

5 anos cooperando
para a saúde

Relatório Integrado 2021

CUIDAR DE VOCE. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Fesp

50
ANOS

**Federação das Unimed
do Estado de São Paulo**

Relatório Integrado 2021

www.unimedfesp.coop.br

SUMÁRIO



06 - MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA**08 - O RELATÓRIO INTEGRADO 2021****11 - GERAÇÃO DE VALOR****12 - NOSSA ESTRUTURA**

- 12 - Sistema Unimed
- 12 - Unimed Fesp
- 15 - 50 anos cooperando para a saúde
- 18 - Principais serviços
- 20 - Conquistas

22 - NOSSO MODELO

- 22 - Governança, riscos e compliance
- 25 - Organograma
- 26 - Estratégia - Inova Fesp

27 - COMO NOS RELACIONAMOS

- 27 - Unimed's filiadas

- 27 - Colaboradores
- 27 - Clientes
- 38 - Fornecedores
- 40 - Governo e Agência Reguladora

42 - COMO GERAMOS E COMPARTILHAMOS VALOR

- 42 - Capital financeiro
- 42 - Capital intelectual
- 52 - Capital humano
- 58 - Capital social e relacionamentos
- 62 - Capital natural

64 - PERSPECTIVAS**65 - SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI****70 - RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO****74 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS****123 - DADOS CADASTRAIS****124 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO****125 - EXPEDIENTE**

50 anos de uma história de sucesso

Vivemos um momento único e de forte simbolismo: celebramos os 50 anos de história da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Unimed Fesp), completos em dezembro de 2021. Somos extremamente honrados em fazer parte de uma trajetória tão extensa e cheia de conquistas, resultados de uma construção conjunta, a muitas mãos, como cooperativistas que somos.

O Jubileu de Ouro é a coroação do trabalho de médicos pioneiros que, cinco décadas atrás, acreditaram no modelo

e sedimentaram as bases que permitiram à Federação, hoje, se tornar uma das maiores operadoras de planos de saúde do Brasil.


Todo o caminho até aqui sempre demandou diligência e constante evolução para superar os altos e baixos do cenário, especialmente em um mercado que vive em contínua transformação. Desde 2020 o Brasil e o mundo atravessam um vale de incertezas, especialmente para quem atua na saúde, setor impactado diretamente. Estamos enfrentando a pandemia com responsabilidade e senso de

coletividade.

É um contexto em que cada elo se torna ainda mais fundamental na cadeia produtiva da saúde suplementar, especialmente no Brasil, que também passa por uma crise econômica importante. Temos investido e trabalhado em todas as frentes, governança, qualidade, inovação, relacionamento, tecnologia, firmado parcerias, ampliado horizontes e estimulado, cada vez mais, uma atuação integrada das UnimedS do estado de São Paulo.

Conquistas como a Acreditação Selo Ouro da Resolução





Normativa 452 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o Selo Empresa Pró-Ética e a Nota Máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) indicam que estamos na direção certa e nos estimulam a seguir em frente.

Ao mesmo tempo, somos conscientes de que ainda há muito por fazer e esse futuro será construído com a mesma união presente no cooperativismo de trabalho médico, na dedicação de dirigentes, médicos cooperados e colaboradores. Afinal, esse é o grande diferencial que trouxe a Unimed Fesp ao seu aniversário de 50 anos com reconhecimento do mercado, recomendação de seus clientes e excelência na

assistência à saúde. Apostamos na união e no comprometimento das Unimeds do estado de São Paulo para pavimentar as próximas décadas dessa história de sucesso.

Diretoria Executiva

Federação das Unimeds do Estado de São Paulo

Sobre o relatório

A cultura da transparência nos mercados, que a cada dia se fortalece e amplia seu escopo em todos os contextos, representa algo que muitas empresas precisaram implantar e desenvolver a fim de se adequar às demandas do mercado. A Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Unimed Fesp), desde sua fundação há 50 anos, já traz em sua identidade esse perfil, valorizado pelo conjunto de princípios cooperativistas.

Anualmente, a Unimed Fesp publica os detalhes, contextos e resultados do trabalho realizado naquele período, de forma que todos os *stakeholders* possam conhecer de perto a atuação da cooperativa, segundo as boas práticas

de mercado. Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.

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

Neste relatório, a Matriz de Materialidade, que é produto do instrumento de análise de impacto e da influência dos



temas levantados a partir da perspectiva dos *stakeholders*, foi aplicada considerando os resultados publicados no Relatório de 2020, dada a validade e atualidade das informações segundo preconizam os parâmetros das Normas GRI. As fases de elaboração seguiram a sequência aqui demonstrada e, para mais detalhes sobre o relatório, basta entrar em contato pelo e-mail relatorio.compliance@unimedfesp.coop.br.

Fase 1

Direcionamento estratégico

Cada membro da Diretoria Executiva foi submetido a uma entrevista com o objetivo de identificar as linhas de abordagem e os temas considerados mais relevantes que representassem a gestão no período selecionado.

Fase 2

Riscos e oportunidades

Realizado um levantamento geral de práticas de relatos nacionais e mundiais, considerando as boas práticas de mercado e as características do mercado de planos de saúde, por exemplo: *Global Reporting Initiative (GRI) Standards; Sustainability Accounting Standards Board (Sasb) – Managed Care; Sustainability Yearbook 2020 (Sam S&P) Health Care Services; Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS); Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU); The Global Risks Report 2021 – World Economic Forum (WEF); World Economic Forum (WEF) – Strategic Intelligence – Future of Health and Healthcare.*

Fase 3

Impactos em sustentabilidade

Dados extraídos nas primeiras fases serão consolidados. Em seguida, foi aplicado o instrumento de análise de impacto nos temas selecionados, para o qual foram envolvidos 27 gestores de variados setores e que avaliaram o impacto de cada tema, considerando riscos, legislação/regulamentação, setor de atuação, oportunidade e inovação.

Fase 4

Mapeamento e engajamento de stakeholders

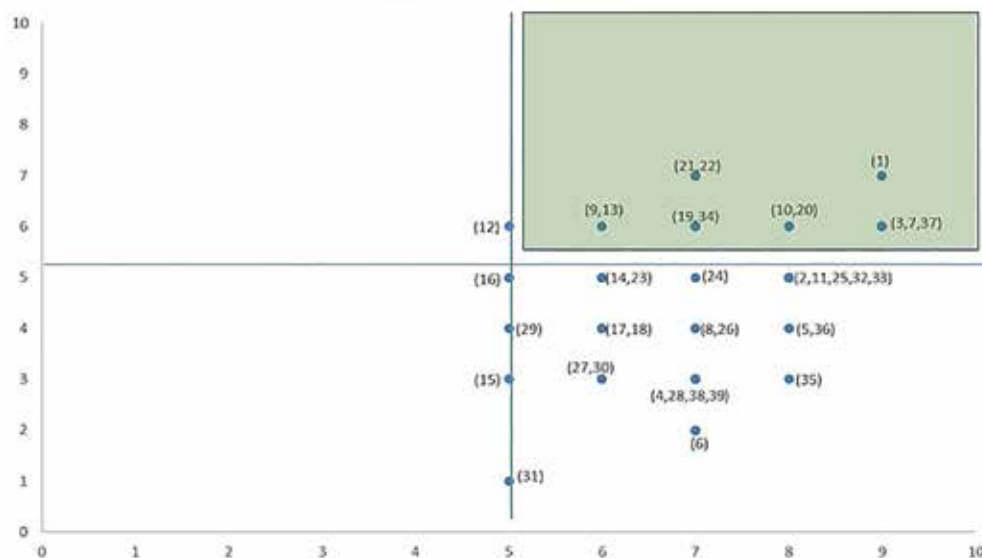
Os *stakeholders* da Fesp, selecionados para participarem do processo de avaliação de influência dos 35 temas definidos nas fases 1 e 2, foram identificados por meio de processo conjunto, envolvendo os gestores que participaram da fase anterior. Foi realizada uma pesquisa on-line com

139 *stakeholders* divididos em: colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, médicos cooperados, sociedade, terceiros e fornecedores. Os resultados desse processo realizado em 2020, mantém a validade para este relatório, e será revisado a partir do ano seguinte.

Fase 5

Matriz de Materialidade Unimed Fesp

O resultado contempla o resultado do instrumento de análise de impacto (fase 3 - eixo x) e a influência dos temas a partir da perspectiva dos *stakeholders* (fase 4 - eixo y).



Tema material	Impacto/ Limite	Stakeholder impactado	Capital impactado	ODS
Desempenho econômico	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros e fornecedores	Financeiro	ODS 8 – Metas 8.1 e 8.2 ODS 9 – Metas 9.1, 9.4 e 9.5
Sinistralidade	Interno e Externo	Clientes, Sistema Unimed paulista	Financeiro	ODS 8 – Meta – 8.1 e 8.2 ODS 9 Metas 9.1, 9.4 e 9.5
Comunicação e relacionamento com as Unimeds	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista	Capital Social e de Relacionamento	
Compliance – Integridade e Combate à corrupção	Interno	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Capital Social e de Relacionamento	ODS 16 – Meta 16.3
Inovação	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Capital Intelectual	ODS 8 – Metas 8.2 e 8.3
Energia	Interno	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço	Capital Natural	ODS 7 – Metas 7.2 e 7.3 ODS 8 Meta 8.4 ODS 12 Meta 12.2 ODS 13 – Meta 13.1
Atração e retenção de colaboradores	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, sociedade	Capital Humano	ODS 5 – Meta 5.1 ODS 8 Metas 8.5 e 8.6 ODS 10 – Meta 10.3
Saúde e segurança no trabalho	Interno	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Capital Humano	ODS 8 – Meta – 8.8
Treinamento e desenvolvimento	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros	Capital Humano	ODS 4 – Metas 4.3, 4.4 e 4.5 ODS 5 – Meta 5.1 ODS 8 – Metas 8.2 e 8.5 ODS 10 – Meta 10.3
Clima organizacional	Interno	Colaboradores	Capital Humano	
Qualificação da rede credenciada	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço e sociedade	Capital Intelectual	ODS 16 – Meta 16.6
Satisfação do cliente	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros	Capital Social e de Relacionamento	

Geração de valor



Capital Financeiro

Receitas, plano de saúde, Intercâmbio, coparticipações opcionais



Capital Manufaturado

Estrutura física e tecnológica



Capital Intelectual

Conhecimento tácito, sistemas, procedimentos, protocolos, inovação, qualidade, médico



Capital Social e Relacionamento

Programas e campanhas sociais



Capital Humano

Pessoas, Competências, experiências e motivações



Capital Natural

Água, energia e materiais

GERAMOS VALOR INVESTINDO EM:

1. Cooperativismo;
2. Governança, compliance e gestão de riscos;
3. Inovação e tecnologia;
4. Qualidade e segurança;
5. Estratégia;
6. Colaboradores;
7. Promoção da saúde;
8. Responsabilidade social,

cultural e ambiental;

9. Desenvolvimento e fortalecimento das Unimeds do estado de São Paulo.

FORNECEMOS:

- Assistência à saúde;
- Conhecimento.

ENTREGAMOS VALOR PARA:

- Sócias;

- Empresas;
- Clientes;
- Beneficiários;
- Sociedade.

ENTREGAS

Resultados do ano fiscal 2021 nos capitais: Financeiro, Manufaturado, Intelectual, Humano, Social e Natural.

Nossa estrutura

O SISTEMA UNIMED

A Unimed é um sistema de cooperativas de trabalho médico que está presente em mais de 80% do território brasileiro, e é considerada a maior experiência desse modelo em todo o mundo. Atualmente, o Sistema nacional é composto por 341 cooperativas, com 118 mil médicos cooperados, atendendo a 18 milhões de clientes. Possui, ainda, prontos atendimentos, laboratórios, centros de diagnósticos e clínicas para garantir a qualidade da assistência prestada aos beneficiários.

A primeira de todas as Unimeds surgiu em 1967 na cidade de Santos, litoral paulista. Na época, os médicos pioneiros buscavam oferecer um

recurso alternativo à população já que o cenário se dividia em dois: saúde pública, que era deficiente e insuficiente, ou medicinas de grupo, que exploravam o serviço médico com viés puramente lucrativo, abordando o cuidado e o profissional da saúde dentro de uma perspectiva mercantil.

Para ampliar os horizontes, o modelo cooperativista se mostrou ideal, afinal, com ele, os médicos são donos do próprio serviço, não ficam sujeitos a interesses financeiros e podem oferecer uma assistência à saúde com foco na qualidade de vida do paciente e seus familiares. Esse formato

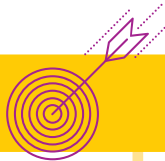
se mostrou eficiente e, rapidamente, o Sistema Unimed se expandiu.

A UNIMED FESP

Para dar suporte à organização, padronizar e apoiar o fortalecimento das Unimeds locais que iam sendo criadas na região, foi constituída a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Unimed Fesp), em 1971, uma cooperativa que se enquadra como de 2º grau na hierarquia do coopera-



MISSÃO



Promover o crescimento e fortalecimento das Unimeds do estado de São Paulo, propondo soluções unificadas para o aprimoramento assistencial, mercadológico, tecnológico e cooperativista.

VISÃO



Ser reconhecida pela excelência como operadora na Saúde Suplementar e modelo de governança corporativa no Sistema Unimed.

VALORES



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

tivismo, e está voltada para o campo de ação institucional e, também, operacional. A sede está na cidade de São Paulo, na Rua José Getúlio, 78/90, no bairro da Aclimação.

Unimed no estado de São Paulo:

- 76** Unimeds
- 3,7** milhões de beneficiários
- 36 mil** colaboradores
- 21,3 mil** médicos cooperados
- 24,9%** do Market Share

Rede própria da Unimed no estado de São Paulo:

- 51** hospitais
- 51** pronto atendimentos
- 38** unidades de Atenção Primária à Saúde
- 38** centros de diagnósticos
- 12** centros de vacinação
- 34** laboratórios
- 45** farmácias
- 9** óticas

Princípios cooperativistas:

- 1º)** Adesão voluntária e livre;
- 2º)** Gestão democrática;
- 3º)** Participação econômica dos membros;
- 4º)** Autonomia e independência;
- 5º)** Educação, formação e informação;
- 6º)** Intercooperação;

7º) Interesse pela comunidade.

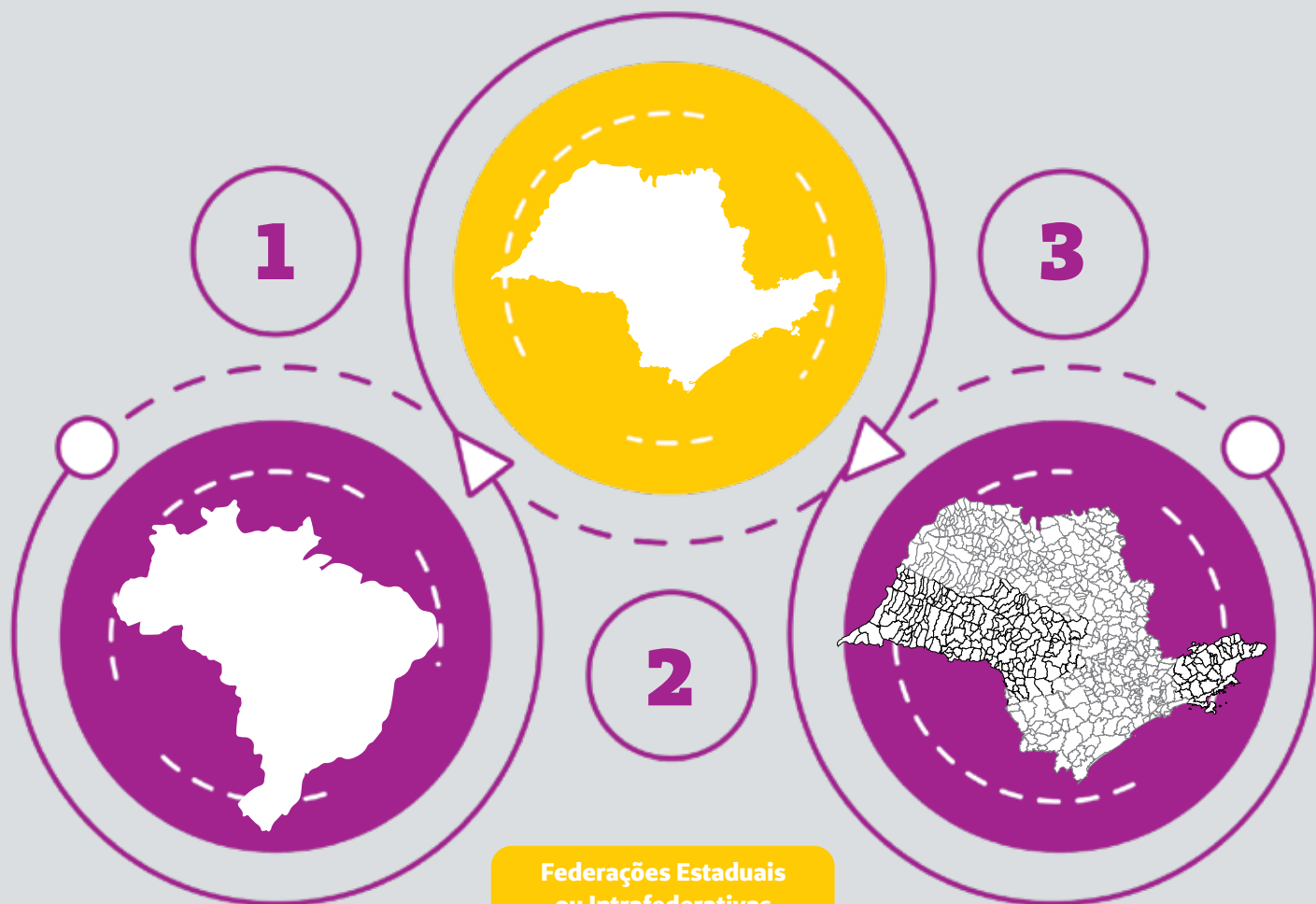
Modelo cooperativista

O cooperativismo é uma doutrina que surgiu há quase 200 anos e é praticada em todo o mundo, nos mais diversos ramos de atividade. No Brasil, até 2019, havia 13 ramos em que o cooperativismo se dividia. Já em 2020, após um processo democrático e a avaliação do cenário nacional, a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) passou a considerar sete ramos: agropecuário, consumo,

crédito, infraestrutura, saúde, trabalho, produção de bens/ serviços e transporte.

Em todo o Sistema Unimed, do qual a Unimed Fesp é parte integrante, os médicos filiam-se às Unimeds Singulares (1º grau), que se vinculam às Unimeds Federações (2º grau), que estão ligadas à Confederação (3º grau). Em acordo com os sete princípios cooperativistas universais, cada cooperativa Unimed é autônoma e independente nos aspectos jurídico, econômico e administrativo.





**Confederação Nacional
(cooperativa de 3º grau)**

Organiza em maior escala os serviços das filiadas. Três cooperativas centrais e/ou Federações de qualquer ramo, que por sua vez são a quantidade mínima para constituir uma Confederação.

**Federações Estaduais
ou Intrafederativas
(cooperativas de 2º grau)**

Seu objetivo é organizar em comum e, em maior escala, os serviços das filiadas, facilitando a utilização recíproca dos serviços. É constituída por, no mínimo, três cooperativas Singulares. Excepcionalmente, pode admitir pessoas físicas.

**Singulares
(cooperativas de 1º grau):**

Tem o objetivo de prestar serviços diretos ao associado. É constituída por um mínimo de 20 pessoas físicas, não sendo permitida a admissão de pessoas jurídicas com as mesmas atividades econômicas – ou correlatas – das pessoas físicas que a integram.

Para efeito de operação comercial, duas Unimeds Singulares não podem atuar na mesma área geográfica. Apenas às Unimeds Federações é permitida coincidência parcial. Já as Unimeds de 2º e 3º graus podem negociar contratos respectivamente com empresas de âmbito regional ou nacional, enquanto as Singulares limitam suas negociações à esfera local.

50 ANOS COOPERANDO PARA A SAÚDE

A Unimed Fesp completou, em dezembro de 2021, meio século de existência. Ao longo dessas cinco décadas, a Federação manteve seu diferencial de excelência na assistência

aos clientes e tornou-se a principal referência em saúde no estado de São Paulo.

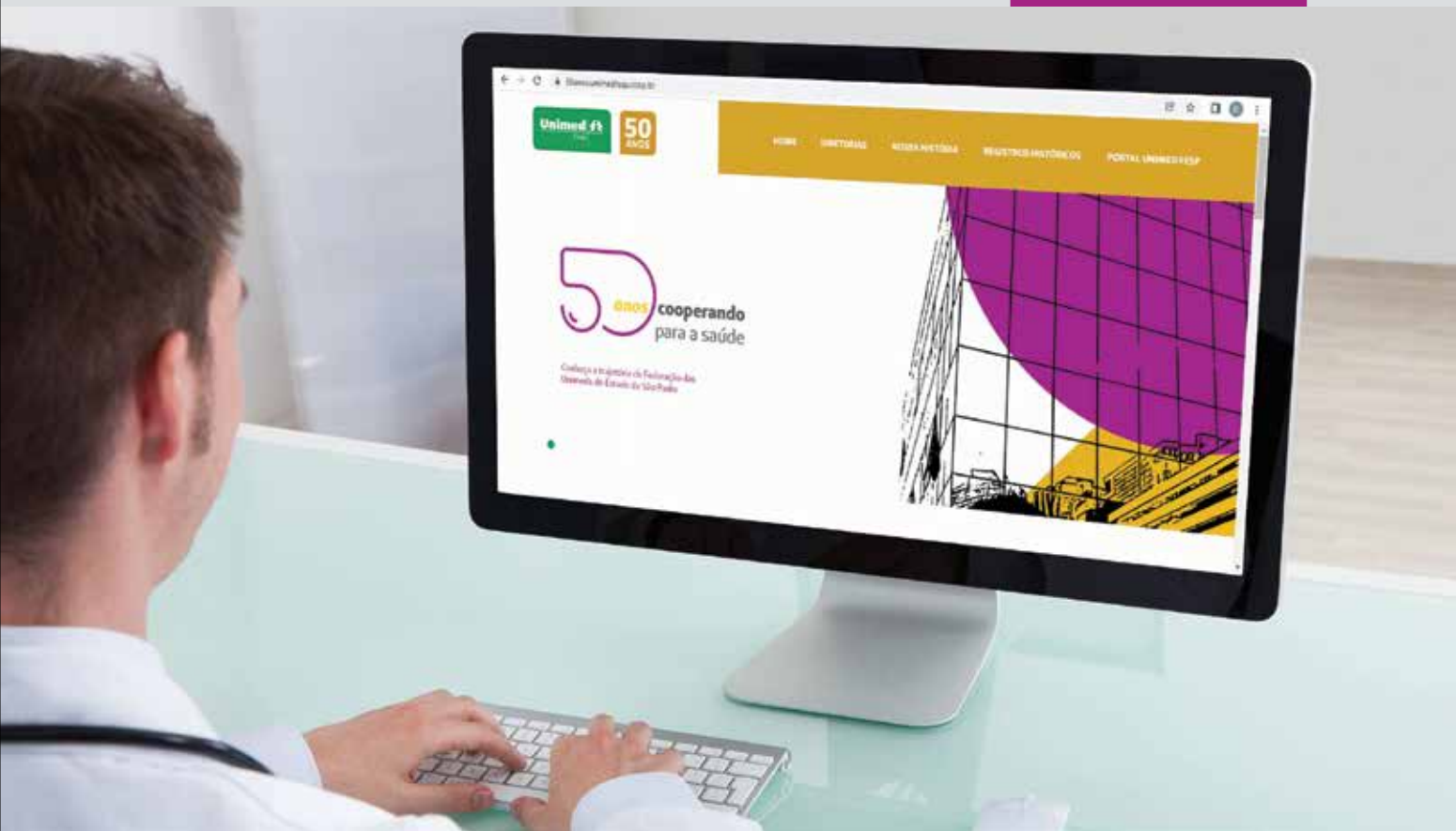
Em todo esse período, independentemente dos diversos cenários econômicos e sociais pelos quais o Brasil já passou, a Unimed Fesp sempre esteve focada na promoção à saúde e qualidade de vida, ampliando sua rede de cuidados e investindo em uma medicina centrada no paciente.

São 50 anos de uma história totalmente dedicada à saúde por meio do cooperativismo. Como reflexo desse comprometimento, a Unimed Fesp alcançou uma posição de destaque no mercado paulista, concretizada em prêmios, certificações e reconhecimen-

tos por parte do mercado, do governo e dos clientes, como pode ser verificado neste relatório.

Para celebrar esse marco tão simbólico e importante na história da Federação e das Unimeds paulistas, foi criado e lançado um site especial: <http://50anos.unimedfesp.coop.br>. Na página, que é aberta ao público, é possível conferir mais detalhes sobre a trajetória da cooperativa, a linha do tempo, os maiores destaques ao longo de 50 anos, fotos históricas e muito mais.

Para comemorar os 50 anos da Fesp, foi lançado um site especial



Institucional – Ações de suporte técnico e administrativo para a gestão, com o objetivo de orientar, normatizar e fortalecer as UnimedS filiadas permitindo aprofundar o relacionamento com clientes, parceiros e médicos cooperados. Tais serviços não envolvem contrapartida financeira (pode ocorrer rateio de custos apenas em casos analisados e aprovados pelos Conselhos).

Operacional – São comercializados planos de saúde coletivos empresariais para, no mínimo, 100 vidas, segundo as regras do Siste-

ma Unimed e, também, em acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

FespPart Participações S/A – Criada em 2019 pela Unimed Fesp, junto com as Federações Intrafederativas filiadas, a empresa de participações do estado de São Paulo é uma sociedade anônima com 88% de participação acionária da Fesp, e tem o objetivo de segregar as atividades ligadas à saúde suplementar realizadas pela cooperativa que não fazem parte da operação direta de planos de saúde.

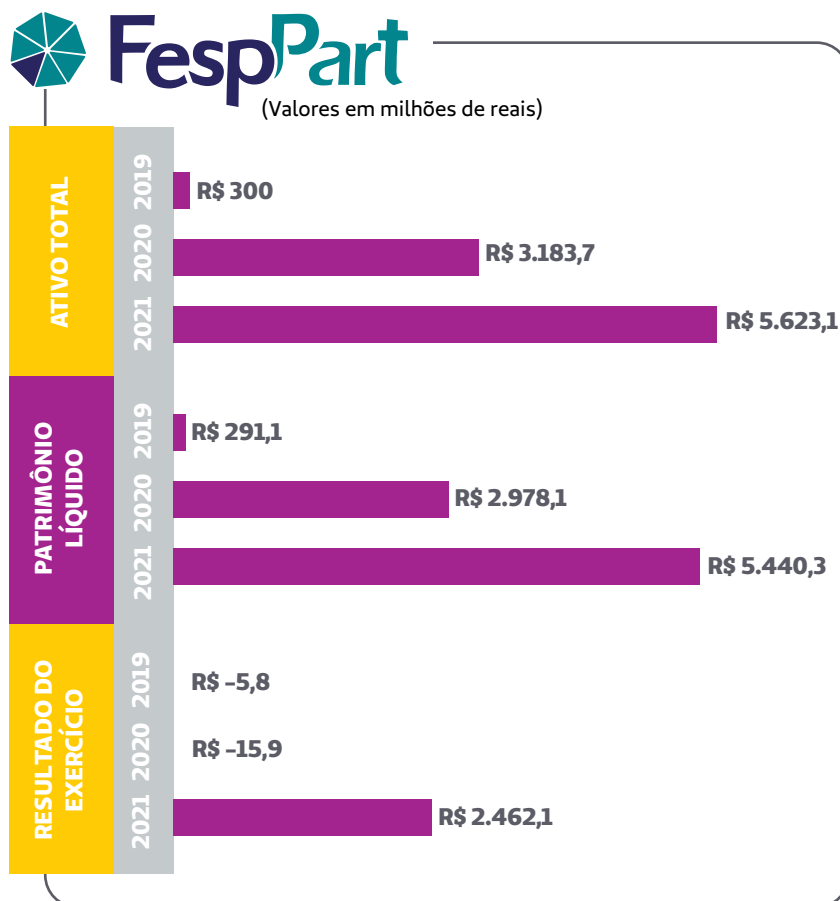
Atualmente, as UnimedS já utilizam tecnologias que receberam investimento por meio da FespPart. São elas: Psicologia Viva (atual Conexa PV); Interall, em parceria com a Federação Unimed do Ceará; Biodoc Tecnologia; e Zitrus Tecnologia, em parceria com a Federação Unimed de Santa Catarina.

Com esse modelo, a Unimed Fesp amplia a parceria com o Sistema Unimed, buscando convergir atividades institucionais e abrir oportunidades de negócios às filiadas. Em 2021, a FespPart teve resultado positivo (R\$ 2,5 milhões) gerado pela transação das ações da Psicologia Viva para Conexa, além da equivalência patrimonial nas demais empresas investidas. O lucro impulsionou o Patrimônio Líquido da FespPart para R\$ 5,4 milhões (R\$ 3 milhões, em 2020).

Cofesp Corretora de Seguros Ltda.

– Para contribuir com a operação, a Fesp possui a Cofesp, uma corretora que apoia a comercialização de produtos e explora seguros em ramos elementares como a responsabilidade e vida, previdência e capitalização.

Em 2021, a Cofesp faturou R\$ 1,2 milhões (resultado líquido de R\$ 574 mil) com Patrimônio Líquido de R\$ 2,7 milhões. No próximo ano a corretora será reestruturada, ampliando a carteira com empresas que possuam distribuição de vidas em âmbito nacional e estadual, com foco nos produtos Unimed.

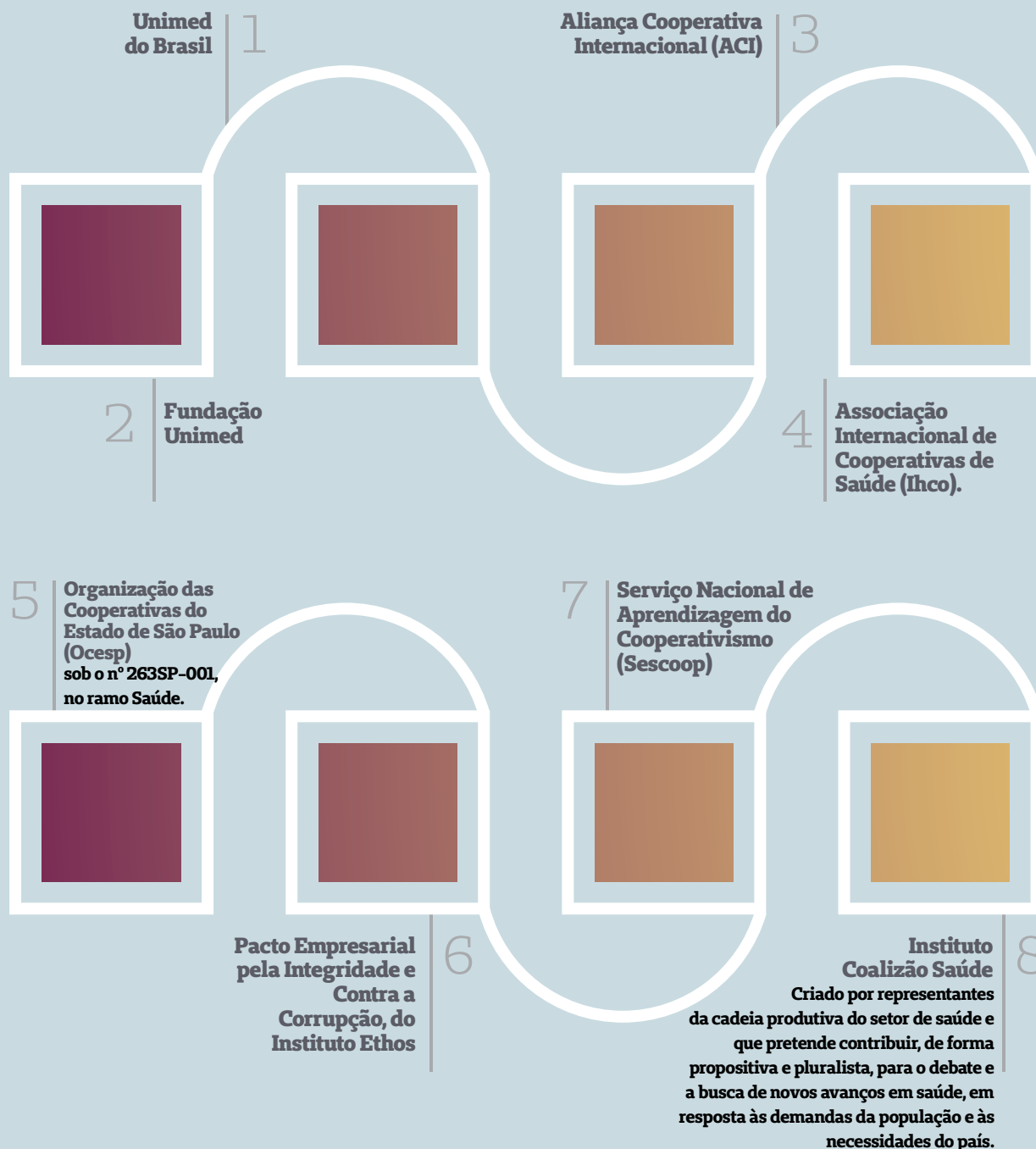


Para alcançar seus objetivos de maneira ampla, a Unimed Fesp atua junto com outras entidades que, de forma complementar, contribuem para fortalecer o tra-

balho em aspectos representativos, operacionais, técnicos e políticos.

A intersecção ocorre tanto pela natureza cooperativista, como pela ligação ao Sistema

Unimed e, também, pelos propósitos e posturas dentro do mercado empresarial. Por isso, a Fesp está ligada às seguintes organizações:



PRINCIPAIS SERVIÇOS

A Federação disponibiliza uma ampla gama de serviços

aos seus clientes e, também, às Unimed's filiadas, de maneira que as cooperativas podem

escolher contratar o recurso que mais se adequa à necessidade local.

Inovação - A transformação em produtos e serviços por meio de novas tecnologias, ferramentas, processos e recursos é uma constante na gestão da Unimed Fesp. Entre algumas das soluções disponibilizadas estão: Consultório on-line, Emed 2.0, Gestão de sites, Serviços de e-mail, Banco de dados, Gestão de saúde, Mapeamento on-li-

ne de saúde, Robô Jurídico para gestão de processos e contratos, Sistema de monitoramento de redes sociais, One-Drive - serviço de armazenamento na nuvem, Aplicativo para clientes, Aplicativo para médico cooperado, Câmara de Compensação, Guia Médico, Vendas On-line, Chatbot com tecnologia IBM Watson e Qlikview.



Qualificação e desenvolvimento institucional - Programas e ferramentas criados para estimular o desenvolvimento das Unimed's paulistas, incluindo o Programa QualifiCare, Programa de Atenção Primária à Saúde, Programa de

Medicina Baseada em Evidências, projetos de apoio técnico ANS, Programa de Desenvolvimento Humano e Organizacional, Programa NDH Nacional, Programa Ouvidoria de Excelência e Biblioteca Virtual.

Responsabilidade Socioambiental - Programa Recicla Lâmpada, Programa Felix (inclusão digital de jovens e adultos) e atendimento e assessoria quanto aos indicadores de sustentabi-

lidade, relatórios de sustentabilidade, selos e certificações, contando também com o Programa de Desenvolvimento e Gestão de Cooperativas, via SESCOOP.



Atendimento - A Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec) conta com equipes especializadas para oferecer um atendimento de alta qualidade ao cliente Unimed e possui, ainda, um canal de atendimento exclusivo para as Singulares tratarem de assuntos refe-

rentes a autorizações, remoções, entre outros. Por meio desse canal é possível fazer a elegibilidade dos beneficiários automaticamente, somente com a digitação do cartão, sem necessidade de interações humanas.

VIVER BEM

Gerenciamento de **saúde**



Entre os serviços direcionados aos clientes, o Viver Bem se destaca ao promover o gerenciamento de pacientes crônicos, e inclui o monitoramento realizado por equipes especializadas e multidisciplinares de acordo com a complexidade de cada caso, o direcionamento para realização de exames/internação, interface com equipe médica da contratante em caso de internação dos pacientes monitorados, validação, solicitação

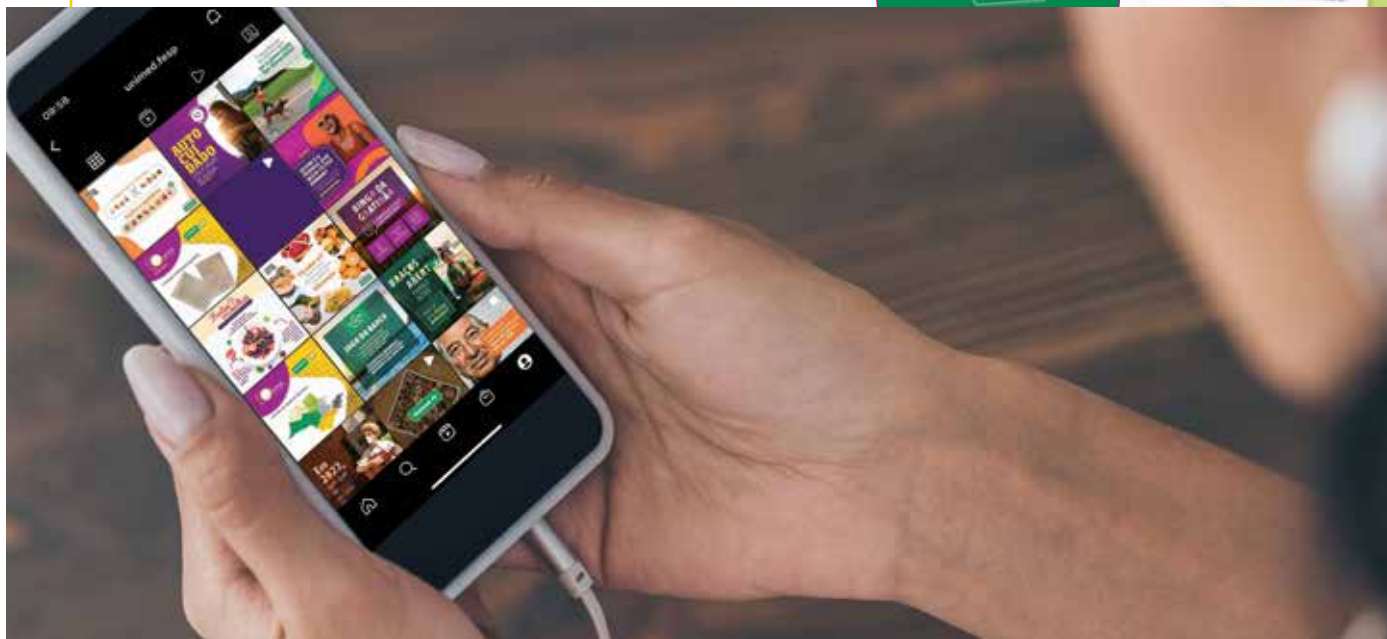
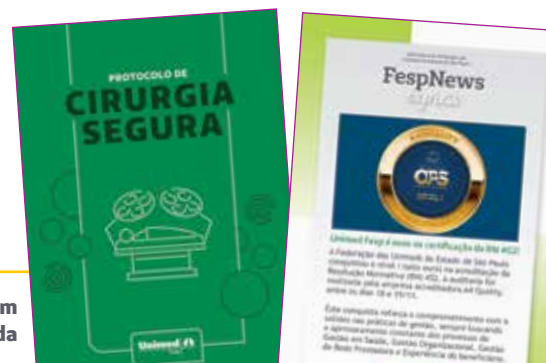
de medicamentos imunobiológicos e oncológicos, elaboração de relatórios técnicos, campanhas preventivas de promoção à saúde, visitas hospitalares a pacientes em caso de internação, entre outros serviços.

Outra importante ação é a disseminação de informação de alta qualidade em saúde. Os clientes, as UnimedS filiadas e os parceiros são mantidos informados com dicas e orientações técnicas ligadas à saúde, prevenção e qualidade de vida.

Para isso, são utilizados canais de comunicação que incluem o aplicativo para Unimed SP - Clientes para smartphones, boletins on-line Fesp News, Fesp com Você, Fique Ligado, Fesp News Express (via WhatsApp), manuais, e-books e posts constantes nas redes sociais Facebook, Instagram e LinkedIn.

Além de informação, é disponibilizado o suporte para a troca de experiências, esclarecimento de dúvidas técnicas ou operacionais envolvendo Contas Médicas, Câmara Técnica de Intercâmbio Estadual, pareceres técnicos, 2ª opinião,

Os clientes, as UnimedS filiadas e os parceiros são mantidos informados com dicas e orientações técnicas ligadas à saúde, prevenção e qualidade de vida



Juntas Médicas, entre outros. Em 2021, foi iniciado o Clube de Vantagens Unimed Fesp, uma plataforma exclusiva para clientes e colaboradores do plano de saúde, que oferece descontos, convênios especiais e benefícios em diversos estabelecimentos, sites e serviços.

CONQUISTAS

Selo Empresa Pró-Ética

O Cadastro Nacional de Empresas Comprometidas com a Ética e a Integridade (Empresa Pró-Ética), iniciativa do Instituto Ethos e da Controladoria Geral da União (CGU), reconheceu a Unimed Fesp pelas suas práticas anticorrupção e ampliação da transparência, e concedeu o Selo Pró-Ética à cooperativa.

O prêmio foi entregue por

Wagner Rosário, ministro da Controladoria-Geral da União (CGU) ao presidente da Federação, Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia, no dia 7/12/2021, durante evento realizado em Brasília.

Ao longo dos 50 anos de mercado, a Unimed Fesp construiu e segue investindo em políticas de Governança Corporativa, Riscos, Compliance e Auditoria Interna. Além do Código de Conduta do Sistema Unimed, válido nacionalmente, a Unimed Fesp implantou controles e disponibilizou um Canal de Ética 24h, que é uma ferramenta independente gerida por empresa especializada, e que permite o registro de denúncias, tratamento e o acompanhamento imparcial dos temas submetidos.

O prêmio Empresa Pró-Ética

busca dar visibilidade às empresas que compartilham a ideia de que a corrupção é um problema que deve ser prevenido e combatido não só pelo governo, mas também pelo setor privado e por toda a sociedade.

Acreditação Selo Ouro Nível I pela Resolução Normativa 452 da ANS

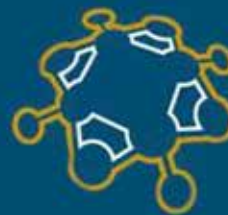
A Unimed Fesp foi coroada pelo Selo Ouro da Resolução Normativa (RN) 452, conquistando o Nível I (Ouro) da certificação. A auditoria foi realizada pela empresa acreditadora A4 Quality, entre os dias 18 e 19/11/2021.

O objetivo da certificação, preconizada pelo Programa de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é garantir e melhorar as práticas de gestão da operadora e trazer mais consistência

O prêmio do Selo Empresa Pró-Ética foi entregue por Wagner Rosário, ministro da Controladoria-Geral da União (CGU) ao presidente da Federação, Dr. Eduardo Chinaglia



EMPRESA
PRÓ
ÉTICA
2020-2021



A4QUALITY
HEALTHCARE

A Unimed Fesp foi coroada com Selo Ouro da Resolução Normativa (RN) 452, conquistando o Nível I (Ouro) da certificação

na tomada de decisões, qualificando assim a prestação de serviços, induzir a mudança do atual modelo e gerar melhorias na experiência do beneficiário.

Essa conquista é resultado do trabalho contínuo por parte dos colaboradores e da alta liderança, pelo aprimoramento dos processos de Gestão em Saúde, Gestão Organizacional, Gestão de Rede Prestadora e Experiência do Beneficiário, que são as quatro dimensões que fazem parte da norma.

A RN 452 veio substituir a RN 277, que abordava um programa de acreditação voluntário, no qual a Unimed Fesp também conseguiu a certificação máxima em 2020. Os requisitos da RN 277 foram mantidos, alguns deles readequados, enquanto outros foram incluídos. A nova resolução está dividida em 4 dimensões, 21 requisitos e 169 itens, esses segmentados em: essenciais, complementares e de excelência.

Nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

A Unimed Fesp alcançou a

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

O resultado reflete o investi-

mento constante feito pela Unimed Fesp, tanto em qualidade de processos como em promoção da saúde, sempre de maneira integral, para que o cliente Unimed tenha a melhor assistência.

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

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) – Unimed Fesp

2017	0,54
2018	0,70
2019	0,86
2020	1,00

A nota 1, alcançada pela Fesp, é a máxima possível e demonstra a excelência da Federação nas quatro dimensões



IDSS

Nosso modelo

GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

Entre os diversos fatores que colocam a marca Unimed como líder em planos de saúde no Brasil, está o zelo pela transparência, o cumprimento das leis e uma atuação baseada na ética, tanto nos negócios como junto aos públicos de relacionamento. A Unimed Fesp mantém uma estrutura robusta de Governança Corporativa, Riscos e Compliance (GRC) e Auditoria Interna, sempre atendendo a seus princípios organizacionais e em observância estrita da Resolução Normativa 443, da ANS.

Esses setores trabalham de maneira coordenada e envolvem todos os departamentos internos para ampliar controles, aprofundar processos de qualidade, além de combater fraudes e corrupção. A estrutura inclui comissões, comitês, grupos de trabalho e núcleos: Comitê de Atenção à Saúde; Comitê de Medicina Baseada em Evidências (MBE); Comitê Estadual de Intercâmbio; Comitê Estadual de Auditoria

Médica e Enfermagem; Comitê Paulista de Mercado; Comitê GRC; Comitê de Tecnologia da Informação; Conselho Fiscal; Conselho de Administração; Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE); Núcleo de Investimentos; Núcleo de Ética; Núcleo de Licitação; Núcleo de Sinistro; Núcleo de Privacidade; Núcleo de Precificação e Reajuste; Grupo ANS e Judicial; Grupo Gerencial; Grupo de Superintendentes; Grupo de Sustentabilidade.

O resultado é ampliado a partir da constituição do Programa de Agentes de Compliance, que capacita colabora-



dores de cada setor por meio de cursos periódicos a fim de que adquiram o conhecimento técnico e possam identificar, cada um em suas áreas, as situações e oportunidades de melhorias, além de apoiar a implantação de ferramentas, processos e cultura de compliance.

Os riscos são analisados a partir das determinações ex-

plicitadas na RN 443, aplicadas a contextos corporativos, e que permitem uma sistematização de fluxos, treinamentos e ferramentas para identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e minimizar os riscos associados ao negócio. Alguns dos mais importantes recursos nesse contexto são as políticas internas que balizam e fortalecem o comprometimento com a integridade.

mento com a integridade.

Todas as políticas estão publicadas no Portal Unimed Fesp (www.unimedfesp.coop.br) e são constantemente divulgadas aos colaboradores por meio dos veículos internos de comunicação, como boletins on-line, Intranet, TV Corporativa, rede social corporativa (Yammer) e canal interno de streaming.



Comunicação sobre Política Anticorrupção

	Nº de pessoas	%
Colaboradores	756	100%
Conselho de Administração	24	100%
Conselho Fiscal	6	100%

Monitoramento e auditoria de risco de corrupção

Número total de operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	14
Porcentagem de operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	100%

Durante o período analisado neste relatório, não foram confirmados casos de corrupção dentro da organização. Os processos foram verificados por meio de Auditoria Interna (10 monitoramentos de 2020 e 4 auditorias em 2021), não sendo confirmada a materialização do risco de corrupção em nenhuma situação, o que reflete a efetividade do acultramento sobre o tema corrupção aos colaboradores além das ferramentas, processos e recursos disponibilizados. Em 2022, os funcionários terceirizados, fornecedores e prestadores de serviço serão comunicados sobre o Código de Conduta da Fesp e demais diretrizes anticorrupção.

A atuação preventiva na identificação de riscos pela Unimed Fesp se caracteriza, também, pela análise de due diligence antes da formalização contratual para novos clientes, fornecedores administrativos, de órteses, próteses e materiais especiais (OPME) ou de me-

dicamentos, prestadores de serviços, parceiros e colaboradores. A due diligence permite aferir não conformidades em nível jurídico, financeiro, fiscal e ambiental e, com base em seus resultados, a empresa pode tomar a decisão de concluir o negócio segundo as condições em que pretende fazê-lo. O processo passou a ser praticado em 2020 e se consolidou em 2021, gerando maior segurança e qualidade no processo de contratação.

A ética nos negócios, relações comerciais, corporativas e pessoais, sempre representou um tema basilar na atuação da Unimed Fesp e da Unimed nacionalmente, por isso, todo o trabalho se dá amparado no Código de Conduta do Sistema Unimed. Esse é um documento que estabelece princípios e orientações que abarcam o relacionamento com clientes, fornecedores, concorrentes, comunidade e governo, com o objetivo de pautar cada atividade



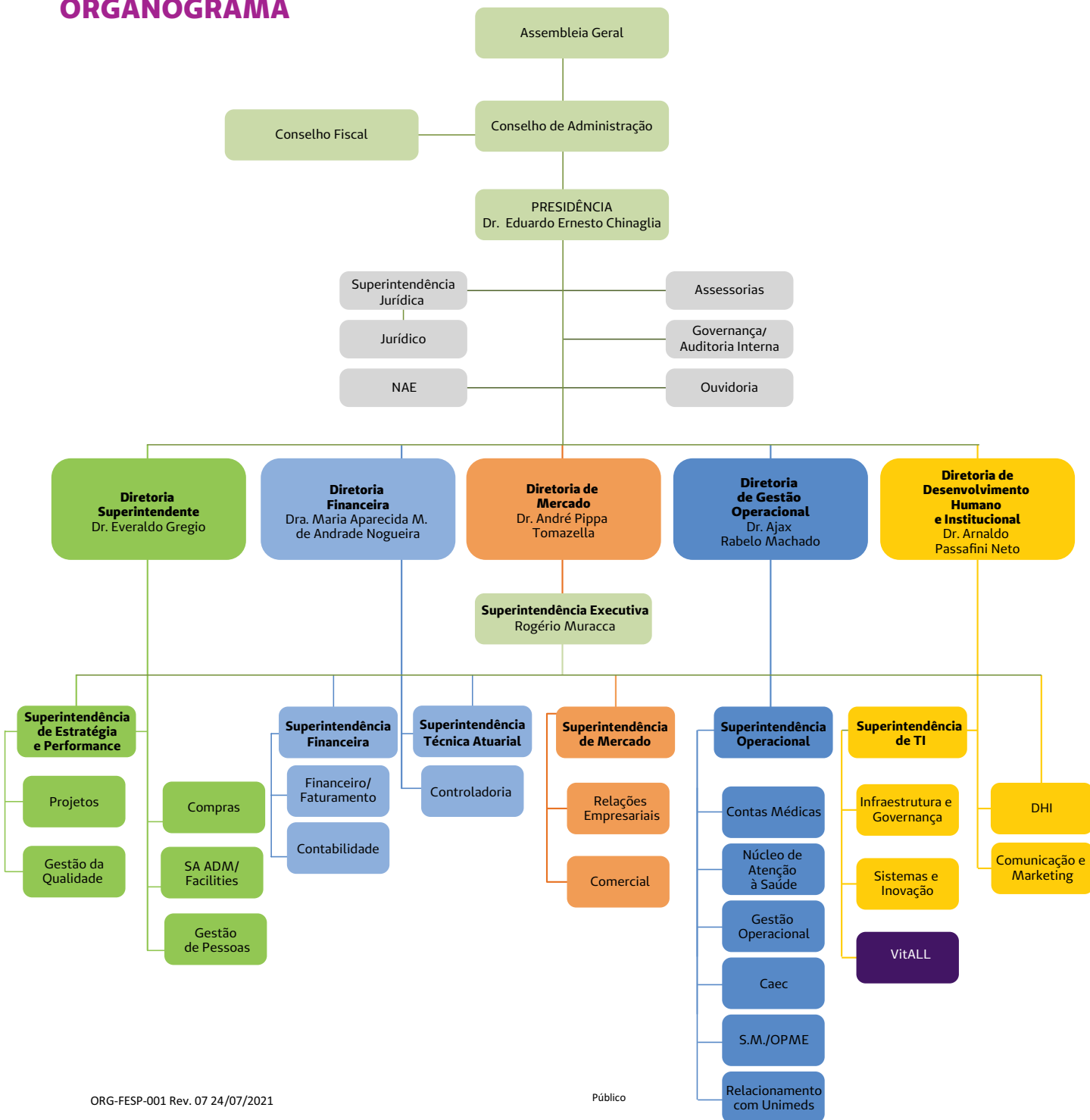
em pilares éticos e sustentáveis.

Outra importante ferramenta nesse contexto é o Canal de Ética. O recurso, que fica disponível no Portal Unimed Fesp, permite a manifestação de denúncias, sugestões e dúvidas por parte de todos os *stakeholders* da cooperativa, por meio de ligação telefônica (0800), preenchimento de formulário no site ou via aplicativo disponível 24h, 7 dias por semana. Não é necessária identificação de quem envia a mensagem, o anonimato é garantido. Todos os temas são tratados de maneira sigilosa, transparente e imparcial pela empresa terceira especializada, que opera o canal.

GERENCIAMENTO DE RISCO



ORGANOGRAMA



ESTRATÉGIA - INOVA FESP

Desde 2019, está em vigência o Planejamento Estratégico Inova Fesp, elaborado junto com as Unimed paulistas por meio de um processo que permitiu, a cada uma das 76 cooperativas, expor suas necessidades de maneira ampla e, ao mesmo tempo, pormenorizar as características de cada mercado localmente.

Além da perspectiva de cada Unimed, foram levados em consideração outros aspectos ligados ao contexto geral da saúde suplementar, incluindo as Resoluções Normativas da ANS, de números 277 (que teve seus desdobramentos na 452), 443 e 440, o Programa de Desenvolvimento de Ges-



tão de Cooperativas do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop-SP), o selo Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil, o Manual de Intercâmbio da Unimed do Brasil (órgão máximo da hierarquia do Sistema Unimed), o Estatuto Social da Federação e o material produzido pelo Núcleo de Assuntos

Estratégicos (NAE) da Unimed Fesp, denominado Sistema Unimed 5.0.

Assim, com o apoio de uma equipe técnica de consultoria e utilizando a metodologia *Balanced Scorecard*, o planejamento contemplou as principais diretrizes a serem seguidas pela organização durante o quadriênio 2019/2022.

Dimensões	Meta da Operadora	Responsabilidade Institucional
Resultados/Financeiro	Aumentar volume de sobras	Contribuir para o aumento da eficiência financeira das Unimed do estado de São Paulo
Clientes/Mercado	Aumentar o Market Share	Contribuir para o reposicionamento das Unimed do estado de São Paulo
Processos	Aumentar a eficiência de estruturas, processos e controles internos	Coordenar o processo de inovação e transformação das Unimed do estado de São Paulo
Pessoas/Conhecimento	Desenvolver equipes de alta performance, engajadas e responsáveis	Fomentar o desenvolvimento de pessoas para alavancar o resultado das Unimed do estado de São Paulo

Como nos relacionamos

UNIMEDS FILIADAS

A responsabilidade institucional da Unimed Fesp com as Unimeds filiadas, sejam as Singulares ou as Federações Intrafederativas às quais está ligada, é um fator que remonta ao motivo primordial que deu origem à cooperativa em 1971. Seu relacionamento junto a esse público foi totalmente construído tendo como alicerce a ideia de fortalecer e prestar assessoria técnica e administrativa a cada cooperativa. Esse trabalho, que concretiza a essência do perfil institucional da Unimed Fesp, se dá nos moldes da estrutura cooperativista, já que a organização é uma cooperativa de 2º grau na hierarquia do Sistema.

Os produtos e serviços que

a Federação coloca à disposição das Unimeds buscam ir ao encontro das necessidades de cada uma em todas as áreas que dizem respeito à gestão de uma operadora e/ou prestadora de serviços de plano de saúde: tecnologia da informação, qualificação de colaboradores, comercial, assistencial, jurídico, financeiro, atuarial, hospitalar, entre outros. Neste relatório, o item “Nossa estrutura” contém mais detalhes.

COLABORADORES

Na visão da Federação, o quadro funcional representa um público de fundamental importância, tanto estratégica como operacional. Por isso, a Gestão de Pessoas é realizada na perspectiva que envolve um ambiente de trabalho saudável, estimulante, intercooperativo e meritocrático.

Os planos de carreira, política de benefícios, avaliações de desempenho, avaliações de saúde, treinamentos, entre outras frentes, refletem essa visão, colocando o colaborador como elemento fundamental para o sucesso da Unimed Fesp, trabalhando de maneira interdependente e em parceria com a alta direção. O item

“Como geramos e compartilhamos valor/Capital Humano”, reúne os principais indicadores sobre o tema.

CLIENTES

O conjunto de atividades empreendidas pela Federação, seja no campo institucional ou no operacional, tem como objetivo a promoção da melhor assistência à saúde do cliente. Enquanto Federação Estadual, o trabalho voltado para o fortalecimento das Unimeds deve dar ferramentas para que as cooperativas atendam seus clientes da melhor maneira. Já no campo operacional, a Unimed Fesp está, constantemente, desenvolvendo e aperfeiçoando estruturas, caminhos e recursos que proporcionem saúde e qualidade de vida a todos os beneficiários.

Esses objetivos só são alcançados se houver amplos canais de comunicação, de forma que o cliente possa falar, tirar dúvidas, obter orientações de saúde e demais informações de atendimento em relação a seu plano de saúde sempre que precisar, com transparência e agilidade.

Canais de relacionamento com o cliente:



Assistente Virtual Inteligente – Sara

Acessível por meio do Portal Unimed Fesp (www.unimedfesp.coop.br), a Sara é a primeira Assistente Virtual Inteligente (AVI) a ser utilizada em planos de saúde no Brasil. O recurso está disponível 24h, diariamente, para esclarecer dúvidas, fornecer informações sobre planos de saúde, receber sugestões e críticas.

Área do Cliente

Site especial com recursos

personalizados segundo o perfil do público, seja pessoa física ou jurídica, e oferece acesso a informações de autorizações, Guia Médico, dados cadastrais, carências, canais de atendimento, extrato de utilização, solicitação de reembolso, histórico financeiro, demonstrativo de imposto de renda, contrato de extensão contratual, entre outros.

Central de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec)

Equipe de atendimento disponível 24h por dia, pelo número 0800-772-3030, para esclarecer dúvidas, obter auxílio na indicação de rede

de atendimento e acompanhar autorizações.

Central de Autorizações

Canal exclusivo para a solicitação de autorizações de procedimentos, disponível 24h por dia pelos números 0800-772-3030 e (11) 3385-6074.

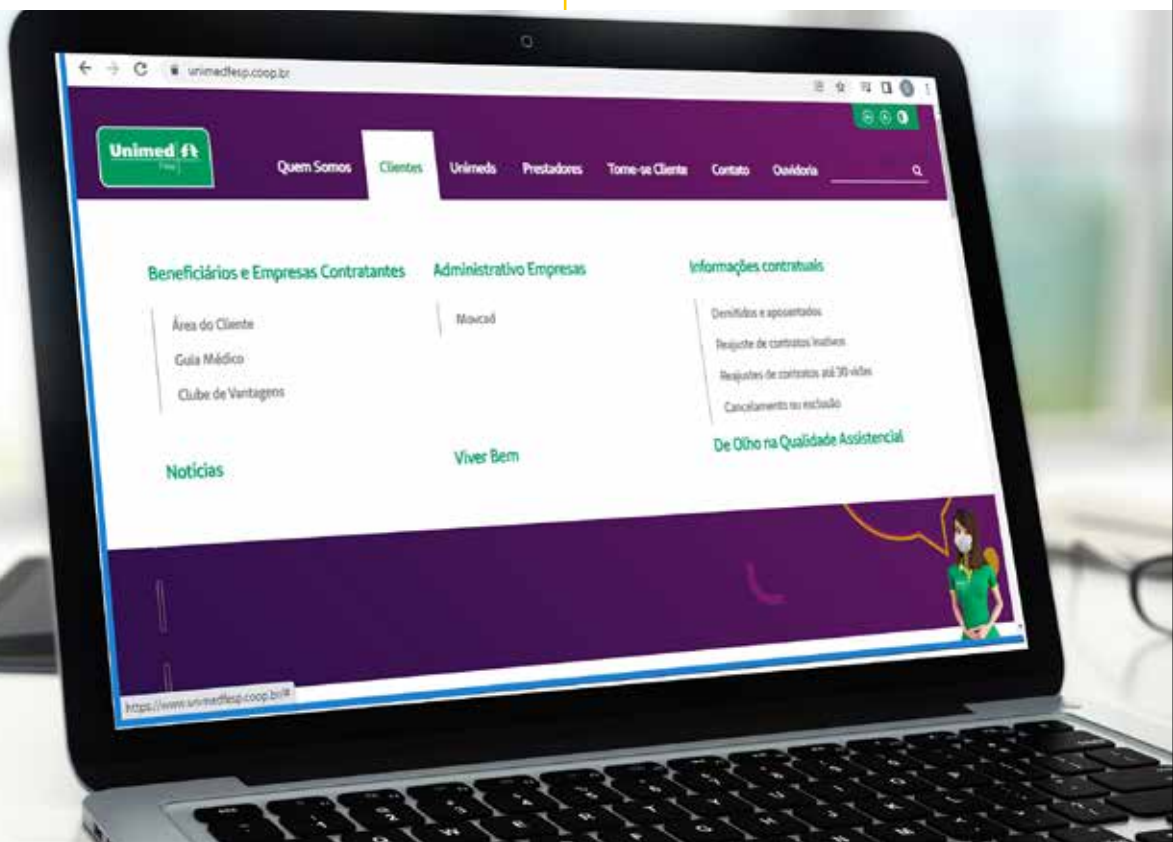
Dificuldade em agendamentos de consultas e exames

Telefone exclusivo para clientes que não estão obtendo sucesso em agendar consultas e exames pelos canais que representam o primeiro contato. O número alternativo é (11) 3385-6086.

Atendimento presencial

Estrutura física montada na sede da Unimed Fesp para

O Portal Unimed Fesp conta com uma aba de serviços e funcionalidades voltadas aos clientes





A Fesp também divulga dicas de saúde em suas redes sociais

Instagram, por meio das quais divulga dicas de saúde, notícias, campanhas publicitárias e novidades sobre a empresa, adequando o conteúdo ao perfil de cada rede.

atendimento aos clientes, que podem solicitar ou retirar autorizações de procedimentos. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Redes sociais

A Unimed Fesp possui contas corporativas nas redes sociais Facebook, LinkedIn e

App Unimed SP - Clientes

Aplicativo para download no smartphone que dá acesso à carteirinha pessoal e de dependentes, consulta de Guia Médico e da rede credenciada, autorizações de exames e procedimentos, pedidos de 2ª via de cartão, e mais serviços.

Ouvidoria

Canal oficial de recepção e acolhimento de manifestações de segunda instância representadas por reclamações, consultas, sugestões, elogios ou denúncias. Pode ser acionada independentemente de uma solicitação prévia por meio do endereço www.unimedfesp.coop.br/ouvidoria.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de promover ações de melhorias contínua e aprimorar seus serviços e produtos, a Unimed Fesp realiza, anualmente, a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde. A iniciativa contempla o Programa de Qualificação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O app Unimed SP - Clientes está nas principais lojas de aplicativos



Na edição de 2021 (ano base 2020) foram entrevistadas 275 pessoas com 18 anos ou mais, entre os dias 22/3/2021 e 19/4/2021, com um nível de confiança de 90% e uma taxa de respondentes de 7,2% (total de ligações 3.819). Todos os participantes são possuidores de planos de saúde Unimed Fesp. A empresa responsável pela coleta dos dados foi o Instituto Ibero Bra-

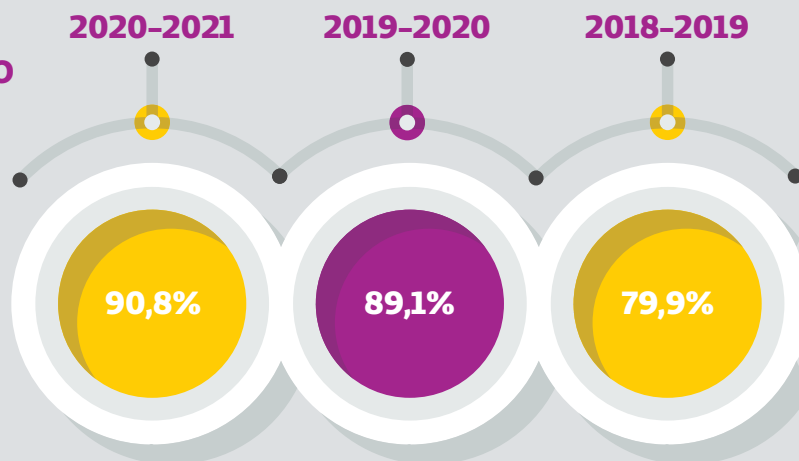
sileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), referência em sua área de atuação.

O resultado destacou que a Atenção em Saúde recebida está no patamar de Excelência para 94,1% dos entrevistados. Além disso, a avaliação geral atingiu 90,8% de satisfação, classificando este atributo também em patamar de Excelência.

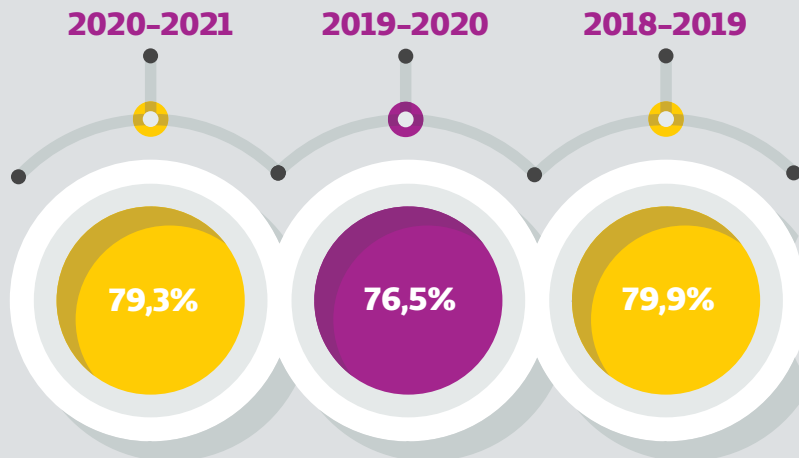
Nesse ponto, é importante destacar a evolução constante

desse resultado em comparação às pesquisas anteriores, assim como foi observado aumento na proporção de recomendações do plano, o que demonstra o crescimento contínuo da qualidade do serviço prestado e da percepção positiva do cliente Unimed Fesp. De maneira complementar, a pesquisa identificou que não há clientes insatisfeitos, logo a não satisfação está

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AVALIAÇÃO GERAL POSITIVA DO PLANO DE SAÚDE



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – TAXA DE RECOMENDAÇÃO



concentrada na neutralidade (Regular 9,2%).

EVOLUÇÃO NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Os dados positivos da pesquisa são fruto de uma série de ações empreendidas com o foco no aumento de qualidade no atendimento ao cliente, o que representa uma diretriz constante da Unimed Fesp. Para avançar nesse aspecto, em 2021 foi realizada a substituição do sistema anterior de *Customer Relationship Management* (CRM) pelo sistema *Salesforce - Service Cloud*.

Essa mudança permite ampliar a visibilidade dos processos internos e identificar

a capacidade de aumentar a satisfação do beneficiário. Isso porque a ferramenta registra um acompanhamento detalhado de toda a jornada do cliente com a Fesp, desde o primeiro contato até o feedback da entrega de sua solicitação.

O módulo *Salesforce - Service Cloud* (adquirido pela Fesp) foi nomeado, pelo 13º ano consecutivo, o melhor sistema de CRM segundo o Quadrante Mágico da Gartner (consultoria norte-americana de tecnologia). O sistema foi implantado em 1/12/2021 e está sob operação assistida. Também está em projeto a substituição do *Call Manager*, equipamento responsável pelo

gerenciamento de chamadas da Central de Atendimento, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente em seu relacionamento com a Federação.

DINÂMICA JUNTO ÀS EMPRESAS CONTRATANTES

Alguns dos setores mais diretamente envolvidos com o relacionamento junto às empresas que contratam a Unimed Fesp, que são as áreas Comercial e Relações Empresariais, mudaram o conceito de atendimento, passando a trabalhar de forma mais integrada, com o foco na jornada do cliente.

Entre as ações estão a captação de leads, a aproximação das corretoras para novos negócios por meio de treinamentos (evidenciando o perfil Fesp de negócio para o mercado), a renovação de contratos de grande porte, reativação do Comitê Paulista de Mercado, com foco institucional, e a visão de negócios intensificados com o apoio da RN 430.

Além disso, foi criado o Núcleo de Precificação e Reajuste, que tem o objetivo de explorar alternativas para manter os grandes clientes, também por meio de parcerias diretas com a Central Nacional Unimed (CNU), Seguros Unimed e demais Unimeds Singulares, para maior competitividade no mercado. Durante o período

O módulo *Salesforce - Service Cloud* (adquirido pela Fesp) foi nomeado, pelo 13º ano consecutivo, o melhor sistema de CRM



do de 2021, foram realizadas 332 cotações que somaram 15 mil novas vidas na carteira de clientes da empresa. Em relação aos contratos já vigentes, as negociações permitiram reajustar 137 contratos por mais 12 meses, totalizando 515 mil vidas.

PANDEMIA E DEMANDAS

Desde 2020, quando a pandemia de coronavírus se espalhou no Brasil e no mundo, a Unimed Fesp instalou um Comitê de Crise para deliberar a respeito das ações emergenciais que foram necessárias naquele momento e que ainda se fizeram presentes, considerando os desdobramentos relacionados às variantes do vírus e à vacinação da popula-

ção durante 2021.

Uma série de conteúdos, ações e serviços foram colocados à disposição no início da pandemia e seguiram vigentes durante 2021, para clientes, público geral e Unimeds, incluindo: diversos e-books como a “Cartilha Unimed no combate ao coronavírus” e o “Manual do coronavírus para crianças”; orientação e triagem médica on-line por meio do Aplicativo Unimed SP - Clientes ou pela página unimedcontraocoronavirus.com.

br; atendimento psicológico on-line por meio da plataforma Psicologia Viva; trabalho a distância para colaboradores; vídeo com orientações sobre Covid-19 em libras para o público com deficiência auditiva; informações de combate a fake news; orientações de acesso à página do Ministério da Saúde que inclui boletins epidemiológicos constantes; Call Center (via 0800-772-3030) com equipes treinadas especificamente para orientação sobre coronavírus; atendimen-

Site oferece orientação e triagem médica on-line para suspeita de Covid-19



to do Programa Viver Bem via WhatsApp e telefone, disponível de segunda a sexta, das 7h às 21h30; mapeamento de casos suspeitos ou confirmados; mapeamento de insumos; biometria facial (por meio da Biodoc); OneDrive, ferramenta da Microsoft para armazenamento de arquivos na nuvem; Docusign, para autenticação de documentos com assinatura digital.

Todos esses recursos foram necessários para garantir a continuidade da qualidade na prestação de serviços, sendo especialmente importantes as ferramentas de telemedicina, pois ajudaram a viabilizar as consultas de maneira segura,

considerando as orientações das autoridades sanitárias para que não se realizassem atendimentos presenciais, a fim de conter a disseminação do coronavírus.

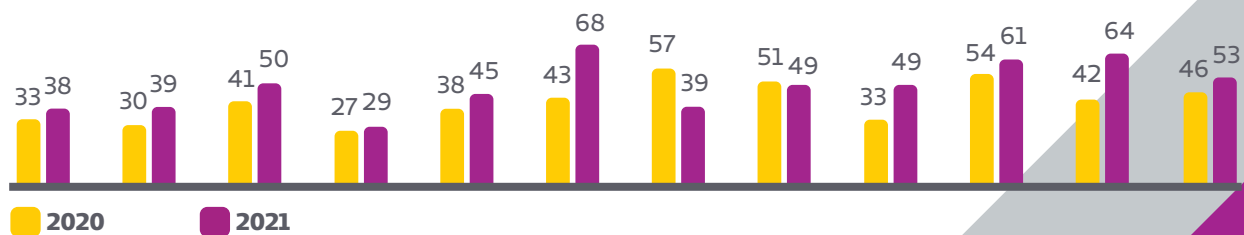
A Unimed Fesp, em um esforço conjunto de todo o Sistema Unimed nacional, monitorou a disponibilidade de leitos e a priorização dos atendimentos relativos à Covid-19, o que levou ao adiamento das cirurgias eletivas no período de maior ocupação dos leitos.

Por isso, ainda em 2020, observa-se que o número de demandas registradas na ANS por intermédio da Notificação de Intermediação Preliminar

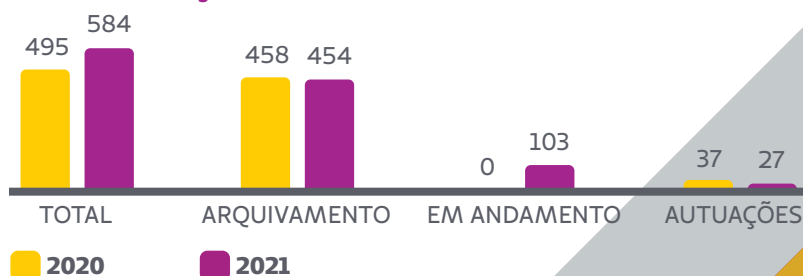
(NIP) foi reduzido, afinal os beneficiários estavam evitando atendimentos presenciais. Já em 2021, com o retorno dos atendimentos eletivos e presenciais, os planos de saúde foram solicitados em maior volume, o que levou à volta da quantidade padrão de demandas registradas junto à ANS. Mesmo com a retomada dos atendimentos, a Unimed Fesp mantém um índice geral de reclamações abaixo da média do setor, conforme dados extraídos do portal ANS, Índice Geral de Reclamações (IGR).

Até novembro de 2021, a Fesp foi demandada judicialmente por 498 beneficiários, e essas ações são discutidas

TOTAL DE NIPS 2020/2021



CLASSIFICAÇÃO DE NIPS 2020/2021



mensalmente no Grupo de Trabalho ANS e Judicial. As proporções de encerramento das ações considerando seus desfechos são: 40% totalmente procedentes; 34% parcialmente procedentes; 19% improcedentes; 4% acordo judiciais; 3% exclusão do polo passivo ou substituição pela Central

Nacional Unimed (CNU).

OUVIDORIA

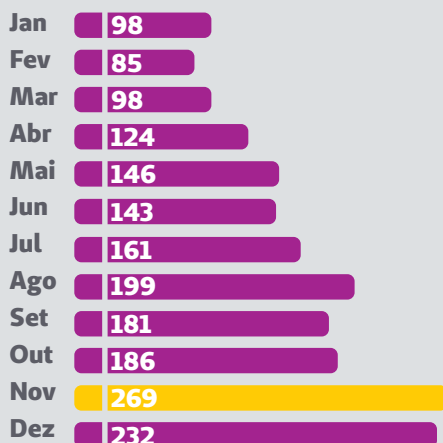
Dentro do contexto dos canais de atendimento, especialmente na Ouvidoria, os anos de 2020 e 2021 foram atípicos devido à pandemia, cenário que impactou no comportamento dos beneficiários. Em

2021, lentamente, o volume de demandas foi aumentando como reflexo do retorno das pessoas ao trabalho presencial e às consultas, exames, procedimentos cirúrgicos.

Mesmo com o aumento no volume de demanda, como demonstrado pelos números, a Ouvidoria manteve o tem-

MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA		
	Temas próprios de Ouvidoria	Solicitações de reanálise
2017	765	385
2018	1073	1343
2019	981	430
2020	889	303
2021	1.916	426

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - OUVIDORIA



OS PRINCIPAIS TEMAS DEMANDADOS JUNTO À OUVIDORIA NESSE PERÍODO FORAM:





po médio de resposta em 4 dias úteis, sendo que 88% das respostas ficaram dentro do prazo estabelecido pela ANS (7 dias úteis) e somente 12% dos casos tiveram extensão de prazo, o que é considerado pouco diante do cenário adverso provocado pela pandemia.

Dentro de uma perspectiva educativa, foi disponibilizado o primeiro vídeo explicativo direcionado ao público da Fesp. No caso, o tema abordado foi “Gastroplastia e DUT”, explicando de forma simples o que são esses dois grandes geradores de queixas e dúvidas. Dessa forma, a Unimed Fesp

promove uma comunicação direcionada e estratégica por meio dos canais de relacionamento.

Para facilitar o acesso dos clientes à Ouvidoria, os canais de contato passaram a ser divulgados nos retornos administrativos das Notificações de Intermediação Preliminares (NIPs) e, também, na Fundação Procon (Proteção e Defesa do Consumidor). Em acréscimo a esse esforço, foi simplificada a forma de registro de manifestações no Portal Ouvidoria, reduzindo a quantidade de informações solicitadas, o que agiliza os registros.

As demandas registradas pelo site Reclame Aqui também são acolhidas, e desde julho de 2021 os beneficiários que utilizam esse site passaram a acessar uma página personalizada da Unimed Fesp, com dicas, informações úteis e um questionário para identificação dos beneficiários. Os indicadores de atendimento nesse site se mantiveram nos patamares “Bom” e “Ótimo” durante todo o ano.

Já no contexto institucional, a Ouvidoria da Federação participa do Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, sempre buscando



evoluir na qualidade dos serviços e alcançar o Selo Excelente com Destaque, que teve a data de divulgação postergada de agosto de 2021 para fevereiro de 2022, devido à pandemia.

PROMOÇÃO À SAÚDE E ACOLHIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Para que a jornada do paciente junto à Unimed Fesp represente a melhor experiência possível, a cooperativa conta com o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) que atua em parceria com as demais áreas na busca por esse ideal. As equipes de trabalho atuam com o foco nas pessoas, e não em doenças, de forma que toda a complexidade e individualidade dos pacientes são levadas em consideração, seja nas dimensões físicas, psíquicas ou sociais.

Desde o primeiro contato com o serviço (captação), o gerenciamento de saúde (que inclui todas as faixas etárias e complexidades), a assistência farmacêutica, até a regulação de medicações oncológicas, atenção domiciliar, promoção da saúde e cuidados paliativos, tudo é realizado pela mesma equipe transdisciplinar composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, administrativos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, farmacêuticos e psicólogos.

São eles, também, que fazem a interface necessária com as outras áreas da operadora e das empresas contratantes vinculadas aos clientes, sempre que necessário. É assim que todo paciente atendido é acompanhado por uma mesma gestão em sua linha de cuidado completa, garantindo agilidade nos processos e na gestão.

Em meio à pandemia foi necessário reinventar os modelos de atuação para atender a grande demanda, suprir o mercado e otimizar o uso de recursos e leitos hospitalares, focando na qualidade de assistência, dando direcionamento à rede ambulatorial, reforçando o uso de telemedicina e da teleassistência.

O profissional de Enfermagem foi nomeado como coordenador do cuidado, responsável pelo paciente, participando ativamente para aumentar a assertividade e efetividade no atendimento, conforme a indicação clínica e/ou complexidade de cada situação.

A célula Saúde nas Empresas, que faz todo esse trabalho junto aos colaboradores das empresas que contratam a Unimed Fesp, totalizou 1.401 análises em 2021. A célula de telemonitoramento de casos suspeitos de Covid-19 foi implantada no início da pandemia em 2020 e continuou sua atuação em 2021, oferecendo

FORNECEDORES

Cada vez mais, empresas responsáveis estendem suas políticas de qualidade aos seus fornecedores e prestadores de serviço, pois o produto final do trabalho a ser realizado é representação do senso global e da visão corporativa de uma empresa, e envolve toda a cadeia de negócios em que está inserida.

Antes da contratação de qualquer fornecimento de produtos ou serviços, a Unimed Fesp avalia indicadores de sustentabilidade, transparência, gestão da qualidade, certificações, reputação, além de preços, prazos e condições de negociação. Apenas quando são comprovados esses indicadores, dá-se andamento ao processo.

FORNECEDORES POR RAMO DE ATIVIDADE	TOTAL
Alimentos e bebidas	21
Eletrônicos/Elerodomésticos/Informática	36
Equipamentos de Proteção Individual/Uniformes	11
Eventos	26
Livros/Revistas/Jornais/Assinaturas	6
Material cirúrgico/Farmácias	11
Prestação de serviços	173
Varejo	122



Órteses, próteses e materiais especiais (OPME)

Dentre as diversas classes de insumos necessários para a assistência à saúde, as OPMEs representam um dos grupos mais específicos devido às características de seu mercado fornecedor e ao contexto em que os produtos são demandados. Os valores envolvidos, muitas vezes, são proibitivos e desproporcionais, além do alto risco de condutas de má fé diante de uma necessidade real de saúde de um cliente Unimed.

Considerando a alta complexidade desse cenário, a Unimed Fesp conta com um Núcleo de OPME que atua para negociar valores e preservar a qualidade da assistência médica junto aos tratamentos envolvendo clientes da Federação e das Unimeds paulistas.

Nesse ano, foram adotadas diversas ações para otimizar os processos e reduzir os custos a partir do uso consciente de OPMEs e Dispositivos Médicos Implantáveis (DMI), bem como dos medicamentos de alto custo, por meio da automatização de documentos fiscais assistenciais, negociação direta com a indústria farmacêutica e criação de novos indicadores de monitoramento.

A criação do Programa de Controle e Monitoramento de Entregas permitiu atender cada vez melhor os benefi-



ários, sempre com o foco em resultados estratégicos para o Sistema Unimed como um todo e mantendo a qualidade do atendimento. Houve, ainda, a participação da Federação no LV Compliance Across Americas com o tema “A importância do Compliance no processo de

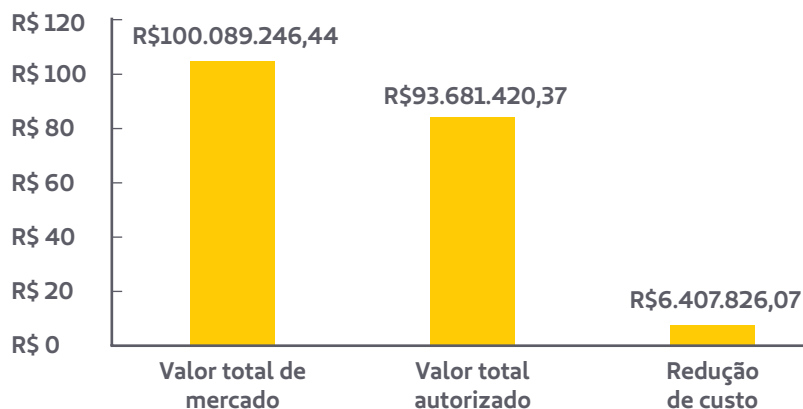
compra de OPME”, destacando as boas práticas e contribuindo para a conscientização desse mercado.

Para que as equipes de trabalho envolvidas estejam atualizadas, todos os anos o Núcleo promove workshops com profissionais de espe-

cialidades de maior impacto econômico, como exemplo buco-maxilo-facial, ortopedia, cirurgias cardiovasculares e outras. A ideia é aprofundar o conhecimento dos colaboradores do setor frente às rápidas e constantes inovações de mercado.

OPME - ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

Redução de custo em milhões



Medicamentos de alto custo

De maneira similar ao mercado de OPMEs, existem diversos medicamentos amplamente utilizados em tratamentos médicos que representam um custo acima da média. Nesse contexto, a célula Gestão de Medicamento de Alto Custo (GMED) da Unimed Fesp atua para garantir preços justos e competitivos no mercado, sem impactar na qualidade do atendimento e



A célula Gestão de Medicamento de Alto Custo (GMED) da Unimed Fesp atua para garantir preços justos e competitivos no mercado

dos serviços prestados.

O GMED implanta, constantemente, novos e melhores controles por meio de tecnologias ligadas ao setor para garantir um atendimento otimizado e a obtenção de

um resultado mais eficaz para o cliente. Com o projeto de automatização dos documentos fiscais assistenciais (Projeto Arquivo XML) as análises e autorizações serão tomadas com ainda maior agilidade,

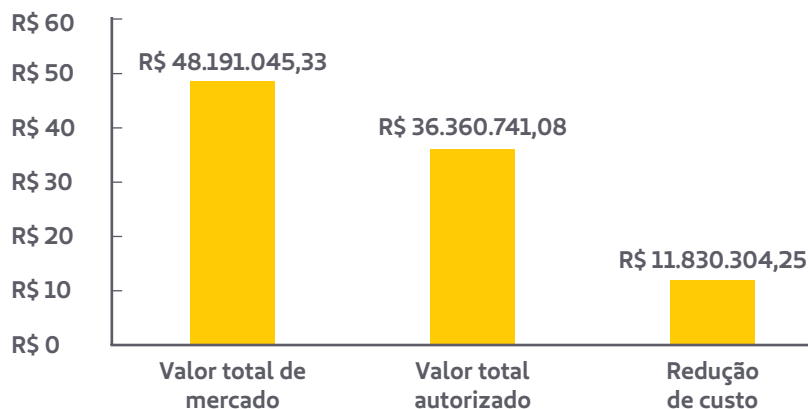
segurança e precisão na execução dos processos.

Além dos medicamentos antineoplásicos orais e dos gêneros alimentícios regidos pela ANS, a Fesp adquiriu imunobiológicos, materiais médicos, entre outros medicamentos que envolvem a entrega domiciliar com cuidados via *Home Care*. A célula participa, ainda, da importação de medicamentos judicializados que não possuem o seu registro no órgão competente, sendo necessária a aquisição por meio do importador.

Todo o processo é regido pela legislação RDC 81/2008. Durante o ano, o montante acumulado com a redução de custos totalizou R\$ 11.830.304,25 em relação aos valores de mercado.

GESTÃO DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO

Redução de custo em milhões



GOVERNO E AGÊNCIA

REGULADORA

O Sistema Unimed é caracterizado por ser essencialmente legalista, sempre pautando suas atividades dentro do arcabouço legal que envolve o cooperativismo e a operação de planos de saúde. A prática dos princípios cooperativistas da intercooperação e do interesse pela comunidade também se fazem presentes no que diz respeito ao trato com os entes públicos.

Essas premissas direcionam o relacionamento da Unimed Fesp com as autoridades políticas constituídas no estado de São Paulo e, também, nacionalmente. Durante o ano de 2021, a Federação seguiu

fielmente as orientações do Governo do Estado de São Paulo durante a quarentena, tendo no Plano São Paulo, coordenado pelo governador e atualizado constantemente, sua referência para estabelecer critérios e medidas de trabalho presencial, assim como as recomendações de cuidados a todos seus colaboradores.

Um bom indicador da relação da Fesp com o Governo Federal é o Prêmio Empresa Pró-Ética 2020/2021, conquistado pela Federação em reconhecimento ao trabalho e investimento em políticas de Governança Corporativa, Riscos, Compliance e Auditoria Interna. A premiação foi

entregue diretamente ao Dr. Eduardo Chinaglia, presidente da Fesp, das mãos de Wagner Rosário, ministro da Controladoria-Geral da União (CGU), já que o Cadastro Nacional de Empresas Comprometidas com a ética e a integridade (Empresa Pró-Ética) é uma iniciativa do Instituto Ethos e da Controladoria Geral da União (CGU).

Ainda na esfera federal, a Unimed Fesp mantém um acompanhamento rígido e diário de todas as regulações, normas e programas publicados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A troca de informações com equipes de trabalho da agência é constante e permite o avanço nas práticas de gestão da operadora.

Durante o ano de 2021, a Federação seguiu fielmente as orientações do Governo do Estado de São Paulo durante a quarentena



Como geramos e compartilhamos valor

CAPITAL FINANCEIRO

As características do mercado nacional de planos de saúde representam um grande desafio para as operadoras, de forma que uma gestão sustentável financeiramente se torna um aspecto fundamental. De maneira atípica, o ano de 2021 trouxe desafios extras, pois a pandemia iniciada em 2020 teve como consequência longos períodos com baixa utilização de serviços e pro-

cedimentos eletivos, o que se tornou uma demanda reprimida e que resultou em contas mais altas no período de maior flexibilização da quarentena.

Por conta desse cenário e da continuidade da pandemia, as despesas médicas aumentaram em relação a 2020, especialmente nos meses de março e julho, o que pressionou os custos ao longo do ano.

As hospitalizações relacionadas à Covid-19 passaram a

ter um perfil de maior tempo médio de internação, o que resultou em elevação das despesas. Quando o panorama da pandemia se tornou mais ameno, à medida que a vacinação foi avançando, houve um retorno gradual à realização de procedimentos eletivos que haviam sido, em grande parte, postergados.

No campo da gestão de investimentos, devido à combinação de circunstâncias de mercado e da liberação por parte da ANS para que reservas vinculadas pudessem ser aplicadas livremente, foi possível atuar de maneira mais arrojada. Esses resultados, somados a uma gestão efetiva dos recursos, permitiram que 90% das metas financeiras de 2021 fossem alcançadas.

CAPITAL INTELECTUAL

Inovação

O olhar da gestão da Unimed Fesp para cada uma de suas áreas de ação sempre contempla uma perspectiva de inovação, inclusive em acordo com o Planejamento Estratégico – Inova Fesp. Assim, tanto processos, como produtos ou

MÊS	TOTAL DE VIDAS
Janeiro	530.445
Fevereiro	525.200
Março	520.371
Abril	515.857
Maiο	515.121
Junho	516.559
Julho	516.146
Agosto	516.557
Setembro	517.158
Outubro	519.911
Novembro	520.742
Dezembro	524.187



O Hub de Inovação VitALL, criado pela Federação em 2019, é um grande exemplo da materialização dessa visão estratégica

serviços, estão em constante avaliação para identificação de oportunidades que agreguem valor e ampliem os resultados perseguidos pela empresa.

O Hub de Inovação VitALL, criado pela Federação em 2019, é um grande exemplo da materialização dessa visão estratégica. Desde sua criação, ele vem trabalhando no fortalecimento da marca Unimed Fesp, na cultura da inovação e em ferramentas para o negócio Unimed. Entre essas ações, estão a promoção de um podcast quinzenal (já são mais de 35 podcasts realizados e mais de 35 mil execuções), webinars

com empresas parceiras e negociações de contratos escaláveis para os diversos contextos e tamanhos das Unimeds.

O portfólio de produtos e serviços do Hub, disponíveis para as Unimeds e clientes Fesp segundo a característica de cada plano contratado, inclui soluções de atendimento e comunicação como o Aplicativo Unimed SP – Cliente, Aplicativo Unimed SP – Cooperado, a assistente virtual Sara e novos sites para as Unimeds. No campo da assistência à saúde, o Hub oferece o aplicativo Quer, Psicologia Viva, Telemedicina – Prontuário

(Amplimed), receita eletrônica (Memed), certificado digital (Soluti), barramento clínico (Interall), deterioração clínica (Laura), biometria facial (Bi-doc), telemedicina (Docway) e Estação Unimed.

As soluções de backoffice, mais voltadas a processos administrativos, são: gerenciamento de escalas e plantões de profissionais da saúde (Escala), assinatura digital (Docu-sign), auditoria (Upflux), social monitor (Buzzmonitor), gestão jurídica (Projuris), robô jurídico (Invenis), vendas on-line (Univision), qualificação de fornecedores (Linkana) e OneDrive



Segunda edição do Congresso de Líderes, Inovação e Ciência (Clic), considerado o maior evento híbrido do Sistema Unimed

(Microsoft).

O aspecto da cultura da inovação, que significa ampliar o conhecimento e difundir novas formas de realizar seus negócios, avança por meio de ações como as realizadas em novembro de 2021: a segunda edição do Congresso de Líderes, Inovação e Ciência (Clic), considerado o maior evento híbrido do Sistema Unimed, com programação on-line e atividades presenciais, voltado para

debater o tema da inovação.

O público-alvo do evento é formado por profissionais ligados à inovação, tecnologia, gestão de recursos humanos, marketing, departamentos jurídicos de operadoras de saúde, entusiastas de gestão tecnológica, lideranças da área da saúde além dos dirigentes e líderes de todo o Sistema Unimed. Ao todo, o Clic 2021 reuniu 35 palestrantes, 1.495 inscritos, 1 milhão de impactos

nas redes sociais, 100% das Unimed listadas no LinkedIn impactadas, cerca de 4.500 usuários acessando com link direto, 22 horas e 40 minutos de conteúdo exibidos e 19 patrocinadores.

Outras relevantes ações dentro do contexto do acultramento da inovação e avanços de mercado, são a participação em *hackatons* (eventos que reúnem programadores, designers e outros profissionais ligados ao desenvolvimento de softwares), os encontros do Comitê Estadual de Tecnologia da Informação para debates de estratégias e soluções conjuntas para Unimed paulistas, a parceria com mais de 20 startups, consolidação de novas empresas, investimento em startups e a Jornada Digital Unimed.

Um destaque entre esse grande leque de realizações é a Conexão Vitall. Em 2021, o



Hub VitALL, em parceria com a Liga Ventures, iniciou processo de aceleração com três startups inovadoras, a exemplo da Conexão já realizada em 2019. Nesta segunda edição, o programa dura quatro meses e as startups escolhidas (considerando um total de 160 startups inscritas) têm o acompanhamento da rede de executivos e tomadores de decisão da Unimed Fesp, assim como mentorias exclusivas com experts de mercado. As startups contam, ainda, com a oportunidade de trabalhar no Unimed Lab, um escritório de coworking para o fortalecimento das redes corporativas que possibilitam a inovação.

Ao final do processo, as participantes apresentam soluções voltadas para o contexto da Federação e do Sistema Unimed, e que podem vir a ser

implementadas na operação, dentro dos seguintes campos: eficiência de processos internos, saúde preventiva/preditiva, customer experience, comunicação com o beneficiário, ESG, processo de vendas e cibersegurança.

Segurança do paciente

Implantado há um ano, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da Unimed Fesp vem atuando por meio da disseminação educacional, e tem por finalidade incentivar a participação de Unimeds, prestadores e colaboradores nas ações que buscam ampliar a análise crítica e o desenvolvimento de planos de ação para redução de eventos adversos (que são qualquer ocorrência

médica desfavorável dentro do ambiente hospitalar). Para isso, são realizadas reuniões de benchmarking com Unimeds e uma série de atividades.

Durante o ano de 2021, as ações educacionais e de apoio foram direcionadas à rede de prestadores de serviços de saúde e Unimeds filiadas para difundir a cultura de Segurança do Paciente, sempre com o foco em prevenção de eventos adversos. Ao todo, foram 4.579 inscritos nessas ações, com média de 416 por evento. Com esse trabalho, a Federação procura reduzir a possibilidade de ocorrência de eventos adversos na rede assistencial, melhorando a qualidade da assistência à saúde prestada à sociedade.

Em 2021, o NSP realizou diversas ações educacionais para difundir a Cultura de Segurança do Paciente

Palestra ▷)

**É hora de falar sobre
prevenção de IPCS na
Segurança do Paciente!**

Unimed 
Fesp



Para apoiar essa iniciativa, foram realizadas palestras e produzidos materiais de apoio com os seguintes temas: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão, Cirurgia Segura, Prevenção de Broncoaspiração, Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea, Prevenção de Tromboembolismo, Prevenção de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV) e Prevenção de Infecção do Trato Urinário Associada à Cateter Vesical de Demora. Os materiais estão acessíveis no Portal Unimed Fesp, na página De olho na Qualidade Assistencial.

No mês de setembro, celebrado como o Mês Mundial da Segurança do Paciente, a Fesp

realizou um evento especial com o tópico “Segurança do Paciente: a importância do tema como referência de qualidade e cuidado” como forma de conscientizar e ampliar o conhecimento técnico das Unimed e prestadores. Além disso, também aconteceram treinamentos para o uso do Notivisa, um sistema desenvolvido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações de incidentes, eventos adversos e queixas técnicas relacionadas ao uso de produtos e de serviços sob vigilância sanitária.

Ainda com o objetivo de envolver os colaboradores da Federação, foi criado o formulário de registro de evento

adverso, disponível na Intranet da Fesp, para que possam utilizar caso recebam informações ou vivenciem situações que se enquadrem nessa categoria, de maneira que a equipe técnica responsável possa dar andamento ao caso. Além disso, para acompanhar o volume de respostas recebidas às notificações de possíveis eventos adversos enviadas, foi criado o indicador e o relatório de segurança do paciente, que abrange a taxa de respostas recebidas no período de 30 dias, dentre todas as notificações.

O conjunto desse trabalho e suas boas práticas ganharam espaço no I Congresso Internacional de Auditoria em Saúde

da Associação Brasileira de Enfermeiros Auditores (Abea) e também foi apresentado no I Simpósio Internacional de Segurança do Paciente.

Valor em saúde

Em 2021, a área Gestão Operacional, por meio da Célula de Valor em Saúde da Unimed Fesp, realizou parcerias com os serviços de APS das Unimeds de São Paulo para disponibilizar o benefício aos clientes Fesp, tendo como objetivo oferecer uma assistência integral, acessível e longitudinal.

Alguns modelos de remuneração baseada em valor, com o foco em remunerar os prestadores, foram implantados gerando assistência

mais qualificada e segura. As inovações em sistema tecnológico permearam o controle de internados, trazendo a criação da aba de registro de eventos adversos e do Núcleo de Segurança do Paciente para análise das respostas recebidas.

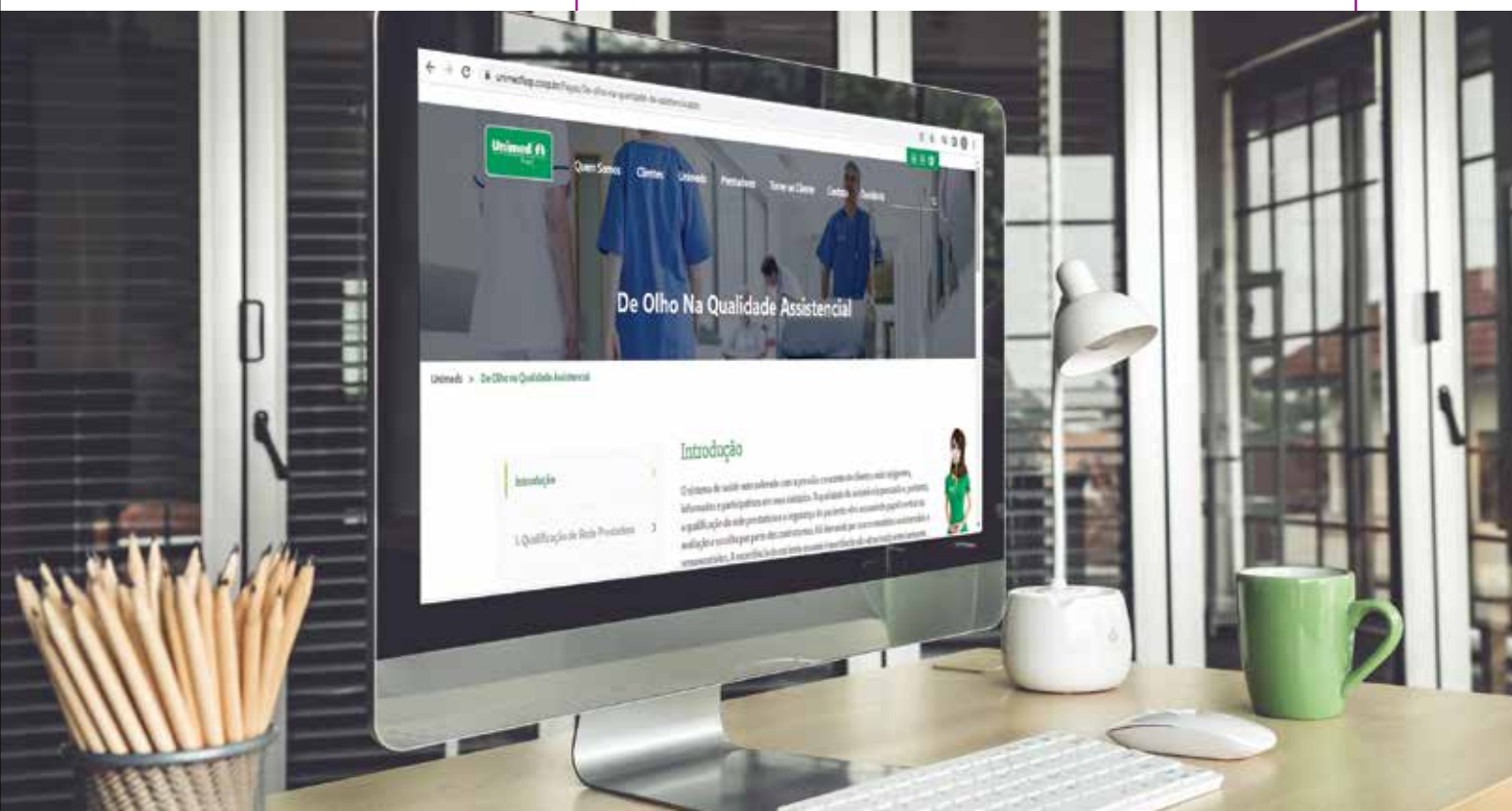
No contexto interno, foi criado o GO Informa, um informativo mensal contendo as atualizações e informações relevantes da área. Já para o público externo, a Fesp publicou a página “De Olho na Qualidade Assistencial” dentro do Portal Unimed Fesp, com informações sobre qualificação de rede, Programa Valoriza, Segurança do Paciente e Remuneração Baseada em Valor,

assim como políticas, protocolos, cartilhas e conteúdos de palestras.

Qualificação da rede credenciada

As Unimeds paulistas são pioneiras em implantação de unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) no Sistema Unimed. Essas experiências vêm demonstrando grande importância, pois tornam os clientes mais satisfeitos e ajudam as Unimeds a oferecer planos de saúde mais sustentáveis. O sucesso dessas iniciativas funciona como exemplo e estímulo para que outras Unimeds invistam nesse modelo assistencial em sua rede.

Página possui informações sobre qualificação de rede, Programa Valoriza, Segurança do Paciente e Remuneração Baseada em Valor



Desde 2019 a Unimed Fesp vem realizando o Programa QualifiCare® APS, voltado para o fortalecimento das unidades de APS na região. A ideia é incentivar e auxiliar as cooperativas quanto à excelência do atendimento, satisfação e segurança dos pacientes, sensibilizando os gestores e equipes assistenciais para as melhores práticas e busca de certificações de qualidade.

O programa, que em 2021

iniciou sua terceira edição (a ser concluída em 2022), permite que a Unimed Fesp elabore um diagnóstico situacional atualizado de todas as iniciativas de APS no estado, com clareza sobre os pontos fortes e os pontos de melhoria. Dessa forma, é possível orientar para ações mais assertivas junto ao Comitê de Atenção à Saúde (CAS) estadual ou por outras estratégias de educação em saúde.

Outra vertente de investi-

mento em qualificação se dá por meio do Núcleo de Qualificação de Rede. Devido à característica específica da Unimed Fesp, em que sua rede credenciada é indireta, ou seja, os prestadores estão ligados às Unimed's filiadas diretamente, tornou-se necessário buscar alternativas que possam produzir esses avanços.

Uma delas é o desenvolvimento do Simulador de Rede, que foi elaborado por uma equipe multidisciplinar da Fesp, respeitando os níveis de atenção à Saúde, e que se mostrou fundamental na acreditação pela RN 452. O software utilizado é o Qlikview (BI), que tem como fonte de informações de prestadores o arquivo padrão do Protocolo de Transações Unimed (PTU) A400 (cadastro da rede assistencial alimentado pelas Unimed's junto à Unimed do Brasil e atualizado mensalmente) e o Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) da ANS. A ferramenta possibilitou o diagnóstico, conformação e gerenciamento da rede assistencial.

A plataforma Linkana, que permite automação do processo de qualificação de rede, também foi implantada. O recurso é resultado de um desenvolvimento das equipes da Federação junto ao fornecedor técnico, e resultou na facilitação do compartilhamento de documentos, da busca de

PROGRAMA QUALIFICARE® APS - PARTICIPAÇÕES

	Nº de Unimed's participantes	Unimed's com Unidades de APS	% de abrangência e adesão de Unimed's
2019	21	26	81%
2020	20	27	74%
2021/22	25	26	96%



Programa Valoriza

OBJETIVO

Valorizar os prestadores que alcançarem uma assistência de valor na prestação de serviços aos nossos beneficiários, utilizando métricas pré-estabelecidas, com ciclos semestrais de reconhecimento.

SAIBA MAIS



SUMÁRIO

Divisões do Programa Valoriza

<h3>Singulares</h3> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Quis ipsum suspendisse ultrices gravida.</p>	<h3>Segurança do Paciente</h3> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Quis ipsum suspendisse ultrices gravida.</p>	<h3>Atenção Primária</h3> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Quis ipsum suspendisse ultrices gravida.</p>	<h3>Parto Adequado</h3> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Quis ipsum suspendisse ultrices gravida.</p>	<h3>Hospital</h3> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Quis ipsum suspendisse ultrices gravida.</p>	<h3>SADT</h3> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Quis ipsum suspendisse ultrices gravida.</p>
---	--	---	---	---	---

O Valoriza é um programa de incentivo à qualificação da rede prestadora, à segurança do paciente e à prestação de assistência coordenada e centrada no paciente

documentação pública, de compliance e do processo de controle de validade desses arquivos.

As orientações da RN 452, que se aprofundaram no sentido de incentivar a criação de um indicador para monitorar o uso da rede hospitalar acreditada em nível máximo, geraram um plano de ação para a priorização destes recursos no Guia Médico para beneficiários da Unimed Fesp. Em acréscimo, a operadora criou uma campanha para o uso de especialidades primárias (clínica médica e pediatria), objetivando um cuidado integral e prevenção a doenças.

O Programa Valoriza também somou a esse trabalho. Trata-se de um programa de incentivo à qualificação da rede prestadora, à segurança do paciente e à prestação de assistência coordenada e centrada no paciente. Pautada em critérios de qualidade e segurança do paciente, a iniciativa visa disseminar informações e orientações de qualidade, assim como reconhecer as Unimeds, seus recursos próprios e prestadores assistenciais que apresentem excelência no atendimento. O estímulo se dá pela premiação, em que cada categoria pode alcançar o selo ouro, prata ou bronze,

de acordo com o cumprimento dos critérios estabelecidos.

Ações educacionais

Em atenção ao princípio cooperativista que incentiva a educação continuada, a Fesp realiza, anualmente, um planejamento de ações educacionais voltado às Unimeds filiadas com base no Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD), preenchido pelas Unimeds Intrafederativas regionais, assim como pelas áreas da Fesp que atuam com as Unimeds. A efetivação dessas atividades se dá por meio de subsídios do Serviço Nacional de Aprendi-

zagem do Cooperativismo no estado de São Paulo (Sescoop).

A oferta de conteúdo e metodologias abrange as Unimeds, colaboradores, médicos cooperados e dirigentes do es-

tado, e se desdobra em cursos, palestras, workshops, eventos, oficinas e reuniões, podendo ser em modalidades distintas. De maneira ampla, o objetivo de cada ação é desenvolver

pessoas (competências, habilidades e atitudes requeridas para o desempenho profissional) nos âmbitos operacional, tático e/ou estratégico para que, dessa forma, possam contribuir com os objeti-

MODALIDADES DOS CURSOS

Modalidade presencial

Ações acontecem em um espaço físico organizado, utilizando, ou não, recursos de multimídia (projektor, som, áudio) e objetos de aprendizagem.

Modalidade a distância

Ações feitas por meio de tecnologias de informação e comunicação, sendo que o professor e os alunos estão em lugares e tempos diversos. Pode ser realizada de forma síncrona (ao vivo, tempo real) ou assíncrona (não ocorre ao mesmo tempo).

Modalidade híbrida/semipresencial

Faz uso das modalidades presencial e a distância em um mesmo processo de ensino e aprendizagem.

INDICADOR EDUCACIONAL

1.429h30

Horas de capacitações realizadas

9.270

Participações concluintes nas ações educacionais

342

Ações educacionais ofertadas às Unimeds do estado de São Paulo

4.417

Participações de Unimeds do estado de São Paulo

97%

Média de aprovação das ações (nem todas contam com avaliações de reação)

vos organizacionais, o aumento do engajamento, a retenção de talentos e a qualidade dos serviços ofertados aos clientes.

Qualifica São Paulo

Em agosto de 2021 a Unimed Fesp lançou um programa que tem base no Programa Qualifica da Unimed do Brasil. A demanda surgiu no ano anterior, quando as Unimed de São Paulo precisaram avançar nas adequações relativas à RN 452. Para suprir essa necessidade, a Unimed Fesp desenvolveu uma metodologia em parceria com a Faculdade Unimed, além de contar com o apoio do SESCOOP SP, e o objetivo é atender as Unimed segundo seu contexto, porte e nível de maturidade de adequação à norma.

A proposta é orientar as cooperativas na implantação de boas práticas de gestão, sobretudo organizacional em saúde, preparando suas equipes para a participação no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde da ANS. As Unimed de Dracena, Itatiba, Limeira, Lorena, Nordeste Paulista, Norte Paulista e São José do Rio Pardo

já estão participando.

Parceria com Instituto Coalizão Saúde

Como forma de alcançar mais e melhores resultados em seus objetivos, tanto institucionais como operacionais, em 2020 a Unimed Fesp associou-se ao Instituto Coalizão Saúde (Icos). Essa é uma organização formada por representantes da cadeia produtiva do setor de saúde que pretende contribuir, de forma propositiva e pluralista, para o debate e avanços em saúde, em resposta às demandas da população e às necessidades do País.

Entre as vantagens da parceria, a Federação pode ampliar sua rede de relacionamentos com executivos e profissionais da área da saúde, acompanhar as inovações de mercado, participar de projetos técnicos, ter acesso a dados de assistência e, ainda, representar as Unimed de São Paulo, atuando como catalisadora e disseminadora de informações.

Desde então, a Fesp participou ativamente de reuniões do Comitê Empresarial Solidário e Comitê Empresarial Econômico

do Governo do Estado de São Paulo para discutir ações para o enfrentamento da pandemia, já que o Icos foi braço executor da Secretaria do Governo do Estado de São Paulo. A chancela técnica do Icos permitiu, por exemplo, que o Plano de Retorno ao Trabalho presencial da Unimed Fesp se tornasse referência junto ao Governo paulista.

O Programa de Reconhecimento de Boas Práticas – Covid-19, ação realizada pelo Governo em parceria com o Icos, teve participação da Fesp e compõe a lista das organizações comprometidas com as boas práticas no enfrentamento da pandemia, reconhecidas pelo Governo do Estado de São Paulo.

Parceria com a healthtech Zitrus

Um dos caminhos trilhados pela Unimed Fesp na rota da inovação é a parceria com empresas que trazem um importante know-how para a gestão da saúde. É nesse contexto que a Federação, por meio da Fesp Part, tornou-se sócia da Zitrus, uma healthtech do estado de Santa Catarina que desenvolve softwares de gestão para operadoras de planos de saúde.

Com o investimento, a Unimed Fesp reforçou a busca por soluções conjuntas que envolvem tecnologia e aumento da qualidade no atendimento aos beneficiários das Unimed no

PROGRAMA	INÍCIO	TÉRMINO	CARGA HORÁRIA
Capacitação	14/10/2021	30/8/2022	240h
Instrução Prática Assistida (IPA)	6/10/2021	7/2022	210h

estado de São Paulo, facilitando o acesso das Unimed filiadas a recursos de ponta que podem se adequar às necessidades específicas de cada cooperativa, otimizando a gestão e avançando no relacionamento com o cliente e proporcionando uma assistência à saúde com excelência.

CAPITAL HUMANO

Como cooperativa, a Unimed Fesp entende que as pessoas são prioridade em todos os espectros que compõem a individualidade do homem. O cooperativismo de trabalho médico, em sua essência, traz o empenho pelo trabalho digno do médico cooperado e, na mesma medida, uma assistência

PROGRAMA DE MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

Revisões Sistemáticas finalizadas* (com ou sem meta-análise)	10
Dúvidas clínicas discutidas em reuniões do comitê	17
Reuniões do Comitê de MBE	13
Carga horária total de reuniões	40

* Revisões sistemáticas são orientações diagnósticas, terapêuticas, prognósticas e preventivas baseadas em evidências científicas que sintetizam os resultados dos estudos e identificam sua qualidade com ou sem meta-análise.

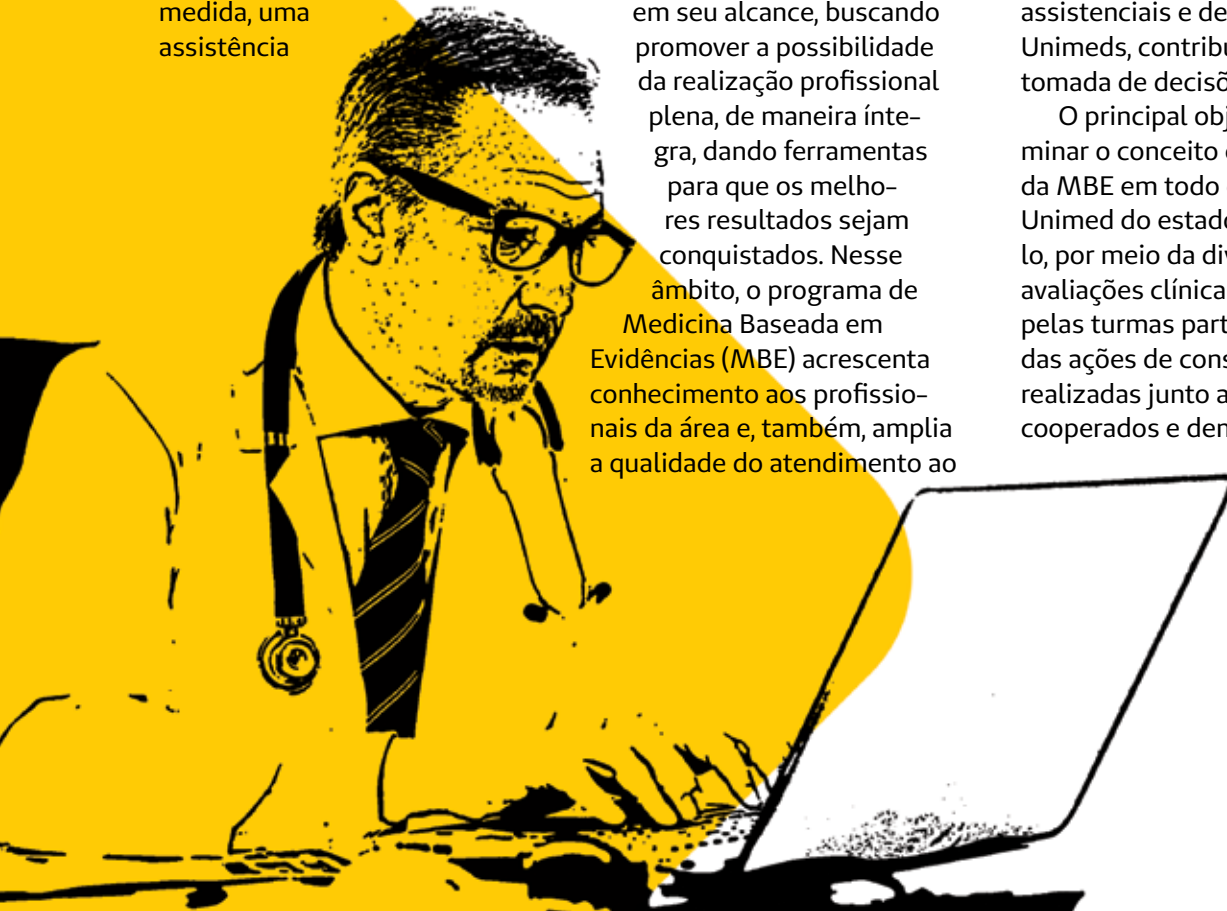
de saúde de alta qualidade. Em ambas as pontas, a promoção da dignidade se faz presente, tanto para o médico quanto para o paciente.

É por isso que a Unimed Fesp trabalha com profundidade o capital humano que está em seu alcance, buscando promover a possibilidade da realização profissional plena, de maneira íntegra, dando ferramentas para que os melhores resultados sejam conquistados. Nesse âmbito, o programa de Medicina Baseada em Evidências (MBE) acrescenta conhecimento aos profissionais da área e, também, amplia a qualidade do atendimento ao

cliente.

Desde 2011 são realizadas oficinas de aprendizagem conceitual e prática, ministradas por um consultor externo, além da produção de avaliações clínicas que trazem conhecimento para as equipes assistenciais e de gestão das Unimed, contribuindo para a tomada de decisões.

O principal objetivo é disseminar o conceito e a prática da MBE em todo o Sistema Unimed do estado de São Paulo, por meio da divulgação das avaliações clínicas produzidas pelas turmas participantes e das ações de conscientização, realizadas junto aos médicos cooperados e demais pro-





Foi promovido o curso de gestão à distância para todos os líderes (superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores)

fissionais da saúde. Dessa maneira, eles passam a ser agentes de uma melhor prática assistencial com base científica e ética.

Os propósitos específicos desse programa são: promover educação continuada dos participantes; solucionar dúvidas clínicas de todas as UnimedS do estado de São Paulo; melhorar os procedimentos clínicos; fornecer dados científicos a partir das avaliações clínicas; promover a comunicação clínica baseada em evidências; desenvolver raciocínio clínico e de gestão da evidência e prestar um atendimento de qualidade ao paciente.

Clima organizacional

Dentro do contexto de valorização do capital humano, que é parte da essência da Unimed Fesp, a percepção do ambiente de trabalho e do clima organizacional se torna uma dimensão fundamental para o sucesso. Por isso, as informações colhidas com a pesquisa de clima são estudadas e utilizadas estrategicamente para seguir atraindo e retendo talentos.

No cenário da Federação, a pesquisa é realizada em um ciclo bienal, sendo que a última aplicação ocorreu em 2020, trazendo resultados muito positivos, considerados acima

da média das empresas que realizam esse tipo de levantamento. Para 2022, a meta é de 79% de favorabilidade.

O contexto da pandemia teve um grande impacto nos formatos e relações de trabalho. O contato entre líderes e liderados passou a se dar com mais frequência via plataformas digitais, à distância, e menos vezes por encontros presenciais.

Como esse modelo híbrido deve perdurar, a Unimed Fesp vem mobilizando novos recursos para que os colaboradores desempenhem suas funções com qualidade, seja digitalmente ou presencialmente. Por

isso, foi promovido o curso de gestão à distância para todos os líderes (superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores) durante três dias (21, 22 e 25/10), totalizando 6 horas.

Home office

Para a maioria das empresas, a pandemia significou uma transformação radical em suas rotinas. Algumas tendências já vigentes acabaram se transformando em regra. Com a Federação não foi diferente, e em 2021 foi implantado o modelo de Home Office.

Na prática, a maioria dos

colaboradores já vinha trabalhando nesse sistema devido à pandemia, mas com a estruturação definitiva foram realizadas mudanças importantes na rotina e nas políticas, incluindo os benefícios e equipamentos disponibilizados a todos os colaboradores.

Concomitantemente, alguns temas ligados ao Home Office e assuntos que envolvem o dia a dia do colaborador ganharam destaque. No mês de novembro, a Unimed Fesp iniciou um plano de comunicação interna para disseminar uma trilha de aprendizagem

GUARDIÕES

da Integridade e Informações



com o tema Guardiões da Integridade e Informações, abordando ergonomia, Gestão de Riscos e Compliance e Auditoria Interna, Código de Conduta, Canal de Ética, Segurança da Informação e Lei Geral de Proteção de Dados com o objetivo de informar e conscientizar os colaboradores de forma dinâmica e divertida.

LINHA DO TEMPO

projeto Home Office

2020

MARÇO

- Início do teletrabalho.

AGOSTO

- Benchmark para estruturação do home office.

SETEMBRO

- Mudança da unidade Paraíso e estruturação da José Getúlio.
- Estruturação legal do teletrabalho.

DEZEMBRO

- Pesquisa interna: 90% dos colaboradores se mostraram favoráveis ao modelo de trabalho.

2021

JANEIRO

- 1ª doação de 119 mobiliários para os colaboradores.
- Início da entrega do headset.

JULHO

- 2ª doação de 254 mobiliários para os colaboradores.
- Mudança da unidade Tamandaré para José Getúlio (para melhor integração).

AGOSTO

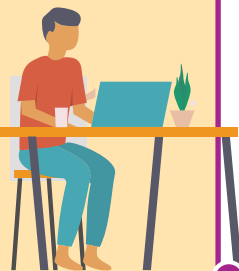
- Saúde e bem-estar - Live da Ergonomia.
- Início da entrega de notebook e mochila.

SETEMBRO

- Avaliação ergonômica individual.
- Pesquisa interna: 95% dos participantes se mostraram favoráveis ao modelo de trabalho.

OUTUBRO

- Capacitação dos gestores.



TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS – REGIÃO

	2019	2020	2021
Acidentes típicos com afastamento	2 (afastamentos de 3 dias)	1 (afastamento de 14 dias)	-
Acidentes típicos sem afastamento	-	-	-
Taxa de lesões	-	-	-
Taxa de doenças ocupacionais	-	-	-
Taxa de dias perdidos	-	-	-
Taxa de absenteísmo	1,30%	-	-
Dias perdidos	-	-	-
Taxas de frequência (%)	3,00%	1,00%	-
Taxas de gravidade (%)	-	-	-
Região	São Paulo	São Paulo	São Paulo

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS - GÊNERO

	2019	2020	2021
Acidentes típicos com afastamento	Mulher: 2	Mulher: 1	-
Acidentes típicos sem afastamento	-	-	-
Taxa de lesões	-	-	-
Taxa de dias perdidos	-	-	-
Taxa de absenteísmo	Mulher: 4,66% Homem: 2,36%	-	-

Entre os indicadores de Gestão de Pessoas, os dados ligados à Segurança do Trabalho, que são considerados um dos fatores de atenção, se mostraram positivos. Em 2021, não houve acidentes com

afastamento de colaboradores, demonstrando o êxito dos programas de Qualidade de Vida e Segurança no trabalho. É por meio deles que a Unimed Fesp acompanha os colaboradores e promove mais segurança no

trabalho e qualidade de vida.

Depois da flexibilização do distanciamento e liberação para o retorno ao trabalho presencial, o Comitê de Crise da Unimed Fesp adotou protocolos de segurança e prevenção

da contaminação pela Covid-19, realizando campanhas educativas em favor de hábitos de higiene e protocolos de segurança, a fim de preparar as equipes para essa nova realidade. Os benefícios implantados nesse contexto foram: o apoio psicológico, por meio

da Psicologia Viva, o Gympass para os colaboradores e seus dependentes e, ainda, uma ajuda de custo de R\$ 151,90 para despesas com internet.

Considerando o objetivo de desenvolver o quadro funcional, em 2021 a Fesp somou 20.313 horas de capacitação,

o que representou um aumento de 23,8% em relação ao ano de 2020.

Em 2022, a cooperativa pretende aprimorar os programas existentes para garantir mais adesão e ampliar a qualidade de vida de todos os colaboradores e seus dependentes.



NÚMERO E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES - FAIXA ETÁRIA

Grupos etários	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
0-30	43	43%
31-50	53	53%
51+	4	4%
Soma	100	100%

NÚMERO E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES - REGIÃO

Regiões	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Sudeste	100	100%
Sul	-	-
Nordeste	-	-
Norte	-	-
Centro-oeste	-	-
Soma	100	100%

ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS - GÊNERO

Gêneros	Rotatividade numérica	Taxa de rotatividade
	60	48%
	64	52%

NÚMERO E TAXA DE ROTATIVIDADE - FAIXA ETÁRIA

Grupos etários	Rotatividade numérica	Taxa de rotatividade(%)
0-30	31	25%
31-50	70	56,45%
51+	23	18,55%
Soma	124	100%

NÚMERO E TAXA DE ROTATIVIDADE - REGIÃO

Regiões	Rotatividade numérica	Taxa de rotatividade (%)
Sudeste	124	100%
Sul	-	-
Nordeste	-	-
Norte	-	-
Centro-oeste	-	-
Soma	124	100%

CONVENÇÃO COLETIVA
EMPREGADOS COBERTOS

Porcentagem do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva

100%

CAPITAL SOCIAL/ RELACIONAMENTOS

Um dos princípios mais representativos da doutrina cooperativista universal é a intercooperação. O trabalho em conjunto, buscando objetivos comuns e complementares, é um processo que gera avanços e conexões produtivas para todas as partes envolvidas. A Unimed Fesp coloca esse modelo na prática junto às UnimedS filiadas.

Mesmo no contexto da pandemia, foram realizados

diversos treinamentos e ações para fortalecer o relacionamento entre a Unimed Fesp, as UnimedS Intrafederativas e as UnimedS Singulares. Entre esses trabalhos, estão o Treinamento de Regras de Intercâmbio e Relacionamento entre UnimedS, os encontros do Comitê Estadual de Intercâmbio (CEI), do Comitê Estadual de Auditoria (CEA) e de Auditoria em foco.

A expectativa é que, em 2022, a equipe de Relacionamento com UnimedS da

Fesp dê sequência aos cursos, considerando que há uma lista de espera com 44 UnimedS aguardando a aplicação do Treinamento de Regras de Intercâmbio e Relacionamento entre UnimedS. Este trabalho será retomado em março de 2022, após treinamento da Unimed do Brasil abordando o novo Manual de Intercâmbio 2022, previsto para ocorrer entre os meses de janeiro e fevereiro.

Além dos treinamentos, foi criado o site de Relacionamento entre UnimedS SP. Trata-se de uma ferramenta voltada exclusivamente para as UnimedS do estado de São Paulo, com

Diversas ações e treinamentos foram realizados para fortalecer o relacionamento entre a Fesp, as Intrafederativas e as UnimedS Singulares



**Treinamento de
Regras de Intercâmbio
e Relacionamento
entre UnimedS**



ANS Nº 319996

MANUAIS TÉCNICOS ELABORADOS PARA AS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Manual Prático de Pareceres e Junta Médica
Protocolo de Prevenção de Tromboembolismo Venoso
Protocolo de Prevenção de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV)
Protocolo de Prevenção de Broncoaspiração
Procedimentos Vasculares e Radiologia Intervencionista
Manual de boas práticas em anatomia patológica
Manual de boas práticas em anestesia
Terapia oncológica
Boas Práticas em Fisioterapia
Lupus Eritematoso Sistêmico
Normatização regulatória na Covid-19
Orientações práticas no diagnóstico da Covid-19
Manual de Câmara Técnica Estadual
Análise e Liberação de Imunobiológicos
Protocolo de Prevenção de Infecção do Trato Urinário Associada a Cateter Vesical de Demora
Osteoporose
Solicitações de exames sorológicos na Covid-19
Endometriose
Manual de Acupuntura
Uso de biológicos nas Espondiloartrites
Protocolo de Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea
Cirurgia segura
Uso Racional de Albumina
Validação de procedimentos em neurocirurgia
Regulação em OPME
Protocolo Segurança Paciente Risco lesão pressão
Projeto Valoriza
Protocolo de Segurança do Paciente – Prevenção de Quedas



Em 2021, as Unimeds receberam 28 manuais técnicos elaborados pela Fesp

o objetivo de compartilhar os conteúdos envolvendo temas relevantes como Intercâmbio, Auditoria, materiais científicos, entre outros, de maneira simples e intuitiva. Ainda em 2021, as Unimeds receberam 28 manuais técnicos elaborados pela Fesp, para servirem como apoio em diversos temas de gestão da saúde.

Mensalmente, a área de Relacionamento com Unimeds envia o Boletim Fique Ligado, tirando dúvidas sobre regras de intercâmbio entre as Unimeds e dando orientações. Em 2021, foram 24 boletins enviados a 1.400 e-mails de técnicos cadastrados. Essa é uma atividade somada às demais empreendidas pelo setor, como a mediação de conflitos e a representação institucional das Unimeds paulistas em comitês da Unimed do Brasil.

TREINAMENTOS TÉCNICOS JUNTO ÀS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Horas de treinamentos realizados	184h
Quantidade de técnicos treinados	600
Unimeds que tiveram treinamento	16
Média de avaliação geral (0 a 10)	9,8

AUDITORIA EM FOCO

Média de Unimeds por Auditoria em foco	77
Quantidade de auditores participantes	2.519
Quantidade de treinamentos realizados	13
Média de avaliação geral (0 a 10)	9,7

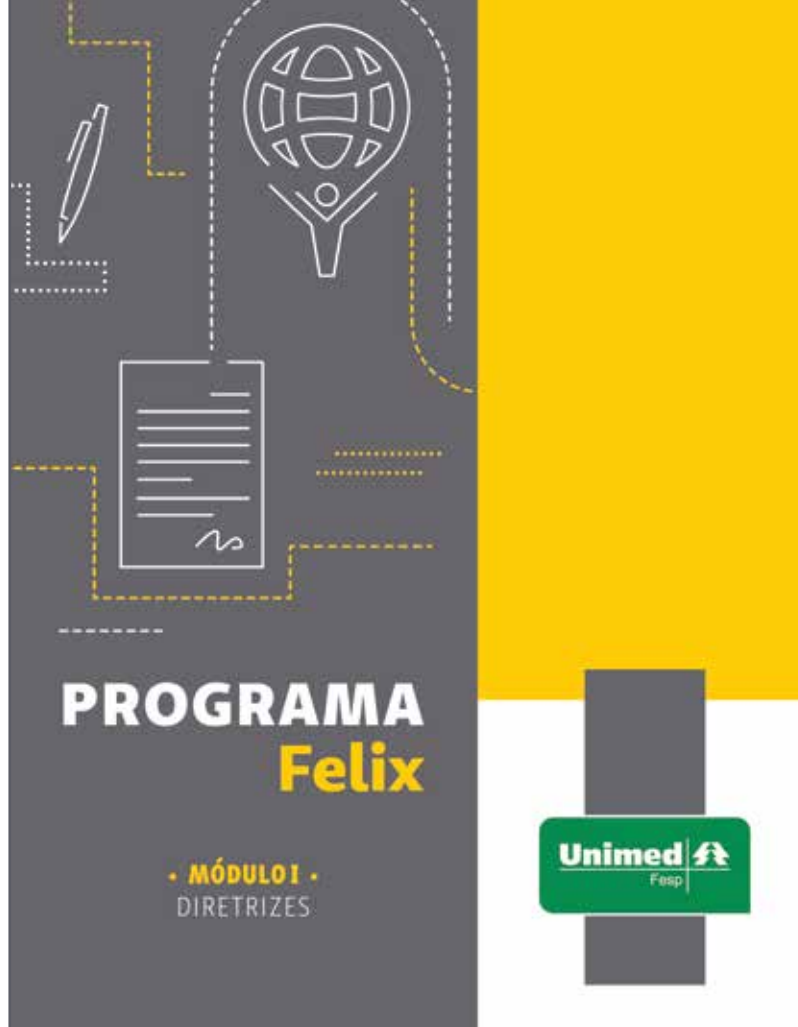
COMITÊ ESTADUAL DE AUDITORIA MÉDICA (CEA)

Total de Unimeds do Estado de SP	71
Total de Unimeds do Estado Representadas	67
Total de Unimeds que não indicou membro	4

COMITÊ ESTADUAL DE INTERCÂMBIO (CEI)

Total de Unimeds do Estado de SP	71
Total de Unimeds do Estado Representadas	66
Total de Unimeds que não indicou membro	5





Programa Felix

Uma das ações promovidas pela Unimed Fesp de maneira extensiva com as Unimeds paulistas é o Programa Felix, que é uma iniciativa voltada à inserção digital de crianças, adolescentes, adultos e idosos por meio do ensino de tecnologias e softwares pertencentes ao pacote Office. Com o suporte da Federação, e por meio de diversas parcerias, as Unimeds podem desenvolver esse trabalho de maneira consistente em suas regiões.

Em 2021, o programa passou por uma estruturação:

- Atualização dos módulos existentes.
- Inclusão dos módulos de

Programação e Robótica.

- Nova identidade visual.
- Novo termo de adesão.
- Capacitação on-line para professores e gestores do programa, nos novos módulos de Programação e Robótica (16h).

Programa Viva Melhor

Entre as práticas de responsabilidade social desenvolvidas pela Unimed Fesp, o público da terceira idade recebe atenção especial no Programa Viva Melhor.

A atividade, que é aberta a todos os idosos das comunidades do entorno da sede da Unimed Fesp, independentemente de serem ou não

clientes, busca os seguintes fins: promover interação social entre os participantes, desenvolver uma consciência de autocuidado e promover atividades que objetivam melhora motora, cognitiva e social.

Para a consecução deste trabalho, a cooperativa conta com a parceria do SESCOOP – SP, e os resultados, em maior parte são intangíveis, representados pela satisfação e grande interesse dos idosos e em participar e aprender cada vez mais, gerando entrosamento com colegas, além de melhoras físicas e intelectuais perceptíveis no desempenho das atividades cotidianas.

Alguns dos temas trabalhados ao longo do ano por meio de palestras com especialistas: Qualidade de vida acrescentando os anos; Viva bem com a coluna que você tem; A importância da atividade física; Ergonomia; Muito além do peso; Envelhecimento saudável; Mudanças para uma vida com mais qualidade, entre outras.

Viva Melhor – Quadro resumo

Número de ações realizadas	36
Horas de atividades promovidas	72h
Participações	339
Média de satisfação	96%

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ)	2019	2020	2021
Diesel (L)	2460	2285	920
Gás natural (m ³)	-	192,85 m ³	256,59 m ³
Gás liquefeito de Petróleo GLP (m ³)	168,75m ³	-	-

Energia consumida (GJ)	2019	2020	2021
Eletricidade (KWh)	960460,6	833718,4	770564
Total (KWh)	960460,6	833718,4	770564

INTENSIDADE ENERGÉTICA

	2019	2020	2021
Consumo de energia (kWh/colaborador)	2534,19	1824,33	1420,65

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS ORIUNDOS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS

Tipos de combustíveis não renováveis	Consumo de combustível (J)
960461	770.564 J
833718	770.564 J

Consumo de combustíveis oriundos de fontes renováveis

Tipos de combustíveis renováveis	Consumo de combustível (J)
Fuel type	920 J (100.0%)
Soma	920

Outros consumos relacionados

Consumo de aquecimento (J)	0
Consumo de resfriamento (J)	0
Consumo de vapor (J)	0
Eletricidade vendida (J)	0
Aquecimento vendido (J)	0
Resfriamento vendido (J)	0
Vapor vendido (J)	0

Perspectivas

A capacidade de inovar, gerar valor e superar os desafios que se colocam, tem sido uma das marcas da Unimed Fesp durante sua trajetória. Em seus 50 anos, os dirigentes que estiveram à frente da cooperativa sempre mantiveram o compromisso com o cooperativismo de trabalho médico, a promoção da saúde e com uma assistência médica de alta qualidade aos clientes.

Nos últimos dois anos, em todos os mercados, as incertezas relacionadas à pandemia são os fatores cruciais para o exercício do planejamento estratégico empresarial. No Brasil, a vacinação segue avançando e deve contribuir para a estabilização do cenário, mas o comportamento do coronavírus e suas variantes ainda demanda grande atenção.

No contexto da Federação, os pilares da administração que envolvem a Governança Corporativa, Gestão de Riscos e Com-

pliance seguirão como focos de investimento, ampliando controles, otimizando custos e processos para gerar ainda mais dinamismo e eficiência no ambiente interno.

Outro importante foco estará no planejamento envolvendo ações mercadológicas e de tecnologia, considerando as tendências do setor de planos de saúde no estado de São Paulo, assim como as movimentações da concorrência. Ambas as frentes de trabalho irão avançar dentro dos perfis institucional e operacional da Federação, para aumentar a competitividade diante do mercado e apoiar as Unimed's filiadas em suas regiões.

O cooperativismo também será pauta das atividades em 2022, com o foco em educação cooperativista para médicos cooperados, disseminando conteúdos e conhecimento a respeito do Sistema Unimed, gerando maior engajamento

e integração. Os programas de educação continuada e qualificação tanto profissional como de recursos próprios, segundo as necessidades de cada Unimed, também devem avançar, ampliando e incrementando o atendimento e ações de telemedicina.

Os grupos de trabalho voltados para a Atenção Integral à Saúde e prevenção devem continuar aprofundando os monitoramentos junto aos beneficiários, tendo como proposta ampliar a qualidade de vida e proporcionar a melhor assistência à saúde.

Por fim, o próximo ano também será um período para maior impulso da Fesp em torno de operações com investidores que representem um alto potencial de crescimento, de forma a diversificar as fontes de recursos e trazer mais flexibilidade para as possibilidades envolvendo a tomada de decisão e gestão da cooperativa.





O serviço da GRI Materiality Disclosures Service revisou o sumário de conteúdo GRI, onde as referências para as divulgações 102-40 a 102-49 estão claramente apresentadas e alinhadas com as sessões apropriadas no corpo do relatório. Esse serviço foi realizado na versão em português do relatório.

Sumário de conteúdo da GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI					
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016					
CONTEÚDOS GERAIS					
Norma GRI	Conteúdo		Página e ou URL	Omissões	
	Perfil Organizacional				
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	102-1	Nome da organização	6		
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	16		
	102-3	Localização da sede da organização	13		
	102-4	Local de operações	Brasil		
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	13		
	102-6	Mercados atendidos	13		
	102-7	Porte da organização	13		
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	13		
	102-9	Cadeia de fornecedores	38		
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve		
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	20-24		
	102-12	Iniciativas externas	20		
	102-13	Participação em associações	16		
	Estratégia			Página e ou URL	Omissões
	102-14	Declaração do mais alto executivo	6		
	Ética e Integridade			Página e ou URL	Omissões
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	8			

		Governança	Página e ou URL	Omissões	
		102-18	Estrutura de governança	22	
		Engajamento dos Stakeholders	Página e ou URL	Omissões	
		102-40	Lista de grupos de stakeholders	9	
		102-41	Acordos de negociação coletiva	57	
		102-42	Identificação e seleção de stakeholders	9	
		102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	9	
		102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	10	
		Práticas de Relato	Página e ou URL	Omissões	
		102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	16	
		102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	8	
		102-47	Lista de tópicos materiais	10	
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016		102-48	Reformulações de informações	A medição do índice “sinistralidade” foi alterada para o conceito de “despesas médicas”, em função de considerar o período do relatório	
		102-49	Alterações no relato	Não houve	
		102-50	Período coberto pelo relatório	8	
		102-51	Data do relatório mais recente	Abril de 2021	
		102-52	Ciclo de emissão de relatórios	8	
		102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	8	
		102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	8	
		102-55	Sumário de conteúdo da GRI	65	
		102-56	Verificação externa	Não houve	

Tópicos Materiais				
Norma GRI	Conteúdo		Página e ou URL	Omissões
Tema Material: Desempenho Econômico				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	42	
	103-3	Avaliação da formade gestão	42	
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	77	
Tema Material: Integridade e Combate a Corrupção				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	23	
	103-3	Avaliação da formade gestão	23	
GRI-205 Combate a Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	23	
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	23	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve	
Tema Material: Energia				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	62	
	103-3	Avaliação da formade gestão	62	
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	62	
Tema Material: Atração e Retenção				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	56	
	103-3	Avaliação da formade gestão	56	
"GRI-401 Emprego 2016"	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	56	

Tema Material: Saúde e segurança no trabalho				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	55	
	103-3	Avaliação da formade gestão	55	
"GRI-403 Saúde e segurança do trabalho 2018"	403-9	Acidentes de trabalho	55	
Tema Material: Capacitação e Educação				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	56	
	103-3	Avaliação da formade gestão	56	
"GRI-404 Capacitação e Edu- cação 2016"	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	56	
Liberdade de expressão				
Tema Material: Inovação				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	42	
	103-3	Avaliação da formade gestão	42	
		Ações de Inovação	42	
Tema Material: Sinistralidade				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	42	
	103-3	Avaliação da formade gestão	42	
		índice de Sinistralidade	42	
Tema Material: Comunicação e relacionamento com as UnimedS do Estado de São Paulo				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	58	
	103-3	Avaliação da formade gestão	58	
		Número de Ações no ano	58	

Tema Material: Qualificação dos prestadores de serviço e rede credenciada				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	47	
	103-3	Avaliação da formade gestão	47	
		Qualificação e Análise da Rede	47	
Tema Material: Satisfação do Cliente				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	31	
	103-3	Avaliação da formade gestão	31	
		índice de Satisfação do Cliente	31	
Tema Material: Clima Organizacional				
"GRI-103 Forma de Gestão 2016"	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	10	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	53	
	103-3	Avaliação da formade gestão	53	
		Resultado da Pesquisa de Clima	53	

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 2021. 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 2021 a Unimed Fesp era constituída por 76 Unimeds filiadas à Fesp, que são compostas por 6 Federações Intrafederativas (regionais) e 70 Unimeds Singulares (locais).

Economia e o Mercado de Saúde Suplementar

Era esperado que o ano de 2021 seria de forte recuperação da economia doméstica.

O Brasil passou períodos difíceis, mas, felizmente as condições são muito melhores agora, com o avanço da vacinação. Apesar do grande atraso nas entregas de vacinas, o brasileiro abraçou a vacinação.

A inflação atingiu fortemente o país, impactando diretamente a vida da população mais pobre. O Real chegou a se desvalorizar em relação ao dólar em 38% até novembro e impactou os preços dos alimentos. A cesta básica do brasileiro teve um aumento de preços da ordem de 56%.

Com a inflação medida pelo IPCA próxima de 10%, o Banco Central acelerou os aumentos da Taxa Selic. Em janeiro a taxa estava em 2,0% e encerrou o ano em 9,75%.

Essas medidas implementadas pelo Banco Central impactam diretamente o crédito, ferramenta tão importante para as famílias e até mesmo as empresas demandantes de capital.

Em outubro a taxa de desemprego brasileira foi de 13,2%, além do alto desemprego, a renda média do trabalhador caiu 10,2% influenciado pela alta da inflação. Desta forma o Governo prorrogou o auxílio emergencial chamando-o agora de Renda Brasil.

Para 2022, a taxa de inflação deve diminuir, porém é esperado que o país entre em recessão o que dificulta mais ainda prever um cenário de recuperação interna.

Também teremos eleições ao final do próximo ano trazendo mais dificuldades para o país.

O fim da pandemia – parece estar próximo, certeza não temos, mas recuperação consistente do Brasil e do mundo como um todo, só quando o vírus SARS-COV-19 estiver controlado.

Desempenho econômico-financeiro

A FESP desenvolveu neste exercício, ações sistêmicas de otimização, inovação e reestruturação. A receita total de 2021 atingiu a marca de R\$ 1,9 bilhões sem considerar o efeito do compartilhamento do risco (R\$ 1,3 bilhões), montante este superior ao exercício de 2020 (R\$ 1,1 bilhões). As despesas médicas apurada no exercício foi de 82,8%, superior ao exercício de 2020 que ficou em 77,5%. O resultado auferido no exercício foi de R\$ 51,7 Mi, equivalente a 3,2% do faturamento bruto sem considerar o efeito do compartilhamento conforme RN 430/2017 (em 2020 R\$ 90,8 Mi equivalente a 5,1% do faturamento bruto sem considerar o efeito do compartilhamento conforme RN 430/2017). O Resultado Líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da FESP para R\$ 511,0 milhões, no final de 2021, crescimento de 12,1% no ano. Com relação à Margem de Solvência, calculada com base no percentual de 33% da média dos últimos 36 meses de eventos incorridos e proporcional para 2021 em relação ao total exigido, Com a adoção antecipada em 2020 do Capital baseado em Risco (CBR), conforme previsto na RN 451, o capital regulatório exigido será o maior valor entre os seguintes valores: Capital Base; Margem de Solvência; ou Capital baseado em Risco, exigido a partir de janeiro de 2023. A adoção antecipada teve como incentivo o percentual fixo da margem de Solvência em 75% (para a Operadora que não aderiu, em dez/21 este percentual é 92,045%).



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. A Administração sugere que as sobras permaneçam na cooperativa até constituição integral da Margem de Solvência.

Investimentos

No último exercício, a **FESP** realizou importantes investimentos voltados para a geração de valor e excelência operacional. No que tange à geração de valor, destacam-se a revisão e estruturação da **Superintendência Comercial** e a implementação da primeira fase do **Projeto Salesforce** Comercial (Vendas e Relações Empresariais) e Centro de Acolhimento e Experiência do Cliente (CAEC) que, somada à segunda, prevista para 2022, permitirá à **FESP** uma visão completa da jornada de seus clientes/beneficiários. Quanto à excelência operacional, importante investimento foi o do **Projeto RN452** que a levou a obter o **Nível I** (Excelência de Gestão) e se conformar como a primeira Federação a obtê-lo. Também se destaca o **Projeto Home-Office** que, além dos ganhos de produtividade e satisfação dos colaboradores gerou *savings* anualizados da ordem de R\$ 3 milhões com prazo de retorno de **seis meses**. Por fim, vêm os investimentos nos **Projetos de Segurança da Informação** voltados tanto para a aquisição e implementação de ferramentas de tecnologia, quanto acultramento da organização.

Recursos humanos

Neste ano, a Federação manteve o quadro funcional, finalizando o ano de 2021 com 754 colaboradores, todos 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 2021 foi implantado 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, entrega de notebooks e headset para uma melhor performance no trabalho.

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 2022, manteremos o nosso quadro de colaboradores, bem como continuaremos a investir na saúde e bem-estar dos nossos colaboradores.

Perspectivas e planos da Administração

Para 2022 estão previstos investimentos nos projetos de continuidade de negócios com destaque para a implementação de um novo **Data Center baseado em nuvem e colocation** que, além de maior segurança e conformidade aos padrões de grandes clientes, proporcionará maior flexibilidade, tanto para expansões quanto para retrações. Ações voltadas à **Segurança da Informação** também estão previstas em continuidade àquelas em andamento – em especial criptografia das bases de dados e anonimização. Destacam-se também projetos voltados à utilização de **Inteligência Artificial (IA)** tanto na auditoria prévia quanto na análise de contas médicas. Prevê-se, também, o início do projeto que levará a **FESP** a tornar-se uma empresa orientada a dados (**FESP Data-driven**) o que lhe permitirá antecipar-se à novos padrões de comportamento e tendências mais gerais a partir das possibilidades que os métodos de predição proporcionam. Finalmente, estão previstos importantes investimentos nos projetos do **Núcleo de Atenção à Saúde (NAS)** que enfatizam a experiência do paciente e de todos os envolvidos em sua linha de cuidado durante toda sua jornada com a FESP como, por exemplo, atendimento de pacientes com prescrição de assistência domiciliar, entrega de insumos, modelo de atendimento da atenção primária em domicílio aos idosos acima de 80 anos, entre outros.

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 2021 para a obtenção de nossos resultados.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2022.

A Administração.



KPMG Auditores Independentes Ltda.

Rua Verbo Divino, 1400, Conjuntos 101, 201, 301 e 401,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP

Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo - SP - Brasil

Telefone 55 (11) 3940-1500

kpmg.com.br

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

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

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Cooperativa), identificadas como controladora e consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à Cooperativa e suas controladas, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

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

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas

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

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

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

Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras

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

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

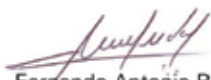
- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- 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 ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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

São Paulo, 17 de fevereiro de 2022

KPMG Auditores Independentes Ltda
CRC SP014428/O-6



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

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

Balancos patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2021 e 2020

(Em milhares de reais)

Ativo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
Circulante					
Disponível	5	736.658	672.607	740.494	672.786
Realizável		43.826	54.136	45.188	54.437
		692.832	618.471	695.306	618.349
Aplicações financeiras	5	503.142	422.212	505.398	422.212
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		210.922	203.124	210.922	203.124
Aplicações livres		292.220	219.088	294.476	219.088
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	122.727	116.232	122.727	116.232
Contraoperações pecuniárias a receber		117.497	111.537	117.497	111.537
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		4.737	4.640	4.737	4.640
Operadoras de planos de assistência à saúde		493	55	493	55
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	1.531	1.026	1.531	1.026
Despesas diferidas		1.334	2566	1.334	2566
Créditos tributários e previdenciários	8	47.128	53.187	47.325	53.280
Bens e títulos a receber	9	14.155	21.491	14.176	21.276
Despesas antecipadas		2.815	1757	2.815	1757
Não circulante					
Realizável a longo prazo		161.108	147.679	158.169	147.454
Aplicações financeiras	5	57.548	55.016	57.548	55.016
		20.827	7.118	20.827	7.118
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		20.827	7.118	20.827	7.118
Títulos a receber	9	20.512	22.049	20.512	22.049
Depósitos judiciais e fiscais	10	14.829	19.910	14.829	19.910
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	9	1.380	5.939	1.380	5.939
Investimentos	11	68.564	61.844	65.620	61.617
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		58.705	53.533	55.761	53.306
Participações societárias pelo método de custo		9.859	8.311	9.859	8.311
Imobilizado	12	17.663	17.385	17.663	17.385
		12.706	12.947	12.706	12.947
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		4.955	4.347	4.955	4.347
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		2	91	2	91
Outras imobilizações: não hospitalares	13	17.333	13.434	17.338	13.436
Intangível					
Total do ativo		897.766	820.286	898.663	820.240

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

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

Balancos patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2021 e 2020

(Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
Passivo					
Circulante					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	328.805	306.939	329.036	306.704
Provisão de prêmios/ contraprestações		174.454	191.733	174.454	191.733
Provisão para remissão		3.028	2.627	3.028	2.627
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		3.028	2.627	3.028	2.627
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. Assist.		13.162	16.468	13.162	16.468
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		33.528	47.281	33.528	47.281
Débitos de operações de assistência à saúde		124.736	125.357	124.736	125.357
Débitos com Oper. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora		109.146	71.699	109.146	71.699
Tributos e encargos sociais a recolher	15	9.661	-	9.661	-
Empréstimos e financiamentos	16	9.379	7.688	9.423	7.711
Débitos diversos	17	-	8.079	-	8.079
		26.165	27.740	26.352	27.482
Não circulante					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	14	57.966	58.050	57.966	58.050
Provisão para remissão		11.904	19.826	11.904	19.826
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		3.513	3.587	3.513	3.587
Provisões judiciais	18/19	8.391	16.239	8.391	16.239
Débitos diversos	17	41.856	32.909	41.856	32.909
		4.206	5.315	4.206	5.315
Patrimônio líquido					
Capital social	20	510.995	455.297	511.293	455.053
Reservas de lucros		144.187	144.187	144.187	144.187
À disposição da AGO		311.533	225.342	311.533	225.342
Participação de não controladores		55.275	85.768	55.573	85.524
		-	-	368	433
Total do passivo e do patrimônio líquido		897.766	820.286	898.663	820.240

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 2021 e 2020

(Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde					
Ingressos com operações de assistência à saúde			655.954	590.406	655.954
Ingressos de contraprestações líquidas	4s	623.117	680.117	623.117	680.117
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		623.444	683.034	623.444	683.034
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(327)	(2.917)	(327)	(2.917)
		(32.711)	(24.163)	(32.711)	(24.163)
Eventos indenizáveis líquidos	4s	(311.161)	(293.982)	(311.161)	(293.982)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados		(311.782)	(305.032)	(311.782)	(305.032)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados		621	11.050	621	11.050
Sobra das operações com planos de assistência à saúde		279.245	361.972	279.245	361.972
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		675	380	675	380
Ingressos de assistência à saúde não relacionados e/planos de saúde da operadora		5.782	4.916	6.872	5.760
		2.517	1.801	2.517	1.801
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		231	223	231	223
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médica hospitalar		3.034	2.892	4.124	3.736
Outros ingressos operacionais		(27.633)	(22.369)	(27.633)	(22.369)
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(12.374)	(5.493)	(12.374)	(5.493)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(9.044)	(3.082)	(9.044)	(3.082)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(6.215)	(13.794)	(6.215)	(13.794)
Provisão para perdas sobre créditos		(30.524)	(61.301)	(30.524)	(61.301)
Outros dispêndios operac., de assist. à saúde não relat. e/planos da operadora		227.545	283.598	228.635	284.442
Resultado bruto	21	(36.928)	(41.230)	(36.928)	(41.230)
Dispêndios com comercialização		(168.142)	(163.156)	(168.533)	(163.335)
Dispêndios administrativos	22	25.155	1.073	25.213	1.065
Resultado financeiro líquido	23	27.738	8.788	27.895	8.846
Ingressos financeiros		(2.583)	(7.715)	(2.682)	(7.781)
Dispêndios financeiros		8.400	12.167	8.342	11.909
Resultado patrimonial		(83)	(64)	(83)	(64)
Ingressos patrimoniais		55.947	92.388	56.646	92.787
Dispêndios patrimoniais	24	(2.316)	(509)	(2.599)	(620)
IRPJ	24	(863)	(197)	(981)	(247)
CSLL		(1.057)	(897)	(1.057)	(897)
Participações sobre o resultado		51.711	90.785	52.009	91.023
Sobra líquida do exercício		51.711	90.785	52.009	91.023
Atribuível ao controlador				51.711	90.590
Atribuível a não controladores				298	433

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

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

Demonstrações de resultados abrangentes

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020

(Em milhares de reais)

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	2021	2020	2021	2020
Sobra líquida do exercício	51.711	90.785	52.009	91.023
Resultado abrangente	<u>51.711</u>	<u>90.785</u>	<u>52.009</u>	<u>91.023</u>

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 2021 e 2020

(Em milhares de reais)

	Capital		Reservas					Contingências	Sobras à disposição da AGO	Total	Participação de não controladores	Total
	subscrito	Legal	RATES	FANAE								
Saldos em 01 de janeiro de 2020	144.537	18.336	42.169	6.520			125.414	23.829	360.805	45	360.850	
Destinação das sobras cf. AGO de 20 de março de 2020												
Aumento de reserva com sobras				(6.520)			30.349	(23.829)				
Aumento/Diminuição de capital	(350)								(350)		(350)	
Aumento de reserva com capitalização			4.057						4.057		4.057	
Destinação conforme deliberação AGE 20 de março de 2020				(4.057)			4.057					
Utilização da RATES			(8.600)					8.600				
Sobrem do exercício								90.785	90.785	(195)	90.590	
Constituição de reservas legais e estatutárias		9.078										
Reserva legal – 10%					4.539			(9.078)				
Rates – 5%								(4.539)				
Aumento da participação de não controladores										339	339	
Saldos em 31 de dezembro de 2020	144.187	27.414	38.108	0			159.820	85.768	455.297	189	455.486	
Destinação das sobras cf. AGO de 26 de março de 2021												
Aumento de reserva com sobras				3.987				(85.768)			3.987	
Destinação conforme deliberação AGE 26 de novembro 2021				(3.987)								
Sobrem do exercício										298	52.009	
Constituição de reservas legais e estatutárias												
Reserva legal – 10%		5.171										
Rates – 5%			2.586									
Utilização da RATES			(11.321)									
Aumento da participação de não controladores										189	189	
Saldos em 31 de dezembro de 2021	144.187	32.585	29.373	-			249.575	55.275	510.995	298	511.293	

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

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas
Demonstrações dos fluxos de caixa – método direto
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020
(Em milhares de reais)

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Atividades operacionais				
(+) Recebimento de Planos Saúde	2.024.578	1.757.566	2.024.578	1.757.566
(-) Resgate de Aplicações Financeiras	1.828.444	1.874.212	1.834.828	1.874.212
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	25.629	7.344	25.785	7.344
(-) Outros Recebimentos Operacionais	26.163	244.610	26.830	244.610
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.715.864)	(1.632.894)	(1.715.688)	(1.632.894)
(-) Pagamento de Comissões	(35.793)	(47.537)	(35.793)	(47.537)
(-) Pagamento de Pessoal	(104.446)	(107.953)	(104.446)	(107.953)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(6.672)	(6.773)	(6.672)	(6.773)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(43.260)	(30.705)	(43.260)	(30.705)
(-) Pagamento de Tributos	(20.839)	(12.107)	(20.846)	(12.107)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Civéis/Trabalhistas/Tributárias)	(17.935)	(14.748)	(17.935)	(14.748)
(-) Pagamento de Aluguel	(2.335)	(2.513)	(2.335)	(2.513)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(948)	(652)	(948)	(673)
(-) Aplicações Financeiras	(1.886.944)	(1.886.911)	(1.896.468)	(1.886.911)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(60.073)	(58.521)	(56.249)	(57.939)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	9.705	82.418	11.381	82.979
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS				
(-) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	-	489	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(3.342)	(215)	(3.342)	(215)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(8.400)	(11.662)	(8.427)	(11.662)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(194)	-	(1.271)	(560)
Caixa Líquido das Atividades de Investimentos	(11.936)	(11.877)	(12.551)	(12.437)
Atividades de financiamento				
(-) Integralização de Capital em Dinheiro	-	(350)	-	(350)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos	(8.079)	(16.744)	(8.079)	(16.744)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(8.079)	(17.094)	(8.079)	(17.094)
Varição líquida do caixa e equivalente de caixa	(10.310)	53.447	(9.249)	53.448
CAIXA e EQUIVALENTES CAIXA – Saldo Inicial	54.136	689	54.437	989
CAIXA e EQUIVALENTES CAIXA- Saldo Final	43.826	54.136	45.188	54.437
Ativos Livres no Início do Período (*)	219.088	208.356	219.088	210.090
Ativos Livres no Final do Período (**)	292.220	219.088	294.476	219.088
Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES	73.132	10.732	75.388	8.998

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

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 2021 a Unimed Fesp era constituída por 76 Unimeds Associadas (cooperadas) (76 em 2020).

1.2 Participação em controladas

A Unimed Fesp é controladora, com participação de 99,5%, da COFESP – Corretora de Seguros Ltda., fundada em 17 de abril de 2008 e com sede na cidade de São Paulo SP, que tem objeto social a corretagem de seguros dos ramos elementares; seguros dos ramos de vida, capitalização, planos previdenciários, saúde, responsabilidade civil profissional, veículos e seguros de riscos diversos, e também controladora, com participação de 88%, da Fesppart – Participações S.A., sociedade anônima de capital fechado, fundada em 22 de agosto de 2019 e com sede na cidade de São Paulo SP, dentre seu objeto social está o licenciamento, suporte e manutenção de softwares.

2 Ambiente regulatório

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

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

a. Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram elaboradas conforme os dispositivos da Resolução Normativa ANS nº 435, de 23 de novembro de 2018 e alterações posteriores, e os pronunciamentos técnicos, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), quando referendadas pela ANS.

Essas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria em 17 de fevereiro de 2022.

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) publicou a Norma Brasileira de Contabilidade – ITG 2004/2017 que estabelece critérios e procedimentos específicos de registro das variações patrimoniais e de estrutura das demonstrações financeiras, de avaliação e informações mínimas a serem incluídas em notas explicativas para a entidade cooperativa. A Interpretação dispõe sobre o tratamento contábil decorrente de atos cooperativos e atos não cooperativos, que foram denominados ingressos/dispêndios e receitas/custos/despesas e consolidam o conceito, o conteúdo, a estrutura e a nomenclatura da demonstração de resultados, que passou a ser denominada demonstração de sobras e perdas. As determinações contidas nesta interpretação se aplicam a todo o tipo de cooperativa, no que não for conflitante com as determinações de órgãos reguladores. As informações adaptadas aos padrões de apresentação preconizados pelo CFC estão apresentadas na Nota Explicativa nº 27.

b. Base para preparação

Na elaboração das presentes demonstrações financeiras foi observado o modelo de publicação contido na Resolução Normativa nº 435/18, sendo apresentadas segundo os critérios de comparabilidade estabelecidos pelo Pronunciamento CPC 26 (R1) – Apresentação das Demonstrações Contábeis.

c. Continuidade

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

d. Base para mensuração

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

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

e. Base de consolidação

A Operadora é controladora das seguintes empresas:

	<u>Participação acionária</u>	
	2021	2020
Controladas diretas		
COFESP – Corretora de Seguros Ltda	99,50%	99,50%
Fesppart – Participações S.A	88%	88%
Coligadas		
Unimed Seguradora S.A.	0,30%	0,30%
Unimed Participações S.A.	3,36%	3,36%

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

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.

f. Moeda funcional e moeda de apresentação

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

g. Uso de estimativas e julgamentos

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

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

4 Principais políticas contábeis

a. Apuração das sobras ou perdas

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

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

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

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

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

b. Caixa e equivalentes de caixa (disponível)

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

c. Aplicações financeiras

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

- Valor justo por meio do resultado: um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação e seja designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ativos financeiros são designados pelo valor justo por meio do resultado se a Operadora gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e vendas baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos.
- Ativos financeiros disponíveis para venda: são ativos financeiros que são designados como disponíveis para venda ou não são classificados em nenhuma das categorias destacadas. Esses ativos financeiros são registrados pelo valor justo e as mudanças, que não sejam perdas por redução ao valor recuperável, são reconhecidas em outros resultados abrangentes e apresentadas dentro do patrimônio líquido, líquida dos efeitos tributários.

- Ativos financeiros mantidos até o vencimento: os títulos classificados como “mantidos até o vencimento” são avaliados pelo valor investido, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.
- Empréstimos e Recebíveis: são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os recebíveis da Operadora compreendem as contas a receber de clientes (créditos de operações com planos de assistência à saúde).

Determinação do valor justo

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

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

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

d. Avaliação do valor recuperável dos ativos financeiros

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

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

e. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

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

Em 2020 a Operadora atendeu as determinações da ANS (Comunicado nº 85, de 31/08/2020), que estabeleceu a suspensão da aplicação das parcelas dos reajustes de planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020, as quais não foram aplicadas para fins de cobrança ao beneficiário naquele exercício, mas emitidas em cumprimento ao regime de competência, sendo registrados tais valores de acordo com a orientação sobre a contabilização emitida pela ANS em 08/10/2020 e com previsão de recomposição dos reajuste a partir de janeiro de 2021 diluídas em 12 parcelas mensais e/ou menores parcelas, desde que haja concordância entre as partes (Comunicado nº 87 de 26 de novembro de 2020). Estes valores constantes da receita de contraprestações do exercício de 2020, em atenção ao regime de competência, estão compostos de acordo com os montantes do quadro a seguir:

Conta contábil/especificação	2021	2020
Valor suspenso de cobrança em 2020 (saldo conta 123911088)		
Planos Coletivos por Adesão	250	3.029
Planos Coletivos Empresariais	-	1.047
Valor total da receita de contraprestação (preço preestabelecido)	250	4.076

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

A provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber foi constituída a partir da avaliação das bases históricas de inadimplência, prazos de recebimento e volumes de perdas incorridas, sendo o montante considerado suficiente pela Administração.

g. Investimentos

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

h. Imobilizado

Compreendido, basicamente, pelo edifício administrativo e sua infraestrutura de instalações e os equipamentos de informática. O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente 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.

i. Intangível

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

j. Impairment de ativos não financeiros

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

k. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas são constituídas de acordo com notas técnicas atuariais e determinações contidas na Resolução Normativa - RN nº 209 de 22 de dezembro de 2009 e alterações posteriores.

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

- A Provisão de eventos a liquidar para o SUS abrange os ressarcimentos ao SUS que são notificados à Operadora e ainda não cobrados pela ANS, multiplicados pelo percentual histórico de cobrança (%hc), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados, com base nos ABIs emitidos até 120 dias anteriores ao mês de referência. Abrange também o valor total cobrado e não pago pela Operadora, relativo a débitos inscritos em Dívida Ativa ou não, atualizados com multa, juros e encargos legais até o último dia útil do mês de referência. Os valores de ressarcimento ao SUS a serem registrados são disponibilizados mensalmente na página da ANS.
- A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos ocorridos e avisados pelas Cooperativas Unimed e prestadores de serviços médicos até a data do encerramento do exercício.
- A provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) é calculada conforme nota técnica atuarial com a finalidade de fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços de saúde.
- Provisão de Remissão calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. Foi estabelecida pela RN nº 104 da ANS e constituída pelo valor definido por laudo técnico atuarial, calculada com base em nota técnica devidamente aprovada pelo Órgão Regulador.

RN nº 442/2018

Em 20 de dezembro de 2018, a Resolução Normativa RN nº 393/2015, que dispõe sobre critérios de constituição de Provisões Técnicas no mercado de operadoras de planos de assistência à saúde, através da Resolução Normativa RN nº 442, foi alterada, passando a instituir: (i) a constituição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, referente à estimativa do montante de eventos originados no Sistema Único de Saúde, que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora; (ii) a constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestação – PIC, referente à insuficiência de contraprestação para a cobertura dos eventos a ocorrer, quando constatada; (iii) o Teste de Adequação de Passivo (TAP) foi estabelecido pela ANS com vigência a partir de 1º de janeiro/2020, e tem como objetivo avaliar as obrigações decorrentes dos contratos de assistência à saúde em pré-pagamento que estão vigentes na data de execução do teste.

O TAP é elaborado com base em premissas atuais, realistas, as quais são aplicadas com o objetivo de produzir as melhores estimativas correntes para os fluxos de caixa futuro. A projeção foi realizada de acordo com as regras e parâmetros definidos nos itens 9.1.4, 10.12.2 e 10.12.2.1 anexo Capítulo I – Normas Gerais da RN 435/2018 e alterações vigentes. Para determinação das estimativas correntes dos fluxos de caixa futuros, a carteira foi segmentada de acordo com a orientação da norma e foram consideradas premissas de envelhecimento e mortalidade da população, variação de custos médicos, das receitas e das despesas. Os fluxos futuros foram trazidos a valor presente utilizando-se a estrutura a termo de taxas de juros (ETTJ) livre de risco, divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) e. O teste realizado na data-base de 31 de dezembro de 2021 apresentou fluxos positivos para os contratos coletivos empresariais e para os contratos coletivos por adesão e fluxo negativo de R\$ 3.647 para os contratos individuais e familiares, originando um resultado consolidado positivo de R\$ 103.801, que atesta a capacidade da Companhia de arcar com as obrigações assumidas contratualmente.

A referida resolução entrou em vigor em 1º de janeiro de 2020, e os impactos decorrentes da aplicação da referida Norma, são os que se seguem:

- Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, apurado conforme as informações disponibilizadas pela Agencia 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 2021 é de R\$ 9.536 mil, com o impacto de aproximadamente 1,87% do Patrimônio Líquido, o qual representa 24/36 avos, conforme relatório divulgado pela ANS.
- Provisão para Insuficiência de Contraprestação – PIC – A Companhia procedeu ao cálculo da referida provisão de acordo com os requerimentos da RN 442/18 e não foi identificado insuficiência, portanto, nenhuma provisão foi constituída.

l. Ativos e passivos contingentes (Provisões)

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

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

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

m. Benefícios aos empregados

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

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

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

Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 22.

n. Empréstimos e financiamentos

Os empréstimos e os financiamentos são inicialmente reconhecidos pelo valor da transação, ou seja, pelo valor recebido das instituições financeiras, incluindo os custos da transação. Após o reconhecimento inicial, estão sujeitos a juros e são mensurados subsequentemente pelo custo

amortizado, utilizando o método de taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração do resultado no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização pelo método da taxa de juros efetivos.

o. Cotas de cooperados

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

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

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Unimed Fesp e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Unimed Fesp possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo.

São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas (*impairment*) quando necessário.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

q. Ingresso operacional

Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos

Por determinação da ANS, são classificados como “contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde” o resultado líquido dos ingressos (receitas), deduzidas às variações das provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registradas por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação e modalidade de cobertura.

A apropriação dos ingressos observa o regime de competência de exercícios considerando:

- (i) Nos contratos com preços preestabelecidos, o período de cobertura contratual; e
- (ii) Nos contratos com preços pós-estabelecidos, a data em que se fazem presentes os fatos geradores do ingresso.

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre quando do recebimento das respectivas contas e através da constituição de provisão como referido na nota 14.

Os demais ingressos e dispêndios observam o regime de competência de exercícios para o seu reconhecimento.

Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

Os ingressos financeiros abrangem receitas de juros sobre fundos investidos. O ingresso de juros é reconhecido no resultado, através do método dos juros efetivos.

Os dispêndios financeiros abrangem juros sobre empréstimos e financiamentos reconhecida pelos juros incorridos até a data do balanço.

r. Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido Atos não cooperativos

O imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras, mais adicional de 10% sobre a parcela do lucro tributável que excede a R\$ 240 ao ano. A contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras.

s. Gerenciamento de riscos

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

Riscos qualitativos

Risco operacional

Definição

O Risco Operacional é definido como a possibilidade de eventuais situações de perdas ocasionadas por falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, além de eventos externos.

Risco legal

Definição

O Risco Legal deve englobar todas as ameaças as quais a empresa está vulnerável, em decorrência do mal cumprimento da legislação vigente, além de interpretação errônea de dispositivo legais, acompanhamento desorganizado das obrigações e transações fraudulentas.

Risco de imagem

Definição

O Risco de Imagem, é uma categoria do risco operacional, decorrente de práticas internas, eventos de risco e fatores externos que possam gerar percepções negativas da Instituição por parte dos clientes, contrapartes, sócios e parceiros comerciais, acarretando impactos negativos na percepção da marca ou em perdas financeiras.

Risco ambiental

Definição

O Risco Ambiental podem ser agentes físicos, químicos ou biológico, podendo causar danos saúde do profissional em função da sua natureza, concentração, intensidade, tempo de exposição ou falta de equipamento de proteção apropriados.

Risco estratégico

Definição

O Risco Estratégico está relacionado às perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequação de processos que afetam a estratégia de negócio ou os objetivos estratégicos da empresa.

Gerenciamento dos riscos

O Processo de gerenciamento dos riscos qualitativos na Unimed FESP, está estruturado da seguinte forma:

Identificação dos riscos

Uma vez mapeados os processos e subprocessos, é preciso identificar quais são os eventos de riscos que podem afetar o alcance dos objetivos da Unimed Fesp, bem como o ambiente de controles necessário para gerir estes eventos. Sendo assim, o principal objetivo dessa atividade é identificar os riscos dos processos, bem como seus respectivos fatores, impactos e probabilidades de ocorrência. Esse processo é realizado em conjunto com os Agentes de Compliance e validado com os Gestores.

Classificação dos riscos

Identificados os fatores de riscos, seus impactos e probabilidades de ocorrência, estes devem ser classificados de acordo com o Dicionário de Riscos da Unimed Fesp, o qual está dividido em nove tipos de riscos, Operacional, Legal, Imagem, Ambiental, Estratégico, Subscrição, Crédito e Mercado.

Avaliação dos riscos

Nesta etapa, avalia-se a probabilidade de o evento de risco ocorrer, considerando as escalas Rara – Eventual – Frequente x o Impacto caso o risco venha se materializar, considerando as escalas Baixo – Moderado – Alto.

Riscos quantitativos

Risco de crédito

O Risco de Crédito é definido como a possibilidade de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na negociação e aos custos de recuperação.

Tratamento

As áreas de Gestão de Risco, Compliance e Financeira, deverão realizar as seguintes atividades para identificação de eventuais riscos:

- Mapeamento do risco de crédito nos processos de Due Diligence;
- Sistemática de mensuração do risco de crédito das pessoas jurídicas para contratação de planos de saúde coletivos;

- Acompanhamento do limite da exposição;
- Visualização dos percentuais de alocação e de concentração;
- Completa análise de cenários de stress;
- Simulação de carteiras de ativos e passivos;
- Simulação de carteiras de derivativos;
- Reanálise dos riscos, mensalmente.

Riscos Mercado

O Risco de Mercado está relacionado aos retornos esperados de investimentos em decorrência de variação em taxas de juros, câmbio, índice de inflação e comportamento de mercado dado a incerteza de ativos e passivos.

Tratamento

A área Financeira, realiza as seguintes atividades para identificação de eventuais riscos:

- Análise do cenário econômico, com horizonte mínimo de dois anos, com recomendações de efeitos esperados nos seus ativos e passivos, considerando as principais variáveis macroeconômicas, tais como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis, cotações de ações, taxa de desocupação e variação do Produto Interno Bruto (PIB);
- Análise de intervalo de confiança;
- Análise de limite de exposição e V@R nos diversos fatores de risco;
- 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 ao processo de precificação indevido ou na estimativa incorreta das provisões técnicas.

Tratamento

A área de Gestão de Atuária, deve realizar as seguintes atividades para identificação e tratamento de eventuais riscos:

- Seguir as diretrizes da Norma de Subscrição (NO 1475-01) para controle do risco, prevendo ações antes da assunção do risco;
- Precificação segmentada por perfil de risco (economia, atividade, tamanho de empresa, entre outros);
- Implantação checagem contato versus proposta, considerando tipo de contratação, elegibilidade, perfil etário, abrangência e rede coberta;
- Definição de alçadas para concessão de descontos, retirada de agravos e/ou carência, bem como critérios de remuneração de intermediação;
- Análise de valores a pagar e a receber, resultados e avaliações qualitativas de custo-benefício das operações de seguros, resseguros e/ou compartilhamento de gestão de risco com outras operadoras;

- Análise da Evolução de sinistralidade, frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem, no mínimo, os principais contratos coletivos por faturamento e quantidade de beneficiários e contratos individuais;
- Análise da evolução da sinistralidade frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários;
- Reanálise dos riscos mensalmente.

Adicionalmente, o risco decorrente da possibilidade de perda pelo não recebimento dos valores contratados, devido a inadimplemento de clientes é minimizado pela concentração de recebimentos na modalidade de pré-pagamento e diversificação da carteira.

Em 31 de dezembro de 2021 e 2020, a carteira de aplicações da Operadora está alocada nas instituições com as seguintes classificações de risco:

Rating	2021		2020	
	Valor	Part. %	Valor	Part. %
AAA	60.892	11%	54.968	11%
AA	118.871	21%	138.979	29%
BB	-	-	15.095	3%
Subtotal	179.763	32%	209.042	43%
Sem Classificação	10.042	2%	20.033	4%
Fundos de Investimentos	326.238	57%	253.327	53%
Notas do Tesouro Nacional -B	51.552	9%	-	-
Subtotal	387.832	68%	273.360	57%
Caixa e Bancos	200	-	1.065	-
Exposição ao risco de crédito de aplicações financeiras	567.795	100%	483.466	100%
Contraprestações e intercâmbio a receber	124.258		117.258	
Total de exposição ao risco de crédito	686.823		596.029	

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.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

Tratamento

A Operadora, através da área Jurídica, acompanha a realização e formatação dos contratos firmados bem como a revisão e atualização periódica da documentação. Adicionalmente, por meio das áreas Jurídica e Riscos, acompanha permanentemente as mudanças relacionadas à legislação.

Risco de liquidez

Definição

Risco de liquidez está associado à possibilidade de falta de recursos para honrar os compromissos assumidos em função do descasamento entre os ativos e passivos.

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

Liquidez	2021	% Carteira	2020	% Carteira
Imediata	243.837	43%	148.976	31%
De 1 a 30 dias	61.350	11%	212.340	44%
De 31 a 90 dias	68.308	12%	33.671	7%
De 91 a 240 dias	46.628	8%	80.296	17%
De 241 a 360 dias	46.015	8%	-	1%
Acima de 360 dias	<u>101.457</u>	18%	<u>7.118</u>	0%
Subtotal	<u>567.595</u>	100%	<u>482.401</u>	100%
Caixa e bancos	<u>200</u>	-	<u>1.065</u>	-
Total	<u>567.795</u>	100%	<u>483.466</u>	100%

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

Casamento de ativos e passivos (individual)

	sem vencimento	a vencer até 1 ano	Acima de 1 ano	Total
Aplicações Financeiras	326.238	153.736	87.621	567.595
Caixa e bancos	200	-	-	200
Crédito de operações com planos de assistência à saúde	3.509	119.218	-	122.727
Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos da Operadora	969	562	-	1.531
Despesas diferidas	-	1.354	-	1.354
Bens e títulos a receber e outros créditos	14.155	-	21.892	36.047
Total dos ativos financeiros	344.871	274.870	109.513	729.454
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	-	174.454	11.904	186.358
Débitos de oper. assist. à saúde	3.509	105.637	-	109.146
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion	9.661	-	-	9.661
Tributos e contribuições a recolher	-	9.379	-	9.379
Débitos diversos	-	26.165	4.207	30.372
Total dos passivos financeiros	13.170	315.635	14.885	343.690

Risco de Subscrição

Definição

Risco de Subscrição está relacionado à possibilidade de ocorrência de um evento que acarrete ou possa acarretar em uma situação econômica contrária quanto às incertezas existentes na estimativa das provisões técnicas, bem como a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, ser maior que o montante de contraprestações a ser recebido.

Concentração de riscos

A carteira está composta por sua maioria em contratos coletivos na modalidade pré-estabelecidos, conforme apresentado abaixo:

Distribuição das contraprestações Líquidas por modalidade de plano e distribuição dos eventos por tipo de atendimento:

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

(Em milhares de Reais)

	2021	2020
Modalidade de Preço	<u>1.887.231</u>	<u>1.806.183</u>
Empresariais coletivos - Pós-Estabelecido	602.564	465.486
Empresariais coletivos - Pré-Estabelecido	1.284.667	1.340.697
Corresponsabilidade Cedida RN 430 – Pós	(1.030.756)	(909.959)
Corresponsabilidade Cedida RN 430 - Pré	<u>(233.031)</u>	<u>(213.190)</u>
 Total Contraprestações	<u>623.444</u>	<u>683.034</u>
	2021	2020
Eventos indenizáveis líquidos		
Intercâmbio	192.532	194.650
Rede credenciada	109.587	103.631
Ressarcimento ao SUS	3.230	3.721
Reembolso	<u>6.433</u>	<u>3.030</u>
Total eventos conhecidos ou avisados	311.782	305.032
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	<u>(621)</u>	<u>(11.050)</u>
Total Eventos indenizáveis líquidos	<u>311.161</u>	<u>293.982</u>

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								
	Impacto no resultado e no patrimônio líquido em 2020								
	Contraprestações Líquidas	Índice de sinistralidade	Eventos	+5p.p	RS	Impacto DRE	-5p.p	RS	Impacto DRE
Pré-estabelecido	1.284.667	83%	1.066.274	88%	1.130.507	(64.233)	78%	1.002.040	(44.234)
Impacto no Patrimônio Líquido (*)						(1.631)			1.123

(*) 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 (7,47%).

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 2021 o total de contraprestações com preço pós-estabelecido foi de R\$ 602.564 e o total de eventos foi de R\$482.051.

5 Aplicações financeiras, caixa, bancos e equivalente de caixa

5.1 Caixa, banco e equivalente de Caixa

Controladora

	2021			2020	
	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Caixa/bancos conta movimento	200	-	200	200	1.065
Operações Compromissadas	43.626	-	43.626	43.626	53.071
Total	43.826	-	43.826	43.826	54.136

Consolidado

	2021			2020	
	Valor do Custo amortizado	Ajuste a valor justo	Valor justo	Valor Contábil	Valor Contábil
Caixa/bancos conta movimento	201	-	201	201	1.075
Operações Compromissadas	44.987	-	44.987	44.987	53.362
Total	45.188	-	45.188	45.188	54.437

5.2 Aplicações financeiras

Controladora

		2021			2020	
	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 (para negociação):						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	70.879	-	70.879	70.879	142.750
Quotas de fundos de investimentos	2	321.598	-	321.598	321.598	253.326
Total		392.477	-	392.477	392.477	396.076
Mantido até vencimento						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	51.851	(33)	51.818	51.851	26.136
Letras Financeiras	2	28.089	(328)	27.761	28.089	7.118
Notas do Tesouro Nacional SérieB-NTN-B	2	51.552	(1.566)	49.986	51.552	-
Total		131.492	(1.927)	129.565	131.492	33.254
Total das Aplicações		523.969	(1.927)	522.042	523.969	429.330

Consolidado

		2021			2020	
	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 (para negociação):						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	70.879	-	70.879	70.879	142.750
Quotas de fundos de investimentos	2	323.854	-	323.854	323.854	253.326
Total		394.733	-	394.733	394.733	396.076
Mantido até vencimento						
Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB	2	51.851	(33)	51.818	51.851	26.136
Letras Financeiras	2	28.089	(328)	27.761	28.089	7.118
Notas do Tesouro Nacional SérieB-NTN-B	2	51.552	(1.566)	49.986	51.552	-
Total		131.492	(1.927)	129.565	131.492	33.254
Total das Aplicações		526.225	(1.927)	524.298	526.225	429.330

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020, não houve reclassificações entre as categorias dos referidos ativos financeiros, inclusive os ativos mantidos até o vencimento. A tabela anterior apresenta instrumentos financeiros registrados pelo valor justo, utilizando um método de avaliação.

Em 2021, criou-se o Fundo de Contingência Assistencial das Cooperativas Unimed do Sistema Paulista, aprovado pelo Conselho de Administração em março de 2021 com contribuições das Unimed aderentes a ele.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

Os investimentos são alocados no Fundo Itaú Corp Plus DI, fundo de crédito privado e com classificação de baixo risco, que proporciona aos cotistas a possibilidade de resgate imediato.

Os diferentes níveis de hierarquia do valor justo foram definidos como a seguir:

- **Nível 1:** Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos e passivos idênticos;
- **Nível 2:** *Inputs*, exceto preços cotados, incluídas no Nível 1 que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços);

Em junho de 2021 a Fesp fez sua adesão a Resolução Normativa 467 de 29/04/2021, que permite que operadoras com regularidade econômico-financeira sejam autorizadas a movimentar todos seus ativos garantidores, inclusive os ativos garantidores vinculados (dispensando a necessidade da autorização para as movimentações das aplicações financeiras).

Parte dos saldos das aplicações são oferecidos como garantia de lastro das provisões técnicas. A garantia financeira corresponde aos ativos disponíveis para lastrear as provisões de eventos a liquidar em aberto e que tenham sido avisados a mais de 30 dias, conforme os critérios dispostos nas Resoluções Normativas nºs 227/10 e 392/15, que regulamentam o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde.

Garantias financeiras x Provisões técnicas – Controladora

	2021	2020
(A) Aplicações financeiras garantidoras	231.749	210.242
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	6.541	6.214
Eventos ocorridos e não avisados – PEONA	115.200	117.975
Eventos ocorridos e não avisados – PEONA – SUS	9.536	7.382
Eventos a liquidar avisados há mais de 30 dias	9.009	18.374
Redução dos Eventos SUS pelo índice de adimplência	(5.125)	(5.225)
Eventos a liquidar avisados até 30 dias	24.518	34.317
(B) Necessidade de ativos garantidores:	159.679	179.037
Suficiência de lastro de ativos garantidores: (A) – (B)	72.070	31.205

Movimentação das aplicações financeiras e equivalentes de caixa

Composição

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Disponível	43.826	54.136	45.188	54.437
Caixa/bancos	200	1.065	201	1.075
Equivalentes de caixa	43.626	53.071	44.987	53.362
Aplicações financeiras	523.969	429.330	526.225	429.330
Total	567.795	483.466	571.413	483.767
	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Saldo início do exercício	483.466	462.358	483.767	462.359
Aplicações	1.886.944	1.886.911	1.896.468	1.886.911
Resgates	(1.828.444)	(1.874.212)	(1.834.828)	(1.873.922)
Rendimento – nota 23	25.629	7.344	25.785	7.344
Saldo final do exercício	567.595	482.401	571.212	482.692
Caixa /Bancos	200	1.065	201	1.075
Total	567.795	483.466	571.413	483.767

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde (controladora e consolidado)

a. Composição do Saldo

	2021	2020
Faturas a receber das contraprestações dos planos de assistência a saúde	43.335	45.556
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(54)	(49)
Contraprestação pecuniária a receber	43.281	45.507
Participação dos beneficiários em eventos	4.738	4.641
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1)	(1)
Participação dos beneficiários em eventos	4.737	4.640
Contraprestações a faturar (*)	70.457	61.954
Outros créditos	3.759	4.076
Outros créditos de operações de planos de saúde	74.216	66.030
Contraprestação Corresponsabilidade Assumida	550	55
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(57)	
Operadoras de planos de assistência à saúde	493	55
Total	122.727	116.232

- (*) 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 3b.

b. Idade dos saldos

Créditos com operações com planos de saúde

	2021	2020
A vencer	120.924	102.037
Vencidos de 1 a 30 dias	1.264	7.157
Vencidos de 31 a 60 dias	162	3.456
Vencidos de 61 a 90 dias	116	2.773
Vencidos há mais de 90 dias	373	858
Subtotal	122.838	116.281
Provisão para perdas sobre créditos	(112)	(49)
Total	122.727	116.232

7 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora (controladora e consolidado)

	2021	2020
Intercâmbio Eventual		
Receita de prestação de serviços não relacionados a Plano de Saúde	126	412
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(15)	(56)
Operadoras de planos de assistência à saúde	111	356
Fundo Custo Custeio de Medicamentos	968	-
Intercambio a Faturar	452	670
Total	1.531	1.026

a. Idade dos saldos

	2021	2020
Intercâmbio Eventual		
A vencer	1.523	800
Vencidos de 1 a 30 dias	7	83
Vencidos de 31 a 60 dias	1	38
Vencidos de 61 a 90 dias	-	105
Vencidos há mais de 90 dias	15	56
Subtotal	1.546	1.082
Provisão para perdas sobre créditos	(15)	(56)
Total	1.531	1.026

8 Créditos tributários e previdenciários

a. Composição do Saldo

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
IRRF a compensar	2.805	9.512	2.805	9.551
PIS e COFINS	32.529	23.821	32.529	23.821
IRPJ e CSLL	11.722	19.786	11.919	19.840
ISS	72	68	72	68
	47.128	53.187	47.325	53.280

b. Movimentação de créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Curto prazo				
Saldo no início do exercício	53.187	48.617	53.280	48.714
Constituição	33.150	21.518	33.307	21.744
Atualização Monetária	739	548	739	548
Compensações/crédito tributário	(39.948)	(17.496)	(40.001)	(17.726)
Saldo no final do exercício	47.128	53.187	47.325	53.280

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	
	2021	2020	2021	2020
Curto Prazo				
Estoques	69	88	69	88
Adiantamentos	962	1.837	962	1.857
Outros títulos e créditos a receber				
Títulos a receber	15.718	21.712	15.739	21.477
(-) Provisão para perdas - PPSC (i)	(2.594)	(2.146)	(2.594)	(2.146)
	14.155	21.491	14.176	21.276

Longo Prazo				
Títulos a receber (ii)	20.512	22.049	20.512	22.049
Outros títulos e créditos a receber	1.380	5.939	1.380	5.939
	21.892	27.988	21.892	27.988

- (i) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.
- (ii) Estão representados os valores a receber com acordo judicial e confissão de dívida, específicas de saúde suplementar.

10 Depósitos judiciais e fiscais

	<u>Controladora e consolidado</u>	
	2021	2020
Depósitos judiciais	11.165	15.825
Bloqueios judiciais	3.664	4.085
	<u>14.829</u>	<u>19.910</u>

Existem demandas de natureza cível, conforme nota 18 e 19, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

11 Investimentos (controladora)

a. Composição do saldo pelo método de equivalência patrimonial

	2021	2020
Participações em outras sociedades - controladas	<u>7.440</u>	<u>4.703</u>
Cofesp Corretora de Seguros Ltda. (i)	2.653	2.082
Fesppart – Participações S.A. (ii)	4.787	2.621
Participações societárias - coligadas	<u>51.265</u>	<u>48.830</u>
Unimed Participações S.A.	46.357	44.077
Unimed Seguradora S.A.	4.908	4.753
Participações societárias pelo método de custo	<u>9.859</u>	<u>8.311</u>
Unimed do Brasil	9.444	7.917
Central Nacional Unimed	408	388
Coop. Créd. Mútuo Prof. Área Saúde Grande SP	3	2
Unicred do Estado de São Paulo	4	4
	<u>68.564</u>	<u>61.844</u>

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

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

- (i) Decorrente do investimento realizado na Cofesp avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no acréscimo líquido em 2021 de R\$ 2.653 (R\$ 2.082 em 2020), por conta da aplicação do percentual de 99,5% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2021 totalizava o valor de R\$ 2.666 (R\$ 2.092 em 2020)

	2021	2020
Ativo	2.715	2.154
Passivo	49	62
Patrimônio Líquido	2.666	2.092
Resultado Exercício	574	260

- (ii) Decorrente do investimento realizado na Fesppart avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no investimento líquido de R\$ 4.787 (R\$ 2.621 em 2020) por conta da aplicação do percentual de 88% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2021 totalizava o valor de R\$ 5.440 (R\$ 2.978 em 2020).

	2021	2020
Ativo	5.623	3.184
Passivo	183	206
Patrimônio Líquido	5.440	2.978
Resultado Exercício	2.462	(16)

12 Imobilizado (controladora e consolidado)

a. Composição do saldo

	<u>Controladora e consolidado</u>	
	2021	2020
Terrenos	1.105	1.105
Edificações	11.601	11.842
Aparelhos e Equipamentos	957	1.244
Instalações	35	61
Veículos	575	533
Moveis e Utensílios	478	697
Computadores e Periféricos	2.910	1.812
Outras Imobilizações	2	91
	<u>17.663</u>	<u>17.385</u>

b. Movimentação do custo histórico e da depreciação acumulada – Controladora/Consolidado

Custo histórico	saldos em 31/12/2020	Adições	Baixas	saldos em 31/12/2021
Terrenos	1.105	-	-	1.105
Edificações	15.739	-	-	15.739
Aparelhos e Equipamentos	4.986	47	(8)	5.025
Instalações	1.981	-	(77)	1.904
Veículos	633	366	(314)	685
Moveis e Utensílios	3.615	179	(602)	3.192
Computadores e Periféricos	21.595	2.750	(399)	23.946
Outras Imobilizações	2.272	-	(46)	2.226
	51.926	3.342	(1.446)	53.822
Depreciação Acumulada				
Edificações	(3.897)	(241)	-	(4.138)
Aparelhos e Equipamentos	(3.742)	(331)	5	(4.068)
Instalações	(1.920)	(24)	75	(1.869)
Veículos	(100)	(69)	59	(110)
Moveis e Utensílios	(2.918)	(142)	346	(2.714)
Computadores e Periféricos	(19.782)	(1.646)	392	(21.036)
Outras Imobilizações	(2.182)	(85)	43	(2.224)
	(34.541)	(2.538)	920	(36.159)
Líquido	17.385	804	(526)	17.663

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 2020, 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			2020
	2021	2021	2021	
	Custo	Amortização Acumulada	Total	Total
Software e aplicativos	42.997	25.695	17.302	13.403
Marcas e patentes	31	-	31	31
	43.028	25.695	17.333	13.434

No consolidado ocorreu apenas um aumento de R\$ 5mil Marcas e Patentes na controlada FESPPart.

b. Movimentação do intangível - Controladora

	31/12/2020	Adições	Baixas	31/12/2021
Software e aplicativos	34.903	8.400	(306)	42.997
Marcas e patentes	31	-	-	31
(-) Amortização acumulada	<u>(21.500)</u>	<u>(4.264)</u>	<u>69</u>	<u>(25.695)</u>
	<u>13.434</u>	<u>4.136</u>	<u>(237)</u>	<u>17.333</u>

Na movimentação do consolidado ocorreu um aumento de R\$ 3mil na controlada FESPPart em Marcas e patente que era R\$ 2 mil em 2020 para R\$ 5mil em 2021.

14 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

a. Composição saldo

	<u>Controladora e Consolidado</u>	
	2021	2020
Provisão para remissão	3.028	2.627
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	13.162	16.468
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	33.528	47.281
Intercâmbio – Unimed	25.396	36.932
Serviços credenciados	8.132	10.349
Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA	124.736	125.357
Circulante	<u>174.454</u>	<u>191.733</u>
Provisão para remissão	3.513	3.587
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	8.391	16.239
Não circulante	<u>11.904</u>	<u>19.826</u>
	<u>186.358</u>	<u>211.559</u>

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.k.

A ANS, por meio da Resolução - RN nº 209 de 22 de dezembro de 2009, alterada pela RN 451 de 06 de março de 2020, passou a exigir das operadoras, Patrimônio Mínimo Ajustado, Margem de Solvência, Provisão para Remissão e Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA), entre outras provisões a serem estabelecidas para garantia de obrigações contratuais. Os indicadores de regulação estão demonstrados na nota 28 (ii) e (iii).

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 e quotas de Fundo de Investimentos, dedicados ao Setor de Saúde Suplementar.

b. Movimentação das provisões técnicas

	2020	Adições	Baixas	2021
Provisão para remissão	2.627	697	(296)	3.028
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	16.468	14.373	(17.679)	13.162
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	47.281	1.702.111	(1.715.864)	33.528
Intercâmbio – Unimeds	36.932	1.549.138	(1.560.674)	25.396
Serviços credenciados	10.349	152.973	(155.190)	8.132
Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA	125.357	9.368	(9.989)	124.736
Circulante	191.733	1.726.549	(1.743.828)	174.454
Provisão para remissão	3.587	574	(648)	3.513
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	16.239	0	(7.848)	8.391
Não circulante	19.826	574	(8.496)	11.904
	211.559	1.727.123	(1.752.324)	186.358

15 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Tributos e contribuições a recolher	6.814	5.330	6.858	5.353
Retenções de impostos e contribuições	2.565	2.358	2.565	2.358
Circulante	9.379	7.688	9.423	7.711

16 Empréstimos e financiamentos

Modalidade	Taxa de juros	Vencimento final	Controladora e consolidado					
			2021			2020		
			Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Capital de giro (I)	De 1,03% a 1,17% a. m.	Julho/2021	-	-	-	8.079	-	8.079
			-	-	-	8.079	-	8.079

- (i) Refere-se a captação de recursos financeiros em 2018 para manutenção do fluxo de caixa operacional e destinação à ativos garantidores de exigibilidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

17 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Obrigações com pessoal				
Provisão para férias e encargos sociais	10.373	10.394	10.373	10.394
Fornecedores (i)	9.974	11.374	9.974	11.374
Depósitos de beneficiários e de terceiros	1.031	-	1.031	-
Outros débitos a pagar				
Multas administrativas (ii)	2.495	3.813	2.495	3.813
Outros débitos (iii)	2.292	2.159	2.479	1.901
Circulante	26.165	27.740	26.352	27.482
Multas administrativas (ii)	2.981	5.315	2.981	5.315
Outras Exigibilidades (iii)	1.225	-	1.225	-
Não circulante	4.206	5.315	4.206	5.315
Total	30.371	33.055	30.558	32.797

- (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 fevereiro de 2022 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.

18 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:

	2021	2020
Tributárias (ISS)	28.738	24.335
Cíveis / Trabalhista	13.118	8.574
	41.856	32.909

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

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 remuneraram 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

	2020	Adições	Baixas	Atualização	2021
Tributárias (ISS)	24.335	-	-	4.403	28.738
Cíveis	7.643	13.241	- 9.297	-	11.587
Trabalhista	931	1.531	- 931	-	1.531
	32.909	14.773	- 10.228	4.403	41.856

19 Passivos contingentes

A Unimed Fesp está se defendendo de ações de natureza cível, trabalhista, tributária e contra a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sob as quais ainda há de ser confirmado se terá ou não uma obrigação presente que possa conduzir a uma saída de recursos. Em 31 de dezembro de 2021, 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 desembolsamentos financeiros à Unimed Fesp. As 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:

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

	2021		2020	
	Valor	Qtde Processos	Valor	Qtde Processos
Cível -Perda Possível	80.548	1.203	76.266	2.593
Cível -Perda Provável	11.587	343	7.643	30
Trabalhista -Perda Possível	7.289	17	8.006	23
Trabalhista- Perda Provável	1.530	25	930	16

A opinião dos assessores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2021 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\$ 331.158 (R\$ 293.509 em 2020).

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 decidiu, de forma conservadora, provisionar o montante de R\$ 28.738, que julga suficiente para cobrir qualquer diferença que venha surgir, embora o prognóstico de perda seja de possível. Esta decisão foi fundamentada no fato de que as autuações fiscais recaíram sobre o ingresso bruto, em inobservância aos ajustes de base de cálculo garantidos às operadoras de planos de saúde, contrariando a jurisprudência pacificada do Superior Tribunal de Justiça, que há 15 (quinze) anos firmou o entendimento de que o ISSQN é devido por essas pessoas jurídicas somente sobre a diferença entre os ingressos e todos os custos assistenciais decorrentes do atendimento dos usuários, sejam próprios ou de outras operadoras, eis que tais despesas não remuneram o serviço por elas prestado.

A Unimed Fesp mantém em seu balanço uma Reserva para Contingências cujo saldo em 2021 é de R\$ 249.574, aprovada em assembleia em 23 de março de 2021. 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 2021 é de 76 (76 em 2020) 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 Unimededs federadas, tendo por objetivo custear as despesas e as ações do Núcleo de Assuntos Estratégicos. Em 26 de novembro de 2021 em Assembleia Geral Extraordinária foi decidido pela transferência do saldo de 31 de dezembro de 2021 no montante de R\$ 3.987, da reserva FANAE para a reserva para contingências.

d. Resultado à disposição da AGO

As sobras apuradas após a constituição das reservas estatutárias e legais ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto à sua destinação. As perdas são compensadas com as reservas existentes na data do balanço.

e. Patrimônio mínimo ajustado e margem de solvência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, pela RDC nº 39/00 e alterações posteriores, enquadra a Operadora como Cooperativa Médica, Segmento Secundário Principal (SP) e Região de Atuação 2. Conforme o estabelecido na RN nº 209/09 e alterações posteriores da ANS, o Patrimônio Mínimo Ajustado representa o valor mínimo de patrimônio líquido, ajustado por efeitos econômicos na forma do disposto na Instrução Normativa nº 50/12. O Capital base calculado a partir da multiplicação do fator “K”, observando a tabela do Anexo I da RN nº 451/2020. A Administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

Patrimônio líquido ajustado conforme IN nº 50/12

Patrimônio líquido	510.995
(-) Participações em outras OPS e em entidades reguladas pela SUSEP, BACEN e SPC	(14.767)
(-) Despesas diferidas	(1.334)
(-) Despesas antecipadas curto e longo prazo	(4.672)
(-) Ativo Intangível	(17.333)
(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)	472.889

A margem de solvência, conforme determinado pela RN nº 209/09 e alterações posteriores, foi apurada utilizando o critério de 33% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido mais 10%(*) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os dois critérios estabelecidos na referida Resolução, deduzido do benefício da Promoprev.

Margem de solvência	2021
A - 0,20 das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses	270.044
B - 0,33 da média de eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses	267.938
Margem de solvência (MS) total = maior entre (A) e (B)²	270.044
MS exigida³ (%)	75%
MS exigida³ (R\$)	202.533
Suficiência exigida (PLA ANS - MS exigida)	270.356
Capital baseado em risco (CBR)⁴	165.936

¹Fator K corresponde a classificação: cooperativa médica ST - região 2 conforme anexo RN451/2020.

²Margem de solvência total deverá ser constituída até 31 de dezembro de 2022 conforme RN 451/2020.

³75% fixo devido adoção antecipada RN 451/2020.

⁴CBR: 30 de junho de 2021 (RNs 451 e 461) = risco de subscrição (CRS) + crédito (CRC); 31 de dezembro de 2020 (RN 451) = risco de subscrição (CRS).

21 Dispendios de comercialização

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Comissões vitalícias	33.756	39.601	33.756	39.601
Agenciamentos diferidos	3.172	1.629	3.172	1.629
	36.928	41.230	36.928	41.230

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

22 Dispêndios administrativos

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Pessoal e administração própria	(113.043)	(108.522)	(113.158)	(108.600)
Serviços de terceiros	(20.873)	(21.568)	(20.873)	(21.568)
Localização e funcionamento	(24.804)	(24.082)	(24.804)	(24.093)
Publicidade e propaganda	(1.573)	(1.040)	(1.573)	(1.080)
Tributos	(3.998)	(4.086)	(3.998)	(4.086)
Multas administrativas	(1.367)	(371)	(1.367)	(371)
Diversas	(2.484)	(3.487)	(2.760)	(3.537)
	(168.142)	(163.156)	(168.533)	(163.335)

23 Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Ingressos financeiros				
Rendimentos de aplicações financeiras	25.629	7.367	25.629	7.425
Juros por recebimentos em atraso	901	624	901	624
Descontos obtidos	152	198	152	198
Atualização monetária	1.056	599	1.213	599
	27.738	8.788	27.895	8.846
Dispêndios financeiros				
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(118)	(1.788)	(118)	(1.788)
Atualização monetária	(10)	(612)	(10)	(612)
Juros e multas tributos em atraso	(229)	(3.445)	(229)	(3.445)
IOF	(72)	(121)	(72)	(121)
Fiança Bancária	(1.423)	(1.384)	(1.423)	(1.384)
Outros	(731)	(365)	(830)	(431)
	(2.583)	(7.715)	(2.682)	(7.781)
	25.155	1.073	25.213	1.065

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

24 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	
	2021	2020	2021	2020
Sobra do exercício, antes dos impostos e depois as participações	54.890	91.491	55.589	91.890
(-) Sobras de atos cooperativos	(62.253)	(97.744)	(62.253)	(97.744)
/				
(=) Resultado de atos não cooperativos, antes dos impostos	(7.363)	(6.253)	(6.664)	(5.854)
Adições	26.032	17.422	26.032	17.422
Receitas de aplicações financeiras	24.746	8.651	24.746	8.651
Provisão de Custo a Faturar (pós pagamento)	(220)	(262)	(220)	(262)
Provisão de contingências -cíveis/tributárias	749	655	749	655
Provisão para perdas sobre créditos	465	8.346	465	8.346
Despesas não dedutíveis - Administrativas	292	32	292	32
Exclusões	(4.979)	(8.047)	(4.721)	(7.789)
Receitas Equivalência patrimonial	(4.979)	(8.047)	(4.721)	(7.789)
Subtotal	13.690	3.122	14.647	3.779
Compensação de base negativa	(4.107)	(937)	(4.111)	(937)
Base de cálculo	9.583	2.185	10.536	2.842
Imposto de renda alíquota 15%	(1.437)	(328)	(1.710)	(439)
Imposto de renda adicional de 10%	(934)	(194)	(944)	(194)
PAT	55	13	55	13
Contribuição social alíquota 9%	(863)	(197)	(981)	(247)
Tributos correntes	(3.179)	(706)	(3.580)	(867)

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 2021 totalizam R\$283 (R\$ 182 em 2020).

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 7,47% (7,65% em 2020), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)
Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2021*

	2021			2020		
	Total	Ato cooperativo- Ingressos/ Dispêndios	Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas	Total	Ato cooperativo- Ingressos/ Dispêndios	Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	590.406	455.234	135.172	655.954	522.889	133.065
Ingressos com operações de assistência à saúde	623.117	485.500	137.617	680.117	545.204	134.913
Ingressos de contraprestações líquidas	623.444	485.803	137.641	683.034	547.898	135.136
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(327)	(303)	(24)	(2.917)	(2.694)	(223)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(32.711)	(30.266)	(2.445)	(24.163)	(22.315)	(1.848)
Eventos indenizáveis líquidos	(311.161)	(192.164)	(118.997)	(293.982)	(184.457)	(109.525)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(311.782)	(192.699)	(119.083)	(305.032)	(194.662)	(110.370)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	621	535	86	11.050	10.205	845
Sobra das operações com planos de assistência à saúde	279.245	263.070	16.175	361.972	338.432	23.540
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde	675	625	50	380	351	29
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	5.782	5.617	165	4.916	4.880	36
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar	2.517	2.360	157	1.801	1.770	31
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar	231	223	8	223	218	5
Outros ingressos operacionais	3.034	3.034	-	2.892	2.892	-
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde	(27.633)	(25.587)	(2.046)	(22.369)	(13.375)	(8.994)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(12.374)	(11.450)	(924)	(5.493)	(5.073)	(420)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(9.044)	(8.387)	(657)	(3.082)	(2.853)	(229)
Provisão para perdas sobre créditos	(6.215)	(5.750)	(465)	(13.794)	(5.449)	(8.345)
Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(30.524)	(25.133)	(5.391)	(61.301)	(55.236)	(6.065)
Resultado bruto	227.545	218.592	8.953	283.598	275.052	8.546
Dispêndios com comercialização	(36.928)	(34.169)	(2.759)	(41.230)	(38.077)	(3.153)
Dispêndios administrativos	(168.142)	(147.219)	(20.923)	(163.156)	(143.827)	(19.329)
Resultado financeiro líquido	25.155	23.198	1.957	1.073	2.834	(1.762)
Ingressos financeiros	27.738	25.588	2.150	8.788	9.733	(945)
Dispêndios financeiros	(2.583)	(2.390)	(193)	(7.715)	(6.899)	(817)
Resultado patrimonial	8.317	2.915	5.402	12.103	2.418	9.685
Ingressos patrimoniais	8.400	2.915	5.485	12.167	2.464	9.703
Dispêndios patrimoniais	(83)	-	(83)	(64)	(46)	(18)
Resultado antes da tributação e das participações	55.947	63.317	(7.370)	92.388	98.400	(6.013)
IRPJ	(2.316)	-	(2.316)	(509)	-	(509)
CSLL	(863)	-	(863)	(197)	-	(197)
Participações sobre o resultado	(1.057)	(978)	(79)	(897)	(828)	(69)
Sobra líquida (perda) do exercício	51.711	62.339	(10.628)	90.785	97.572	(6.788)

28 Normas, alterações e interpretações de normas existentes que ainda não estão em vigor e não foram adotadas antecipadamente pela Operadora

O novo Plano de Contas Padrão da ANS para operadoras, instituído pela RN 472/2021, entrará em vigor a partir de 01/01/2022, requer a adoção dos seguintes pronunciamentos já emitidos, mas ainda não adotados até a data de emissão das demonstrações financeiras da Unimed. A Unimed irá adotar os pronunciamentos a partir do exercício de 2022.

(i) CPC 6 (R2) - Operações com arrendamento mercantil

A IFRS 16 introduz um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial das companhias arrendatárias, reconhecendo um ativo de direito de uso, que representa o seu direito de utilizar o ativo arrendado, e um passivo de arrendamento, que representa a sua obrigação de efetuar pagamentos do arrendamento. Isenções opcionais estão disponíveis para arrendamentos de curto prazo e itens de baixo valor.

A IFRS 16 substitui as normas de arrendamento existentes, incluindo o CPC 06 (IAS 17) - Operações de Arrendamento Mercantil e o ICPC 03 (IFRIC 4, SIC 15 e SIC 27) - Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento Mercantil. O CPC 6 (R2), que está em vigência desde 01 de janeiro de 2022, não terá efeitos em suas demonstrações financeiras pois a companhia não possui contratos de arrendamento.

(ii) CPC 47 (IFRS 15)

O CPC 47, conforme descrito no novo Plano de Contas da ANS, diz que o montante da receita proveniente de uma transação é geralmente acordado entre a entidade e o comprador ou usuário do ativo e é mensurado pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos comerciais e/ou bonificações concedidas pela entidade ao comprador,

Em 2022 a Unimed, em atendimento ao novo Plano de Contas, modificará a contabilização da corresponsabilidade cedida, em que a operadora que presta o serviço à operadora de origem do beneficiário, passará a reconhecer a despesa e recuperação de eventos e sinistros a liquidar no mesmo grupo de contas. Desta forma, no grupo de receitas constará apenas a taxa de administração cobrada, o que representará uma queda no montante de receita de aproximadamente 25% que neste exercício corresponde a R\$ 482.051. Essas alterações não trarão impactos no resultado da Companhia.

(iii) CPC 48 - Instrumentos Financeiros

O CPC 48 (IFRS 9) - Instrumentos Financeiros introduz um novo requerimento para a classificação e mensuração de ativos financeiros, incluindo um novo modelo de perda esperada de crédito para o cálculo da redução ao valor recuperável de ativos financeiros, e novos requisitos sobre a contabilização de *hedge*. A norma mantém as orientações existentes sobre o reconhecimento e desreconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39 (CPC 38). O CPC 48 será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

(iv) IFRS 17 - Contratos de Seguros

A IFRS 17 - Contratos de Seguros, divulgada em 2017, veio para substituir a IFRS 4 apresentada em 2004 como norma interina. A IFRS 17 é mais abrangente e contempla o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação. A norma combina uma mensuração do balanço patrimonial dos passivos de contratos de seguro com o reconhecimento do lucro pelo período em que ocorrer a vigência do contrato. Mudanças nas estimativas de fluxo de caixa futuro também deverão ser reconhecidas durante o período de vigência do contrato. O IFRS 17 será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

29 Conciliação entre a sobra líquida e o fluxo de caixa das atividades operacionais

	Controladora		Consolidado	
	2.021	2020	2021	2020
Fluxo de caixa das atividades operacionais				
Sobra líquida descontada das participações sobre o resultado e antes da tributação	51.711	90.785	52.009	91.023
Ajuste por:				
Depreciações e amortizações	6.802	8.036	6.802	8.036
Resultado na alienação de bens	763	38	763	38
Provisão para perdas sobre créditos	6.215	(13.794)	6.215	(13.794)
Resultado de equivalência patrimonial	(6.505)	(12.155)	(4.003)	(11.911)
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(621)	(11.050)	(621)	(11.050)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	310	1.927	310	1.927
Provisões para ações judiciais/tributárias/trabalhistas	10.601	28.261	10.601	28.261
	69.276	92.048	72.076	92.538
Variações nos ativos e passivos				
Aplicações financeiras - garantidoras	(84.329)	(57.904)	(87.646)	(57.904)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(6.495)	(1.795)	(6.495)	(1.795)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	(505)	(1.616)	(505)	(1.616)
Despesas diferidas	1.232	1.973	1.232	1.973
Créditos tributários e previdenciários	6.059	4.770	6.059	4.770
Bens e títulos a receber	13.432	27.915	13.196	27.994
Despesas antecipadas	(1.058)	(1.257)	(1.058)	(1.257)
Depósitos judiciais e fiscais	5.081	1.350	5.081	1.350
Eventos/ sinistros a liquidar e provisão técnica	25.201	36.296	25.822	36.296
Débitos de operações de assistência à saúde	(37.447)	(17.654)	(37.447)	(17.654)
Tributos e encargos sociais a recolher	(1.691)	(9.882)	(1.735)	(9.882)
Débitos diversos e provisões	20.949	8.174	22.391	8.174
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	9.705	82.418	11.381	82.979

DocuSign Envelope ID: A965090F-0817-4FF6-AD7D-4C191A549115



PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros efetivos e suplentes do Conselho Fiscal da **Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas**, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, reunidos nesta data, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2021, com Ativo, Passivo, Demonstrações de Sobras e Perdas, Demonstrações dos Fluxos de Caixa, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e acompanhados das Notas Explicativas, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra líquida, após as destinações legais, estatutárias e utilização do FATES, à disposição da Assembleia Geral Ordinária no montante de **R\$ 55.274.881,16 (cinquenta e cinco milhões, duzentos e setenta e quatro mil, oitocentos e oitenta e um reais e dezesseis centavos)**, constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, auditados pela KPMG Auditores Independentes que emitiu sua opinião sem ressalvas, recomenda a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2022.

DocuSigned by:
Lucas de Oliveira Quessada
49F6C188005342D

Dr. Lucas de Oliveira Quessada

DocuSigned by:
Paulo Duarte Lopes Panchorra
83C88927F084BD...

Dr. Paulo Duarte Lopes Panchorra

DocuSigned by:
Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho
0003078A23A43C...

Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho

DocuSigned by:
Paulo Massud
8B9374C0A37149B...

Dr. Paulo Massud

DocuSigned by:
Persio Miranda
2847A8DE79CD47E...

Dr. Persio Miranda

DocuSigned by:
Francisco Seidi Nishi
880453087248471...

Dr. Francisco Seidi Nishi

Dados Cadastrais

FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FESP)

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

Endereço: Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação – CEP 01509-000

Tronco Chave: (11) 2146-2500

Data de Constituição: 19/12/1971

Internet: www.unimedfesp.coop.br

Presidente: 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 2018 A 2022

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente – Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

Diretor Superintendente – Dr. Everaldo Gregio

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. Arnaldo Passafini Neto

Vogais

Dr. Alvaro Afonso Truite

Dr. Antonio Vitor Priante

Dr. Carlos Orlando Carraro

Dr. Daniel Sandoval Cerqueira

Dr. Eder Balliari

Dr. Eduardo Herreros

Dr. Flavio Roberto Garbelini de Oliveira

Dr. Francisco Jose Almada Rangel

Dr. Hélio Kalil Issa

Dr. José Luiz Martins André

Dr. José Maria Gonçalves Filho

Dr. Julio Cesar Teixeira Amado

Dr. Jose Renato Coupepe Schmidt

Dra. Maria Amélia Abdo Barreto

Dr. Marcelo Torrente Silva

Dr. Marco Antônio de Andrade

Dr. Paulo De Conti

Dr. Valério Delamanha

CONSELHO FISCAL

Gestão 2021 a 2022

Efetivos

Dr. Paulo Duarte Lopes Panchorra

Dr. Paulo Massud

Dr. Pérsio Miranda

Suplentes

Dr. Francisco Seiidi Nishi

Dr. Lucas de Oliveira Quessada

Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho

Expediente

RELATÓRIO INTEGRADO 2021

Coordenação

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

Coordenação Editorial

Rogério Muracca

Execução, projeto gráfico e edição de arte

Governança, Riscos e Compliance e Departamento de Marketing e Comunicação

Contadora

Maria Cristina Carlos Brandão - CRC 1SP 133.272/O-1

Atuário

Eduardo de Sousa Schuch - MIBA 1500

Consultoria GRI

Lanakaná Princípios Sustentáveis

Ficha catalográfica:

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Relatório Integrado 2021

Eduardo Ernesto Chinaglia (coordenador); - - São Paulo: Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, 2021.

Bibliografia 1. Cooperativas Médicas 2. Cooperativismo de Trabalho Médico - Brasil 3. Federação das Unimeds do Estado de São Paulo 4. Relatório de Gestão 5. Unimed e Mercado de Planos de Saúde I. Ernesto Chinaglia, Eduardo.

Índice para catálogo sistemático: 1. Mercado de planos de saúde: Relatório Integrado 2021: Administração



Relato Integrado 2021

Federação das Unimed's do Estado de São Paulo – Fesp

Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação

01509-000 São Paulo – SP

www.unimedfesp.coop.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO

