril de 2023, aumentando, consequentemente, a demanda para áreas internas. Outro ponto que contribuiu com a redução da taxa foi a abertura de canais de comunicação no aplicativo Unimed SP – Clientes.



VOLUME DE ATENDIMENTO REALIZADO PELO CHATBOT SARA

Indicadores	2022	2023	Comparativo
Volume Atendido	7.256	11.935	64%
Volume Retido	6.895	11.188	62%
Volume Transferido	361	747	107%
Usuários Únicos	7.112	11.253	58%
% Volume Retido	95,0%	93,7%	-1,3%
% Semântico	99%	98,3%	-0,2%

Houve registro de aumento no indicador “usuários únicos”: 63% em 2023 em relação a 2022, o que demonstra o acréscimo

de novos usuários acessando a plataforma. O volume de clientes retidos em 2023 foi de 67%, comparado com 2022, o que

demonstra que o beneficiário conseguiu a solução de sua necessidade no atendimento eletrônico.

COMPARATIVO ANUAL

	2022	2023
% Volume Retido	95,02%	93,75%
Volume Retido	6.895	11.188
Volume Atendido	7.256	11.935

CHAMADAS RECEBIDAS

Recebidas Total	Volume	Desvios %
2021	277.170	
2022	357.419	29%
2023	426.592	19%

RECEBIDAS

Ano	1º semestre	2º semestre
2022	180.579	176.840
2023	215.635	210.957
Desvio %	19,4%	19,3%
Aumento	35.056	34.117

COMPARATIVO DE VOLUME RECEBIDO ANUAL

	2021	2022	2023
Desvios %		29%	19%
Volume	277.170	357.419	426.592

COMPARATIVO DE VOLUME SEMESTRAL

	1º Semestre	2º Semestre
Desvios %	19,4%	19,3%
2023	215.635	210.957
2022	180.579	176.840

O aumento da volumetria de chamados recebidos em 2023 se explica por diversos fatores, incluindo a continuidade pela demanda de terapias especiais, problemas com o tráfego de guias de autorização entre Unimed e a Federação, ausência de cadastro em sistema e envio de boletos relativo a uma nova empresa contratante, troca de servidor de internet da cooperativa (sistemas ficaram inoperantes por cerca de três dias, atualização do Windows e queda de telefonia que gerou uma paralisação de 5 horas).

Índice Geral de Reclamações (IGR)

A partir do IDSS 2023, o cálculo do Índice Geral de Reclamações (IGR) anual passou a considerar as Notificações de Intermediação Preliminares (NIPs) em andamento, o que resultou num número maior de NIPs para cálculo do indicador. Os gráficos demonstram que a operadora se manteve abaixo da média de reclamações em comparação às operadoras do mesmo porte e acompanhou a curva de evolução do setor.

IGR - ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES (2023)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Média do setor	40,7	35,8	50,9	46,9	61	57,2	62,9	69,8	55,3	67,6	64,4	50,9
Unimed Fesp	24,9	19,1	21,7	19,1	26	19,3	20,9	25,4	20,6	25,4	29,5	23,8

IGR - 2021	0,7435
IGR - 2022	0,5268
IGR - 2023	0,0385

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

NIPs

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2022	54	74	75	41	93	46	65	85	90	109	84	87
2023	90	65	75	62	92	71	79	94	76	94	109	88

EVOLUÇÃO DAS NIPs 2022 X 2023

	2022	2023
Total	903	995
Arquivamento	663	660
Em andamento	228	327
Atuações	12	8

A contextualização dos dados expostos nos gráficos passa pelo entendimento quanto à popularização das NIPs junto aos usuários de planos de saúde, que é um recurso com alto índice de resolutividade (acima de 90%), e pode ser um incentivo aos beneficiários em buscar a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em vez da operadora de saúde, podendo-se observar um IGR crescente no mercado.

O número total de multas recebidas durante o período deste relato chegou a seis, decorrentes de processos administrativos sancionadores da ANS, sem aplicação do status de não conformidade. As multas geradas não representam desvios de fluxos operacionais ou de atendimento às normas, não sendo necessária a implementação de plano de ação para correção, considerando que a decisão foi subjetiva.

MULTAS VIA ANS

2021	10
2022	3
2023	6



A RN 541 garante atendimento sem limites de consultas/sessões para psicoterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia

Uma importante fonte de demandas aos planos de saúde está baseada na RN 539, que garante o atendimento por prestador apto a executar o método ou a técnica indicada pelo médico assistente aos beneficiários portadores de transtornos globais do desenvolvimento, assim como a RN 541, que garante atendimento sem limites de consultas/sessões para psicoterapia,

fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia. A dificuldade de disponibilidade de rede no prazo estabelecido pela RN 566 tem representado um desafio às operadoras.

Entre outros fatores, a questão esbarra na necessidade da formação de profissionais com capacidade técnica para atuar nesse novo nicho de mercado, de forma que as operadoras ain-



da não alcançaram suficiência de rede para novos credenciamentos. Ainda, a ampliação da carga horária dos atendimentos motivada pela falta de limite de sessões e a duração do tratamento dificulta a abertura de novas vagas na rede credenciada, refletindo na dificuldade de agendamento na região demandada, segundo os termos da regulamentação.

Além desses aspectos, em 2023 foram incluídos 31 itens no Rol de Procedimentos, entre medicamentos, indicações ou ampliações de uso,

com importantes incorporações, como tratamentos para esclerose múltipla, atrofia muscular espinhal, diversos tipos de câncer, como o melanoma, o da tireoide, do endométrio e o câncer de intestino. Também, a ANS lançou nova cartilha sobre mediação de conflitos em planos de saúde, atuando em parceria com os Procons aproximando-se dos consumidores em encontros regionais. Nesse sentido, destaca-se o fato de que a Unimed Fesp aderiu a um programa do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), sendo

diplomada como Empresa Amiga da Justiça, que estimula essa conciliação para reduzir a judicialização da saúde.

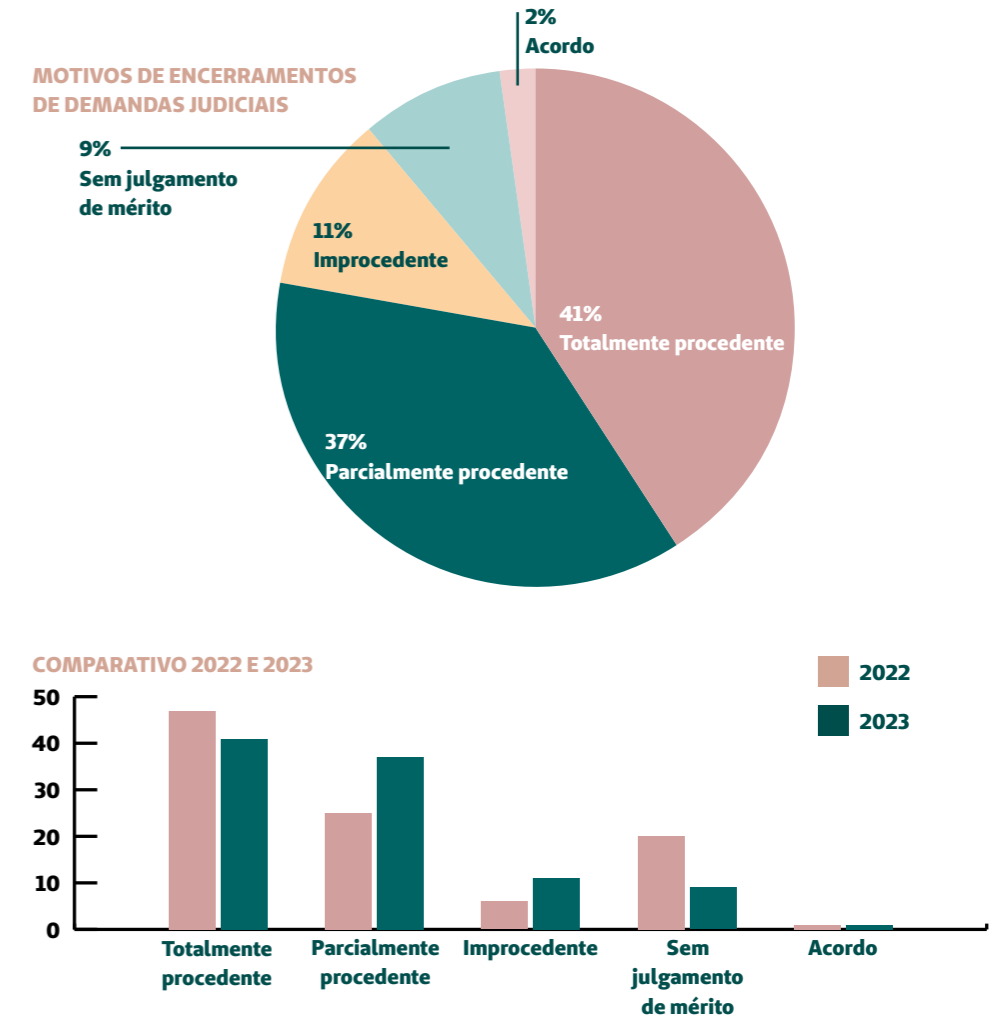
A expectativa dos beneficiários quanto a uma cobertura assistencial ilimitada aumenta por conta da Lei 14.454/22, que alterou a Lei 9.656/98, para garantir a cobertura de procedimentos não previstos no Rol de Procedimentos da ANS - desde que exista comprovação da evidência científica ou recomendações pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), ou

de, no mínimo, um órgão de avaliação de tecnologia em saúde com renome internacional, se aprovadas para seus nacionais, embora não regulamentada pela ANS. Essa mudança refletiu no aumento de reclamações durante o período de 2023.

Em paralelo a todo esse contexto regulatório e de acesso a terapias recém-aprovadas, está o alto número de demandas de consumidores não beneficiários e que são equivocadamente direcionados às operadoras. Mesmo que classificadas pela ANS como “beneficiário não pertence à operadora” ou “agente regulado não responsável” são computadas no quantitativo de reclamações recebidas e, por vezes, impactam inclusive o IDSS, fato já relatado à ANS com a proposta de que o espaço das NIPs exija a vinculação do consumidor a seu plano de saúde.

Índice de satisfação do cliente

Com o objetivo de promover ações de melhoria contínua e aprimorar seus serviços e produtos, a Unimed Fesp



realiza, anualmente, a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde. Esta iniciativa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A pesquisa de 2023 será realizada entre os meses de janeiro e março de 2024 e o resultado será divulgado em abril do mesmo ano.

Os resultados explicitados no gráfico demonstram um aumento no volume de clientes que recomendaria o plano de saúde Unimed Fesp a amigos ou familiares. A intensificação na divulgação dos serviços do Núcleo de Atenção à Saúde favoreceu a percepção da satisfação do beneficiário.

VOCÊ RECOMENDARIA O PLANO DA UNIMED FESP A AMIGOS OU FAMILIARES



Redução de impactos

A Federação investe, também, em medidas para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais advindos

de seus produtos e serviços à disposição dos clientes, realizando ações de aculturação que destacam boas práticas, informações sobre qualidade e segurança, além da disponibilização de materiais de apoio, incentivos financeiros e não financeiros para o desenvolvimento de modelos de saúde baseada em valor, que resulta em uma melhor assistência e experiência do cliente.

Entre as ações realizadas para minimizar impactos negativos reais, destaca-se a busca ativa de eventos adversos e o início de compartilhamento de risco com Unimed executora, ou seja, a cooperativa que está realizando o atendimento efetivo dos beneficiários. O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) desenvolve uma série de ações para reduzir a frequência de eventos adversos evitáveis, incluindo: processos de qualificação de rede (por meio da ferramenta Linkana) para analisar a adequação documental legal, cláusulas contratuais e compliance dos prestadores assistenciais cadastrados,

além de solicitação de investigação do evento adverso ocorrido, protocolo e plano de ação (que é analisado de forma crítica e baseada em ferramenta reconhecida). Prestadores com apontamentos em compliance são analisados de forma mais profunda pela área de GRC, que faz a devolução. A Unimed Singular detentora do contrato com o prestador recebe oportunidades de melhorias.

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) desenvolve uma série de ações para reduzir a frequência de eventos adversos evitáveis

GRI 416-1



	2021	2022	2023*
Total de eventos analisados pela equipe do NSP	826	678	508
Total de eventos comunicados à executora	625	468	384
Total de eventos acatados pela executora	284	209	161

CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS ACATADOS			
	2021	2022	2023*
Incidente sem dano	8	1	2
EA leve	66	37	17
EA moderado	151	138	121
EA grave	33	14	16
EA catastrófico	8	7	3
EA não classificado	18	12	2

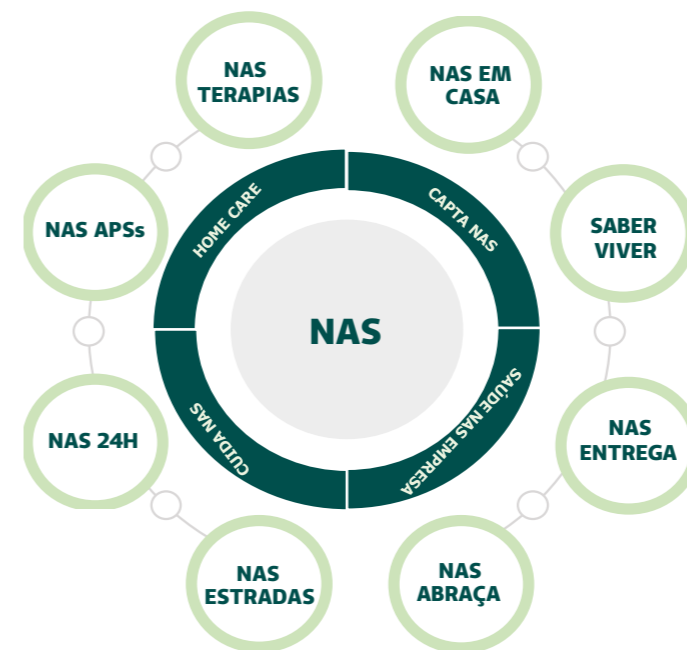
*Os indicadores têm uma defasagem de 3 meses, devido ao prazo de análise e ao tempo concedido para resposta. Desta forma, os resultados de 2023 incluem os meses entre janeiro e outubro.

Saúde e segurança do consumidor

Em 2023, o Núcleo de Atenção à Saúde da Unimed Fesp passou a trabalhar a atenção integral a saúde aos pacientes sob seus cuidados. Foram atendidos 20.648 pacientes entre 0 e 104 anos em 100% dos estados, abrangendo 17,8% dos municípios brasileiros.

Os seguintes programas desenvolvidos pelo NAS são diversos e complementares, de modo que o beneficiário Unimed possa contar com todo o suporte necessário, de maneira multidisciplinar, para que a saúde seja priorizada segundo as melhores diretrizes e protocolos: NAS em Casa, Saber Viver, NAS Entrega, NAS Abraça, NAS Estradas, NAS 24h, NAS APSs e NAS Terapias.

Jornada de Atenção à Saúde: Captação -> Análise do Tratamento Solicitado -> Conversa com médico assistente -> Proposta de uso de genéricos/biossimilares -> Direcionamento para compra de medicações pelo OPME -> Aplicação de medicações em domicí-



lio -> Monitoramento em saúde.

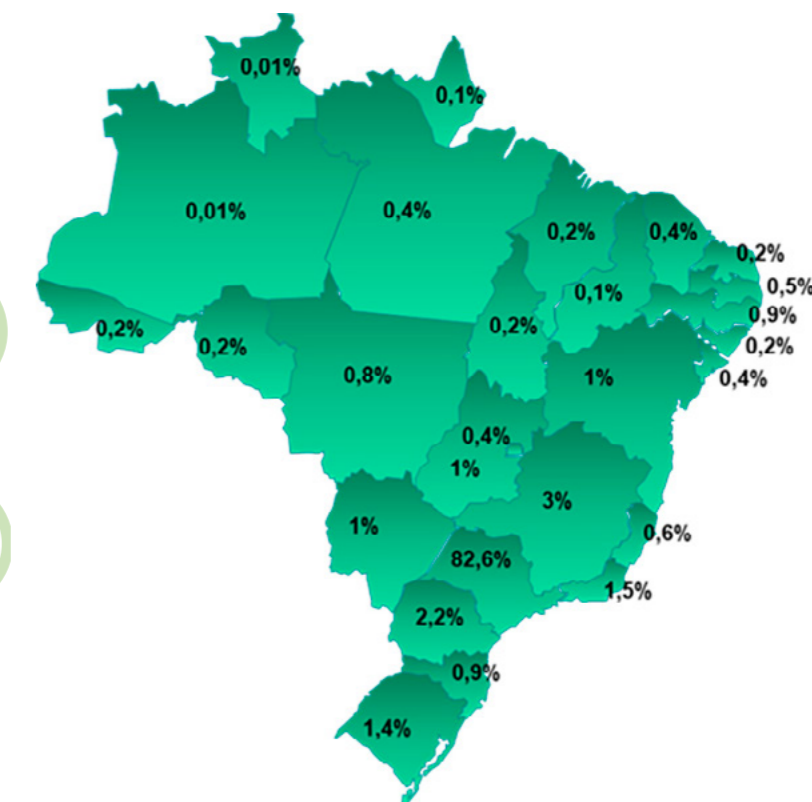
Por meio do Programa Saber Viver, a Fesp levou atendimento multiprofissional à residência de 422 pessoas acima de 80 anos de idade, moradores da cidade de São Paulo. O objetivo do programa é identificar riscos de ado-

cimento previsíveis antes que eles se transformem em problemas graves ou que os sintomas se manifestem.

O NAS em Casa realizou 5.702 consultas com equipe transdisciplinar na capital paulista, otimizando o processo de desospitalização e estimulando

os pacientes e suas famílias quanto à adoção de hábitos e estilos de vida mais saudáveis, conscientizando sobre suas doenças e riscos e capacitando a todos para o autocuidado e reconhecimento de sinais de alerta.

Ao todo, 1.335 pacientes tiveram



seus tratamentos realizados em ambiente domiciliar, contribuindo para a redução de 242.463 diárias hospitalares no ano de 2023. Apesar da complexidade dos seus pacientes atendidos, o indicador se manteve estável em relação ao ano anterior.

PACIENTE/DIA/MIL	
2018	12,2
2019	11,1
2020	8,6
2021	7,8
2022	8,3
2023	8,3

Todos os programas têm como suporte a Central NAS 24h para orientações em saúde, acolhimento e direcionamento de dúvidas relacionadas ao plano de saúde. Em 2023, 92% das demandas foram solucionadas sem a

necessidade de direcionamento para pronto-socorro, contribuindo para a redução da sobrecarga dos serviços

de emergência quando comparados à população não monitorada.

Na Unimed Fesp, as análises de li-

INDICADOR - PRONTO SOCORRO FESP X PRONTO SOCORRO NAS											
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Fesp	4,31	5,18	4,79	4,91	4,4	3,86	3,97	3,91	4,52	4,24	3,89
NAS	0,22	0,23	0,27	0,26	0,23	0,25	0,23	0,23	0,23	0,22	0,21



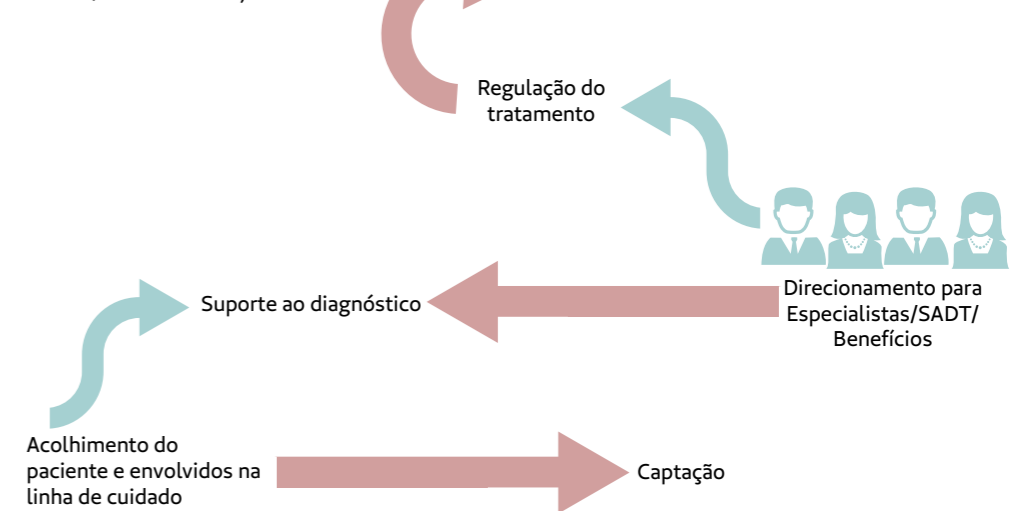
Todos os programas têm como suporte a Central NAS 24h para orientações em saúde, acolhimento e direcionamento de dúvidas relacionadas ao plano de saúde

beração de medicações ambulatoriais, tratamentos oncológicos e terapias especiais são realizados pelo Núcleo de Atenção à Saúde. Após a solicitação de tratamento, é feito contato com o paciente para convidá-lo a fazer parte do programa. A partir do aceite, todas as tratativas relacionadas passam a ser centralizadas em um profissional de saúde, o qual é responsável por toda a linha de cuidado. Em 2023 foram analisadas 76.645 solicitações de tratamento (20,5% superior a 2022).

Em relação às terapias especiais, verificou-se um aumento de 63% de solicitações. Como estratégia para acolhimento destes pacientes e suas famílias, além de toda estrutura já existente, foram criados o NAS Abraça e o NAS Estradas.

O NAS Abraça tem como objetivo levar a equipe de saúde para visitar as casas dos pacientes que tenham prescrição de terapias especiais. Dessa forma é possível conhecer suas famílias, realizar o acolhimento e o alinhamento de expectativas.

Por sua vez, o NAS Estradas foi criado para visitar prestadores que são credenciados diretamente pela Unimed Fesp (dentro do estado de São Paulo) com a finalidade de conhecer a expertise dos profissionais, área física do local e realizar uma discussão técnica dos casos. O trabalho de análise técnica das solicitações de terapia representou uma otimização de custos estimada em R\$ 16.384.507,44.



A pesquisa de satisfação realizada junto aos pacientes monitorados dentro do NAS demonstrou que 98% consideram o trabalho bom ou ótimo. Em 2024, o desafio será expandir o atendimento presencial para a Grande São Paulo, implantar o NAS Entrega (gestão de entrega de insumos e assistência farmacêutica para os pacientes pertencentes ao programa), impulsionar o NAS Kids, com foco na saúde da primeira infância e implementar o teletendimento do NAS em

Casa em parceria com o hub Vitall. A qualificação da rede prestadora de serviços de saúde também representa um fator fundamental ao qual a Unimed Fesp se dedica, a fim de promover um relacionamento de alta qualidade com o cliente. Nesse aspecto, foi criado em 2020 o Business

Intelligence Simulador de Rede, baseado em portarias do ministério da Saúde. A Fesp também informa à Unimed Singular que está prestando o atendimento sobre possíveis dificuldades de acesso do beneficiário. Tal processo está evoluindo na construção da ferrame

A pesquisa de satisfação realizada junto aos pacientes monitorados dentro do NAS demonstrou que 98% consideram o trabalho bom ou ótimo



menta de Gestão Inteligente de Redes Assistenciais (Gira), em parceria com a empresa Datlo.

A ideia desse trabalho é propor critérios quantitativos, qualitativos e de distribuição da rede de prestadores assistenciais, estabelecendo uma metodologia dinâmica para monitorar o acesso dos beneficiários à rede de prestadores, realizando análises de suficiência, desempenho quanto ao número e distribuição geográfica e qualificação, promovendo a garantia de acesso e a qualidade no atendimento.

Instituto Unimed Federação São Paulo

Em 2023, a Unimed Fesp deu início à estruturação do Instituto Unimed Federação São Paulo. O objetivo é promover o desenvolvimento de projetos que atendam aos pilares ESG (Environmental, Social and Governance) assim como o sétimo princípio cooperativista - Interesse pela comunidade, envolvendo as Unimed Intrafederativas e Singulares do estado de São Paulo. Para isso, foi contratada uma consul-

toria externa para apoiar a organização durante esse processo inicial junto às áreas administrativas da Fesp.

Foram definidas as linhas de atuação do instituto, a estrutura para construção de um website, a minuta do estatuto social e deu-se início à elaboração de políticas institucionais que abordam a área social, de sustentabilidade, incentivos fiscais, voluntariado, dentre outros. Atualmente a documentação está em análise junto à alta direção.

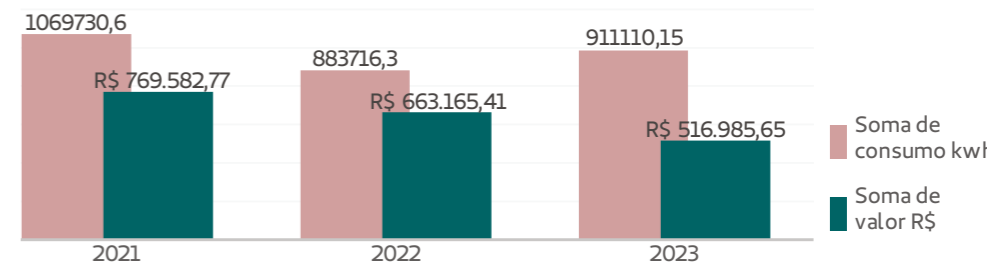
Capital natural

Os pilares de gestão nos quais se

baseia a Unimed Fesp englobam um comprometimento constante com o uso racional dos recursos naturais durante a operação de suas atividades. Este cuidado, que sempre esteve presente, ganha ainda mais força especialmente a partir da estruturação das ações de ESG, conforme descritas ao longo deste material, de maneira conectada às estratégias da empresa. Considerando esse contexto, a Federação desenvolve uma série de ações que representam boas práticas nesse sentido, e podem ser verificadas nos indicadores apresentados nesse capítulo.

Considerando a variação propor-

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA:



Consumo total de energia em joules ou seus múltiplos - 911,11mWh

cional entre o ano atual e o ano anterior, relativo à frequência de colaboradores trabalhando presencialmente na

empresa, em 2023 houve um aumento de aproximadamente 2% do consumo de energia elétrica. Os dados foram

extraídos dos indicadores de contas de consumo, inseridos na ferramenta Power BI.

TAXA DE INTENSIDADE ENERGÉTICA (NÚMERO DE COLABORADORES X CONSUMO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO)	
2021 - Consumo de energia (kWh/Colaborador)	2.377 kWh/colaborador
2022 - Consumo de energia (kWh/Colaborador)	1.900 kWh/colaborador
2023 - Consumo de energia (kWh/Colaborador)	1.777 kWh/colaborador

Em 2022 foi instalada na Federação uma 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. Em 2023, o consumo representou um aumento de

119% em comparação ao ano anterior.

A Federação está comprometida com a promoção de práticas sustentáveis e realiza uma gestão espelhada nas premissas do ESG. Desde abril de 2023, o fornecimento de energia elétrica passou a se dar pelo mercado livre de energia, em parceria com a empresa Engie Energia, o que proporciona, além do uso de 100% de energia renovável, a facilitação da previsão orçamentária.

Consumo de óleo diesel

Foram consumidos 1.172 litros de

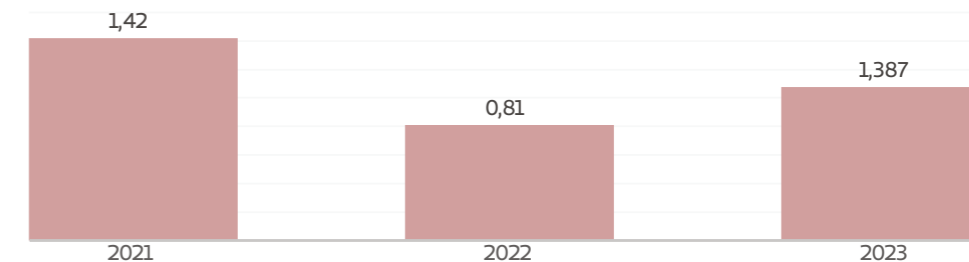
óleo diesel, gerando 40.978 mega joules de energia, esse número representa um aumento de 41% em comparação a ano 2022. A variação ocorreu em decorrência de testes de cargas realizados nos geradores da empresa e maior volume de ocorrências com quedas de energia durante o ano de 2023.

Vale ressaltar que os geradores contam com oxicalisadores, 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.

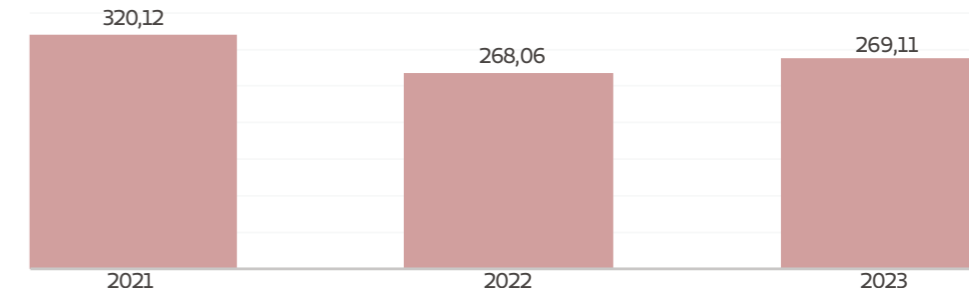
Consumo de gás natural:

Em 2023 não houve grandes alterações de consumo de gás natural na cooperativa, praticamente se mantendo o volume consumido em 2022.

CONSUMO DE DIESEL (M³)



CONSUMO DE GÁS (M³)

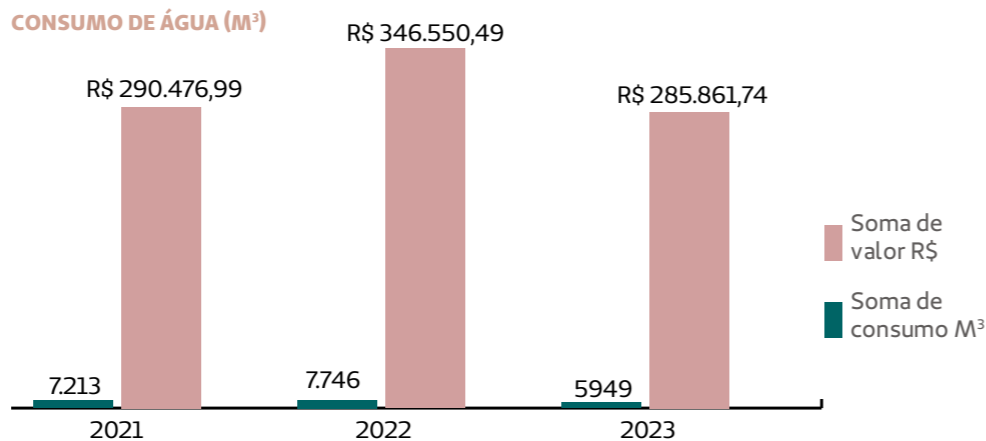


UTILIZAÇÃO POR MÊS - 2022	
Consumo (kWh)	30,23
Quantidade de veículos	7
UTILIZAÇÃO POR MÊS - 2023	
Consumo (kWh)	66,30
Quantidade de veículos	10

Consumo de água:

A Unimed Fesp é atendida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), que faz a gestão da procedência, tratamento, distribuição e impactos relacionados ao uso e descarte da água. O prédio conta com a utilização de uma cisterna que foi implantada em 2023, buscando a captação de água pluvial, que é aproveitada na limpeza das áreas comuns, jardins na sede e na lavagem dos veículos da frota. Ao todo, 24 mil litros foram utilizados a partir desse recurso. Em caso de falta de água a cooperativa contrata empresas homologadas para o fornecimento emergencial.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA	
2021	7.213 m ³
2022	7.746 m ³
2023	5.949 m ³



Não existe uma meta específica para o indicador de consumo de água, mas, sim, um acompanhamento cuidadoso incluindo o estímulo ao uso consciente por meio de campanhas junto aos colaboradores abordando o tema do desperdício de água, além do uso de um sistema de acionamento de torneiras eletrônicas nos banheiros, que geram uma economia de consumo entre 35% e 80%, na comparação com as torneiras convencionais.

Resíduos:

Na Unimed Fesp, são gerados resíduos comuns e recicláveis, sendo ambos destinados para tratamento adequado por meio de fornecedores homologados.

GERAÇÃO DE RESÍDUOS - 2022	
Total reciclado	3.150 kg
Total comum	14.912 kg
GERAÇÃO DE RESÍDUOS - 2023	
Total reciclado	3.768 kg
Total comum	17.442 kg

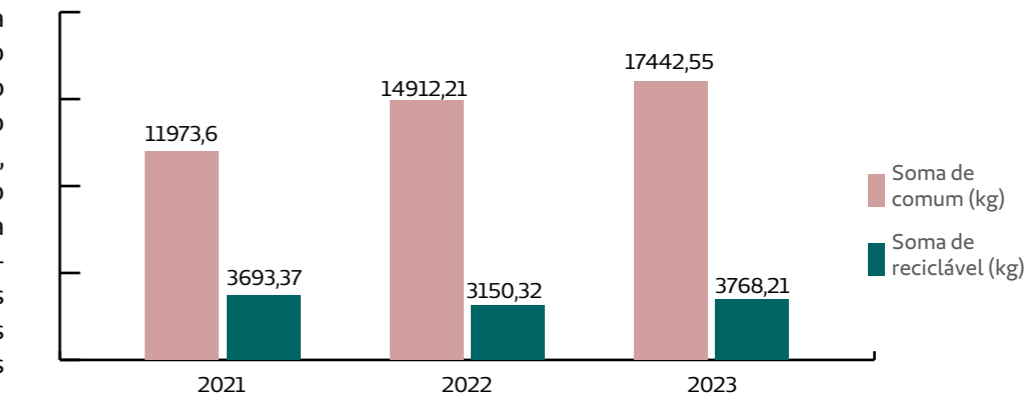
Foram realizadas campanhas de conscientização para o descarte correto de resíduos comuns e recicláveis. Está em andamento uma ação em parceria com a Distrito, por meio do hub Vitall, que visa a identificação e homologação de startups que trabalham com resíduos recicláveis.

%Total reciclado 2022/2023	16%
Total comum (kg) 2022/2023	14%

A Federação possui parceria com a empresa Coletex, responsável por realizar a coleta e destinação final dos resíduos comuns gerados e coletados na organização. Para operar o tratamento dos resíduos recicláveis, a Federação possui uma parceria com o Centro Gaspar Garcia de Direitos Humanos, por meio do programa Reviravolta, no qual os resíduos gerados na empresa são coletados e enviados para a destinação final adequada. Os processos usados para coletar e monitorar dados relacionados a resíduos são baseados



no volume de resíduos comuns e reciclados gerados anualmente. Os resíduos comuns são pesados mensalmente e os dados são inseridos na ferramenta interna Power BI, da área de Facilities.



Consumo de papel:

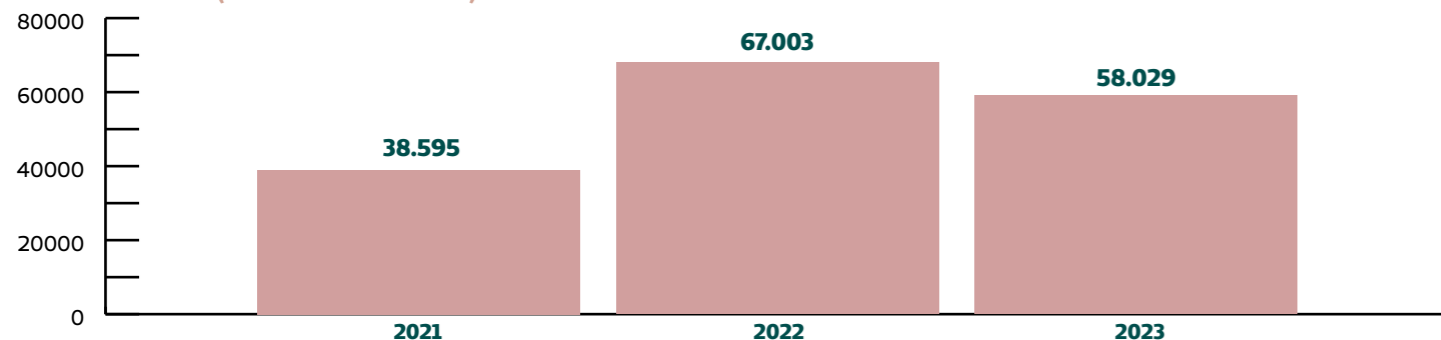
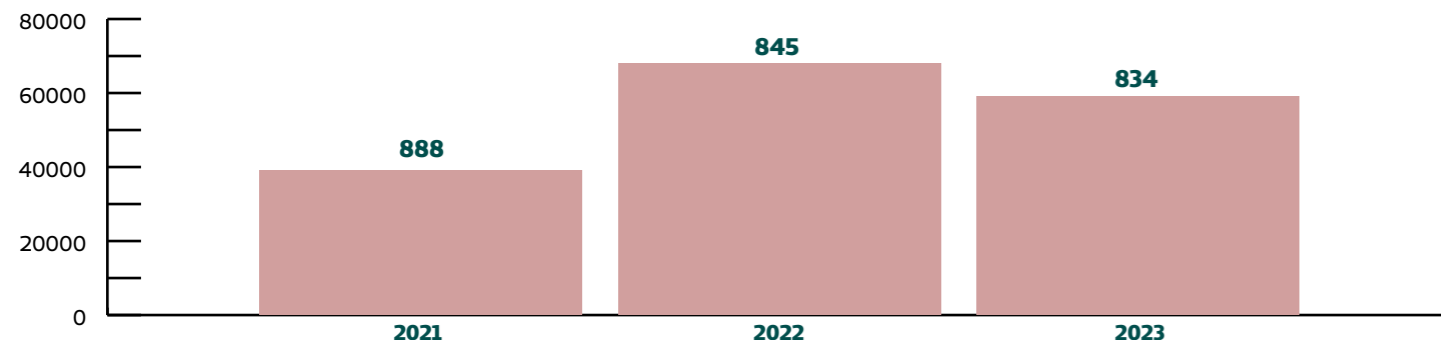
O consumo de papel no ano de 2023 foi de aproximadamente 5.838 quilos. Se comparado com o ano de 2022, houve um aumento de 28%. Tal fato está ligado ao aumento no volume de pessoas que atuam presencialmente na sede (um crescimento de 14% na frequência).

CONSUMO DE PAPEL A4	
2022	4.545
2023	4.872

Impacto ambiental:

Desde 2020, a Unimed Fesp tem adotado medidas para reduzir o seu

impacto ambiental, especialmente em relação ao uso de papel A4. A automatização de processos operacionais não apenas aumentaram a eficiência das operações, mas também resultaram em uma redução substancial no volume de impressões em papel A4.

KGs PRESERVADOS (CONSUMO DE MADEIRA)**VOLUME DE IMPRESSÃO DE PAPEL A4**

7 – Perspectiva futura

A diretriz que norteará as ações da Unimed Fesp em 2024 está baseada no crescimento sustentável de suas operações. Este cenário será buscado por meio da continuidade da revitalização e saneamento da carteira de clientes, além do fortalecimento da relação com as corretoras.

No último ano, as legislações acerca da LGPD avançaram e, por conta do volume de trabalho envolvido, a Federação investirá na criação de uma equipe dedicada, não apenas para atender as demandas internas, mas principalmente para apoiar as Unimed do estado de São Paulo quanto a esse tema.

Considerando o ambiente federativo, em maio de 2023 foi realizado um workshop em que as Unimed filiadas à Fesp demandaram ações de apoio em diversos âmbitos. Os temas foram analisados e alinhados de acordo com a convergência ao Planejamento Estratégico Inova Fesp – Novos Horizontes, e serão priorizados em 2024.

Dentro dessa perspectiva estratégica, outras ações estarão em foco no próximo

ano. Já está em curso a implementação da interoperabilidade de dados por meio do Registro Eletrônico de Saúde (RES), desenvolvido pela empresa Interall, e este processo terá sua continuidade. Foram retomadas as análises para a tomada de decisão decorrente da reavaliação do Enterprise Resource Planning (ERP) de Saúde utilizado pela Federação.

A cooperativa está desenvolvendo o projeto Data Driven, que tem o objetivo de fortalecer seu perfil de gestão por meio de dados e, para avançar nesse sentido, serão implementadas ferramentas junto à área de Inteligência Estratégica. O hub de inovação Vitall deve contribuir com novas parcerias dentro e fora do Sistema Unimed, somando-se à atuação da FespPart, com novas rodadas de investimentos. Também como desdobramento do workshop realizado com as Unimed, foram aplicadas pesquisas para direcionar uma nova atuação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), que trabalha para centralizar determinados fluxos operacionais e otimi-

zar recursos do Sistema Unimed paulista.

Para 2024 estão previstos, ainda, novos projetos diretamente associados à área da saúde, tanto por meio do Escritório de Valor Baseado em Saúde, com ações direcionadas à Fesp e suas filiadas, como pelas novas propostas e programas que serão implementados pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS). No panorama financeiro, considerando resultados operacionais negativos e desafios em algumas Unimed do estado de São Paulo, a Federação continuará desenvolvendo mecanismos de apoio econômico e financeiro que possam auxiliar as cooperativas nessas situações.

Já no âmbito interno, a Fesp dará continuidade na implementação do Jeito de Cuidar Unimed e na reformulação de Gestão de Pessoas, com movimentos voltados para a saúde, clima organizacional, conhecimento e remuneração. Os projetos de diversidade e sustentabilidade também ganharão um foco especial dentro da empresa, inclusive com a possibilidade de formatos integrados ao Instituto Federação de São Paulo, que está em processo de constituição.

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: 01/01/2023 À 31/01/2023.							
GRI 1 USADA							
GRI 1: FUNDAMENTOS 2021							
NORMA(S) SETORIAL(AIS) DA GRI APLICÁVEL(EIS)							
NÃO APLICA							
"NORMA GRI"	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	19				
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	74				
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	8				
	2-4	Reformulações de informações	Não houve				
	2-5	Verificação externa	O Relato de Sustentabilidade não passou por processo de verificação externa				
	CONTEÚDO	2.ATIVIDADES E TRABALHADORES					
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	22				

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-7	Empregados	97				
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	99				
	CONTEÚDO	3. GOVERNANÇA					
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	27				
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	35				
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	30				
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	36				
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	36				
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	6				
	2-15	Conflitos de interesse	37				
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	38				
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	40				
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não aplicável				
	2-19	Políticas de remuneração	100				
	2-20	Processo para determinação da remuneração	100				
	2-21	Proporção da remuneração total anual	100				

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDOS GERAIS						
	CONTEÚDO	4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS					
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6				
	2-23	Compromissos de política	45				
	2-24	Incorporação de compromissos de política	45				
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	84				
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	53				
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	42				
	2-28	Participação em associações	21				
	CONTEÚDO	5. ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS					
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	9					
2-30	Acordos de negociação coletiva	111					
TEMAS MATERIAIS							
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	3-1	Processo de definição de temas materiais	8				
	3-2	Lista de temas materiais	10, 11, 12, 13				
	Tema Material: Impacto Ambiental						
	3-3	Gestão do tópico material	139				

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDOS GERAIS						
	GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	139				
		302-2 Consumo de energia fora da organização	139				
		302-3 Intensidade energética	139				
		302-4 Redução do consumo de energia	139				
		302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	139				
	GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	147				
		303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	147				
		303-3 Captação de água	147				
		303-4 Descarte de água	147				
		303-5 Consumo de água	147				
	GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	148				
		306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	148				
		306-3 Resíduos gerados	148				
		306-4 Resíduos não destinados para disposição final	148				
306-5 Resíduos destinados para disposição final		148					

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
CONTEÚDOS GERAIS							
Tema Material: Gestão de Pessoas							
	3-3	Gestão do tópico material					
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	101				
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	159				
	401-3	Licença maternidade/paternidade	101				
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	103				
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	103				
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	103				
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	103				
	403-5	Capacitação de trabalhadores em S&S do trabalho	103				
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	103				

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"	
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO		NÃO APLICA
CONTEÚDOS GERAIS								
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de S&S do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	105				
		403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	105				
		403-9	Acidentes de trabalho	106				
		403-10	Doenças profissionais	106				
	GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	96				
		404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	107				
		404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	109				
	Tema Material: Diversidade e inclusão							
		3-3	Gestão do tópico material					
	GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	32, 97				
405-2		Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Não aplicável					

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	110				
	Tema Material: Direitos Humanos						
	3-3	Gestão do tópico material	110				
	GRI 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	111				
	GRI 409 Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	111				
	Tema Material: Responsabilidade Social						
	3-3	Gestão do tópico material	120				
	Fesp: Projetos ambientais e sociais junto a comunidade local	Número de projetos e alcance	121				
	Tema Material: Gestão Financeira						
	3-3	Gestão do tópico material	65				

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Balço social UB				
		201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	159				
		201-4 - Apoio financeiro recebido do governo	65				
	Tema Material: Gestão de Mercado						
	3-3	Gestão do tópico material	112				
	GRI 202 Presença no Mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero "	100				
		202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100				
	Fesp: Transparência	Preços e coberturas	112				
	Fesp: Qualificação da Operadora	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)	15				
	Tema Material: Integridade						
3-3	Gestão do tópico material	46					
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	46					

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDOS GERAIS						
	GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	46				
		205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	46				
	Fesp: Compliance	Descrição da estrutura e programa de Compliance	49				
	Fesp: Gestão de Crise	Descrição do plano de Gestão de Crise	49				
	Fesp: Segurança da Informação	Número de participantes em treinamentos de LGPD no ano	95				
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	Tema Material: Qualidade e Experiência do Cliente						
	3-3	Gestão do tópico material	124				
	GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	132				
		416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não houve				
	GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve				
	Fesp: Satisfação do Cliente	Índice de satisfação do cliente	132				

"NORMA GRI"	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			"N.REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI"
				"REQUISITO(S) OMITIDO(S)"	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	CONTEÚDOS GERAIS						
	Fesp: Comunicação com Cliente	Canais de acesso do cliente com a Instituição/Número de atendimentos	50				
	Fesp: Eventos adversos e não conformidades	Número de ocorrências e tratativas	Não houve				
	Fesp: Gestão do projeto de certificação e manutenção	Número de certificações e manutenções	85, 86				
	Tema Material: Estrutura e operações						
	3-3	Gestão do tópico material	66				
	Fesp: Rede direta	Número de contratos da Rede direta	67				
	Fesp: gestão de equipamentos e infraestrutura	Número de ações preventivas e de manutenção	72				
	Fesp: demanda de beneficiários	Número de internações, cirurgias e índice de desospitalização	71				
	Tema Material: Inovação						
	3-3	Gestão do tópico material	74				
	Fesp: Cultura da inovação	Número de projetos	74				
	Tema Material: Relacionamento com as singulares						
	Fesp: Educação Corporativa Institucional	Número de treinamentos propostos	88				
Gestão do tópico material		88					
Total de investimento no ano		88					

Relatório da Administração

Às Associadas

Nos termos das disposições estatutárias, legais e regulatórias, submetemos 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 2023. A Unimed Fesp é uma cooperativa de segundo grau que tem por objetivo a integração, orientação e coordenação das Unimed do Estado de São Paulo, com 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 Unimed. 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 2023, a Unimed Fesp era constituída por 75 Unimed filiações Intrafederativas (regionais) e 69 Unimed Singulares (locais).

Economia e o mercado de saúde suplementar

Em 2023, a economia apresentou uma recuperação acima do que era esperado pelo mercado. A expansão econômica se materializou com a geração de empregos formais, redução de inflação e aumento do poder de compra da população. A influência positiva da atividade econômica contribuiu para a expansão da população

ocupada, o que permitiu que a taxa de desemprego cedesse para 7,6% até o final de outubro.

Com o cenário inflacionário brasileiro sob controle, em agosto, o Banco Central do Brasil iniciou um processo gradual da redução da taxa Selic, que encerrou o ano em 11,75%. Já o índice de inflação oficial (IPCA) foi de 4,62%, ficando abaixo da meta de 4,75%. As estimativas para crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 2023 foram revisadas de 0,5% para 3% ao final do exercício. Para 2024, segundo o relatório *World Economic Outlook* (do Fundo Monetário Internacional), ao final do ano o Brasil deverá ser a 9ª maior economia do mundo (voltando a figurar na lista das 10 maiores economias do mundo).

O cenário global surpreendeu positivamente apresentando crescimento acima do esperado, com mercados de trabalho aquecidos e queda da inflação em meio à elevação das taxas de juros

pelos bancos centrais. Ao final de 2023, os ciclos de alta das taxas básicas de juros parecem ter sido concluídos, porém as autoridades monetárias têm sinalizado que devem deixá-las em patamares superiores por mais tempo do que esperado anteriormente e este não é um bom sinal para a economia global, pois juros mais altos refletem em menos emprego e crédito mais caro.

Tensões militares e políticas continuarão entre os maiores riscos para a economia global. Ao mesmo tempo que não há fim à vista para a guerra da Rússia com Ucrânia, as tensões entre Estados Unidos e China sobre Taiwan e as questões envolvendo a península coreana em meio a testes de mísseis da Coreia do Norte devem manter os investidores em alerta em 2024.

O mercado de saúde suplementar continuou a enfrentar desafios e mudanças em 2023, refletindo as tendências do mundo cada vez mais globalizado. Questões como custos crescentes, demanda por cobertura ampliada e avanços tecnológicos impactaram diretamente o ba-

lanço das operadoras de planos de saúde. Os juros altos também influenciaram o setor, pois o crescimento de beneficiários no sistema de saúde suplementar está vinculado ao crescimento do mercado formal de trabalho.

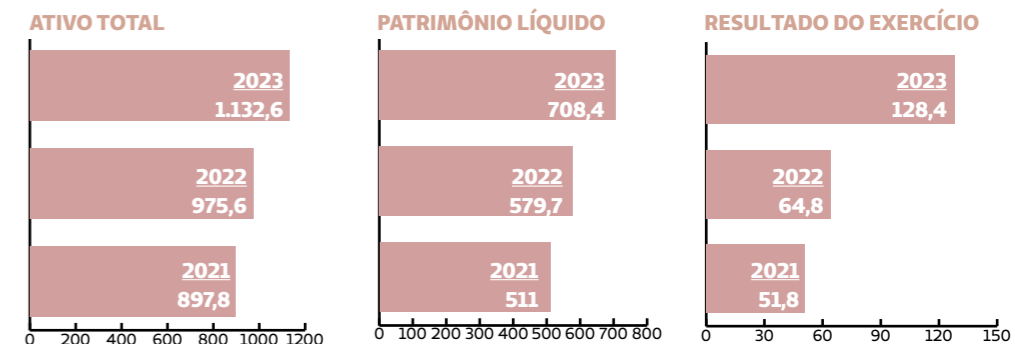
Desta forma, as operadoras de planos de saúde que tem ações listadas na Bolsa de Valores B3 apresentaram desempenho muito ruim em 2023, refletindo uma visão negativa de investidores quanto as empresas do setor.

Desempenho econômico-financeiro

Neste exercício, a Unimed Fesp desenvolveu ações sistêmicas de otimização, inovação e reestruturação. A receita total de 2023 atingiu a marca de R\$ 2,3

bilhões, montante este superior ao exercício de 2022 (R\$ 2,1 bilhões). As despesas médicas apuradas no exercício foram de 85,1%, inferior ao exercício de 2022 que ficou em 86,8%. O resultado auferido no exercício foi de R\$ 128,4 milhões, equivalente a 6,3% do faturamento bruto, muito superior comparado à 2022 (R\$ 64,8 milhões), equivalente a 3,6% do faturamento bruto.

O resultado líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da Unimed Fesp para R\$ 708,4 milhões no final de 2023, representando um crescimento de 22,2% no ano. Com relação ao capital regulatório e ao capital baseado em risco, a operadora atingiu R\$ 204,6 milhões gerando uma suficiência de R\$ 458,8 milhões, o que corresponde a 29,2% acima do exercício de 2022.



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.

Para as sobras do exercício de 2023, a Administração irá sugerir que a alocação desses recursos seja destinada não só para a perpetuidade da Federação, mas também em prol do fortalecimento e sustentabilidade de nossas cooperadas.

Investimentos

Em 2023, seguindo o curso da estratégia traçada no que tange à gestão tecnológica, foram investidos recursos na automação dos testes em sistemas críticos e, ao mesmo tempo, no aperfeiçoamento dessa cultura no âmbito da empresa por meio de metodologias de mercado. A partir da

menor dependência de pessoas, elevou-se a produtividade da equipe de Qualidade Assegurada (QA) e o volume de sistemas e funcionalidades testados. Em relação à infraestrutura, foram realizados investimentos na aquisição, ativação e configuração de uma plataforma completa de Contact Center em nuvem, proporcionando aumento de produtividade da gestão de capacidade tanto por parte do Centro de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec) quanto por parte do Núcleo de Assistência à Saúde (NAS). Além disso, as novas funcionalidades permitiram melhorar a experiência dos beneficiários. Finalmente, a nova base tecnológica dos serviços de telefonia (digital) levaram à redução de riscos operacionais e da variabilidade dos custos, agora, sob demanda.

Em paralelo, foram investidos recursos em serviços de *housing/colocation* para hospedagem dos

servidores, *switches, firewall* e *Software-Defined Wide Area Network (SD-WAN)* com empresa especializada de mercado, o que proporcionou maior segurança cibernética, infraestrutura com alto nível de disponibilidade, segurança e conectividade, conexão facilitada em nuvens públicas e privadas, otimização dos segmentos de rede e a implementação de serviços de segurança.

Também foram feitos investimentos para a redução de falhas para minimizar a chance de ataques cibernéticos, com isolamento dos ambientes de servidores, de softwares, criptografia e anonimização de dados. Em relação às aplicações, foram investidos recursos para aumentar a oferta de autosserviços e na integração com *wearables*, o que proporcionou importante redução do número de transações do Caec, e, conseqüente, melhor experiência de beneficiários e cooperados.

Houve investimentos, ainda, na

melhoria dos serviços de intranet e sites proporcionando a economia da ordem de R\$ 350 mil/ano, além da atualização de ambiente de tecnologia, padronização tecnológica e maior governança do processo de comunicação. Quanto à inovação, a empresa segue investindo na cultura de orientação a dados (*Data-driven culture*) cujo propósito é o de obter sua plena governança, dispor de um ambiente de metadados construído a partir da taxonomia do negócio, dispor de curadoria de aplicações de dados e, sobretudo, melhorar a qualidade do processo decisório.

Recursos humanos

Em 2023, a Unimed Fesp contou com um contingente de 824 colaboradores, mantendo um quadro ajustado à sua operação, envolvendo suas atividades operacionais, institucionais e de investimentos. Alocados na cidade de São Paulo, onde fica sua sede, o regime de contratação dos co-

laboradores é, em sua maioria, firmado pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), respeitando a Convenção Coletiva de acordo com seu sindicato de classe. O regime de trabalho vem sendo realizado de forma híbrida, uma vez que a pandemia exigiu mudanças nas práticas e rotinas, trazendo à organização a necessidade de se adaptar à nova realidade.

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

Na política de Home Office está prevista uma ajuda de custo mensal para que os colaboradores elegíveis possam atuar em suas residências. Além dessas ações, foi disponibilizada a Gympass, considerada a maior plataforma de bem-estar corporati-

vo do mercado, que oferece acesso a mais de 50 mil academias e estúdios e mais de 700 atividades, além de aplicativos de bem-estar.

Para 2024, com a reformulação da área de Gestão de Pessoas, serão desenvolvidos vários programas alinhados com o Planejamento Estratégico, de modo que o sentimento de orgulho de pertencer será o norteador das ações. Um importante projeto será a revisão de cargos e salários, representando uma oportunidade de atuar nas diversas áreas da Federação de forma corretiva e preventiva. Parte do resultado deste trabalho colocará a empresa numa posição mais competitiva na aquisição e retenção de talentos, além da visão das melhores práticas de mercado. Para aumentar a satisfação dos colaboradores, a Unimed Fesp continuará a investir no desenvolvimento profissional das equipes, bem como na saúde física e mental, com o intuito de proporcionar um maior bem-estar para todos.

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

**Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2023**

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2023*

Conteúdo

Relatório da Administração	3
Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas	8
Balancos patrimoniais	11
Demonstrações do resultado	12
Demonstrações de resultados abrangentes	13
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido	14
Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto	15
Notas explicativas às demonstrações financeiras	16

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 2023. 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 2023 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

Em 2023 a economia apresentou uma recuperação acima do que era esperado pelo mercado. A expansão econômica se materializou com geração de empregos formais, redução de inflação e aumento do poder de compra da população. Com influência positiva da atividade econômica contribuiu para a expansão da população ocupada, o que permitiu que a taxa de desemprego cedesse para 7,6% até o final de outubro. Com o cenário inflacionário brasileiro mostrando que as expectativas de inflação estavam sob controle, em agosto o Banco Central do Brasil iniciou um processo gradual da redução da taxa Selic que encerrou o ano 11,75% e o índice de inflação oficial (IPCA) foi de 4,62%, abaixo da meta de 4,75%. As estimativas para crescimento do PIB de 2023 foram revisadas de 0,5% para 3% ao final do exercício. E para 2024, segundo o relatório World Economic Outlook (do FMI), ao final de 2023 o Brasil deverá ser a 9ª maior economia do mundo (voltando a figurar na lista das 10 maiores economias do mundo). Já o cenário global surpreendeu positivamente apresentando crescimento acima do esperado, mercados de trabalho aquecidos e queda da inflação, em meio à elevação das taxas de juros

pelos bancos centrais. Ao final de 2023 os ciclos de alta das taxas básicas de juros parecem ter sido concluídos, porém as autoridades monetárias tem sinalizado que devem deixá-las em patamares superiores por mais tempo do que esperado anteriormente e este não é um bom sinal para a economia global pois juros mais altos refletem em menos emprego e crédito mais caro.

Tensões militares e políticas continuarão entre os maiores riscos para a economia global. Ao mesmo tempo que não há fim à vista para a guerra da Rússia com Ucrânia, as tensões Estados Unidos e China sobre Taiwan e as tensões crescentes na península coreana em meio a testes de mísseis da Coreia do Norte devem manter os investidores em alerta em 2024.

O mercado de saúde suplementar continuou a enfrentar desafios e mudanças em 2023, refletindo as tendências do mundo cada vez mais globalizado. Questões como custos crescentes, demanda por cobertura ampliada e avanços tecnológicos impactaram diretamente o balanço das operadoras de planos de saúde. Os juros altos também influenciaram o setor, pois o crescimento de beneficiários no sistema de saúde suplementar está vinculado ao crescimento do mercado formal de trabalho. Desta forma, as operadoras de planos de saúde que tem ações listadas na Bolsa de Valores B3 apresentaram desempenho muito ruim em 2023, refletindo uma visão negativa de investidores quanto as empresas do setor.

Desempenho econômico-financeiro

A FESP desenvolveu neste exercício, ações sistêmicas de otimização, inovação e reestruturação. A receita total de 2023 atingiu a marca de R\$ 2,3 bilhões, montante este superior ao exercício de 2022 (R\$ 2,1 bilhões). As despesas médicas apurada no exercício foi de 85,2%, superior ao exercício de 2022 que ficou em 86,8%. O resultado auferido no exercício foi de R\$ 128,4 Mi, equivalente a 6,3% do faturamento bruto (em 2022 R\$ 64,8 Mi) equivalente a 3,6% do faturamento bruto. O Resultado Líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da FESP para R\$ 708,4 milhões, no final de 2023, crescimento de 22,2% no ano. Com relação ao Capital regulatório, Capital Baseado em Risco, a Operadora atingiu 199,3, gerando uma suficiência de R\$ 464,0 que corresponde 45,2% acima do exercício de 2022.



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 do Capital Baseado em Risco - CBR, para as sobras do exercício de 2023, a Administração irá sugerir que a alocação desses recursos seja destinada em prol do fortalecimento e sustentabilidade de nossas cooperadas.

Investimentos

Em 2023, seguindo o curso da estratégia traçada, no que tange à **gestão tecnológica**, foram investidos recursos na automação dos testes em sistemas críticos e, ao mesmo tempo, no aperfeiçoamento dessa cultura no âmbito da empresa por meio de metodologias de mercado. Com isso, com menor dependência de pessoas, elevou-se a produtividade da equipe de **Qualidade Assegurada (QA)** e o volume de sistemas e funcionalidades testados. Em relação à **infraestrutura** foram realizados investimentos na aquisição, ativação e configuração de plataforma completa de contact center em nuvem proporcionando aumento de produtividade da gestão de capacidade tanto por parte do **Centro de Acolhimento e Experiência do Cliente (CAEC)** quanto por parte do **Núcleo de Assistência à Saúde (NAS)**. Mais ainda, as novas funcionalidades permitiram aumentar, também, a experiência dos beneficiários. Finalmente, a nova base tecnológica dos serviços de telefonia (digital) levaram à redução de riscos operacionais e "variabilização" dos custos, agora, sob demanda. Em paralelo, foram investidos recursos em serviços de housing/colocation para hospedagem dos servidores, switches, firewall e Software-Defined Wide Area Network (SD-WAN) com empresa especialista de mercado o que proporcionou maior segurança contra-ataques cibernéticos, infraestrutura com alto nível de

disponibilidade, segurança e conectividade, conexão facilitada em nuvens públicas e privadas, otimização dos segmentos de rede e a implementação de serviços de segurança. Ainda em relação à segurança, foram feitos investimentos para a redução de falhas que podem permitir ataques cibernéticos, isolamento dos ambientes de servidores, de softwares e de dados, criptografia e anonimização de dados. Em relação às aplicações, foram investidos recursos para aumentar a oferta de autosserviços e consequente melhoria da experiência de beneficiários e cooperados e na integração com wearables, o que proporcionou importante redução do número de transações do CAEC. Também foram investidos recursos na melhoria dos serviços de intranet e sites proporcionando economia da ordem de R\$ 350 mil/ano, além da atualização de ambiente de tecnologia, padronização tecnológica e maior governança do processo de comunicação. Quanto à inovação, a empresa segue investindo na cultura de orientação a dados (Data-driven culture) cujo propósito é o de obter sua plena governança, dispor de um ambiente de metadados construído a partir da taxonomia do negócio, dispor de curadoria de aplicações de dados e, sobretudo, melhorar a qualidade do processo decisório.

Recursos humanos

Neste ano, a Federação manteve o quadro funcional, finalizando o ano de 2023 com 824 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 2023 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 2024, manteremos o 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

A diretriz que norteará as ações da Unimed Fesp em 2024 está baseada no crescimento sustentável de suas operações. Este cenário será buscado por meio da continuidade da revitalização e saneamento da carteira de clientes, além do fortalecimento da relação com as corretoras.

No último ano, as legislações acerca da LGPD avançaram e, por conta do volume de trabalho envolvido, a Federação investirá na criação de uma equipe dedicada, não apenas para atender as demandas internas, mas principalmente para apoiar as Unimeds do estado de São Paulo quanto a esse tema.

Considerando o ambiente federativo, em maio de 2023 foi realizado um workshop em que as Unimeds filiadas à Fesp demandaram ações de apoio em diversos âmbitos. Os temas foram analisados e alinhados de acordo com a convergência ao Planejamento Estratégico Inova Fesp – Novos Horizontes, e serão priorizados em 2024.

Dentro dessa perspectiva estratégica, outras ações estarão em foco no próximo ano. Já está em curso a implementação da interoperabilidade de dados por meio do Registro Eletrônico de Saúde (RES), desenvolvido pela empresa Interall, e este processo terá sua continuidade. Foram retomadas as análises para a tomada de decisão decorrente da reavaliação do Enterprise Resource Planning (ERP) de Saúde utilizado pela Federação.

A cooperativa está desenvolvendo o projeto Data Driven, que tem o objetivo de fortalecer seu perfil de gestão por meio de dados e, para avançar nesse sentido, serão implementadas ferramentas junto à área de Inteligência Estratégica. O Hub de inovação Vitall deve contribuir com novas parcerias dentro e fora do Sistema Unimed, somando-se à atuação da FespPart, com novas rodadas de investimentos. Também como desdobramento do workshop realizado com as Unimeds, foram aplicadas pesquisas para direcionar uma nova atuação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), que trabalha para centralizar determinados fluxos operacionais e otimizar recursos do Sistema Unimed paulista.

Para 2024 estão previstos, ainda, novos projetos diretamente associados à área da saúde, tanto por meio do Escritório de Valor Baseado em Saúde, com ações direcionadas à Fesp e suas filiadas, como pelas novas propostas e programas que serão implementados pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS). No panorama financeiro, considerando resultados operacionais negativos e desafios em algumas Unimeds do estado de São Paulo, a Federação continuará desenvolvendo mecanismos de apoio econômico e financeiro que possam auxiliar as cooperativas nestas situações.

Já no âmbito interno, a Fesp dará continuidade na implementação do Jeito de Cuidar Unimed e na reformulação de Gestão de Pessoas, com movimentos voltados para a saúde, clima organizacional, conhecimento e remuneração. Os projetos de diversidade e sustentabilidade também ganharão um foco especial dentro da empresa, inclusive com a possibilidade de formatos integrados ao Instituto Federação de São Paulo, que está em processo de constituição.

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 2023 para a obtenção de nossos resultados.

São Paulo, 14 de março de 2024.

A Administração



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, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 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, incluindo as políticas contábeis materiais e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas em 31 de dezembro de 2023, 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 instituições autorizadas a funcionar 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 individuais e consolidadas". Somos independentes em relação à Cooperativa, 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 individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras individuais e consolidadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, 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 individuais e consolidadas, 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 individuais e consolidadas.

Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

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 individuais e consolidadas, 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.

1304352 - 09 - Demonstrações contábeis fesp final 2023

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas**Balancos patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022***(Em milhares de reais)*

Ativo	Nota	Controladora		Consolidado	
		Milhares	Milhares	Milhares	Milhares
		2023	2.022	2023	2022
Circulante		947.002	769.707	947.568	773.267
Disponível	5	976	14.242	1.013	14.242
Realizável		<u>946.026</u>	<u>755.465</u>	<u>946.555</u>	<u>759.025</u>
Aplicações financeiras	5	<u>633.724</u>	<u>529.035</u>	<u>633.724</u>	<u>531.808</u>
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		229.179	146.080	229.179	146.080
Aplicações livres		404.545	382.955	404.545	385.728
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	<u>198.592</u>	<u>146.226</u>	<u>198.592</u>	<u>146.226</u>
Contraprestações pecuniárias a receber		112.179	57.266	112.179	57.266
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		5.539	6.724	5.539	6.724
Operadoras de planos de assistência à saúde		96	515	96	515
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		80.778	81.721	80.778	81.721
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	1.177	1.326	1.177	1.326
Despesas diferidas		3.030	871	3.034	871
Créditos tributários e previdenciários	8	67.496	60.010	67.683	60.420
Bens e títulos a receber	9	36.714	15.317	37.052	15.694
Despesas antecipadas		5.293	2.680	5.293	2.680
Não circulante		185.628	205.922	186.072	204.093
Realizável a longo prazo		<u>64.875</u>	<u>92.183</u>	<u>64.875</u>	<u>92.183</u>
Aplicações financeiras	5	<u>18.991</u>	<u>76.581</u>	<u>18.991</u>	<u>76.581</u>
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		-	76.581	-	76.581
Aplicações Livres		18.991	-	18.991	-
Títulos a receber	9	28.326	-	28.326	-
Depósitos judiciais e fiscais	10	16.153	13.851	16.153	13.851
Outros Créditos a Receber e Direitos a Longo Prazo	9	1.405	1.751	1.405	1.751
Investimentos	11	<u>87.303</u>	<u>76.970</u>	<u>87.741</u>	<u>75.123</u>
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		74.717	65.861	75.155	64.014
Participações em Outras Sociedades		74.717	65.861	75.155	64.014
Participações societárias pelo método de custo		12.586	11.109	12.586	11.109
Imobilizado	12	<u>16.134</u>	<u>16.617</u>	<u>16.134</u>	<u>16.629</u>
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		12.224	12.465	12.224	12.465
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		3.910	4.152	3.910	4.152
Outras imobilizações: não hospitalares		-	-	-	12
Intangível	13	17.316	20.152	17.322	20.158
Total do ativo		1.132.630	975.629	1.133.640	977.360

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

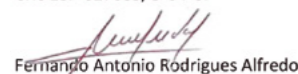
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 14 de março de 2024

KPMG Auditores Independentes Ltda.

CRC 2SP-027685/O-0 F SP



Fernando Antônio Rodrigues Alfredo

Contador CRC 1SP252419/O-0

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

Balanços patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

Passivo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2023	2022	2023	2022
Circulante		389.873	362.411	389.881	362.955
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	191.458	210.961	191.458	210.961
Provisão de prêmios/ contraprestações		2.442	2.794	2.442	2.794
Provisão para remissão		2.442	2.794	2.442	2.794
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		6.754	11.133	6.754	11.133
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores		43.559	54.444	43.559	54.444
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		138.703	142.590	138.703	142.590
Débitos de operações de assistência à saúde	16	142.323	103.977	142.323	103.977
Comercialização sobre Operações		9.828	6.691	9.828	6.691
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		124.544	90.350	124.544	90.350
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		7.951	6.936	7.951	6.936
Débitos com Oper. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	17	22.611	19.460	22.611	19.460
Tributos e encargos sociais a recolher	15	8.949	8.571	8.997	8.699
Débitos diversos	18	24.532	19.442	24.492	19.858
Não circulante		34.390	33.522	34.390	33.522
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	3.774	5.056	3.774	5.056
Provisão para remissão		2.513	2.708	2.513	2.708
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		897	1.984	897	1.984
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores		364	364	364	364
Provisões	19	26.098	25.715	26.098	25.715
Provisões para Ações Judiciais		25.267	25.057	25.267	25.057
Provisões para Outras Contingências		831	658	831	658
Tributos e Encargos Sociais a Recolher		1.867	-	1.867	-
Tributos e Encargos Sociais a Recolher		1.867	-	1.867	-
Tributos e Contribuições		1.867	-	1.867	-
Débitos diversos	18	2.651	2.751	2.651	2.751
Patrimônio líquido	20	708.367	579.696	708.367	579.858
Capital social		154.997	154.997	154.997	154.997
Reserva		434.314	356.733	434.314	356.733
Reservas de lucros		434.314	356.733	434.314	356.733
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado		119.056	67.966	119.056	68.128
Participação de não controladores				1.002	1.025
Total do passivo		1.132.630	975.629	1.133.640	977.360

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 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2023	2022	2023	2022
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		1.398.809	1.294.361	1.398.809	1.294.361
Ingressos com operações de assistência à saúde		1.425.435	1.315.824	1.425.435	1.315.824
Contraprestações líquidas	4s	1.424.889	1.314.784	1.424.889	1.314.784
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		546	1.040	546	1.040
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(26.626)	(21.463)	(26.626)	(21.463)
Eventos indenizáveis líquidos	4s	(1.054.695)	(1.053.839)	(1.054.695)	(1.053.839)
Dispêndios com Eventos conhecidos ou avisados		(1.058.581)	(1.035.985)	(1.058.581)	(1.035.985)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		3.886	(17.854)	3.886	(17.854)
Sobras das operações com planos de assistência à saúde		344.114	240.522	344.114	240.522
Outras ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		396	412	396	412
Ingressos de assistência à saúde não relacionados c/planos de saúde da operadora		9.800	4.058	9.900	10.172
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		1.236	805	1.236	805
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar		52	77	52	77
Outros ingressos operacionais		8.512	3.176	8.612	9.290
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(24.938)	(25.027)	(24.938)	(25.027)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(5.385)	(4.877)	(5.385)	(4.877)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(13.478)	(11.394)	(13.478)	(11.394)
Provisão para perdas sobre créditos		(6.075)	(8.756)	(6.075)	(8.756)
Outras dispêndios operac. de assist. à saúde não relac. c/planos da operadora		(25.662)	(23.197)	(25.668)	(28.150)
Resultado bruto		303.710	196.768	303.804	197.929
Dispêndios com comercialização	21	(38.577)	(34.138)	(38.577)	(34.138)
Dispêndios administrativos	22	(217.504)	(181.973)	(217.934)	(182.963)
Resultado financeiro líquido	23	70.656	69.440	70.712	69.813
Ingressos financeiros		82.074	71.434	82.130	71.837
Dispêndios financeiros		(11.418)	(1.994)	(11.418)	(2.024)
Resultado patrimonial	24	21.440	19.545	21.717	19.707
Ingressos patrimoniais		24.403	19.709	24.660	19.709
Dispêndios patrimoniais		(2.963)	(164)	(2.943)	(2)
Resultado antes dos impostos e das participações		139.725	69.642	139.722	70.348
Imposto de Renda	25	(7.305)	(2.298)	(7.305)	(2.680)
Contribuição Social	25	(2.657)	(854)	(2.657)	(1.016)
Participações sobre o resultado		(1.403)	(1.664)	(1.403)	(1.664)
Sobra líquida do exercício		128.360	64.826	128.357	64.988
Atribuível ao controlador				128.360	64.826
Atribuível a não controladores				(3)	162

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

Demonstrações de resultados abrangentes

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Sobra líquida do exercício	128.360	64.826	128.357	64.988
Resultado abrangente	128.360	64.826	128.357	64.988

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

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

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Capital		Reservas					Sobras à disposição da AGO	Participação de não controladores	Total
	subscrito	Legal	RATES	FANAE	Contingências	Fusep	Total			
Saldos em 31 de janeiro de 2022	144.187	32.585	29.373	-	249.575	-	55.275	510.995	298	511.293
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)
Sobra do exercício	-	-	-	-	-	-	64.826	64.826	162	64.988
Baixa de filiaidas	(245)	-	-	-	-	-	-	(245)	-	(245)
Constituição de reservas legais e estatutárias										
Reserva legal – 10%	-	6.482	-	-	-	-	(6.482)	-	-	-
Rates – 5%	-	-	3.241	-	-	-	(3.241)	-	-	-
Utilização da RATES	-	-	(12.863)	-	-	-	12.863	-	-	-
Aumento da participação de não controladores	-	-	-	-	-	-	-	-	(298)	(298)
Saldos em 31 de dezembro de 2022	154.997	39.067	19.751	23	297.892	0	67.966	579.696	162	579.858
Destinação das sobras cf. AGO de 24 de março 2023.										
Aumento de reserva com sobras	-	-	-	-	17.966	50.000	67.966	-	-	-
Transferência Mensal Fanae	-	-	-	311	-	-	-	311	-	311
Sobra do exercício	-	-	-	-	-	-	128.360	128.360	(3)	128.357
Constituição de reservas legais e estatutárias										
Reserva legal – 10%	-	12.836	-	-	-	-	(12.836)	-	-	-
Rates – 5%	-	-	6.418	-	-	-	(6.418)	-	-	-
Utilização da RATES	-	-	(9.950)	-	-	-	9.950	-	-	-
Aumento da participação de não controladores	-	-	-	-	-	-	-	-	843	843
Saldos em 31 de dezembro de 2023	154.997	51.903	16.219	334	315.858	50.000	119.056	708.367	1.002	709.369

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 2023 e 2022

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 2023 e 2022

(Em milhares de reais)

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Atividades operacionais				
(+) Recebimento de Planos Saúde	2.300.985	2.028.812	2.300.985	2.028.812
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.884.207	1.848.432	1.887.034	1.855.779
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	76.672	68.887	76.728	69.128
(+) Outros Recebimentos Operacionais	46.889	46.537	46.994	46.537
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(2.010.858)	(1.822.303)	(2.010.858)	(1.822.305)
(-) Pagamento de Comissões	(35.908)	(32.062)	(35.908)	(32.062)
(-) Pagamento de Pessoal	(132.071)	(115.808)	(132.284)	(115.808)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(7.514)	(7.134)	(7.514)	(7.134)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(64.341)	(42.465)	(64.364)	(42.465)
(-) Pagamento de Tributos	(15.648)	(18.719)	(15.809)	(18.720)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(22.524)	(12.657)	(22.524)	(12.657)
(-) Pagamento de Aluguel	(977)	(1.035)	(977)	(1.035)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(2.945)	(2.324)	(2.947)	(2.324)
(-) Aplicações Financeiras	(1.841.346)	(1.831.490)	(1.841.346)	(1.837.752)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(172.705)	(127.868)	(174.515)	(130.553)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	1.916	(21.197)	2.695	(22.559)
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS				
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	646	90	1.316	90
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(2.085)	(1.094)	(2.085)	(1.094)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(2.892)	(6.602)	(2.892)	(6.602)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(1.305)	(781)	(2.325)	(781)
Caixa Líquido das Atividades de Investimentos	(5.636)	(8.387)	(5.987)	(8.387)
Atividades de financiamento				
(-) Pagamento de Juros de Capital	(9.300)	-	(9.300)	-
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(246)	-	(637)	-
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(9.546)	-	(9.937)	-
Variação líquida de caixa e equivalente de caixa	(13.266)	(29.584)	(13.229)	(30.946)
CAIXA e EQUIVALENTES CAIXA – Saldo Inicial	14.242	43.826	14.242	45.188
CAIXA e EQUIVALENTES CAIXA- Saldo Final	976	14.242	1.013	14.242
Ativos Livres no Início do Período (*)	382.955	292.220	383.984	294.476
Ativos Livres no Final do Período (*)	404.545	382.955	404.581	383.984
Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES	21.590	90.735	20.597	89.508

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 2023 a Unimed Fesp era constituída por 75 Unimeds Associadas (cooperadas) (75 Unimeds Associadas em 2022).

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. Apresentação das demonstrações contábeis**

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas em conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas - Lei 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade, e padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme plano de contas estabelecido pela RN 528/2022 e alterações vigentes, como também parcialmente aos aspectos relacionados às leis 11.638/2007 e 11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis, quando aprovadas pela ANS.

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.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2023 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2022, de forma a permitir a comparabilidade.

Essas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria em 14 de março de 2024.

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.

Instrumentos financeiros

A Cooperativa em decorrência da RN 528/2022 da Agência Nacional de Saúde – ANS, passa a adotar o CPC 48 – Instrumentos Financeiros que trata da abordagem quanto a classificação, mensuração e o reconhecimento de ativos e passivos financeiros. As principais alterações do CPC 48 que impacta esta demonstração financeira são:

- novos critérios de classificação de ativos financeiros;
- novo modelo de impairment para ativos financeiros, híbrido de perdas esperadas e incorridas, em substituição ao modelo atual de perdas incorridas.

(i) Classificação e mensuração de ativos e passivos financeiros

De acordo com o CPC 48 – Instrumentos Financeiros os ativos financeiros contêm três principais categorias para classificação dos seus ativos e passivos financeiros:

- custo amortizado (CA),
- valor justo por meio de resultados abrangentes (VJORA); e
- valor justo por meio do resultado (VJR).

A adoção do CPC 48 não teve efeito significativo nas políticas contábeis da Cooperativa, a seguir apresentamos os detalhes sobre a aplicação dessa norma e seus impactos:

No reconhecimento inicial, um ativo financeiro é classificado bem como mensurado subsequentemente como:

(i) Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado

Um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado quando a Cooperativa gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e venda baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos. Esses ativos não são classificados no teste SPPI e são mensurados pelo valor justo, e mudanças no valor justo desses ativos são reconhecidas no resultado do período.

(i) Ativos financeiros mantidos ao custo amortizado

São classificados nessa categoria caso a Administração tenha intenção e a capacidade de manter os ativos financeiros dentro do modelo de negócio proposto, ou seja, manter os ativos a fim de receber os fluxos de caixa contratuais. Esses ativos são classificados no teste SPPI e, dão origem, em datas específicas, a fluxos de caixa que constituam, exclusivamente, pagamento de principal e juros sobre o valor principal em aberto.

(ii) Ativos financeiros mensurados através do justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA)

Ativos financeiros mensurados através do valor justo por meio de outros resultados abrangentes são ativos dentro do modelo de negócios cujo objetivo seja atingido tanto pelo recebimento de fluxos de caixa contratuais quanto pela venda de ativos financeiros. *Esses ativos são classificados no teste SPPI e, dão origem, em datas específicas, a fluxos de caixa que constituam, exclusivamente, pagamento de principal e juros sobre o valor principal em aberto.*

As classificações dos ativos financeiros com a adoção do CPC48, temos a seguinte comparação com a regra anterior:

<i>(Em milhares de reais)</i>		Controladora		Consolidado	
CPC38	CPC48	2023	2022	2023	2022
Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado	976	14.242	1.013	14.242
Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado	75.225	146.248	75.225	149.021
Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado	198.592	146.226	198.592	146.226
Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado	1.177	1.326	1.177	1.326
Valor justo por meio do resultado	Valor justo por meio do resultado	577.490	459.368	577.490	459.368

I. Reconhecimento e mensuração inicial

As contas a receber de clientes decorrentes da prestação de serviços de operações não relacionadas com a operação de saúde suplementar e outros valores decorrentes de parcerias comerciais são reconhecidos inicialmente na data em que foram originados pelo valor justo e, subsequentemente, mensurados pelo custo amortizado com o uso do método da taxa efetiva de juros menos a provisão para perdas.

Um ativo financeiro (a menos que seja um contas a receber de clientes sem um componente de financiamento significativo) ou passivo financeiro é inicialmente mensurado ao valor justo, mais ou menos, para um item não mensurado ao VJR, os custos de transação que são diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão. Um contas a receber de clientes sem um componente significativo de financiamento é mensurado inicialmente ao preço da operação.

Ativos financeiros - Avaliação de SPPI e modelo de negócio

Em geral os ativos financeiros da cooperativa são classificados na categoria custo amortizado, pois esses ativos financeiros atendem aos critérios de pagamento de somente principal e juros, bem como esses ativos são mantidos para recebimento do fluxo de caixa contratual.

Para efeito de avaliação sobre se os fluxos de caixa contratuais são somente pagamentos de principal e de juros (SPPI)

A cooperativa considera os termos contratuais do instrumento para avaliar se os fluxos de caixa contratuais são somente pagamentos do principal e de juros. Isso inclui a avaliação sobre se o ativo financeiro contém um termo contratual que poderia mudar o momento ou o valor dos fluxos de caixa contratuais de forma que ele não atenderia essa condição.

Ao fazer essa avaliação, a cooperativa considera:

- ✓ eventos contingentes que modifiquem o valor ou o a época dos fluxos de caixa;
- ✓ termos que possam ajustar a taxa contratual, incluindo taxas variáveis;
- ✓ o pré-pagamento e a prorrogação do prazo; e
- ✓ os termos que limitam o acesso da cooperativa a fluxos de caixa de ativos específicos (por exemplo, baseados na performance de um ativo);
- ✓ previsibilidade para as necessidades de custeios;
- ✓ o vencimento da carteira de investimentos corresponde exatamente às necessidades de custeios da cooperativa.

d. Base de consolidação

A Operadora é controladora das seguintes empresas:

	Participação acionária	
	2023	2022
Controladas diretas		
Fesppart – Participações S.A	88%	88%
Coligadas		
Unimed Seguradora S.A.	0,31%	0,30%

Unimed Participações S.A. 3,45% 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.

e. 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.

4 Principais práticas 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. 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 liquidas (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.

d. 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.

e. Investimentos

Os investimentos representados por participações em (i) controladas - quando a Cooperativa 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 e os demais investimentos em cooperativas são avaliados pelo método de custo.

f. 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 atribuível 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.

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.

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).

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 574 de 28 de fevereiro de 2023.

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 de 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 mensalmente 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. Os valores dos eventos não avisados são calculados com base na experiência observada dos atrasos de chegada das contas médicas de, no mínimo, 12 meses, através do uso combinado de triângulos de *run-off* com outros métodos atuariais consagrados, conforme a necessidade, visando obter a melhor estimativa possível do valor final dos eventos ocorridos.

A Provisão de Remissão é calculada mensalmente, conforme nota técnica atuarial, decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. Os custos estimados dos beneficiários remidos são calculados a partir da base de beneficiários, considerando-se as características demográficas desta população (sexo, idade), a duração do benefício de cada indivíduo, os aumentos esperados de custos ao longo do tempo, e a curva projetada de juros.

RN nº 574/2023

Em 28 de fevereiro de 2023, a Resolução Normativa RN nº 393/2015, e alterações, foi revogada através da RN nº 574 que dispõe sobre critérios de constituição de Provisões Técnicas no mercado de operadoras de planos privados de assistência à saúde. A referida resolução entrou em vigor em 03 de abril de 2023.

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 2023 é de R\$ 5.517 mil (R\$ 5.947 mil em 2.022), com o impacto de aproximadamente 0,78% do Patrimônio Líquido.

Provisão para Insuficiência de Contraprestação – PIC – A Cooperativa procedeu ao cálculo da referida provisão de acordo com os requerimentos da RN 574/23 e não foi identificado insuficiência, portanto, nenhuma provisão foi constituída.

O TAP é elaborado 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 2023. 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 (de acordo com a tábua BR-EMS, conforme determinação da RN 528/2022), 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 2023 apresentou, para os eventos ocorridos, um fluxo positivo de R\$ 3.405 mil. Para os eventos a ocorrer, o teste indicou um fluxo positivo para a carteira de planos coletivos por adesão (R\$ 66.202 mil) e fluxo negativo para a carteira de planos coletivos empresariais (R\$ 5.701 mil), originando um resultado positivo total de R\$ 60.501 mil, atestando a capacidade da Cooperativa de arcar com as obrigações assumidas contratualmente. Não foram realizadas projeções para a carteira de planos individuais e familiares, pois os beneficiários foram migrados para outra Cooperativa Médica em 2022, deixando de fazer parte da carteira da Unimed Fesp.

Observa-se que, comparativamente ao resultado de 31 de dezembro de 2022, houve aumento sensível nos resultados do TAP, especialmente para a carteira de planos coletivos por adesão. Tal variação deveu-se à diminuição da sinistralidade ao longo do ano de 2023 frente ao ano de 2022.

j. 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.

k. 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.

l. 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.

m. 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.

n. 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.

o. 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.

p. Gerenciamento de riscos

O Processo de gerenciamento de risco na Unimed Fesp, é realizado pela área de Gestão de Risco e Controles Internos e tem a responsabilidade de acompanhar, monitorar e controlar os riscos, identificando ameaças que possam afetar diretamente os processos e objetivos da Unimed Fesp.

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, o qual está dividido de acordo com os grupos abaixo e disposto na Política de Gerenciamento de Riscos.

- Risco de Subscrição;
- Risco de Crédito e Mercado;
- Risco Legal e Operacional;
- Risco Estratégico;
- Risco de Imagem;
- Risco Ambiental;
- Riscos de Fraudes Internas;
- Riscos de Fraudes Externas.

Mensurados os riscos e suas causas, aqueles que tiverem avaliação residual igual ou superior a nível alto, minimamente devem ter planos de ação estabelecidos visando reduzir o risco a um nível aceitável, as respostas incluem: reduzir, mitigar, aceitar ou transferir os riscos de acordo com a avaliação do efeito, custos e benefícios.

Os planos de ação devem conter as medidas mitigatórias para restabelecer o ajuste ou implantação de controle, o responsável, os prazos para a realização e as estratégias adotadas, de acordo com o nível do risco identificado.

As áreas de negócio (primeira linha), em situações específicas onde as ações de resposta ao risco possuam dificuldades de serem implementadas, seja por complexidade, custo ou possíveis impactos não mapeados em outras partes do processo, podem optar pela assunção (aceitação) do risco, sendo que deve ser considerado o cenário de controles compensatórios, impactos possíveis e o apetite de riscos da Unimed Fesp.

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 Diretoria Executiva.

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. Atua na prevenção eventual de fraudes, no processo de atendimento e/ou autorização de procedimentos.

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 que resulte 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 ausência, falhas, deficiências ou inadequação de processos que afetam a estratégia de negócio ou os objetivos estratégicos da empresa.

Gerenciamento dos riscos

O processo de Avaliação de Riscos Qualitativo tem como base os componentes e princípios do COSO, ISO 31000:2018, Resoluções Normativa RN-518 e RN-507, bem como suas respectivas alterações, tem como objetivo propiciar uma gestão integrada e eficaz, alinhada com as melhores práticas utilizadas no mercado nacional e internacional, para a proposição e implementação do modelo corporativo de gestão de riscos e controles internos.

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.

Avaliação dos riscos

Nesta etapa, avalia-se a probabilidade de o evento de risco ocorrer, considerando as escalas Rara – Eventual – Frequentes x o Impacto caso o risco venha se materializar, considerando as escalas alto, médio e baixo.

A avaliação de riscos é um processo dinâmico e contínuo, crucial para a tomada de decisões informadas e a proteção dos interesses da Fesp. Ela permite que a Alta Administração antecipe e responda proativamente a ameaças potenciais, promovendo a sustentabilidade e a resiliência organizacional.

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;
- Alocar ativos financeiros, por emissor e tipo de aplicação;
- Análise de risco de liquidez multi-empresas;
- Reanálise dos riscos, mensalmente;

Risco de Subscrição

O Risco de Subscrição está relacionado as incertezas inerentes aos processos de precificação indevido ou e de estimativa incorreta das provisões técnicas.

Tratamento

A área de Gestão Atuarial, deve realizar as seguintes atividades para identificação e tratamento de eventuais riscos:

- Seguir as diretrizes da Norma de Subscrição 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.

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 a carteira de aplicações da controladora está alocada nas instituições com as seguintes classificações de risco:

Rating	2023		2022	
	Valor	Part. %	Valor	Part. %
AAA	255.291	39%	69.675	11%
AA	-	-	176.186	28%
AA-	9.173	1%	-	-
BBB+	16.856	3%	10.557	2%
BB-	-	%	-	-
Subtotal	281.320	43%	256.418	41%
Fundos de Investimentos	316.799	48%	309.536	50%
Notas do Tesouro Nacional -B	55.233	8%	53.586	9%
Subtotal	372.032	57%	363.122	59%
Caixa e Bancos	340	-	318	-
Exposição ao risco de crédito de aplicações financeiras	653.691	100%	619.858	100%
Contraprestações e intercâmbio a receber	199.768		147.553	
Total de exposição ao risco de crédito	853.459		767.411	

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, Gestão de Riscos e Compliance, 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.

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 financeiras e disponibilidades (individual)

Liquidez	2023	% Carteira	2022	% Carteira
Imediata	636	0%	13.924	2%
De 1 a 30 dias	412.523	63%	419.631	68%
De 31 a 90 dias	109.885	17%	96.635	16%
De 91 a 240 dias	106.248	16%	2.688	0%
De 241 a 360 dias	5.068	1%	-	0%
Acima de 360 dias	18.991	3%	86.662	14%
Subtotal	653.351		619.540	100%
Caixa e bancos	340		318	-
Total	653.691		619.858	100%

Casamento de ativos e passivos (individual)

	sem vencimento	a vencer até 1 ano	Acima de 1 ano	Total
Aplicações Financeiras	636	633.724	18.991	653.351
Caixa e bancos	340	-	-	340
Crédito de operações com planos de assistência à saúde	7.951	190.386	-	198.337
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos da Operadora	649	528	-	1.177
Despesas diferidas	-	3.030	-	3.030
Bens e títulos a receber e outros créditos	-	36.713	29.731	66.444
Total dos ativos financeiros	9.576	878.235	35.505	922.680
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	-	191.458	3.774	195.232
Débitos de oper. assist. à saúde	9.828	124.544	-	134.372
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion	156	-	-	156
Tributos e contribuições a recolher	-	8.949	1.867	10.816
Débitos diversos	-	33.234	2.651	35.885
Total dos passivos financeiros	9.984	358.185	8.292	376.461

contábil, pois dada a natureza desses passivos, o saldo contábil não difere substancialmente do fluxo de caixa não decontado, bem como entende que esses saldos é o que melhor reflete a expectativa de liquidação.

Risco de Subscrição**Definição**

Risco de Subscrição está relacionado à possibilidade de ocorrência de um evento que acarrete ou possa acarretar uma situação econômica contrária quanto às incertezas existentes na estimação 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)

	2023	2022
Contraprestações efetivas de planos de assist. à saúde	1.398.809	1.294.361
Ingressos com operações de assist. à saúde	1.425.435	1.315.824
Empresariais coletivos - Pós-Estabelecido *	216.193	181.422
Empresariais coletivos - Pré-Estabelecido *	1.534.472	1.363.748
(-) Corresponsabilidade Cedida RN 430 - Repasse Pré Estabelecido **	(263.076)	(230.386)
(-) Corresponsabilidade Cedida RN 430 - Taxa de Administração**	(62.700)	0
Provisão de Remissão	546	1.040
(-) Tributos diretos	(26.626)	(21.463)
Eventos indenizáveis líquidos	1.054.695	1.053.839
Dispêndios com Eventos Sinistros ou Avisados	1.058.581	1.035.985
Intercâmbio **	1.481.367	1.405.048
Rede credenciada **	158.078	143.683
(-) Recuperação p/ Reembolso do Contratante - Intercambio *	(549.406)	(488.014)
(-) Recuperação p/ Reembolso do Contratante - Rede Credenciada *	(42.442)	(35.712)
Ressarcimento ao SUS **	6.535	7.050

Reembolso **	4.449	3.930
Varição de Provisão de eventos ocorridos e não avisados	(3.886)	17.854
Apuração Sinistralidade	2023	2022
Total Faturamento Líquido - Preços Pré e Pós Estabelecido *	2.316.433	1.818.087
Total Sinistros Líquidos - Preços Pré e Pós Estabelecido **	1.972.319	1.577.565
Total Sinistralidade Apurada	85,20	86,8

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 2023									
	Contraprestações Líquidas	Índice de sinistralidade	Eventos	+5p.p	R\$	Impacto DRE	-5p.p	R\$	Impacto DRE	
Pré-estabelecido	1.534.472	85%	1.304.301	90%	1.381.025	(76.724)	80%	1.227.578	76.724	
Impacto no Patrimônio Líquido (*)						(2.556)			2.556	

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 2023 o total de contraprestações com preço pós-estabelecido foi de R\$ 808.041 e o total de eventos foi de R\$ 658.791.

5 Aplicações financeiras, caixa, bancos e equivalente de caixa

5.1 Caixa e banco e Equivalente de Caixa

Controladora	2023			2022	
	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Caixa/bancos conta movimento	340	-	340	340	318
Operações Compromissadas	636	-	636	636	13.924
Total	976	-	976	976	14.242
Consolidado	2023			2022	
	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Caixa/bancos conta movimento	377	-	377	377	318
Operações Compromissadas	636	-	636	636	13.924
Total	1.013	-	1.013	1.013	14.242

5.2 Ativos financeiros

Controladora	2023					2022
	Nível de hierarquia do valor justo	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Valor justo por Meio do Resultado (VJR):						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	190.293		190.293	190.293	77.185
Letra Financeira	2	70.398		70.398	70.398	72.646
Quotas de fundos de investimentos	2	316.799		316.799	316.799	309.536
Total		577.490		577.490	577.490	459.368
Custo amortizado (CA)						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	11.455	(102)	11.353	11.455	61.507
Letras Financeiras	2	9.173	(598)	8.575	9.173	31.155
Notas do Tesouro Nacional SérieI3-NTN-B	2	55.233	(595)	54.638	55.233	53.586
Total		75.861	(1.295)	74.566	75.861	146.248

Participação dos beneficiários em eventos	5.540	6.725
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1)	(1)
Participação dos beneficiários em eventos	5.539	6.724
Contraprestações a faturar (*)	72.827	77.263
(-) Provisão para perdas sobre créditos	-	(2.478)
Outros créditos	7.951	6.936
Outros créditos de operações de planos de saúde	80.778	81.721
Contraprestação Corresponsabilidade Assumida	98	517
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(2)	(3)
Operadoras de planos de assistência à saúde	96	514
Total	198.592	146.226

(*) 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

	2023	2022
A vencer	184.235	136.840
Vencidos de 1 a 30 dias	12.996	11.500
Vencidos de 31 a 60 dias	409	235
Vencidos de 61 a 90 dias	211	79
Vencidos há mais de 90 dias	973	165
Subtotal	198.824	148.819
Provisão para perdas sobre créditos	(232)	(2.593)
Total	198.592	146.226

7 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora (controladora e consolidado)

	2023	2022
Intercâmbio Eventual	160	478
Receita de prestação de serviços não relacionados a Plano de Saúde	168	482
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(8)	(4)
Operadoras de planos de assistência à saúde	1.017	848
Fundo Custo Custeio de Medicamentos	649	249
Intercambio a Faturar	368	599
Total	1.177	1.326

a. Idade dos saldos

Intercâmbio Eventual	2023	2022
A vencer	1.160	1.262
Vencidos de 1 a 30 dias	6	5
Vencidos de 31 a 60 dias	0	1
Vencidos de 61 a 90 dias	2	20
Vencidos há mais de 90 dias	17	42
Subtotal	1.185	1.330
Provisão para perdas sobre créditos	(8)	(4)
Total	1.177	1.326

8 Créditos tributários e previdenciários

a. Composição do Saldo

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
IRRF a compensar	12.783	15.818	12.843	15.981
PIS e COFINS	39.629	39.793	39.633	39.816
IRPJ e CSLL	15.012	4.327	15.135	4.551
ISS	72	72	72	72
Total	67.496	60.010	67.683	60.420

b. Movimentação de créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Saldo no início do exercício	60.010	47.128	60.420	47.325
Constituição	61.475	49.988	61.262	50.563
Atualização Monetária	2.446	1.257	2.458	1.291
Compensações/crédito tributário	(56.435)	(38.363)	(56.457)	(38.759)
Saldo no final do exercício	67.496	60.010	67.683	60.420

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	
	2023	2022	2023	2022
Curto Prazo				
Estoques	45	57	45	57
Adiantamentos (i)	25.026	1.061	25.026	1.062
Outros títulos e créditos a receber				
Títulos a receber	16.249	18.329	16.587	18.705
(-) Provisão para perdas - PPSC (ii)	(4.606)	(4.130)	(4.606)	(4.130)
	36.714	15.317	37.052	15.694
Longo Prazo				
Títulos a receberp (i)	28.326	-	28.326	-
Outros títulos e créditos a receber (iii)	1.405	1.751	1.405	1.751
	29.731	1.751	29.731	1.751

(i) Corresponde basicamente a adiantamentos realizados às Unimed Federadas, de acordo com o regulamento do Fusesp – Fundo de Sustentação Estadual da Unimed do Estado de São Paulo (nota explicativa 21), no valor total de R\$ 52.299 (R\$ 23.973 no ativo circulante e R\$ 28.326 no realizável a longo prazo), com recursos deliberados em Assembleia Geral Ordinária realizada em 24 de março de 2023.

A provisão para perdas sobre créditos foi constituída em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização de créditos e títulos a receber, considerando parcelas vencidas há mais de 90 (noventa) dias.

(ii) Nesta rubrica estão incluídos despesas antecipadas no valor de R\$ 291 e contraprestações com depósitos judiciais no valor de R\$ 1.114.

10 Depósitos judiciais e fiscais

	Controladora e consolidado	
	2023	2022
Depósitos judiciais	14.131	10.328
Bloqueios judiciais	2.022	3.523
	16.153	13.851

Existem demandas de natureza cível, conforme nota 19, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

11 Investimentos (controladora)

a. Composição do saldo pelo método de equivalência patrimonial e método de custo

	2023	2022
Participações em outras sociedades – controladas	7.346	7.740
Fespart – Participações S.A. (i)	7.346	7.740
Participações societárias – coligadas	67.371	58.121
Unimed Participações S.A.	60.904	52.504
Unimed Seguradora S.A.	6.467	5.617
Participações societárias pelo método de custo	12.586	11.109
Unimed do Brasil	11.416	10.253
Central Nacional Unimed	442	408
Unicred do Estado de São Paulo	723	444
-Independência Coop. Créd. e Investimento	5	4
	87.303	76.970

(i) Decorrente do investimento realizado na Fespart avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no investimento líquido de R\$ 7.346 (R\$ 7.740 em 2022) por conta da aplicação do percentual de 88% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2023 totalizava o valor de R\$ 8.348 (R\$ 8.371 em 2022).

	2023	2022
Ativo	8.556	8.379
Passivo Circulante	208	8
Patrimônio Líquido	8.348	8.371
Resultado Exercício	(23)	(184)

12 Imobilizado (controladora)

a. Composição do saldo

	Controladora	
	2023	2022
Terrenos	1.105	1.105
Edificações	11.119	11.360
Aparelhos e Equipamentos	568	782
Instalações	112	51
Veículos	1.428	506
Moveis e Utensílios	470	368
Computadores e Periféricos	1.332	2.445
	16.134	16.617

b. Movimentação do custo histórico e da depreciação acumulada – Controladora

Custo histórico	saldos em		Baixas	saldos em	
	31/12/2022	Adições		31/12/2023	
Terrenos	1.105	-	-	1.105	
Edificações	15.739	-	-	15.739	
Aparelhos e Equipamentos	5.058	28	-	5.086	
Instalações	1.939	77	-	2.016	
Veículos	685	1.291	(363)	1.613	
Moveis e Utensílios	3.099	224	(105)	3.218	
Computadores e Periféricos	24.279	466	(334)	24.410	
Outras Imobilizações	2.226	-	(2.226)	-	
	54.130	2.086	(3.028)	53.187	
Depreciação Acumulada					
Edificações	(4.379)	(241)	-	(4.620)	
Aparelhos e Equipamentos	(4.276)	(242)	-	(4.518)	
Instalações	(1.888)	(16)	-	(1.904)	
Veículos	(179)	(93)	87	(185)	
Moveis e Utensílios	(2.731)	(115)	98	(2.748)	
Computadores e Periféricos	(21.834)	(1.578)	334	(23.078)	
Outras Imobilizações	(2.226)	-	2.226	-	
	(37.513)	(2.285)	2.745	(37.053)	
Líquido	16.617	(199)	(283)	16.134	

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 2023, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

13 Intangível

a. Composição do saldo

	Controladora e consolidado			
	2023	2022		
Custo	Amortização Acumulada	Total	Total	
Software e aplicativos	49.934	(32.649)	17.285	49.599
Marcas e patentes	31	-	31	31
	49.965	(32.649)	17.316	49.630

b. Movimentação do intangível – Controladora e consolidado

	31/12/2022	Adições	Baixas	31/12/2023
Software e aplicativos	49.599	2.892	(2.557)	49.934
Marcas e patentes	31	-	-	31
(-) Amortização acumulada	(29.478)	(4.696)	1.525	(32.649)
	20.152	(1.804)	(1.032)	17.316
	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)
	17.333	6.602	(3.783)	20.152

14 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

a. Composição saldo

	Controladora e Consolidado	
	2023	2022
Provisão para remissão	2.442	2.794
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	6.754	11.133
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	43.559	54.444
Intercâmbio – Unimed	28.047	40.914
Serviços credenciados	15.512	13.530
Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA	138.703	142.590
Circulante	191.458	210.961
Provisão para remissão	2.513	2.708
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	897	1.984
Eventos a liquidar para outros prestadores ação judicial	364	364
Não circulante	3.774	5.056
	195.232	216.017

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 Certificados 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

	2022	Adições	Baixas	2023
Provisão para remissão	2.794	169	(521)	2.442
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	11.133	5.590	(9.969)	6.754
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	54.444	521.750	(532.635)	43.559
Intercâmbio – Unimed	40.914	357.259	(370.126)	28.047
Serviços credenciados	13.530	164.491	(162.509)	15.512
Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA	142.590	3.573	(7.460)	138.703
Circulante	210.961	531.082	(550.585)	191.458
Provisão para remissão	2.708	728	(923)	2.513
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	1.984	-	(1.087)	897
Eventos a liquidar para outros prestadores ação judicial	364	-	-	364
Não circulante	5.056	728	(2.010)	3.774
Total	216.017	531.810	(552.595)	195.232

15 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Tributos e contribuições a recolher	5.740	5.850	5.766	5.954
Retenções de impostos e contribuições	3.209	2.721	3.231	2.745
Circulante	8.949	8.571	8.997	8.699

16 Débitos de operações de assistência à saúde

a. Composição saldo

	Controladora e Consolidado	
	2023	2022
Debitos de Comercializacao s/Contrap.Pec	9.828	6.691
Deb.c/Prog.Fundos p/Custeio Desps Assist	7.951	6.937

Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pré-Estabelecido	1.348	1.302
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pós-Estabelecido	123.196	89.047
	142.323	103.977

b. Movimentação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde

	2022	Adições	Baixas	2023
Debitos de Comercializacao s/Contrap.Pec	6.691	39.045	(35.908)	9.828
Deb.c/Prog.Fundos p/Custeio Desps Assist	6.937	2.034	(1.020)	7.951
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pré-Estabelecido	1.302	263.192	(263.146)	1.348
Intercâmbio a Pagar Corresp.Cedida Preço Pós-Estabelecido	89.047	1.229.117	(1.194.968)	123.196
	103.977	1.533.388	(1.495.042)	142.323

17 Débitos com Oper. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora

	Controladora e Consolidado	
	2023	2022
Prestadores de Serviços de Assistenciais não relacionados com planos saúde operadora	156	360
Débitos com administração Programa Fundos para Custeio Despesas Assistenciais (i)	22.455	19.100
	22.611	19.460

(i) Valor correspondente ao Fundo de Contingência Assistencial que tem por objetivo o custeio de despesas assistenciais de alto custo, que acarretem risco financeiro às Unimed do Estado de São Paulo que aderiram ao fundo (Conforme nota explicativa nº 5.2).

18 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Obrigações com pessoal	1.816	1.383	1.816	1.409
Provisão para férias e encargos sociais	11.183	10.274	11.274	10.294
Fornecedores (i)	6.733	3.669	6.735	4.036
Depósitos de beneficiários e de terceiros	754	747	754	747
Outros débitos a pagar	455	1.384	455	1.384
Multas administrativas (ii)	3.591	1.985	3.458	1.988
Outros débitos (iii)				
Circulante	24.532	19.442	24.492	19.858
Outros Débitos	535	-	535	-
Multas administrativas (ii)	1.530	1.845	1.530	1.845
Outras Exigibilidades (iii)	586	906	586	906
Não circulante	2.651	2.751	2.651	2.751

Total	27.183	22.193	27.343	22.609
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

- (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 janeiro de 2024 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.

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:

	2023	2022
Tributárias (ISS)	10.794	10.130
Cíveis / Trabalhista	14.473	14.927
	25.267	25.057

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 risco avaliado pela Administração nesse tema é classificado como possível.

b. Movimentação das provisões (passivo não circulante) – Controladora e consolidado

	2022	Adições	Baixas	Atualização	2023
Tributárias (ISS)	10.130	139	(918)	1.443	10.794
Cíveis	13.037	7.810	(7.936)	-	12.911
Trabalhista	1.890	284	(612)	-	1.562
	25.057	8.233	(9.466)	1.443	25.267

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 2023, 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 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:

	2023		2022	
	Valor	Qtde Processos	Valor	Qtde Processos
Cível -Perda Possível *	129.131	1.430	148.881	1.237
Cível -Perda Provável	12.911	281	13.036	423
Trabalhista -Perda Possível *	2.489	22	2.251	18
Trabalhista- Perda Provável	1.562	20	1.890	35

* A opinião dos assessores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2023 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\$ 346.782 (R\$ 329.571 em 2022).

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\$ 10.655, para o período de 2019 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 partir de out/22, a Unimed Fesp passou a constituir outra provisão sobre valores decorrentes de constituição de provisões técnicas utilizados nos cálculos, no montante total de R\$ 139.

A Unimed Fesp mantém em seu balanço uma Reserva para Contingências Assistencias, Tributárias, Judiciais e Administrativas cujo saldo em 2023 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 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.

20 Patrimônio líquido

20.1 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 filiadas da Unimed Fesp em 31 de dezembro de 2023 é de 75 (75 em 2022) 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 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. Fundo de Sustentação Estadual da Unimed do Estado de São Paulo – FUSESP

Constituído a partir de 2008, o Fundo de Sustentação Estadual da Unimed do Estado de São Paulo - FUSESP, tem por objetivo apoiar as Associadas (Federações / Singulares) que apresentem desequilíbrio dos indicadores econômico-financeiros, originadas de desequilíbrios assistenciais ou de sinistralidade atípica, identificados no sistema de monitoramento das sociedades integrantes do Sistema Cooperativo Unimed, considerando as normas regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com o intuito de preservação do nome (marca) Unimed. Em Assembleia Geral Ordinária realizada em 24 de março de 2023, foram destinados R\$ 50.000 (Cinquenta Milhões de Reais) das sobras do exercício à Reserva Fusesp.

e. 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.

f. Patrimônio mínimo ajustado e capital regulatório

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, através das Resoluções Normativas nºs 569, de 19 de dezembro de 2022 e suas alterações, 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 569/2022, o Patrimônio Mínimo Ajustado representa o valor mínimo de patrimônio líquido, ajustado por efeitos econômicos. O Capital Regulatório é o maior valor entre o Capital Base, calculado a partir da multiplicação do fator “K” pelo Capital de Referência, observando a tabela do Anexo I da RN nº 569/2022, e o Capital Baseado em Riscos, conforme definido na RN 569/22. A Administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

Patrimônio líquido ajustado conforme RN nº 569/22

Patrimônio líquido	708.367
(-) Participações em outras OPS e em entidades reguladas pela SUSEP, BACEN e SPC	(19.054)
(-) Despesas diferidas	(3.030)
(-) Despesas antecipadas curto e longo prazo	(5.584)
(-) Ativo Intangível	(17.316)
(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)	663.383

Capital Regulatório (RN nº 569/22)

Capital Base (CB)	6.881
Capital de Referência (Atualização Jul/23)	11.227
Fator K ¹	0,6129
Capital baseado em risco (CBR)	199.343
Subscrição	76.709

Crédito	70.381
Mercado	19.309
Operacional e Legal	65.069
Correção	(32.125)
Capital Regulatório (Maior valor entre CB e CBR)	199.343
<i>Suficiência do PLA</i>	
Suficiência exigida (PLA ANS – Capital Regulatório)	464.040

¹Fator K corresponde a classificação: cooperativa médica ST - região 2 conforme anexo RN 569/2022.
OBS: A RN 569/22 revogou a RN 526/22, extinguindo o critério de Margem de Solvência, vigente até o exercício de 2022.

21 Dispêndios de comercialização

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Comissões vitalícias	33.602	32.017	33.602	32.017
Agenciamentos diferidos	4.975	2.121	4.975	2.121
	38.577	34.138	38.577	34.138

22 Dispêndios administrativos

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Pessoal e administração própria	(135.562)	(122.093)	(135.963)	(122.500)
Serviços de terceiros (*)	(32.734)	(24.117)	(32.758)	(24.359)
Localização e funcionamento	(33.267)	(23.200)	(33.271)	(23.222)
Publicidade e propaganda	(3.752)	(5.095)	(3.753)	(5.347)
Tributos	(6.308)	(4.443)	(6.308)	(4.449)
Multas administrativas	(472)	(127)	(472)	(136)
Diversas	(5.409)	(2.898)	(5.409)	(2.950)
	(217.504)	(181.973)	(217.934)	(182.963)

* Na conta de serviços de terceiros, estão registrados os pagamentos de honorários para a auditoria das demonstrações contábeis e serviços pré-acordados no valor total de R\$ 450.

23 Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Ingressos financeiros				
Rendimentos de aplicações financeiras	78.049	68.887	78.093	69.260
Juros por recebimentos em atraso	1.122	727	1.122	727
Descontos obtidos	282	269	282	269
Atualização monetária	2.621	1.551	2.633	1.581
	82.074	71.434	82.130	71.837
Dispêndios financeiros				
Atualização monetária	-	(1)	-	(1)
Juros e multas tributos em atraso	(319)	(363)	(319)	(387)
IOF	-	(1)	-	(1)
Fiança Bancária	(1.139)	(1.012)	(1.139)	(1.012)
Juros sobre o Capital Próprio	(9.300)	-	(9.300)	-
Outros	(660)	(617)	(660)	(623)
	(11.418)	(1.994)	(11.418)	(2.024)
	70.656	69.440	70.712	69.813

24 Resultado patrimonial

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
RECEITAS PATRIMONIAIS				
Equivalência Patrimonial	438	1.295	2.908	2.464
Compartilhamento de Resultados	6.347	6.000	6.347	6.000
Distribuição/Incorporação de Resultados de Soc.Cooperativas	1.852	1.449	1.852	1.449
Atualização cotas participações societárias - coligadas	9.794	5.350	9.794	5.350
Outras Receitas	5.972	5.615	5.972	5.615
	24.403	19.709	26.873	20.878
DESPESAS PATRIMONIAIS				
Equivalência Patrimonial	832	164	2.995	1.153
Atualização cotas participações societárias - coligadas	1.848	-	1.848	-
Outras Despesa	283	-	333	510
	2.963	164	5.176	1.663
	21.440	19.545	21.697	19.216

Imposto de renda e contribuição social - correntes

24.1 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	
	2023	2022	2023	2022
Sobra do exercício, antes dos impostos e depois as participações	138.322	67.978	138.299	68.684
(-) Sobras de atos cooperativos	(156.672)	(102.580)	(156.672)	(102.580)
(=) Resultado de atos não cooperativos, antes dos impostos	(18.350)	(34.602)	(18.373)	(33.896)
Adições	76.952	54.800	76.954	54.810
Receitas de aplicações financeiras	73.860	63.535	73.860	63.535
Provisão de Custo a Faturar (pós pagamento)	-	(23)	-	(23)
Provisão de contingências - cíveis/tributárias	702	(11.593)	702	(11.593)
Provisão para perdas sobre créditos	142	727	142	727
Despesas não dedutíveis - Administrativas	2.248	2.154	2.250	2.164
Exclusões	(16.670)	(6.645)	(16.377)	(6.426)
Receitas Equivalência patrimonial	(7.551)	(6.645)	(7.858)	(6.426)
Juros sobre Capital Próprio	(8.519)	-	(8.519)	-
Subtotal	42.532	13.553	42.204	14.486
Compensação de base negativa	(12.759)	(4.066)	(12.759)	(4.066)
Base de cálculo	29.773	9.487	29.445	10.420
Imposto de renda alíquota 15%	(4.466)	(1.423)	(4.466)	(1.684)
Imposto de renda adicional de 10% PAT	(2.953)	(925)	(2.953)	(1.046)
PAT	50	50	50	50
Contribuição social alíquota 9%	(2.680)	(854)	(2.680)	(1.016)
Tributos correntes	(10.049)	(3.152)	(10.049)	(3.696)
Ajuste de tributos exercício anterior				
Imposto de renda	64	-	64	-
Contribuição social	23	-	23	-
Tributos correntes líquidos	(9.962)	(3.152)	9.962	(3.696)

25 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).

26 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 2023 totalizam R\$ 266 (R\$ 250 em 2022).

27 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 8,40% (9,80% em 2022), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

	2023			2022		
	Total	Ato cooperativo- Ingressos/ Despesas	Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas	Total	Ato cooperativo- Ingressos/ Despesas	Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	1.398.809	1.269.848	128.961	1.294.361	1.184.959	109.402
Ingressos com operações de assistência à saúde	1.425.435	1.294.237	131.198	1.315.824	1.204.319	111.505
Ingressos de contraprestações líquidas	1.424.889	1.293.737	131.152	1.314.784	1.203.381	111.403
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	546	500	46	1.040	938	102
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(26.626)	(24.389)	(2.237)	(21.463)	(19.360)	(2.103)
Eventos indenizáveis líquidos	(1.054.695)	(928.401)	(126.294)	(1.053.839)	(933.144)	(120.695)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(1.058.581)	(931.961)	(126.620)	(1.035.985)	(917.040)	(118.945)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	3.886	3.560	326	(17.854)	(16.104)	(1.750)
Sobra das operações com planos de assistência à saúde	344.114	341.447	2.667	240.522	251.815	(11.293)
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde	396	363	33	412	372	40

Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	9.800	8.218	1.582	4.058	3.909	149
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar	1.236	122	1.114	805	726	79
Ingressos com administração de intercâmbio eventual - assistência médico hospitalar	52	4	48	77	7	70
Outros ingressos operacionais	8.512	8.092	420	3.176	3.176	-
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde	(24.938)	(22.893)	(2.044)	(25.027)	(22.741)	(2.286)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(5.385)	(4.933)	(452)	(4.877)	(4.399)	(478)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(13.478)	(12.395)	(1.083)	(11.393)	(10.312)	(1.081)
Provisão para perdas sobre créditos	(6.075)	(5.565)	(510)	(8.757)	(8.030)	(727)
Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(25.662)	(20.866)	(4.796)	(23.197)	(11.566)	(11.631)
Resultado bruto	303.710	306.269	(2.559)	196.768	221.789	(25.021)
Dispêndios com comercialização	(38.577)	(35.336)	(3.241)	(34.139)	(30.793)	(3.346)
Dispêndios administrativos	(217.504)	(182.965)	(34.539)	(181.973)	(154.370)	(27.603)
Resultado financeiro líquido	70.656	64.463	6.193	69.441	62.393	7.048
Ingressos financeiros	82.074	74.922	7.152	71.434	64.191	7.243
Dispêndios financeiros	(11.418)	(10.459)	(959)	(1.993)	(1.798)	(195)
Resultado patrimonial	21.440	5.552	15.888	19.545	5.225	14.320
Ingressos patrimoniais	22.555	5.552	17.003	19.709	5.225	14.484
Dispêndios patrimoniais	(1.115)	-	(1.115)	(164)	-	(164)
Resultado antes da tributação e das participações	139.725	157.983	(18.288)	69.642	104.244	(34.602)
IRPJ	(7.305)	-	(7.305)	(2.298)	-	(2.298)
C/SLL	(2.657)	-	(2.657)	(854)	-	(854)
Participações sobre o resultado	(1.403)	(1.285)	(118)	(1.664)	(1.501)	(163)
Sobra líquida (perda) do exercício	128.360	156.698	(28.338)	64.826	102.743	(37.917)

18 Conciliação entre a sobra líquida e o fluxo de caixa das atividades operacionais

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Fluxo de caixa das atividades operacionais				
Sobra líquida descontada das participações sobre o resultado e antes da tributação	138.322	67.978	138.299	68.684
Ajuste por:				
Depreciações e amortizações	6.982	5.853	6.982	5.853
Resultado na alienação de bens	1.314	70	1.314	70
Provisão para perdas sobre créditos	6.075	27.256	6.075	27.256
Resultado de equivalência patrimonial	(9.028)	(7.930)	(9.265)	(8.092)
Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(4.432)	17.854	(4.432)	17.854

Juros sobre empréstimos e financiamentos	-	-	-	-
Provisões para ações judiciais/tributárias/trabalhistas	8.352	(9.636)	8.352	(9.636)
	147.585	101.445	147.325	101.989
Variações nos ativos e passivos				
Aplicações financeiras - garantidoras	(47.099)	(81.641)	(44.326)	(84.414)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(52.366)	(23.569)	(52.366)	(23.569)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	149	274	149	274
Despesas diferidas	(2.159)	463	(2.163)	464
Créditos tributários e previdenciários	(7.486)	(12.882)	(7.263)	(13.095)
Bens e títulos a receber	(49.377)	18.979	(49.338)	18.623
Despesas antecipadas	(2.613)	135	(2.613)	135
Depósitos judiciais e fiscais	(2.302)	978	(2.302)	978
Eventos/ sinistros a liquidar e provisão técnica	(35.363)	29.659	(38.377)	29.659
Débitos de operações de assistência à saúde	38.346	(20.015)	38.346	(20.015)
Tributos e encargos sociais a recolher	2.245	(808)	2.257	(724)
Débitos diversos e provisões	8.524	8.178	7.976	12.254
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	(1.916)	21.197	(2.695)	22.559

29 Instrumentos financeiros

(Em milhares de reais)	Hierarquia de valor justo	Controladora		Consolidado		Controladora		Consolidado	
		Valor contábil	Valor contábil	Valor contábil	Valor contábil	Valor justo	Valor justo	Valor justo	Valor justo
Ativos financeiros		2023	2.022	2023	2022	2023	2.022	2023	2022
Custo amortizado									
Aplicações financeiras	Nível 2	76.201	160.490	76.238	163.263	74.906	160.490	74.943	163.263
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	Nível 2	198.592	146.226	198.592	146.226	198.592	146.226	198.592	146.226
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos	Nível 2	1.177	1.326	1.177	1.326	1.177	1.326	1.177	1.326
Valor justo por meio do resultado									
Aplicações financeiras	Nível 2	577.490	459.368	577.490	459.368	577.490	459.368	577.490	459.368
Passivos financeiros									
Custo amortizado									
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	Nível 2	195.232	216.017	195.232	216.017	195.232	216.017	195.232	216.017
Débitos de operações de assistência à saúde	Nível 2	142.323	103.977	142.323	103.977	142.323	103.977	142.323	103.977
Débitos diversos	Nível 2	27.183	22.193	27.051	22.609	27.183	22.193	27.051	22.609

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, não houve reclassificações entre as categorias dos referidos ativos financeiros.

(*) Valor justo vs valor contábil - Dada a natureza do negócio da cooperativa, bem como das transações que compõem os saldos acima, exceto para as classificações a administração entende que o saldo contábil é que melhor reflete o valor justo dessas operações.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2023*

(**) Hierarquia de valor justo – para atribuir essa classificação a cooperativa considerou o racional abaixo:

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);

As avaliações qualitativas e quantitativas relacionados aos riscos aos quais os instrumentos financeiros estão expostos, estão sendo descritas na nota de “gestão riscos”, bem como nas notas 5 – Caixa e equivalente, 6/7 – créditos a receber.

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia
Diretor Presidente

Dr. Amaldo 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

Marcelo Vasconcelos de Lira
Contador - CRC 1SP-181624/O-5

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.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp

Presidente: Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

E-mail: 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 Zeratti Filho

Vogais

Dr. Adalton Rafael de Toledo

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. 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 2024 a 2025

Efetivos

Dr. Marcus Vinícius Maia de Rezende

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

Dr. Rodney Lester Abud

Suplentes

Dr. Paulo Massud

Dr. Paulo Pereira Assis

Dr. Ray Alves dos Santos

Expediente

RELATÓRIO INTEGRADO 2023

Coordenação

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

Coordenação Editorial

Rogério Muracca

Execução, projeto gráfico e edição de arte

Governança Corporativa e

Departamento de Marketing e Comunicação

Contador

Marcelo Vasconcelos Lira - CRC 1SP-181624/O-5

Atuário

Eduardo de Sousa Schuch - MIBA 1500

Consultoria ESG

Lanakaná Princípios Sustentáveis



Unimed 
Fesp

RELATÓRIO integrado 2023

Federação das Unimeds do Estado de São Paulo – Fesp

Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação

01509-000 São Paulo – SP

<https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp>

ANS N° 319996