

# Relatório Integrado

2020





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

# **Relatório Integrado 2020**



*[www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)*

# Sumário

**06 – MENSAGEM  
DA DIRETORIA  
EXECUTIVA**

**11 – GERAÇÃO  
DE VALOR**

**18 – NOSSO  
MODELO**  
18 – Governança,  
estratégia e riscos  
22 – Organograma

**26 –  
PLANEJAMENTO  
ESTRATÉGICO  
INOVA FESP**

06

08

11

12

18

23

26

**08 – O RELATÓRIO**

**12 – NOSSA  
ESTRUTURA**  
12 – Quem Somos  
14 – Atuação  
15 – Principais serviços  
17 – Nossos números

**23 – COMITÊ DE  
CRISE: PANDEMIA**

|  |  |                                  |  |  |           |  |            |
|--|--|----------------------------------|--|--|-----------|--|------------|
|  | <b>34 - COMO GERAMOS E COMPARTILHAMOS VALOR</b><br>34 - Capital financeiro<br>35 - Capital intelectual<br>40 - Capital humano<br>47 - Capital social e relacionamentos<br>48 - Capital natural | <b>50 - ÍNDICE REMISSIVO GRI</b> | <b>56 - DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS</b> | <b>107 - EXPEDIENTE</b>                |           |  |            |
| <b>27</b>  | <b>34</b>  | <b>49</b>                        | <b>50</b>  | <b>54</b>                              | <b>58</b> | <b>108</b>                             | <b>109</b> |
| <b>27 - COMO NOS RELACIONAMOS</b><br>27 - Sócias<br>27 - Colaboradores<br>27 - Clientes<br>32 - Fornecedores<br>33 - Governos e Agência Reguladora |  | <b>49 - PERSPECTIVAS FUTURAS</b> |  | <b>52 - RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO</b> |           | <b>106 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b> |            |

# Mensagem da Diretoria Executiva


**E**m quase cinco décadas, a Unimed Fesp sempre demonstrou sua força ao atravessar cenários dos mais diversos e complexos, desde

momentos de otimismo no País até grandes crises econômicas. Agora, um novo capítulo ligado ao ambiente externo se destacou: a pandemia do novo

coronavírus.

Este foi um período atípico para todos nós. Um ano que marcou a história do Brasil e do mundo, ao mesmo tempo





em que destacou, de forma dura, a importância da gestão da saúde junto à sociedade. E a Fesp sempre se dedicou a exercer sua atividade no estado de São Paulo promovendo saúde e bem-estar a seus clientes, o que se torna ainda mais relevante nesse contexto.

Para alcançar resultados de excelência na assistência à saúde, além do apoio institucional às Unimeds e ao médico cooperado, a Federação sempre lançou mão das melhores práticas de gestão, novas tecnologias, produtos e serviços que agreguem valor e, acima de tudo, qualidade de vida a seus beneficiários.

Em 2020, não foi diferente, e a pandemia ressaltou ainda mais o perfil inovador da cooperativa. Ao fim do primeiro trimestre, quando a quarentena foi decretada no estado de São Paulo, a estrutura, recursos e ferramentas necessárias para atender a todos os públicos de relacionamento já estavam disponíveis, o que facilitou a ação do Comitê de Crise instalado imediatamente.

Este Relatório Integrado

demonstra essas frentes de trabalho realizadas em um período tão conturbado e desafiador. Trata-se de um documento elaborado segundo o padrão *GRI Standards*, alinhado às melhores práticas de *report* em todo o mundo.

**Desejamos a todos  
uma boa leitura!**

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

# O relatório

A Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Unimed Fesp) tem o compromisso de atuar na sociedade de maneira transparente, coletiva e integrada. Desta forma, constantemente divulga informações acerca dos trabalhos realizados e seus resultados, sempre acompanhados das visões e expectativas sobre o futuro que se pretende construir. Essa prática fortalece a troca de

experiências com todos seus públicos de relacionamento, e é nesse contexto que está inserido o Relatório Integrado 2020.

Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial, alinhado às diretrizes do Relatório Integrado IIRC (*International Integrated Reporting Council*).

A elaboração do material, que cobre o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, é fruto de um grupo de

trabalho multidisciplinar, liderado pela Diretoria Executiva, mobilizando e engajando toda a cadeia de relacionamento da Unimed Fesp. Para mais detalhes sobre o relatório, basta entrar em contato pelo e-mail [relatório.sustentabilidade@unimedfesp.coop.br](mailto:relatório.sustentabilidade@unimedfesp.coop.br). Sendo assim, foi estabelecido um método de cinco etapas para a identificação dos temas materiais relevantes para Unimed Fesp:

## ETAPA 1 - ANÁLISE DOS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

Entrevistas com os membros da Diretoria Executiva e análise dos direcionadores estratégicos com o objetivo de identificar os principais temas relacionados à atuação da Unimed Fesp.

## ETAPA 2 - ANÁLISE DOS RISCOS E OPORTUNIDADES

Verificação documental das principais diretrizes, princípios e publicações de sustentabilidade do mercado em geral, desdobrando-se também temas e referências específicas do setor saúde, no qual inclui-se:

- *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.*

## ETAPA 3 - ANÁLISE DOS IMPACTOS FRENTE À SUSTENTABILIDADE

Consolidação dos temas das etapas 1 e 2 e aplicação do instrumento de análise de impacto nos 35 temas selecionados, com a participação de 27 gestores de diversas áreas que avaliaram o impacto de cada tema, sob as seguintes perspectivas: riscos; legislação/regulamentação, setor de atuação, oportunidade e inovação.



#### ETAPA 4 - MAPEAMENTO E ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS

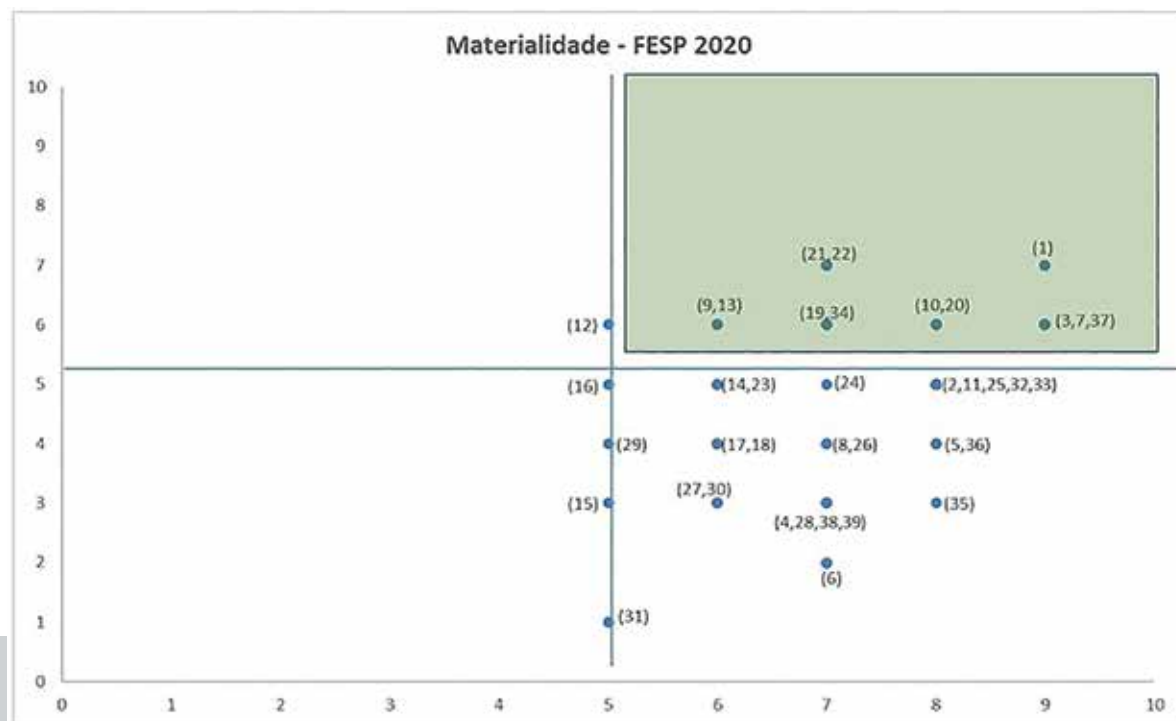
Nesta etapa, em conjunto com os 27 gestores de diversas áreas (participantes da etapa anterior), foram identificados os grupos de stakeholders da Unimed Fesp a serem engaja-

dos no processo de avaliação de influência dos 35 temas, previamente selecionados nas etapas 1 e 2. Foi realizada uma pesquisa on-line com 139 *stakeholders* divididos em: co-

laboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, médicos cooperados, sociedade, terceiros e fornecedores. Este processo será revisado a cada dois anos.

#### ETAPA 5 - MATRIZ DE MATERIALIDADE UNIMED FESP

A Matriz de Materialidade leva em consideração o resultado do instrumento de análise de Impacto (etapa 3 - eixo x) e a Influência dos temas a partir da perspectiva dos stakeholders (etapa 4 - eixo y).

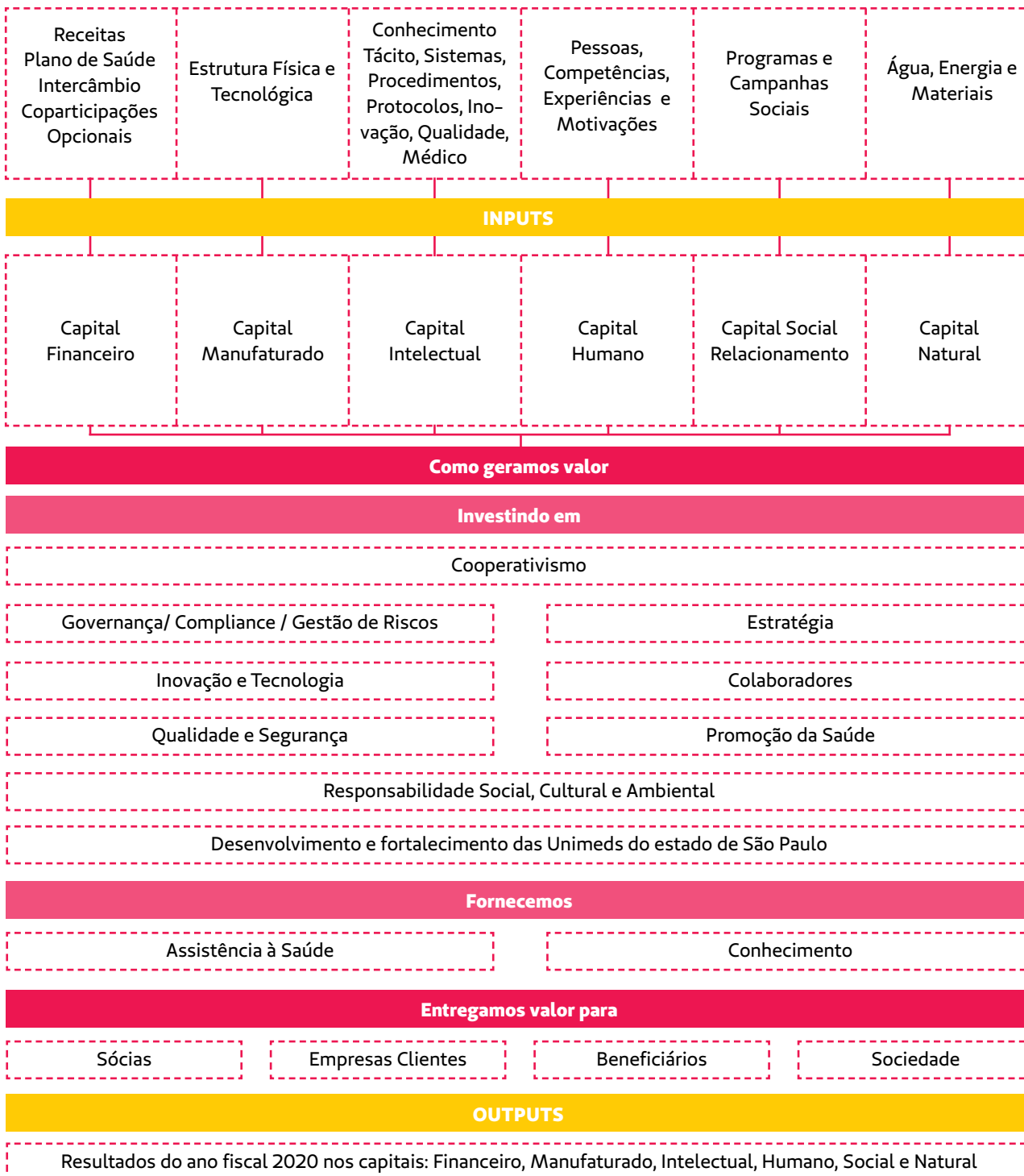


| TEMA MATERIAL                                  | IMPACTO           | STAKEHOLDER IMPACTADO   | CAPITAL IMPACTADO                  | ODS |
|--|-------------------|---|------------------------------------|-----|
| Desempenho econômico                           | Interno e Externo | Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros e fornecedores            | Financeiro                         |     |
| Sinistralidade                                 | Interno e Externo | Clientes, Sistema Unimed paulista   | Financeiro                         |     |
| 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 Intelectual                |     |
| Inovação                                       | Interno e Externo | Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade | Capital Intelectual                |     |
| Energia  | Interno           | Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço                                      | Capital Natural                    |     |
| Atração e retenção de colaboradores            | Interno e Externo | Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, sociedade   | Capital Humano                     |     |
| Saúde e segurança no trabalho                  | Interno           | Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros  | Capital Humano                     |     |
| Treinamento e desenvolvimento                  | Interno e Externo | Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros                           | Capital Humano                     |     |
| 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                |     |
| Satisfação do cliente                          | Interno e Externo | Colaboradores, clientes, Sistema Unimed paulista, prestadores de serviço, terceiros                           | Capital Social e de Relacionamento |     |

**A revisão do engajamento dos stakeholders e materialidade será realizada a cada dois anos.**

# Geração de valor

## MISSÃO - VISÃO - VALORES



# Nossa estrutura

## 1) QUEM SOMOS

Com uma tradição de 53 anos, o Sistema Unimed é reconhecido como o maior plano de saúde do Brasil e a maior cooperativa de trabalho médico do mundo. São 345 cooperativas, 116 mil médicos cooperados e 17 milhões de beneficiários em todo o País.

A origem do Sistema Unimed no contexto nacional se deu como uma alternativa a um serviço público incipiente e insuficiente, por um lado, e à exploração mercadológica da saúde por meio das iniciativas de medicina de grupo do outro. Em ambas as situações, a população não contava com assistência médica de qualidade.

Então, o modelo cooperativista surgiu com a primeira Unimed, em Santos (SP), em

1967, como uma experiência que trazia um formato associativo mais transparente, democrático e eficiente. Os médicos passaram a gerir o próprio serviço com uma estrutura organizada, sem intermediários, controlando melhor suas condições de trabalho e o serviço ofertado. Esses ingredientes resultaram em mais acesso à saúde para a população, que passou a ser atendida por profissionais que colocam a qualidade de vida de cada paciente como prioridade.

Não à toa, em poucos anos, dezenas de Unimeds foram sendo criadas em outras praças, repetindo o sucesso do trabalho no litoral santista e, aos poucos, tornou-se necessário organizar institucionalmente cada cooperativa em um contexto regional, especialmente no interior do estado de São Paulo. Por esta razão, em 1971 foi criada a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo.

## 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.

## Cooperativismo

Nos moldes semelhantes aos atuais, o cooperativismo já existe há mais de 170 anos em todo o mundo, e no Brasil ele se divide em sete ramos: agropecuário; consumo; crédito; infraestrutura; saúde; trabalho, produção de bens e serviços; e transporte. Os princípios norteadores são os mesmos em todo o mundo:

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

Os médicos filiam-se às Unimed Singulares (1º grau), as quais vinculam-se às Unimed Federações (2º grau), que por sua vez estão ligadas à Confederação (3º grau). As cooperativas são autônomas e independentes, 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.
- Singular (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.

A Unimed Fesp se enquadra

como uma cooperativa de 2º grau abrangendo todo o estado de São Paulo. Ao todo, compreende 76 Unimed Singulares filiadas, sendo 70 Unimed Singulares e 6 Federações Intrafederativas (regionais). Sua sede está na cidade de São Paulo, na Rua José Getúlio, 78/90, no bairro da Aclimação, e conta também com a unidade na Rua Tamandaré, 649, bairro da Liberdade.



## 2) ATUAÇÃO

O Sistema Unimed está presente em mais de 80% do território nacional e, para que essa vasta rede cooperativa atue de maneira sinérgica, foram estabelecidas regras de atuação padronizadas entre todas as Unimeds, considerando a regionalidade e a posição hierárquica de cada

uma, segundo a estrutura cooperativista do Sistema.

Duas Unimeds Singulares não devem apresentar coincidência na área de atuação. Apenas às Unimeds Federações é permitida coincidência parcial. As Unimeds de 2º e 3º graus podem negociar contratos respectivamente com em-

presas de âmbito regional ou nacional, enquanto as Singulares limitam suas negociações à esfera local.

A Unimed Fesp trabalha dentro desse contexto e está presente em todo o estado de São Paulo, dividindo sua atuação em dois perfis distintos, previstos em seu Estatuto Social.

### INSTITUCIONAL

A Federação fornece suporte técnico e administrativo em todos os aspectos da gestão das cooperativas, buscando orientar, normatizar e, principalmente, fortalecer as 76 Unimeds filiadas para que tenham um desempenho sustentável nos mercados em que estão inseridas, assim como no relacionamento com seus clientes, parceiros e médicos cooperados. Não há pagamento dos serviços prestados (pode ocorrer rateio e pagamentos apenas se e quando aprovados pelos Conselhos).

### OPERADORA

Nesse aspecto a Unimed Fesp atua comercializando planos de saúde coletivos empresariais, segundo as regras de área de ação do Sistema Unimed, e dentro das normativas legais da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regula a atividade dos planos de saúde no Brasil.

### FESP PART

Outras frentes de ação vêm sendo desenvolvidas pela Federação, a partir de definições junto às Unimeds filiadas. Nesse contexto, foi criada a Fesp Part, que busca ampliar investimentos junto a startups e empresas desenvolvedoras de produtos e serviços de saúde, que contribuam para o fortalecimento contínuo do Sistema Unimed paulista no mercado.

### EMPRESAS INVESTIDAS

**Interall**

- Fesp Part (50%)**  
Investimento: 50 mil
- CSPAR Investimentos (50%)**  
Investimento: 50 mil

**Psicologia Viva**

- Fesp Part (4,53%)**  
Investimento: 1 milhão
- Outros (95,47%)**  
Investimento: 50 mil

**Bio Doc**

- Fesp Part (50%)**  
Investimento: 5 mil
- Cloud Med (50%)**  
Investimento: 5 mil

| Fundadores        | 51,67% | Investidores  | 44,09% |
|-------------------|--------|---------------|--------|
| Bráulio Bonoto    | 22,93% | Eurofarma     | 16,45% |
| Fabiano Carrijo   | 19,22% | HIAE          | 16,41% |
| Edinei Santos     | 5,81%  | BMG Uptech    | 11,23% |
| Paulo Justino     | 2,31%  |               |        |
| FCJ Participações | 0,93%  |               |        |
| Luciene Bandeira  | 0,47%  |               |        |
| <b>Total</b>      |        | <b>95,76%</b> |        |

O conjunto de atividades empreendidas pela Unimed Fesp se dá de maneira integrada às entidades que também compõem o mesmo cenário. A ideia é fomentar o apoio mútuo, potencializar resultados, ampliar a representatividade e alcançar metas comuns. Para tanto, a Fesp está ligada às seguintes entidades:

- Unimed do Brasil;
- Fundação Unimed;
- Aliança Cooperativa Internacional;
- Associação Internacional de Cooperativas de Saúde (Ihco);
- Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo (Ocesp);
- Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop);
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (pelo Instituto Ethos).

### 3) PRINCIPAIS SERVIÇOS

A Unimed Fesp disponibiliza ferramentas e recursos para atender as diferentes demandas de seus públicos de interesse e relacionamento. São inúmeras as iniciativas que compõem o portfólio de programas, projetos, produtos, ações e serviços que podem ser utilizados pelas Unimeds e clientes, considerando sempre os perfis e características contratuais.

#### INOVAÇÃO

A transformação do mercado e das relações por meio de tecnologia e novas formas de realizar negócios são fatores aos quais a Unimed Fesp está sempre atenta. Entre os serviços desenvolvidos nesse contexto estão:

Consultório On-line, Emed 2.0, Gestão de Sites, Serviços de e-mail, Banco de dados, Gestão de Saúde, Mapeamento On-line de saúde, Robô Jurídico para gestão de processos e contratos, Sistema de monitoramento de redes sociais, OneDrive - 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, Qlikview, entre outros.



#### QUALIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

A Fesp possui um leque de programas e ferramentas criados para fomentar o desenvolvimento e melhorias contínuas do Sistema Unimed paulista, dentre os quais podemos destacar: Programa Qualificare (voltado para a excelência no atendimento e também à Atenção Primária à Saúde), 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

Por meio de programas federativos, a Fesp estimula ações de responsabilidade socioambiental nas Unimeds paulistas: Programa Recicla Lâmpada, Programa Félix (inclusão digital de jovens e adultos) e atendimento e assessoria quanto aos indicadores de sustentabilidade, relatórios de sustentabilidade, selos e certificações, contando também com o Programa de desenvolvimento e Gestão de Cooperativas, via SESCOOP.



#### ATENDIMENTO

O Centro de Atendimento e Experiência do Cliente (Caec) conta com um canal de atendimento exclusivo para as Singulares para tratar de assuntos referentes a autorizações, remoções, entre outros. Além disso, por meio deste canal é possível fazer a elegibilidade dos beneficiários Unimed Fesp automaticamente, somente com a digitação do cartão, sem necessidade de atendimento humano.



A Fesp oferece às suas associadas a possibilidade de contratação de serviços de atendimento ao cliente. A operação é adequada de acordo com a singularidade de cada Unimed levando em consideração as melhores práticas do mercado e regulamentação vigente.

Disponibiliza, também, um canal de Auditoria Médica no intuito de esclarecer dúvidas sobre a adequação de procedimentos cirúrgicos e materiais solicitados. Aos clientes, o Portal Unimed Fesp disponibiliza, além do Guia Médico, a Sara (Assistente Virtual Inteligente), Ouvidoria, Portal do Cliente (que inclui extratos de utilização, reembolso, carências, autorizações, dados cadastrais, segunda via de boletos e cartões, entre outros serviços).

■ **Viver bem** – A Unimed Fesp atua realizando gerenciamen-

to de pacientes crônicos, com serviços de monitoramento de acordo com a complexidade de cada caso, direcionamento para realização de exames/internação. Além disso, faz a interface com equipe médica da contratante quando da internação dos pacientes monitorados, validação, solicitação de medicamento imunobiológicos e oncológicos, elaboração de relatórios técnicos, campanhas preventivas de promoção à saúde, visitas hospitalares a pacientes em caso de internação, entre outros serviços.

■ **Informativos** – Para manter clientes, Unimed paulistas e parceiros cientes sobre as novidades com informações,

dicas, orientações e demais temas ligados à saúde, a Unimed Fesp utiliza diversos canais de comunicação. Estes são alguns deles: boletins Fesp News, Fesp com Você, Fique Ligado, manuais, e-books e redes sociais como o Facebook, Instagram e LinkedIn.

■ **Suporte** – A Federação está à disposição das Unimed para a troca de experiências e esclarecimento de dúvidas, oferecendo todo o suporte necessário, nos mais variados temas incluindo Contas Médicas, Câmara Técnica de Intercâmbio Estadual, Pareceres Técnicos, 2ª Opinião, Juntas Médicas e Inovação em Saúde.

**ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS) – UNIMED FESP – HISTÓRICO**

| 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|
| 0,54 | 0,70 | 0,86 |





#### 4) NOSSOS NÚMEROS

A Unimed Fesp está entre as maiores operadoras de saúde do Brasil, tanto pelo volume de vidas como pela qualidade

dos serviços prestados, e considerando o Sistema Unimed Nacional, é a Federação com a maior concentração de Unimed's filiadas.

##### O Sistema Unimed paulista congrega

|  |   |
|--|---|
| <b>76</b> Unimed's                         | <b>21 mil</b> médicos cooperados                    |
| <b>R\$ 18 bilhões</b> de faturamento anual | <b>35</b> unidades de Atenção Primária à Saúde      |
| <b>3,6 milhões</b> de beneficiários        | <b>24,9%</b> de Market Share no estado de São Paulo |
| <b>33,8 mil</b> colaboradores              |   |

##### Rede própria de atendimento

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>54</b> Hospitais              |
| <b>75</b> Pronto atendimentos    |
| <b>38</b> Centros de Diagnóstico |
| <b>35</b> Laboratórios           |
| <b>33</b> Farmácias              |
| <b>6</b> Óticas                  |

#### Índice de Desenvolvimento de Saúde Suplementar

O Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) é 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, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras.

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Este índice, no qual o núme-

ro 1 representa a pontuação máxima, é composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões: Qualidade em atenção à saúde; Garantia de acesso; Sustentabilidade no mercado e Gestão de processos e regulação. Seu cálculo é feito com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

A partir de um investimento constante em promoção à saúde e qualidade de vida de seus clientes, a Unimed Fesp registra um aumento constante na pontuação de IDSS,

refletindo a excelência que marca o Sistema Unimed no mercado de planos de saúde. Os dados de 2020 são publicados apenas em meados de 2021.

# Nosso modelo

## 1) GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E RISCOS

Em seus quase 50 anos de história, a Unimed Fesp sempre se posicionou como uma organização que preza pela integridade, transparência e credibilidade de sua marca. Recentemente, para fortalecer ainda mais esse compromisso, a cooperativa implantou uma ampla estrutura de Governança Corporativa, Riscos e Compliance (GRC) e, também a Auditoria Interna.

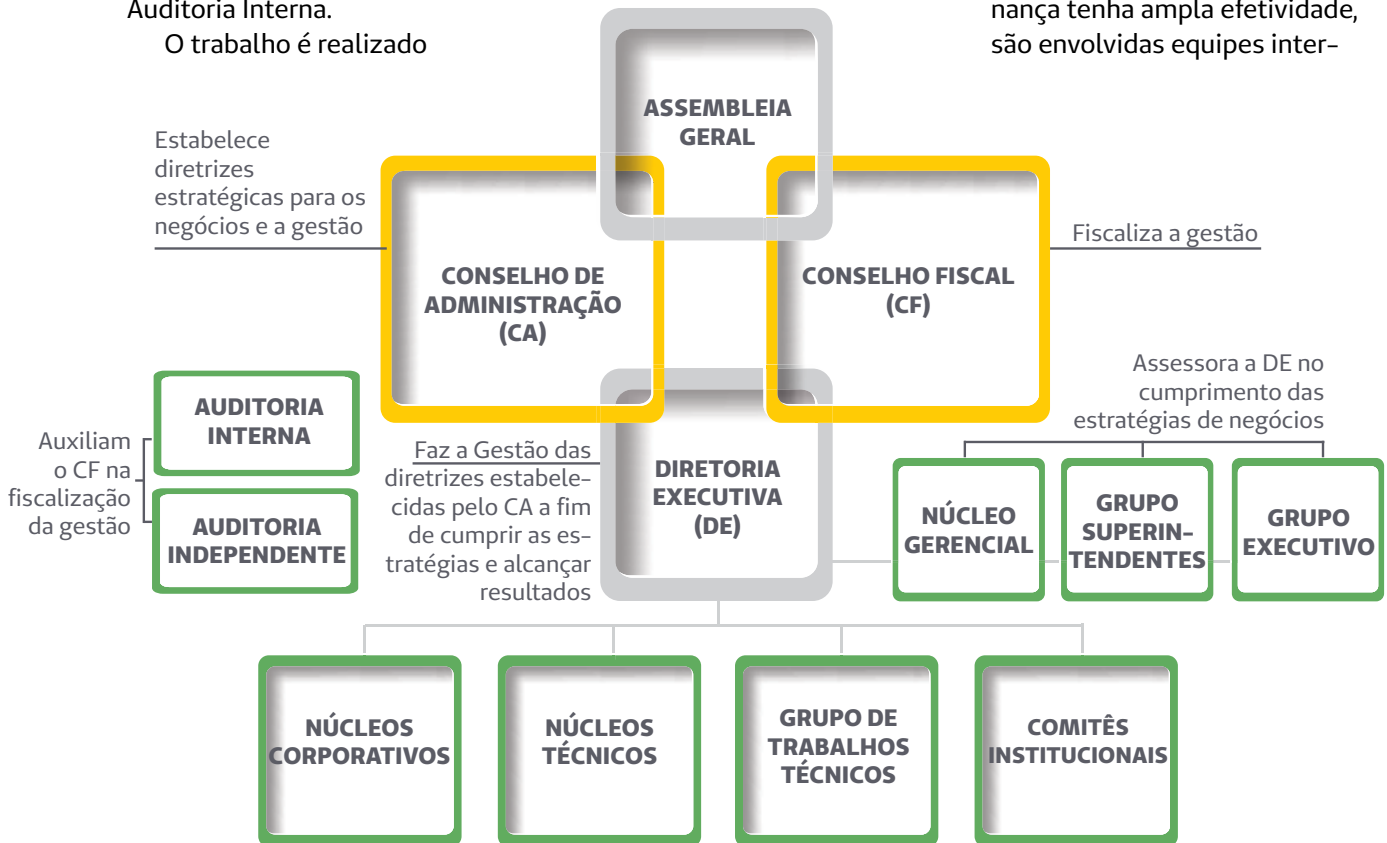
O trabalho é realizado

segundo as normas da ANS, em especial a Resolução Normativa nº 443, bem como suas atualizações, e, também, na linha das boas práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), que entende as cooperativas como fundamentais no cenário da Saúde Suplementar em todo o Brasil.

A estrutura engloba as áreas de Compliance e Controles

Internos, Riscos e Prevenção a Fraudes e, por fim, apartado da estrutura de GRC a equipe de Auditoria Interna. De maneira complementar, esses setores estão constantemente reavaliando a eficácia dos processos e seus respectivos controles internos, que servem como base para a fluidez da missão da empresa, atenta ao combate à corrupção e estimulando a ética no dia a dia.

Para que a gestão da Governança tenha ampla efetividade, são envolvidas equipes inter-



disciplinares, o que permite uma visão completa de cada processo e seus aspectos. A definição desses grupos se dá pelo tipo de equipe, levando em consideração os seguintes pilares: Governança, Institucional, Operacional e Corporativo.

Atualmente a estrutura de Governança Corporativa está

organizada da seguinte forma: Assembleia Geral; Conselho de Administração; Conselho Fiscal; Conselho de Presidentes; Federações Intrafederativas; Comitê de Atenção à Saúde; Comitê de Medicina Baseada em Evidências; Comitê Estadual de Intercâmbio; Comitê Estadual de Auditoria Médica e Enfermagem;

Comitê GRC, Comitê Paulista de Mercado; Comitê de Tecnologia da Informação; Núcleo Gerencial; Núcleo de Ética; Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE); Núcleo de Investimentos; Núcleo de Licitação; Núcleo de Sinistro; Núcleo de Privacidade; Grupo de Superintendentes; Grupo Executivo; Grupo ANS e Judicial.

|                |   |                          |
|----------------|---|--------------------------|
| <b>PILARES</b> | <b>GOVERNANÇA</b><br>(Conselheiros, Diretores e Gestores) | <b>COMISSÃO</b>          |
|                | <b>INSTITUCIONAL</b><br>(Sócias)                          | <b>COMITÊ</b>            |
|                | <b>OPERACIONAL</b><br>(Gestores)                          | <b>GRUPO DE TRABALHO</b> |
|                | <b>CORPORATIVO</b><br>(Diretores e Gestores)              | <b>NÚCLEO</b>            |

### Conduta ética

Na esfera nacional, o Sistema Unimed possui o Código de Conduta, que formaliza o posicionamento em relação aos

valores éticos e aos conflitos de interesse que possam interferir nas decisões de dirigentes e colaboradores, tendo como premissas a integridade, respeito, valorização da diversidade e responsabilidade com a sociedade e o meio ambiente.

Já no contexto corporativo, a Federação dispõe do Canal de Ética, que vem somar-se às ferramentas internas e proporciona a todos os *stakeholders* uma forma de aumentar ainda mais o comprometimento com a transparência na relação com a cooperativa. Trata-se de uma ferramenta independente, ope-

rada por empresa terceira de maneira sigilosa e imparcial.

Os registros de denúncias, sugestões e dúvidas podem ser realizados por meio de ligação telefônica (0800), de site ou de aplicativo disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não é necessário se identificar, sendo garantido o anonimato.

A Fesp implementou, ainda, diversas políticas internas e estruturas que reforçam o comprometimento com os mais elevados padrões de integridade, são elas:

- Política Anticorrupção
- Auditoria Interna



- Compliance
- Controles Internos
- Governança Corporativa
- Gerenciamento de Riscos
- Segurança da Informação
- Privacidade e Proteção de Dados

Um aspecto fundamental ligado à comunicação também foi alvo de atenção. A Política Anticorrupção da Fesp, que está disponível publicamente no Portal Unimed Fesp ([www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)) foi comunicada a todos os colaboradores, membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal e Singulares durante o ano de 2020 por meio de boletins internos, notícias na Intranet, TV corporativa, Yammer (rede social corporativa), redes sociais, além do canal de GRC de streaming e no Youtube, onde são publicados vídeos sobre o tema.

### Compliance

Além do Código de Conduta, das estruturas administrativas e políticas internas, a Fesp desenvolve o Programa de Agentes de Compliance,

que faz parte da estratégia de disseminação dos temas e diretrizes de Compliance dentro da organização.

Os agentes são colaboradores selecionados de acordo com a função exercida nas suas áreas de atuação, e têm o objetivo de identificar e reportar riscos e outras questões importantes para a estrutura de Governança, Riscos e Compliance, auxiliar no desenvolvimento e implantação de treinamentos em suas respectivas áreas, levantar sugestões dos colaboradores sobre as iniciativas de Compliance, além de apoiar na disseminação da cultura de integridade.

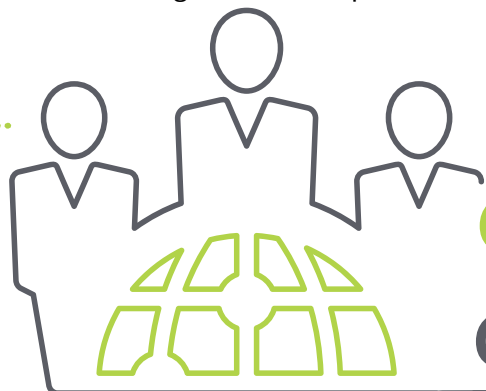
Para capacitar os agentes, são realizados treinamentos periódicos para transmitir o conhecimento necessário para que consigam identificar as necessidades em suas áreas e orientar os demais integrantes.

O resultado desse trabalho pode ser verificado por meio da avaliação de processos reportados. Em 2019 e 2020 não foram identificados casos de corrupção dentro da Federação. Em 2020, um total de 29 processos foram verificados, dos quais 100% não apresentaram riscos relativos a corrupção, o que reflete a efetividade em aplicação de capacitações sobre o tema corrupção aos colaboradores, complementando com pautas sobre gestão de riscos e controles internos, sustentadas pelos resultados das auditorias internas realizadas pela Fesp.

Em 2021, os funcionários terceirizados continuarão a participar de reciclagens sobre o Código de Conduta da Fesp e demais diretrizes. Também será implantada a ferramenta para aplicação de treinamentos de GRC.

### COMUNICAÇÃO SOBRE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

|                           | 2020          |      |
|---------------------------|---------------|------|
|                           | Nº de pessoas | %    |
| Colaboradores             | 742           | 100% |
| Conselho de Administração | 24            | 100% |
| Conselho Fiscal           | 6             | 100% |



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## COMPLIANCE

### Riscos e prevenção a fraudes

O padrão da Gestão de Riscos utilizado na Fesp segue o padrão baseado nos riscos

estabelecidos na Resolução Normativa 443, com a finalidade de identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar,

controlar e mitigar, sempre por meio de políticas e testes de estresse para cada tipo de risco, identificando sua evolução.

## GERENCIAMENTO DE RISCO



### Auditoria Interna

Na Unimed Fesp, este setor trabalha com foco na avaliação de processos e identificação dos riscos, a fim de assegurar aos órgãos estatutários que os resultados são confiáveis, munindo a Presidência, Diretoria e o Conselho de Administração com informações imparciais. A Auditoria Corporativa compõe o sistema de monitoramento dos controles internos da cooperativa e atua de forma independente. Suas diretrizes e responsabilidades são pautadas pela Política de Auditoria Interna e de Controles Internos.

### Selo Ouro pela RN 277

A Unimed Fesp alcançou o Selo Ouro – Nível I – de acreditação da Resolução Normativa (RN) 277. Este foi um passo muito importante para garantir

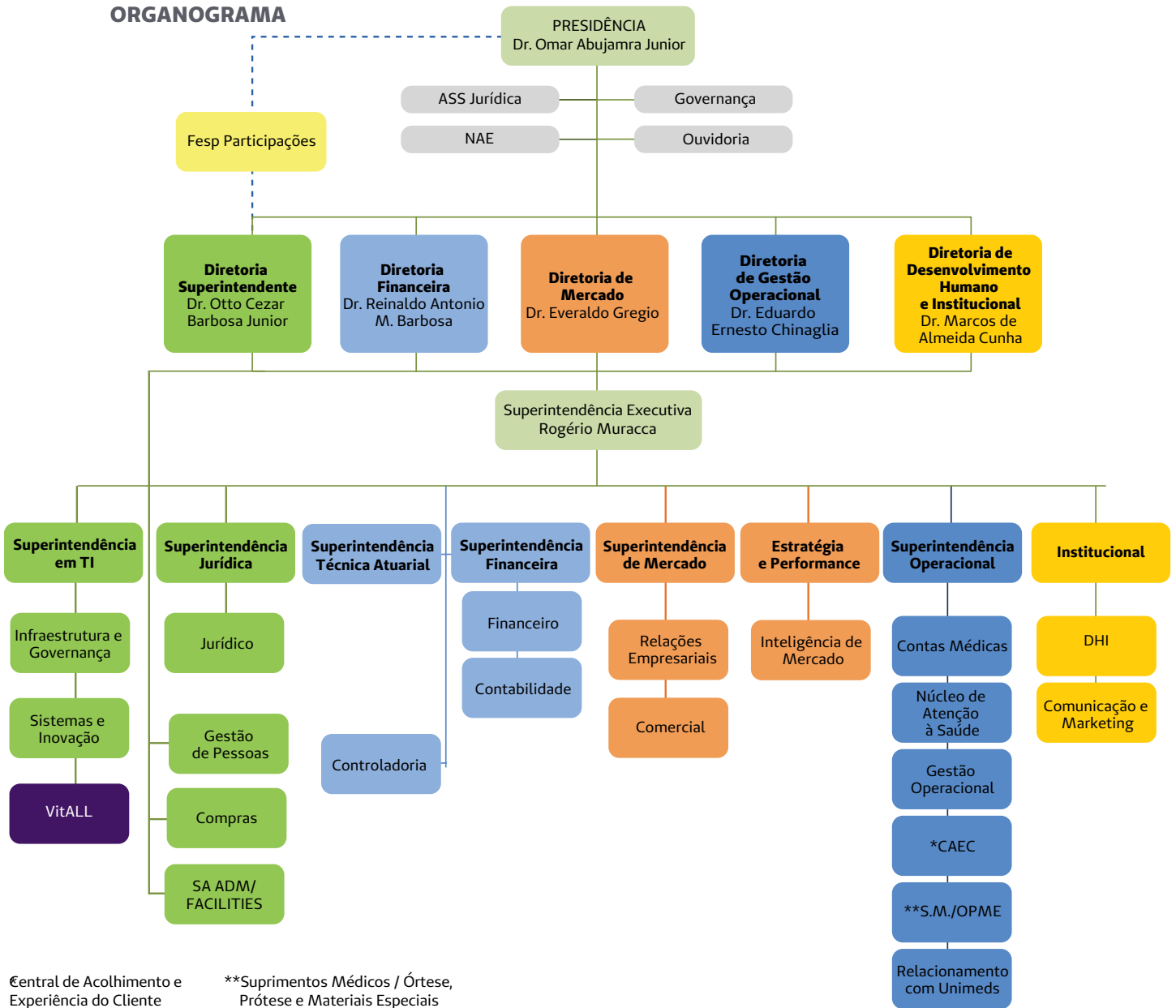
a qualidade e a excelência de seus serviços assistenciais, de acordo com as normas da ANS.

A RN 277 é formada por 7 dimensões: Programa de Melhoria da Qualidade (PMQ); Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora; Sistema de Gerenciamento das ações e serviços de saúde;

Satisfação dos beneficiários; Programa de Gerenciamento de doenças e promoção da saúde; Estrutura e operação; e Gestão. Essas dimensões são compostas por 147 requisitos, e que foram todos avaliados pela Agência no que se refere à Fesp para então deliberar pela acreditação.



**ORGANOGRAMA**



€ Central de Acolhimento e Experiência do Cliente

\*\*Suprimentos Médicos / Órtese, Prótese e Materiais Especiais

# Comitê de Crise: Pandemia

A crise sanitária do novo coronavírus trouxe desafios a toda a sociedade no ano de 2020, tanto no Brasil como no mundo. Como uma empresa diretamente ligada à promoção da saúde, a Unimed Fesp assumiu a responsabilidade de apoiar, disponibilizar recursos, ferramentas e informações de alta qualidade a todos os clientes e às Unimed's filiadas.

Desta forma, assim que a pandemia se instalou no primeiro trimestre do ano, a Federação estruturou imediatamente um Comitê de Crise, especialmente voltado às ações emergenciais relativas ao novo coronavírus e à Covid-19. O grupo interdisciplinar, composto por diretores, gestores e colaboradores de diversos setores internos, reuniu-se diariamente para discutir as estratégias e atividades que seriam realizadas. Entre as ações voltadas aos clientes, público em geral, Unimed's do estado e profissionais de saúde, podemos destacar:

## E-BOOKS DE COMBATE AO CORONAVÍRUS

Foram elaboradas diversas cartilhas e manuais eletrônicos com orientações em linguagem simples e intuitiva, buscando esclarecer ao público os cuidados necessários envolvendo o dia a dia das pessoas. Materiais como a “Cartilha Unimed no combate ao coronavírus”, “Manual do coronavírus para crianças”, “O que a 3ª idade precisa saber sobre Covid-19”, “Cuidados ao sair e chegar em casa”, “Cuidados na gestação e no parto” e “Cuidados para as festas de fim de ano” foram publicados no Portal da empresa, além

das suas páginas nas redes sociais, e enviados aos clientes e Unimed's.

## ORIENTAÇÃO E TRIAGEM MÉDICA ON-LINE

O cliente Unimed Fesp tem à disposição uma plataforma inovadora que utiliza inteligência artificial para realizar a triagem on-line dos casos suspeitos e direcioná-los para atendimento médico remoto, evitando idas desnecessárias ao pronto-socorro. O processo é realizado por meio do Aplicativo Unimed SP – Clientes ou pela página [www.unimedcontraocoronavirus.com.br](http://www.unimedcontraocoronavirus.com.br).





Atendimentos on-line deram mais agilidade à assistência

## ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ON-LINE

Para contribuir com o bem-estar emocional dos beneficiários durante o isolamento social, a Unimed Fesp disponibilizou atendimento psicológico on-line por meio da plataforma Psicologia Viva.

## TRABALHO A DISTÂNCIA

Em poucos dias, a Fesp preparou toda a estrutura ne-

cessária para o trabalho remoto, garantindo a segurança dos colaboradores e a assistência aos clientes. Recursos técnicos e negociações envolvendo a utilização de videoconferência, link de internet, notebooks, celulares e licenças ficaram à disposição das Unimed's do Estado.

## QUANDO PROCURAR ATENDIMENTO MÉDICO

Para orientar o público, foram divulgadas informações sobre as hipóteses de contato com pessoas envolvendo casos suspeitos ou confirmados de Covid-19, bem como as atitudes necessárias em cada situação.

## VÍDEO EM LIBRAS

A acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva também foi uma preocupação, por isso foi produzido um vídeo especial na linguagem de libras, com orientações voltadas a esse público.

## COMBATE ÀS FAKE NEWS

Devido ao grande volume

de informações desencontradas e falsas relativas ao coronavírus, a Unimed Fesp reforçou a divulgação de página específica do Ministério da Saúde que busca eliminar as dúvidas sobre notícias falsas.

## PANORAMA ATUALIZADO

Para facilitar o acesso às últimas atualizações sobre a situação da pandemia no Brasil, a página especial sobre coronavírus no portal do Ministério da Saúde, com boletins epidemiológicos constantes, passou a ser divulgada pela Federação.

## CALL CENTER CAPACITADO

Foram realizados treinamentos específicos para as equipes de Call Center da Fesp (que atua via 0800 772 3030), com as recomendações necessárias para esclarecer as dúvidas dos clientes Unimed sobre a Covid-19.

## WHATSAPP VIVER BEM

Para esclarecer dúvidas de seus beneficiários, o Progra-

**5 dicas para trabalhar em casa**

- 1. Mantenha a rotina**  
Acorde, trabalhe, alimente-se e durma nos horários habituais.
- 2. Ambiente de trabalho**  
Organize o local em que irá trabalhar em sua residência, atentando-se para a sua postura. Mantenha o ambiente limpo e ventilado.
- 3. Planeje suas entregas**  
Faça uma lista com suas tarefas diárias e semanais. Combine com seu gestor e equipe as entregas, prazos e definam as prioridades.
- 4. Cuide de sua saúde**  
Alongue-se e não esqueça de beber água.
- 5. Atenção às crianças**  
Planeje a rotina das crianças. Com os horários ocupados, as interrupções podem ser minimizadas.



ma Viver Bem disponibilizou suas equipes de segunda a sexta, das 7h às 21h30, pelo telefone (11) 2146-2686 ou via Whats App, pelos números (11) 99716-4412 e (11) 99140-8178.

### MAPEAMENTO DE CASOS

Uma tecnologia de mapeamento on-line dos casos suspeitos e confirmados ficou à disposição de todas as Unimed do estado de São Paulo. Com o mapa, os médicos podem gerenciar os casos e definir ações em conjunto para conter o avanço da Covid-19.

### MAPEAMENTO DE INSUMOS

A partir deste levantamento,

realizado periodicamente, a Fesp pôde fornecer informações gerenciais fundamentais para apoiar todo o Sistema Unimed paulista na assistência aos clientes em cada região.

### PSICOLOGIA VIVA

A plataforma foi considerada para rápida adesão das Unimed como retaguarda, caso não tenham disponibilidade ou haja algum problema de acesso do cliente a um psicólogo.

### BIOMETRIA FACIAL

Este serviço, disponível na plataforma BioDoc, auxilia no processo de identificação e auditoria. A ferramenta de autenticação é ideal para evitar o

contágio proporcionado pela biometria digital.

### ONEDRIVE

A plataforma da Microsoft pode auxiliar as Unimed com o armazenamento de arquivos em nuvem, fundamental para o trabalho a distância.

### ASSINATURA DIGITAL

Foi liberada a adesão para as Unimed Singulares na plataforma Docusing, específica para apoiá-las no processo de assinaturas administrativas de forma eletrônica, mantendo todo processo de aprovações administrativas e gerenciais em funcionamento.

Whatsapp é um dos canais de atendimento utilizados pela Fesp



# Planejamento Estratégico Inova Fesp

O cenário em que uma operadora de saúde trabalha no Brasil é, historicamente, um dos mais desafiadores. Segundo pesquisas, ter um plano de saúde é o terceiro maior desejo dos brasileiros, perdendo apenas para a casa própria e a educação. As características continentais do País contribuem para essa carência, já que a diversidade geográfica impõe diferentes obstáculos.

O estado de São Paulo, que reúne mais de 44 milhões de pessoas, uma população maior do que em muitos países europeus, apresenta mercados bem distintos comparando a região da Grande São Paulo com o

litoral, com o Vale do Paraíba, e demais regiões do interior, por exemplo. Esses desafios, somando-se às diversas exigências da ANS, à cultura da judicialização da medicina, à crescente inflação de materiais médicos e insumos, à transformação digital e tecnológica cada vez mais acelerada, exigem uma atuação analítica das operadoras de saúde.

Foi nesse contexto que a Unimed Fesp elaborou, ainda em 2019, o Planejamento Estratégico Inova Fesp. Fiel à característica cooperativa do Sistema, o documento foi produzido a partir de um amplo consenso das 76 Unimededs filiadas no estado de São Paulo, que expuseram suas

necessidades regionais e discutiram conjuntamente com a Fesp. Com a utilização de metodologia *Balanced Scorecard*, foram determinados indicadores e objetivos para a cooperativa no período do quadriênio 2019/2022.

O Planejamento Estratégico Inova Fesp teve, além das Unimededs, outros referenciais como: as Resoluções Normativas da ANS, de números 277, 443 e 440, o Programa de Desenvolvimento de Gestão 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.

As quatro dimensões principais determinadas no documento representam os pilares nos quais se dá o trabalho desenvolvido. Para cada dimensão existe um objetivo estratégico, e de cada objetivo, derivam-se algumas diretrizes que detalham os campos de ação, sempre considerando os âmbitos institucional e operacional da Federação.

| DIMENSÕES              | PERFIL OPERADORA  | PERFIL INSTITUCIONAL  |
|------------------------|---|---|
| Resultados/ Financeiro | Aumentar volume de sobras   | Contribuir para o aumento da eficiência financeira das Unimededs do estado de São Paulo               |
| Clientes/ Mercado      | Aumentar o Market Share   | Contribuir para o reposicionamento das Unimededs do estado de São Paulo                               |
| Processos              | Aumentar a eficiência de estruturas, processos e controles internos | Coordenar o processo de inovação e transformação das Unimededs 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 Unimededs do estado de São Paulo |

# Como nos relacionamos

## 1) SÓCIAS

Como cooperativa de 2º grau, a Federação Estadual mantém compromissos intrínsecos à sua identidade para com as cooperativas filiadas. Por isso, desenvolve diversas ações voltadas para o aperfeiçoamento de cada uma das 70 Singulares e 6 Federações Intrafederativas.

Considerando o modelo cooperativista, a Federação oferece assessoria às Unimeds nas áreas comercial, relações empresariais, jurídica, projetos hospitalares, saúde ocupacional, educação cooperativista, dentre outras, orientando, coordenando e normatizando a filosofia cooperativista entre dirigentes, médicos cooperados e funcionários. Mais detalhes podem ser conferidos no Capítulo 3, “Principais serviços”.

## 2) COLABORADORES

Dentro do ambiente corporativo, a Unimed Fesp trabalha com o conceito de que as pessoas representam seu mais importante ativo empresarial, e por isso dedica especial atenção ao quadro funcional.

Todo o conjunto das políticas de Gestão de Pessoas,

desde os benefícios, planos de carreira, cuidados com a saúde, passando pelas qualificações, políticas salariais e treinamentos, visam proporcionar um ambiente saudável para a realização de um bom trabalho, de maneira digna e produtiva.

Mais detalhes podem ser conferidos no Capítulo 4, “Como geramos e compartilhamos valor”, no item “Capital Humano”.

## 3) CLIENTES

Todas as estruturas de atendimento, operação, apoio às Unimeds e ações de assistência e promoção à saúde desenvolvidas pela Unimed Fesp têm como objetivo maior

a saúde do cliente. Essa é uma das dimensões fundamentais que compõem o Planejamento Estratégico da empresa, o que destaca o grande valor que a qualidade de vida do beneficiário tem para a cooperativa.

Aqui, detalhamos as diversas formas de contato que podem ser utilizadas pelos clientes para se relacionar com a Federação:

### Chat On-line

Acessível por meio do Portal Unimed Fesp ([www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)), o cliente pode conversar com a primeira assistente virtual inteligente dos planos de saúde no Brasil: a Sara. Este recurso está dispo-





nível 24h, diariamente, para esclarecer dúvidas, fornecer informações sobre os planos de saúde, receber sugestões e críticas.

### **Portal do Cliente**

Área especial dentro do Portal Unimed Fesp para que o usuário realize solicitações, acompanhe autorizações, consulte o Guia Médico On-line, rede credenciada e outros serviços. O endereço direto é [portal.clientes.unimedfesp.coop.br](http://portal.clientes.unimedfesp.coop.br).

### **Centro de Acolhimento e Experiência do Cliente (Caec)**

Basta ligar para 0800-772-3030 e entrar em contato com a equipe de atendimento disponível 24h por dia, para esclarecer dúvidas, obter auxílio na indicação de rede

de atendimento e acompanhar autorizações.

### **Central de Atendimento e Autorizações**

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

### **Atendimento presencial**

Ambiente especial para clientes que buscam solicitar

ou retirar autorizações de procedimentos. Em condições normais, funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, na Rua Tamandaré, 649 - 1º andar, em São Paulo (SP). Devido à pandemia do novo coronavírus, o atendimento presencial está suspenso desde o dia 18 de março de 2020.

### **Redes sociais**

A Unimed Fesp está presente nas principais redes sociais: Facebook e Instagram.



### **Dificuldade em agendamentos de consultas e exames**

Em casos específicos no qual o cliente não está conseguindo agendar procedimentos por meio das alternativas iniciais, o mesmo pode entrar em contato com a Fesp pelo telefone (11) 3385-6086.

### **Ouvidoria**

Canal disponível para acolher manifestações de segunda instância (após contato com Caec - 1ª instância), incluindo reclamações, consultas, sugestões, elogios ou denúncias. Pode ser acionada independentemente de uma solicitação previamente registrada nos demais canais da Unimed Fesp. Acesso via [www.unimedfesp.coop.br/ouvidoria](http://www.unimedfesp.coop.br/ouvidoria).

### **App Unimed Clientes SP**

Aplicativo disponível para download pelo cliente em seu smartphone, que dá acesso imediato à carteirinha pessoal e de dependentes, consulta de Guia Médico e de médicos da rede credenciada, autorizações de exames e procedimentos, pedidos de 2ª via de cartão, entre outros serviços.

Além de todos os canais disponíveis, uma das formas que a Unimed Fesp utiliza para ouvir os clientes é por meio de uma grande pesquisa anual para identificar, com maior profundidade, a perspectiva do beneficiário quanto a dez itens considerados críticos: Cuidados de saúde, Atenção imediata, Comunicação, Atenção à saúde recebida, Lista de

médicos (acesso aos prestadores), Atendimento multicanal, Resolutividade, Documentos e formulários, Avaliação geral e Recomendação.

Os dados relativos ao ano-base são levantados no ano seguinte, mas na referência histórica de 2019, a pesquisa realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBCC) abordando mais de mil pessoas, o desempenho da Unimed Fesp no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois a maioria das respostas ficaram dentro da conformidade, com uma taxa de recomendação no patamar de 76,5% e satisfação geral de 89,1%.





### Promoção à saúde e acolhimento de manifestações

A dedicação da Federação ao cliente também se concretiza por meio das ações, projetos e programas focados na saúde e qualidade de vida. O trabalho é operado por uma equipe multiprofissional que atua em todas as linhas de cuidado, com médicos, enfermeiras, fisioterapeutas, nutricionistas, assistentes sociais, fonoaterapeutas, administrativos e psicólogos, sempre aprimorando a experiência do beneficiário em todas as fases de seu atendimento.

**Programa Viver Bem** – Atende ao portador de doenças crônicas, gestantes e promoção à saúde, e tem como

objetivo orientar e prestar atendimento ao paciente, além de buscar transformá-lo em protagonista da sua jornada, sendo corresponsável dentro do seu processo saúde-doença, engajando-o em ações que visam a prevenção de complicações agudas evitáveis, assim como promover melhor qualidade de vida. A Unimed Fesp realiza, também, o programa Mamãe Saudável, e está inscrita no programa Parto Adequado, da ANS.

Com a expansão dos projetos assistenciais no ano de 2020, a cooperativa centralizou as ações de captação. Desde o início da pandemia, o Gerenciamento de Saúde agrega a célula de telemonitoramento para Covid-19, com

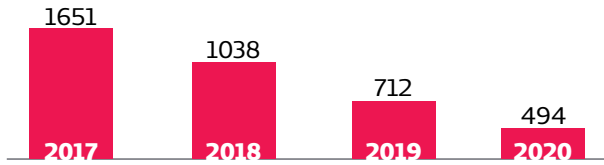
atenção domiciliar beneficiando idosos com dificuldade de locomover-se aos estabelecimentos de saúde (situações não urgentes) e o movimento em prol da Atenção Primária a Saúde, que segue se consolidando.

A interlocução clara e transparente entre a Unimed Fesp e as empresas contratantes são orquestradas pela célula Saúde nas empresas. Com equipes qualificadas, a Federação realiza a regulação de dispensação de medicações de uso ambulatorial (via oral/subcutânea), bem como direcionamento para entrega e operacionalização de aplicação domiciliar, quando necessário.

O paciente possui canal



**MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA**



| MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA |                             |                           |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|                            | Temas próprios de Ouvidoria | Solicitações de reanálise |
| 2019                       | 1.411                       | 430                       |
| 2020                       | 1.192                       | 303                       |

**4) FORNECEDORES**

Para a Unimed Fesp, não basta ser uma empresa que contribui para a sustentabilidade do negócio em todos os âmbitos, incluindo éticos, sociais e ambientais, mas é preciso que seus parceiros também tenham esses mesmos compromissos. É muito importante que a cadeia produtiva siga um mesmo padrão, fortalecendo um ciclo virtuoso que produz avanços para a sociedade de maneira contínua.

Os critérios que determinam a seleção de fornecedores junto à cooperativa, em qualquer esfera de trabalho, são baseados em transparência e preocupação com a sustentabilidade de maneira ampla, ao

mesmo tempo em que avalia preços, qualidade do produto ou serviço, prazos do fornecimento ou conclusão do serviço e condição de pagamento.

Em 2020, apesar da pandemia, não foram registrados grandes impactos decorrentes desse período, pois a grande maioria dos processos esteve relacionada a contratações de serviços de tecnologia e compras via e-commerce, sendo 95% dos casos fornecedores do estado de São Paulo.

**Órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs)**

Uma das frentes de ação que contemplam, ao mesmo tempo o cuidado com a saúde dos beneficiários e o apoio institucional junto às Unimed do estado de São Paulo, são as negociações ligadas às OPMEs. É de conhecimento público o fato de que esse tipo de insumo representa um mercado de altos valores, o que muitas vezes pode dificultar e inviabilizar o acesso a esses materiais.

Por isso, a Unimed Fesp atua no sentido de negociar valores mais acessíveis quando se trata de assistência à saúde de maneira comprovada. O trabalho ocorre dividido em duas frentes: a) Atuação Assistencial, que envolve fornecedores de suprimentos médicos em saúde e OPME, para necessidades ligadas ao ato cirúrgico, dispensação de medicamentos e insumos aos beneficiários; b) Atuação Administrativa, com fornecedores de prestação de serviço – locação de softwares.

Atualmente, a Federação tem 1.003 fornecedores das principais marcas cadastradas em nível nacional, um processo que só ocorre após um parecer de Due

| TIPOS DE FORNECEDORES |     |
|-----------------------|-----|
| Indústria Gráfica     | 25  |
| Distribuidora         | 5   |
| Informática           | 13  |
| Serviços              | 294 |
| Telecomunicações      | 7   |
| Transporte            | 14  |
| Varejo                | 145 |
| Turismo               | 6   |
| Alimentação           | 9   |





Diligence, realizado pela equipe de Compliance. A maior parte, 90%, são empresas do estado de São Paulo, as demais estão distribuídas no Brasil em razão dos atendimentos em regime de intercâmbio entre Unimed.

Os pagamentos são feitos em duas modalidades: pagamento em conta hospitalar e pagamento direto da Fesp ao fornecedor. O custo médio mensal nas autorizações de materiais e medica-

mentos aos beneficiários gira em torno de R\$ 9 milhões ao mês. No contexto da pandemia, a Fesp direcionou seus esforços no Projeto Ação Covid 19 às Unimeds do estado de São Paulo, com negociação e fornecimento de máscaras cirúrgicas, teste rápido Covid, medicamentos etc.

### 5) GOVERNOS E AGÊNCIA REGULADORA

No âmbito estadual, quando

o tema é promoção da saúde e melhora na qualidade de vida da população, a Unimed Fesp faz questão de participar ativamente. Por isso, ainda no primeiro trimestre de 2020, antes da pandemia, e dando seguimento a uma relação de parceria com o Governo do Estado de São Paulo que veio se aprofundando desde 2019, a Federação participou ativamente da Corrida da Mulher.

Na data do evento, que foi realizado em comemoração ao Dia Internacional da Mulher (8 de março), no Parque do Ibirapuera, em São Paulo, o Sistema Unimed, englobando a Federação e outras entidades do Sistema, disponibilizaram ao público uma série de serviços no Espaço Mude1Hábito, que recebeu as corredoras para massagens e orientações de saúde e qualidade de vida.

Esta não foi a única ação em parceria com o Governo. A Fesp também vem aprofundando o debate relativo à participação no Programa Corujão da Saúde, no qual os recursos do Sistema Unimed paulista, como hospitais próprios, ficam à disposição para utilização pública.

Além da relação de parceria público-privada com o governo estadual, a Fesp mantém constante relacionamento com a ANS e todos os produtos e serviços estão em acordo com suas normativas.

#### INÍCIO DO PROJETO 25/03/2020

Apoio fora do estado de São Paulo - Unimed do Brasil, Unimed Mato Grosso do Sul e Unimed Paraná



**67 UNIMEDS ATENDIDAS**

**MÁSCARAS**  
2.312.000 unidades

**TESTE RÁPIDO**  
45.500 testes adquiridos

**MEDICAMENTOS PROTOCOLO UTI - COVID 19**  
67.088 unidades

**PROTETOR FACIAL**  
280 unidades

**TOTAL DE AQUISIÇÕES ÀS UNIMEDS: R\$ 7.401.211,61**

Dados atualizados: 01/12/2020  
Bonificação de 4.000 máscaras

# Como geramos e compartilhamos valor

## 1) CAPITAL FINANCEIRO

A sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa é um fator de fundamental importância para uma gestão saudável dos bens e recursos gerados pela atividade institucional, considerando a Fesp e o Sistema Unimed paulista como um todo.

### Câmara Estadual de Compensação e Liquidação

Uma das importantes iniciativas que contribuem para esse propósito é a Câmara Estadual de Compensação e Liquidação. Trata-se de um recurso de

gestão financeira para utilização no âmbito do Intercâmbio Estadual entre as Unimeds do estado de São Paulo. A partir de ciclos periódicos de funcionamento, as Singulares e Federações Intrafederativas paulistas passam a ter a garantia de recebimento em datas pré-definidas.

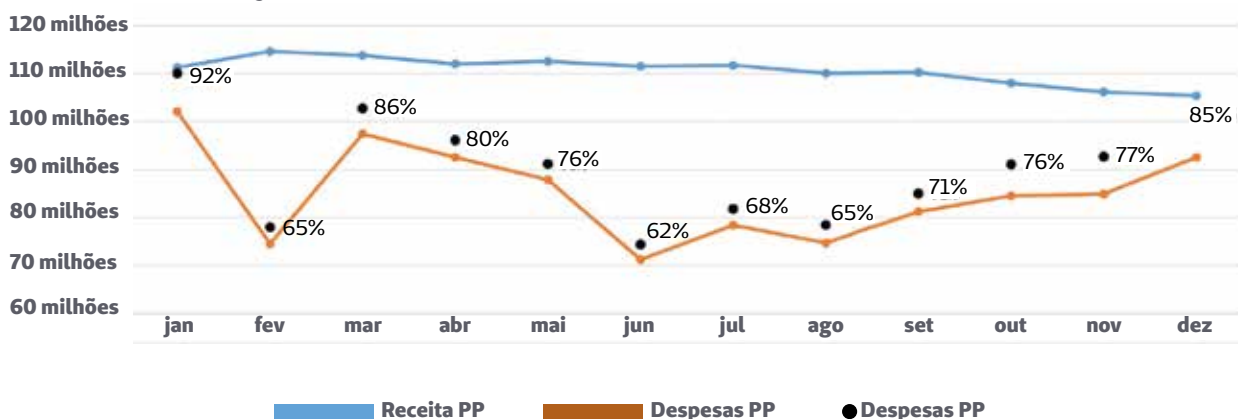
Dessa forma, é possível atuar no sentido de consolidar a sustentabilidade, fomentar a adimplência entre as cooperativas médicas do Sistema Unimed paulista, e, por meio de mecanismos administrativos e financeiros de processamento,

promover a compensação e liquidação de valores faturados entre as Unimeds.

### Sinistralidade

No contexto dos planos de saúde, a sinistralidade representa um dos mais importantes indicadores, afinal, ele é o resultado da diferença entre o que se arrecada e o que foi necessário investir para atender o beneficiário. O número varia entre 0,0 e 1,0. Se o índice de sinistralidade é 0,80, significa que se gastou 80% do que se arrecadou para atender os beneficiários.

EVOLUÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS - JAN/20 A DEZ/20 (EM MILHÕES)



| REGIÃO           | VIDAS DEZ/2020 | IDADE | % DEZ/2020 | . | %12  | . | CM INTERNAÇÃO |
|------------------|----------------|-------|------------|---|------|---|---------------|
| Interior de SP   | 56%            | 40    | 80%        | ● | 70%  | ● | 10.082,39     |
| Fora do Estado   | 31%            | 30    | 82%        | ● | 72%  | ● | 7.973,89      |
| CNU em São Paulo | 13%            | 39    | 104%       | ● | 102% | ● | 10.891,18     |

**Obs. 1:** Sinistralidade por Data de Liberação

**Obs. 2:** Considerada receita integral, inclusive dos contratantes com vidas repassadas e custo assistencial efetivo.

**Obs. 3:** Despesa Assistencial contempla as utilizações dos beneficiários remidos e não contempla as utilizações dos beneficiários migrados para a CNU.

Em 2020, a sinistralidade verificada foi inferior ao ano de 2019, em parte em função da pandemia que, por um lado gerou maior quantidade de internações clínicas, mas por outro reduziu sensivelmente os atendimentos de procedimentos eletivos. Esses efeitos, combinados às ações da cooperativa, resultaram nos índices de sinistralidade observados ao longo do ano.

Os efeitos da pandemia podem ser percebidos também na manutenção do volume de

| PERÍODO | VIDAS   |
|---------|---------|
| jan/20  | 563.535 |
| fev/20  | 565.149 |
| mar/20  | 570.522 |
| abr/20  | 573.001 |
| mai/20  | 573.561 |
| jun/20  | 572.787 |
| jul/20  | 564.770 |
| ago/20  | 563.022 |
| set/20  | 557.550 |
| out/20  | 557.125 |
| nov/20  | 551.825 |
| dez/20  | 539.531 |

vidas junto à Fesp. No Brasil, especialmente no estado de São Paulo, a quarentena foi decretada ao final do primeiro trimestre. Desde então, percebe-se uma oscilação do volume de vidas, refletindo a dificuldade de algumas empresas em manter o benefício dos planos de saúde a seus funcionários.

## 2) CAPITAL INTELECTUAL Inovação

Um dos aspectos fundamentais que fazem parte do Planejamento Estratégico Inova Fesp é a inovação. Esse termo, tão em voga no presente século, tem inúmeras aplicações. Para a Fesp, ele sempre foi parte da gestão, e envolve todos os processos, fluxos, produtos, serviços e formas de relacionamento. Em 2019, por meio da criação do Hub de Inovação VitALL, a cooperativa passou a avançar ainda mais nesse quesito, associando-se a startups que utilizam a tecnologia para novos recursos que trazem mais agilidade e amplia a assistência à saúde, também por meios digitais.

Em 2020, a VitALL completou um ano de existência. Nesse período, o Hub, criado pela Fesp em julho de 2019, ampliou o relacionamento com as Unimed filiais, especialmente por meio do Comitê Estadual de Tecnologia da Informação, com o objetivo de entender as demandas de tecnologia e inovação que são necessárias para cada cooperativa. Após sua criação, em pouco mais de seis meses, 12 projetos foram desenhados para as Singulares, entre softwares, aplicativos e demais serviços voltados ao cliente. O projeto de aceleração de startups, o Conexão VitALL, foi um dos grandes responsáveis pela rápida evolução do Hub que, inclusive, também passou a contar com um espaço de coworking para aprofundar os projetos.

O Comitê Estadual de Tecnologia da Informação, que engloba todas as Unimed do estado de São Paulo, teve encontros mensais nos quais 65% das Unimed já aderiram a pelo menos uma das soluções disponibilizadas.

Em 2020, o cenário desafiador provocado pela pandemia não pegou a Unimed Fesp e o Hub VitALL de surpresa, pois a transformação digital já era um forte processo em andamento no Sistema Unimed paulista. Logo em janeiro, o podcast foi lançado, trazendo temas ligados à inovação, ao mesmo tempo, o projeto Conexão VitALL seguiu avançando, acelerando quatro startups: Amplimed, Docway, Linkana e Datalife. Ainda nesse período, no intervalo recorde de uma semana, foi desenvolvido o projeto da Telemedicina.

A plataforma foi e tem sido crucial para as Unimeds durante a pandemia. Desde então, já foram realizados mais de 2 mil atendimentos que evitaram idas desnecessárias ao pronto-socorro, especialmente du-

rante os períodos de quarentena mais intensos. Ao todo, em um ano, a VitALL apresentou mais de 25 soluções, com 20 parceiros diferentes proporcionando tecnologia avançada, processos otimizados e seguros, sempre aumentando a eficiência das Unimeds e a qualidade da assistência ao cliente.

### Qualificação e análise de rede

Em 2020 a Fesp aumentou seus esforços em oferecer aos seus beneficiários uma rede prestadora de excelência, com dimensionamento adequado e uma assistência de saúde baseada em valor. Dessa forma, iniciou o processo “Qualificação da rede prestadora assistencial”, envolvendo as Singulares do estado de São Paulo nesse modelo de otimização.

Em setembro de 2020, 37% dos beneficiários Fesp no estado eram atendidos em 13 Singulares com acreditação pela RN277 – Programa de Acreditação de Operadoras, e em torno de 10% dos beneficiários eram atendidos em 19 Singulares que aderiram ao processo de qualificação de rede efetivado pela Fesp, e ainda não eram acreditadas. O processo de qualificação compreende, entre outros:

- Análise de documentos legais obrigatórios;
- Qualificação acadêmico-profissional;
- Análise dos contratos com a rede prestadora;
- Análise da qualidade do atendimento prestado;
- Incentivo ao cadastro no Núcleo de Segurança da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A troca de informações e as oportunidades de melhoria enviadas às Singulares auxiliaram na melhoria contínua da rede prestadora. Uma rede qualificada é uma ferramenta de valoração para a Unimed Fesp e suas associadas, frente às contratantes e toda a sociedade. Para o dimensionamento adequado da rede, as equipes não mediram esforços na criação de uma ferramenta interna – chamada de Simulador – estabelecendo critérios quantitativos, com uma metodologia para definição e

**Comitês estaduais  
contribuíram para  
avanco dos projetos**



conformidade da distribuição geográfica, realizando análise de suficiência e promovendo a garantia de acesso.

O Simulador proporcionou a possibilidade de realizarmos uma análise profunda da rede credenciada do Intercâmbio Estadual e compartilhamos com as demais UnimedS esses resultados. Em um período curto já podiam ser verificados resultados expressivos nos ajustes da rede prestadora, principalmente no critério “Urgências/Emergências”.

Todas essas ações foram imprescindíveis no alcance da conquista Selo Ouro na certificação da RN 277, que veio confirmar a qualidade das ações desenvolvidas. Em 2021 o Simulador evoluirá para uma análise mais ampla dos serviços assistenciais prestados no intercâmbio, incluindo a qualificação baseada em certificações e creditações.

Na procura pela excelência

nos serviços da rede prestadora, a Fesp iniciará em 2021 o Programa Valoriza, um programa de valorização dos prestadores baseado na segurança do paciente, na satisfação dos beneficiários e em indicadores pautados em valor.

A ideia é reconhecer e estimular a excelência de prestadores de serviços, Singulares e dos recursos próprios das UnimedS, cuidando, tratando e colaborando para que o êxito no cuidado à sua saúde seja cada vez mais completo. No papel federativo, a Federação busca que as UnimedS filiadas e seus prestadores trilhem uma jornada de melhoria contínua, sempre mantendo a essência de promover a qualidade e segurança de nossos clientes.

### Núcleo de Segurança do Paciente

Criado em fevereiro de 2020, o Núcleo existe com os seguintes objetivos:

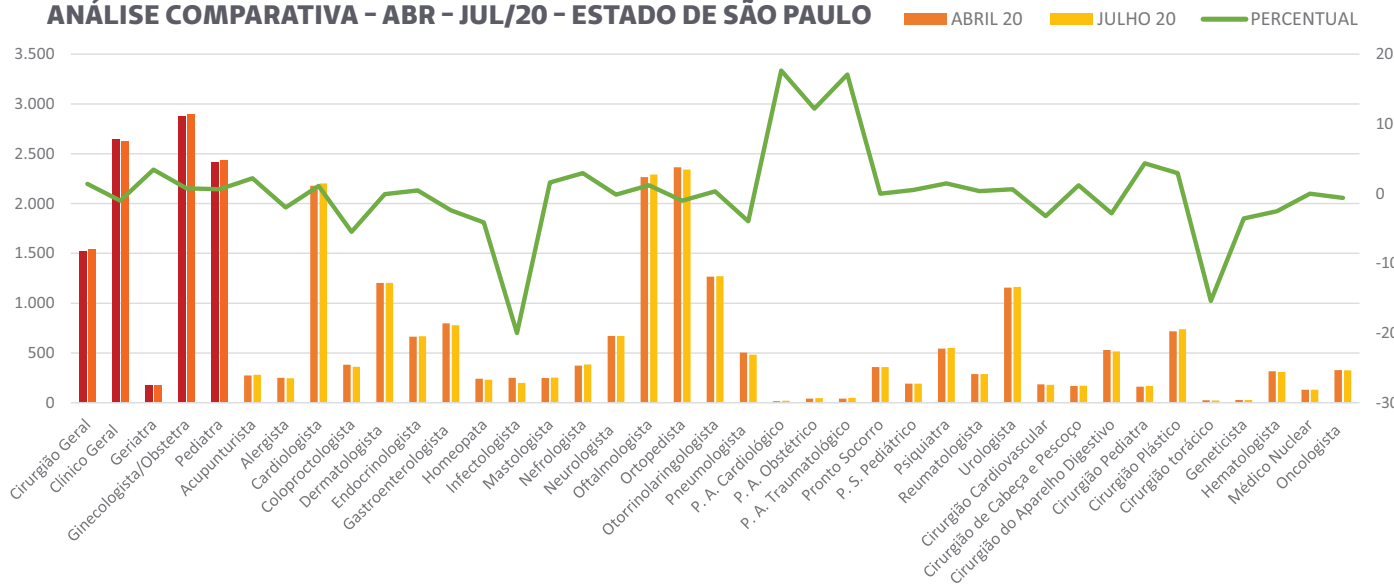
- Expandir a cultura de segu-

rança do paciente, disseminando conhecimento e disponibilizando ferramentas que auxiliem na avaliação de eventos adversos, no planejamento e na implantação de ações efetivas para melhoria constante;

- Estimular definição e análise de indicadores;
- Prover educação continuada para identificar e registrar eventos adversos – equipe Fesp e prestadores.

Formado por equipe multiprofissional e com forte apoio da alta liderança, o núcleo analisa os registros de possíveis eventos adversos ocorridos durante a assistência e os notifica, por meio de correspondência da diretoria, às UnimedS responsáveis. Em 2020 foram analisados 508 possíveis eventos adversos e enviadas 158 correspondências às UnimedS de todo o Brasil, referentes a 217 inter-

## ANÁLISE COMPARATIVA – ABR - JUL/20 – ESTADO DE SÃO PAULO



nações, sempre incentivando a procura da melhoria dos processos na assistência ao nosso paciente.

A Cartilha de Segurança do Paciente, também desenvolvida pela Fesp para apoiar esse processo, chegou a mais de 650 downloads, e as lives sobre o assunto foram assistidas por 311 profissionais de vários setores, tanto de operadoras como da rede prestadora. Em 2021 as ações serão ampliadas, com divulgação de protocolos elaborados pela Fesp, palestras sobre o tema e workshop de disseminação de boas práticas. A intenção é aumentar o leque de notificações, sempre apoiando as Unimed na sua avaliação.



### Remuneração baseada em valor

Assistência qualificada e segura, que proporcione boa experiência ao beneficiário, garantia de acesso e redução de custos por meio da diminuição de desperdício e aumento da eficiência são os pontos centrais da entrega de valor no contexto da Fesp.

Em 2019, com o acordo de incentivo ao parto adequado firmado com a Unimed Franca, foram abertas três frentes para disseminação de novos modelos remuneratórios, nos quais o paciente está no centro do cuidado e a preocupação com o desfecho clínico permeia todas as etapas da assistência. Desde então, o processo tem sido aprofundado.

- **Incentivo ao Parto Adequado:** a realização do parto mais adequado ao binômio mãe/filho é incentivada por meio de bônus financeiro (pagamento por desempenho) para instituições que apresentem

aumento da taxa de partos normais. Indicadores de qualidade e segurança são monitorados a fim de garantir assistência efetiva.

- **Atenção Primária à Saúde:** a necessidade de cuidado coordenado, não centrado em hospitais e que valorize a qualidade e não o volume assistencial é indiscutível no âmbito da gestão da saúde. Com esse objetivo estão sendo firmados acordos operacionais com Unimed do estado de São Paulo que possuem serviço de Atenção Primária à Saúde (APS), para que beneficiários da Fesp participem desse atendimento. Médicos generalistas e de família prestam assistência integral, com vínculo pessoal e conhecimento amplo de todos os aspectos que constituem um indivíduo, além de sua condição de saúde: social, cultural e familiar. Os modelos remuneratórios definidos foram *capitation* e pagamen-

to por desempenho.

- **Bundle** para códigos cirúrgicos: ainda em fase de estruturação, o projeto de elaboração de bundles para códigos cirúrgicos pretende agilizar a regulação, proporcionando previsibilidade de gastos, além de fomentar a assistência qualificada e segura. Paralelamente à mudança na forma de remuneração, indicadores de segurança serão monitorados e custos adicionais serão compartilhados. O planejamento para 2021 é ampliar a atuação nessas três direções, com novas parcerias e acordos.

A Federação procura atingir, constantemente, um patamar de qualidade cada vez mais elevado, sempre colocando o paciente no centro do cuidado. O objetivo é a excelência da assistência prestada em todos os níveis: da atenção primária à quaternária; da oferta de rede ao controle de eventos adversos ocorridos durante o percurso; do início do atendimento à remuneração justa, que avalia o desfecho clínico e a experiência do paciente. A sustentabilidade do sistema de saúde depende da ação de todos e de cada um dos que dele participam.

### **Treinamentos de Intercâmbio para Unimed**

Uma característica funda-



mental do Sistema Unimed é o Intercâmbio entre Unimed, um processo que viabiliza aos clientes serem atendidos em uma região diferente do local de origem, onde ele contratou a Unimed. E para que essa troca de informações entre as cooperativas aconteça de maneira homogênea, existe um sistema de padronização, protocolos de transação e um Manual de Intercâmbio Nacional, produzido pela Unimed do Brasil, sendo constantemente atualizado.

A Fesp proporciona às Unimed filiadas uma série de treinamentos que envolvem e fortalecem o relacionamento

intercooperativo entre Singulares e Federações Intra-federativas. Em 2020, devido à pandemia, algumas dessas ações foram canceladas e remanejadas e em 2021 os encontros técnicos serão via Internet. Entre as ações realizadas, destacam-se os treinamentos individualizados com as Unimed, as atividades pelo Comitê Estadual de Intercâmbio, palestras para o Sistema sobre a importância da integração de equipe multidisciplinar no processo de desospitalização e a apresentação relativa ao tema da codificação de Procedimentos em coluna e OPME.

O trabalho é contínuo e inclui o Boletim Fique Ligado, enviado frequentemente com as atualizações e tirando dúvidas sobre o Manual de Intercâmbio Nacional, assim como intermediando conflitos, representando o Sistema Unimed paulista em comitês na Unimed do Brasil, entre outras atividades.

### 3) CAPITAL HUMANO

Neste ano, a Federação readequou o quadro funcional, passando de 682 colaboradores em 2019 para 742 em 2020, todos na cidade de São Paulo, onde fica sua sede. O

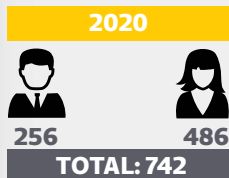
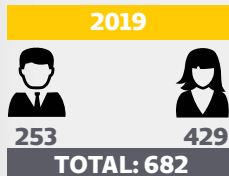
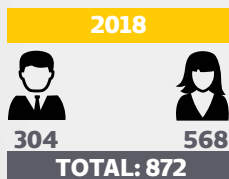
regime de contratação, em maioria, é por meio da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), respeitando a Convenção Coletiva.

A rotatividade, considerando os padrões de mercado, é baixa. As movimentações acontecem devido à estratégia de reduzir o quadro de colaboradores como em 2018 e 2019, e também pode-se verificar o aumento no volume de 2020, muito associado à internalização de alguns serviços de atendimento ao cliente. A Federação seguirá trabalhando para manter salários e benefícios atrativos, promovendo um

bom clima organizacional.

Todos os colaboradores recebem os benefícios relatados neste material. No caso dos colaboradores temporários, são oferecidos Vale Refeição e Vale Alimentação, ambos pagos integralmente, independentemente da carga horária. A intenção, para o próximo ano, é implantar o benefício flexível, de forma que o colaborador terá direito de escolha sobre como utilizar o saldo dos seus benefícios de refeição e alimentação, em um cartão que dará essa possibilidade, além de ampliar a rede de convênio para descontos.

#### EMPREGADOS POR GÊNERO





#### EMPREGADOS POR CARGO

|                | 2018       |            | 2019       |            | 2020       |            |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                |            |            |            |            |            |            |
| Diretoria      | 6          | -          | 6          | -          | 6          | -          |
| Gerência       | 12         | 7          | 14         | 12         | 15         | 11         |
| Coordenação    | 9          | 27         | 10         | 22         | 11         | 25         |
| Administrativo | 111        | 268        | 84         | 170        | 87         | 191        |
| Técnico        | 171        | 267        | 145        | 225        | 143        | 259        |
| <b>Total</b>   | <b>303</b> | <b>569</b> | <b>253</b> | <b>429</b> | <b>256</b> | <b>486</b> |

#### EMPREGADOS ADMITIDOS - POR GÊNERO

|              | 2018       |             | 2019      |               | 2020       |             |
|--------------|------------|-------------|-----------|---------------|------------|-------------|
|              | Nº         | Taxa        | Nº        | Taxa          | Nº         | Taxa        |
|              | 30         | 26,55%      | 29        | 34,11%        | 40         | 26,32%      |
|              | 83         | 73,45%      | 56        | 65,88%        | 112        | 73,68%      |
| <b>Total</b> | <b>113</b> | <b>100%</b> | <b>85</b> | <b>99,99%</b> | <b>152</b> | <b>100%</b> |



| EMPREGADOS DESLIGADOS - POR GÊNERO  |            |                |            |               |            |                |
|---|------------|----------------|------------|---------------|------------|----------------|
|   | 2018       |                | 2019       |               | 2020       |                |
|   | Nº         | Taxa           | Nº         | Taxa          | Nº         | Taxa           |
|  | 59         | 30,41%         | 80         | 28,99%        | 43         | 39,81%         |
|  | 135        | 69,59%         | 196        | 71,00%        | 65         | 60,19%         |
| <b>Total</b>  | <b>194</b> | <b>100,00%</b> | <b>276</b> | <b>99,99%</b> | <b>108</b> | <b>100,00%</b> |

| EMPREGADOS ADMITIDOS - POR REGIÃO |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
|                                   | 2018 |      | 2019 |      | 2020 |      |
| Região                            | Nº   | Taxa | Nº   | Taxa | Nº   | Taxa |
| São Paulo                         | 113  | 100% | 85   | 100% | 152  | 100% |

| EMPREGADOS ADMITIDOS - FAIXA ETÁRIA |            |                |           |             |            |             |
|-------------------------------------|------------|----------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|                                     | 2018       |                | 2019      |             | 2020       |             |
|                                     | Nº         | Taxa           | Nº        | Taxa        | Nº         | Taxa        |
| < 30 anos                           | 56         | 49,55%         | 34        | 40%         | 45         | 29,61%      |
| De 30 a 50 anos                     | 51         | 45,15%         | 43        | 50,59%      | 98         | 64,47%      |
| > 50 anos                           | 6          | 5,30%          | 8         | 9,41%       | 9          | 5,92%       |
| <b>Total</b>                        | <b>113</b> | <b>100,00%</b> | <b>85</b> | <b>100%</b> | <b>152</b> | <b>100%</b> |

| EMPREGADOS DESLIGADOS - POR REGIÃO |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
|                                    | 2018 |      | 2019 |      | 2020 |      |
| Região                             | Nº   | Taxa | Nº   | Taxa | Nº   | Taxa |
| São Paulo                          | 194  | 100% | 276  | 100% | 108  | 100% |

| EMPREGADOS DESLIGADOS - FAIXA ETÁRIA |            |               |            |               |            |             |
|--------------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|-------------|
|                                      | 2018       |               | 2019       |               | 2020       |             |
|                                      | Nº         | Taxa          | Nº         | Taxa          | Nº         | Taxa        |
| < 30 anos                            | 57         | 29,38%        | 76         | 27,53%        | 35         | 32,41%      |
| De 30 a 50 anos                      | 118        | 60,82%        | 166        | 60,14%        | 69         | 63,89%      |
| > 50 anos                            | 19         | 9,79%         | 34         | 12,32%        | 4          | 3,70%       |
| <b>Total</b>                         | <b>194</b> | <b>99,99%</b> | <b>276</b> | <b>99,99%</b> | <b>108</b> | <b>100%</b> |



**Equipes se adaptaram bem ao modelo de teletrabalho**

| BENEFÍCIOS  | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| Plano de assistência médica                             | Sim  | Sim  |
| Plano odontológico                                      | Sim  | Sim  |
| Vale refeição ou refeitório no local de trabalho        | Sim  | Sim  |
| Convênios para desconto                                 | Sim  | Sim  |
| Apoio financeiro em cursos de graduação e pós-graduação | x    | Sim  |

Nos aspectos ligados à Segurança do Trabalho, até por tratar-se de uma organização que trabalha promovendo a saúde, não seria diferente com o quadro de colaboradores. Os indicadores são positivos, com poucas incidências de acidentes e afastamentos de colaboradores. Isso deve-se, especialmente, aos programas de Qualidade de Vida e Segurança no trabalho, que são focados em prevenção e melhor desempenho de saúde, tanto individualmente como coletivamente.

### **Teletrabalho**

O Comitê de Crise da Unimed Fesp, instalado em decorrência da pandemia do coronavírus, viabilizou a adoção do teletrabalho junto a

todos os colaboradores que, até então, atuavam estritamente em regime presencial. O processo aconteceu de forma rápida, dado o investimento realizado previamente em infraestrutura tecnológica a ser acessada de forma remota e segurança da informação. Além disso, o suporte constante por meio de manuais de orientação para o teletrabalho, guia de Gestão de Pessoas voltado ao período de pandemia, as comunicações e alinhamentos frequentes em todos os níveis (diretoria, gestores, colaboradores), facilitaram bastante a execução dos trabalhos.

Muitas pesquisas foram aplicadas ao longo de 2020 para obter um diagnóstico claro do contexto organizacional durante a quarentena, e isso permitiu à Fesp monitorar a

efetividade de ações ao longo da pandemia. A primeira delas foi aplicada durante o começo do isolamento social, 15 dias após a adoção do teletrabalho, e constatou que a mudança não acarretou perda de produtividade das equipes, ao contrário, a produtividade se manteve igual na avaliação de 62% dos gestores e, surpreendentemente, aumentou para 32% dos respondentes. Quanto à qualidade das entregas realizadas pelas equipes, também foi um aspecto avaliado de forma positiva: 68% dos líderes consideraram dentro do esperado (boa) e 27% acima do esperado (ótima).

Outra pesquisa importante foi realizada pela GPTW ao final de maio. A ideia era avaliar o impacto da pandemia no dia a dia dos colaboradores e a Fesp atingiu 97% de favorabilidade, mesmo em um contexto de incertezas, demonstrando que as equipes mantiveram alta confiança na forma como a Federação estava conduzindo este período de crise.

## Apoio psicológico na pandemia

A atenção à saúde física e emocional dos funcionários também foram aspectos monitorados diariamente em 2020. Desde o início da pandemia, o Núcleo de Atenção à Saúde orientou os colaboradores da Fesp e seus familiares, em regime integral (24h por dia, 7 dias por semana).

Esse é um trabalho diferenciado e reconhecido como de grande valor, já que a pesquisa com foco em saúde, aplicada no primeiro semestre, apresentou índice de satisfação acima de 97%.

Também foi disponibilizada a plataforma Psicologia Viva, pela qual os funcionários passaram a ter a oportunidade

de serem atendidos on-line por um psicólogo. A adesão foi gradativa, e o número de consultas totalizou 2.555 em 2020, com 45% de colaboradores assistidos, e 93% de satisfação. De maneira complementar, foram realizadas diversas lives com especialistas (infectologistas, psicólogos, dentre outros) e que foram estendidas aos familiares.

## Flexibilização do quarentena

O retorno presencial foi planejado com antecedência e, portanto, quando o Governo do Estado de São Paulo passou a adotar medidas mais brandas, autorizando atividades com restrições, a Unimed Fesp colocou em prática o Plano de Retorno ao Trabalho

Presencial. Esse documento foi desenvolvido por um time multidisciplinar da cooperativa, e foi compartilhado com o Instituto Coalizão Saúde (Icos) e com o Governo paulista, tornando-se uma referência importante para essas instituições, bem como outras empresas, também dentro do Sistema Unimed.

Para trabalhar a conscientização do quadro funcional nesse momento de retorno, a Fesp utilizou o slogan “Cuidar de si é cuidar do outro”, mobilizando as pessoas para a adoção de novos comportamentos, proporcionando um ambiente mais seguro para todos. A mudança de hábitos foi estimulada por uma ampla campanha de comunicação.

## PILARES DE SUSTENTAÇÃO



Os primeiros a retomar às atividades presenciais foram os gestores, que tiveram um papel fundamental para transmitir segurança aos colaboradores em relação aos cuidados e protocolos. Aos poucos, os demais foram retornando com equipes reduzidas (parte presencial, parte remota), uso contínuo de máscaras, distanciamento social, higienização constante, monitoramento da saúde, entre outros cuidados, tudo segundo as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo.

No primeiro dia de retorno presencial, todos os colaboradores participaram de reuniões para conhecer os novos protocolos de saúde, atualizarem-se sobre o contexto da pandemia, além de esclarecimentos de dúvidas. Importante ressaltar que a testagem prévia dos colaboradores foi um dos protocolos adotados pela Federação, que aconteceu no segundo semestre, quando os testes de Covid-19 foram liberados. Os testes também foram oferecidos aos familiares dos colaboradores, que participaram e compareceram à aplicação, realizada em formato drive-thru.

### Aperfeiçoamento de competências

Quando se fala em treinamentos voltados aos colaboradores, de 2017 a 2019,



Testes de Covid-19 foram oferecidos aos colaboradores e seus familiares

#### TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS POR REGIÃO

|                                   | 2019  | 2020 |
|-----------------------------------|-------|------|
| Acidentes típicos com afastamento | 2     | 1    |
| Taxa de absenteísmo               | 1,30% | 0    |
| Dias perdidos                     | 0     | 0    |
| Taxas de frequência (%)           | 3%    | 1%   |

#### TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS POR GÊNERO

|                                   | 2019                          | 2020      |
|-----------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Acidentes típicos com afastamento | Mulher: 2                     | Mulher: 1 |
| Acidentes típicos sem afastamento | 0                             | 0         |
| Taxa de lesões                    | 0                             | 0         |
| Taxa de dias perdidos             | 0                             | 0         |
| Taxa de absenteísmo               | Mulher: 4,66%<br>Homem: 2,36% |           |

a Unimed Fesp atingiu as metas, mas em 2020, devido à pandemia, a carga horária dos treinamentos foi reduzida e algumas ações canceladas pela impossibilidade da realização presencial. Apenas no segundo semestre de 2020 foi possível retornar os cursos, de forma on-line.

Para melhor compreensão da gama de ações, é preciso voltar a 2018. Na oportunidade, a Fesp desenvolveu e iniciou o Programa Sou + Fesp Carreira – Facilitadores de equipes, de forma presencial e com alguns temas no formato Ensino a Distância (EAD), tendo como público-alvo os analistas sênior e consultores, que são colaboradores com nível

técnico alto e apoiam a gestão na liderança operacional. O conteúdo programático aborda temas como o fortalecimento de equipes, administração de tempo, comunicação eficaz, administração de conflitos, trabalho em equipe, gestão de resultados embasados em indicadores, entre outros.

Para a equipe de liderança, houve o investimento em formação em Gestão de Saúde pela Faculdade Getúlio Vargas, por meio de 13 encontros com os seguintes temas: Judicialização da Saúde, Cultura, Mudança Organizacional e Negociação, Inovação e Sustentabilidade na Área da Saúde, Experiência do Paciente, Governança Corporativa,

Mercado de Saúde no Estado de São Paulo, Liderança e Gestão estratégica de Pessoas, Princípios Básicos de Orçamento e Comunicação.

Já em 2019, a Fesp descreveu os objetivos e novos desafios das áreas, considerando o Planejamento Estratégico Inova Fesp. Também foi realizado o Ciclo de Desenvolvimento com os colaboradores, disseminando conhecimento, até a realização do Plano de Desenvolvimento Individual 2019-2020.

Em 2020 foi iniciado o MBA em Governança, voltado a toda a liderança da Unimed Fesp e

**As áreas internas foram engajadas diretamente ao plano estratégico**



em alguns casos, representantes das áreas. Houve, também, apoio de uma consultoria para descrever as novas competências da Unimed Fesp, tendo como base as competências do Sistema Unimed, explícitas na política “Jeito de Cuidar”.

Foram adquiridas duas plataformas, uma Learning Management System para realização de treinamentos formais, e outra de gamificação para o desenvolvimento das novas competências e treinamentos comportamentais. O objetivo é desenvolver e engajar cada vez mais os colaboradores para que suas entregas e resultados sejam melhores, apoiando o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

### Clima organizacional

No contexto corporativo, este é um fator crítico para o sucesso, pois o clima organizacional representa um sentimento coletivo que, se bem administrado, pode maximizar ainda mais a relação entre empresa e colaborador, ampliando oportunidades e desenvolvimento para ambas as partes. Por isso, até como uma das etapas fundamentais

relativas à RN 277, a Fesp realizou a pesquisa de clima em parceria com a *Great Place to Work* (GPTW), uma consultoria global que apoia organizações na obtenção de resultados por meio da cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

O trabalho foi dividido em duas etapas, uma antes da pandemia, de 9 a 19 de março, e a segunda de 14 a 24 de julho, já totalmente on-line. Na fase 1 buscou-se o diagnóstico, e na fase 2 a elaboração do plano de ações. Ao todo, houve 63% de participação geral, 434 formulários respondidos e 687 comentários. A pesquisa investigou, principalmente, dois aspectos: a percepção do colaborador sobre a empresa como um todo, e sua avaliação em relação à sua área de trabalho e ao gestor imediato. E a média geral é calculada com base na percentagem de respostas favoráveis “na maioria das vezes é verdade” e “sempre é verdade”.

Os resultados apontados pela GPTW indicaram um patamar de excelência na



conte pra gente

| TREINAMENTOS            |           |           |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                         | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
| Horas de treinamento    | 20,33     | 23,36     | 28,96     | 15,98     |
| Mulher                  | 29,74     | 40,86     | 15,37     | 30,89     |
| Homem                   | 56,48     | 66,71     | 26,41     | 54,67     |
| Categoria - Gestão      | 213,21    | 380,15    | 104,54    | 197,60    |
| Categoria - Operacional | 21,44     | 27,15     | 10,71     | 21,93     |
|                         | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
| Total de treinamento    | -         | 208       | 190       | 186       |
| Total de participantes  | -         | 795       | 753       | 831       |
| Total de horas          | 18.975,83 | 20.147,75 | 19.749,30 | 16.400,45 |

| PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBERAM ANÁLISE (%) |  |   |
|--|--|---|
| 2018   | 2019   | 2020  |
| 93%  | Não houve avaliação, apenas construção do PDI. | Não houve avaliação. Início da disseminação das novas competências. |

relação com o quadro funcional. A Unimed Fesp alcançou 10 pontos acima da média das empresas que iniciam esse modelo de pesquisa, suficiente para a certificação de Melhores Empresas para se Trabalhar. Por se tratar, no entanto, do primeiro ano com esse formato de avaliação, a Diretoria decidiu por ainda não se inscrever para tal.

Além disso, um dos destaques em 2020 está ligado à pandemia, pois em tempo recorde, a Federação colocou 100% dos funcionários em teletrabalho, de forma a garantir a segurança de todos e em obediência ao lockdown decretado pelo governo estadual.

#### ÍNDICE DE FAVORABILIDADE

Reflete o nível de satisfação dos colaboradores com a empresa

|             |   |
|-------------|---|
| Unimed Fesp | Empresas em 1º ano de aplicação (média) |
| 79%         | 69%                                     |

#### 4) CAPITAL SOCIAL E RELACIONAMENTOS

O modelo institucional de gestão aplicado na Unimed Fesp busca convergência de fatores que, em conjunto, resultam no fortalecimento das Unimeds do estado de São Paulo. Esta é uma das missões da cooperativa desde sua criação, integrando três pilares:

- **Base de dados:** a gestão e controle das informações que servem de referência para todas as áreas técnicas que atuam junto às Unimeds;
- **Representatividade:** trabalha a padronização das atividades concretizando o papel da Fesp como representante estadual;
- **Portfólio:** o conjunto de programas, projetos e ações enquadrados no perfil institucional da cooperativa.

São diversos os formatos utilizados para ampliar e potencializar o relacionamento da Federação para com as

Unimeds filiadas e públicos de relacionamento. Em 2020, além de campanhas publicitárias em múltiplos canais de mídia, utilizando newsletters, boletins informativos, e-mails marketings, e-books e cards para WhatsApp, pode-se destacar (descontando atividades de rotina):

- 76 ações por Reuniões Institucionais de Conselhos e Comitês – além do Conselhos de Presidentes, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, todos compostos por médicos cooperados e dirigentes do Sistema Unimed. A Federação possui diversos comitês técnico estaduais, que funcionam como fóruns para troca de experiências, captação de demandas e desenvolvimento de trabalhos conjuntos.

**Conselhos técnicos reuniram-se periodicamente**

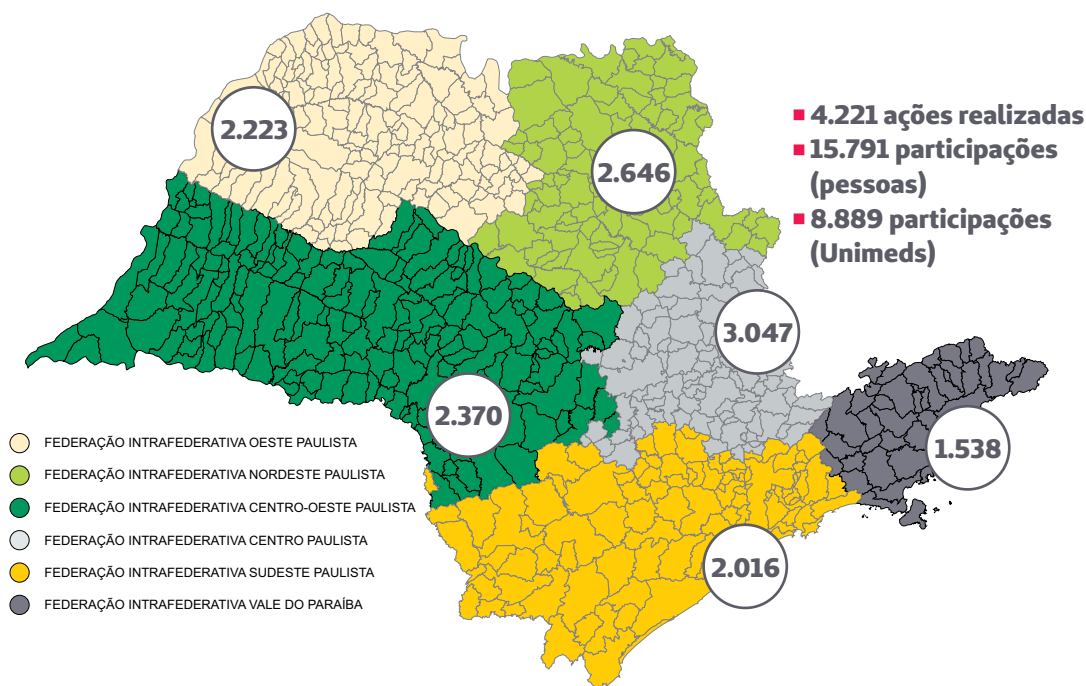


- 273 ações educacionais – Os diversos formatos são explorados pela Fesp a fim de realizar atividades de qualificação em processos de todos os níveis da gestão, por meio de palestras, cursos, treinamentos, fóruns, eventos e oficinas (workshops).
- 49 ações em programas federativos – São trabalhos contínuos realizados junto às UnimedS filiadas em todo o estado de São Paulo, englobando o Programa Felix, Qualificare, Recicla Lâmpada e Atenção Primária à Saúde.
- 462 negociações/disponibilizações de materiais emergenciais – Aqui estão contabilizados os insumos ligados à pandemia (máscaras, kit Covid, face shield, medicamentos) aos quais a Federação viabilizou o acesso às UnimedS.
- 69 ações pela Câmara Estadual de Compensação.
- 1 visita técnica.
- 10 ações por meio de relatórios técnicos emitidos, voltados para avanços no processo de Intercâmbio entre UnimedS.
- 752 ações na Câmara Técnica de Arbitragem – Aqui consideram-se processos com desfecho registrado, dentro do escopo de atuação institucional de duas UnimedS Federações Intrafederativas e a condução de processos entre UnimedS de regionais distintas.
- 2.444 processos analisados no Sispac (software da Unimed do Brasil), considerando processos de pacotes de Intercâmbio com desfecho, relativos à atuação institucional de duas Federações Intrafederativas.
- 47 ações relacionadas a pareceres jurídicos, com temas envolvendo impugnação de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), portabilidade e regulações da ANS.

## 5) CAPITAL NATURAL

A Unimed Fesp busca, constantemente, utilizar os recursos naturais de maneira sustentável, tendo em mente a preservação do meio ambiente, da natureza, os efeitos do consumo para a sociedade e o compromisso com as gerações futuras. Desta forma, a visão se mantém no objetivo de acompanhar mensalmente o consumo dos itens para mitigar o desperdício, implementar melhorias e, consequentemente, controle do consumo de maneira racional.

É possível verificar nos dados algumas diferenças entre os anos de 2019 e 2020 (especialmente quanto ao consumo de energia) que são reflexos da pandemia, pois em 2019 os colaboradores estavam trabalhando de forma presencial em ampla maioria, o que não ocorreu em 2020. Em 2021, o cenário deve apresentar aumento





do consumo em decorrência do retorno das atividades presenciais dos colaboradores que estavam em sistema de

teletrabalho, acompanhando a flexibilização do Plano São Paulo, do Governo do Estado de São Paulo.

| Consumo de combustíveis de fontes não renováveis | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| Diesel (L)                                       | 2.460  | 2.285  |
| Gás Natural (m <sup>3</sup> )                    | -      | 192,85 |
| Gás Liquefeito de Petróleo GLP (m <sup>3</sup> ) | 168,75 | -      |

| Energia consumida  | 2019    | 2020    |
|--------------------|---------|---------|
| Eletricidade (KWh) | 960.461 | 833.718 |

| Intensidade Energética               | 2019     | 2020    |
|--------------------------------------|----------|---------|
| Consumo de energia (kWh/Colaborador) | 2.534,19 | 1.824,3 |

## Perspectivas futuras

Em 49 anos de atuação, a Unimed Fesp sempre buscou evoluir continuamente em todos os aspectos de sua gestão, assimilando novas tecnologias, novos modelos e, ao mesmo tempo, fortalecendo o cooperativismo de trabalho médico. Em 2021, não será diferente.

O forte investimento realizado em Governança Corporativa se mostra fundamental, e seguirá representando um fator estratégico para a Federação no futuro, especialmente no que se refere à perenidade da organização, visto que os mecanismos desenvolvidos permitem um olhar corporativo, orientado ao fortalecimento da gestão, independentemente de fatores de instabilidade que possam surgir.

Esse movimento estará diretamente ligado à inovação,

não apenas nas formas de fazer negócio e de se relacionar, mas também na otimização de processos e aprofundamento da transformação digital. A Fesp vai prosseguir no uso da tecnologia como um fator basilar de toda a evolução que se busca, o que representa uma das grandes marcas do ambiente de negócios no século 21, em todo o mundo. Além disso, pretende também expandir a vertente de estímulo a produtos e serviços de saúde que deem retorno em valor e qualidade para a Fesp e Unimed, como tem sido o foco da criação da Fesp Part.

Os novos paradigmas que compõem o cenário no qual a Fesp atua, abrangendo novos modelos, plataformas e financiamentos, atuam como catalisadores para a reorganiza-

ção de todo o mercado, constantemente, e em prazos cada vez mais curtos. A Unimed Fesp está sempre atenta a esse horizonte, por isso entende que as fusões de operadoras na Saúde Suplementar e a ampliação da estratégia de abertura de capital significam pontos de atenção que podem impactar ainda mais o setor.

Desafios como esses não serão superados sem o investimento em pessoas e tecnologia, como a Federação já realiza há muitos anos, buscando atrair e reter talentos por meio de avanços na Gestão de Pessoas e fortalecimento de ambientes para um desempenho de excelência.



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**
**GRI 101: FUNDAMENTOS 2016**
**CONTEÚDOS GERAIS**

| Norma GRI                       | Conteúdo  |   | Página e ou URL        | Omissões        |
|---------------------------------|---|---|------------------------|-----------------|
|                                 | Perfil Organizacional                                   |   |                        |                 |
| GRI 102 Indicadores Gerais 2016 | 102-1   | Nome da organização.  | 8                      |                 |
|                                 | 102-2   | Atividades, marcas, produtos e serviços.                                | 14                     |                 |
|                                 | 102-3   | Localização da sede da administração.                                   | 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.   | 17                     |                 |
|                                 | 102-8   | Informações sobre empregados e outros trabalhadores.                    | 40                     |                 |
|                                 | 102-9   | Cadeia de fornecedores.   | 32                     |                 |
|                                 | 102-10  | Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores. | Inclusão da FespPart   |                 |
|                                 | 102-11  | Princípio ou abordagem da precaução.                                    | 21                     |                 |
|                                 | 102-12  | Iniciativas externas.   | 21                     |                 |
|                                 | 102-13  | Participação em associações.  | 15                     |                 |
|                                 | <b>Estratégia</b>                                       |   | <b>Página e ou URL</b> | <b>Omissões</b> |
| 102-14                          | Declaração do mais alto executivo.                      | 7   |                        |                 |
|                                 | <b>Ética e Integridade</b>                              |   | <b>Página e ou URL</b> | <b>Omissões</b> |
| 102-16                          | Valores, princípios, normas e códigos de comportamento. | 12  |                        |                 |
|                                 | <b>Governança</b>                                       |   | <b>Página e ou URL</b> | <b>Omissões</b> |
| 102-18                          | Estrutura de governança.                                | 18  |                        |                 |
|                                 | <b>Engajamento de Stakeholders</b>                      |   | <b>Página e ou URL</b> | <b>Omissões</b> |
| 102-40                          | Lista de grupos de stakeholders.                        | 9   |                        |                 |
| 102-41                          | Acordo de negociação coletiva.                          | 40  |                        |                 |
| 102-42                          | Identificação e seleção dos stakeholders.               | 9   |                        |                 |
| 102-43                          | Abordagem para engajamento de stakeholders.             | 9   |                        |                 |
| 102-44                          | Principais preocupações e tópicos levantados.           | 10  |                        |                 |

| <b>GRI 102 Conteúdos Gerais 2016</b>                    | <b>Práticas de Relatório</b> |  | <b>Página e ou URL</b>        | <b>Omissões</b> |
|---|------------------------------|--|-------------------------------|-----------------|
|   | 102-45                       | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.                | 14                            |                 |
|   | 102-46                       | Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos.                   | 8                             |                 |
|   | 102-47                       | Lista de tópicos materiais.  | 10                            |                 |
|   | 102-48                       | Reformulações de informações.  | Não houve                     |                 |
|   | 102-49                       | Alterações no relatório.   | Inclusão da FespPart          |                 |
|   | 102-50                       | Período coberto pelo relato.   | 8                             |                 |
|   | 102-51                       | Data do relatório mais recente.  | Abril de 2020                 |                 |
|   | 102-52                       | Ciclo de emissão de relatórios.  | Anual                         |                 |
|   | 102-53                       | Contato para perguntas sobre o relatório.                                      | compliance@unimedfesp.coop.br |                 |
|   | 102-54                       | Declarações de relato em conformidade com as normas GRI.                       | 8                             |                 |
| 102-55  | Sumário de conteúdo da GRI   | 50   |                               |                 |
| 102-56  | Verificação externa.         | Não houve  |                               |                 |
| <b>Tópicos Materiais</b>                                |                              |  |                               |                 |
| <b>Norma GRI</b>  | <b>Conteúdo</b>              |  | <b>Página e ou URL</b>        | <b>Omissões</b> |
| <b>Tema Material: Desempenho Econômico</b>              |                              |  |                               |                 |
| GRI-103<br>Forma de gestão 2016                         | 103-1                        | Explicação do tópico material e seu limite.                                    | 10                            |                 |
|   | 103-2                        | A abordagem de gestão e seus componentes.                                      | 34                            |                 |
|   | 103-3                        | Avaliação da abordagem de gestão.  | 34                            |                 |
| GRI-201 Desempenho Econômico 2016                       | 201-1                        | Valor econômico direto gerado e distribuído.                                   | 34                            |                 |
| <b>Tema Material: Integridade e Combate a Corrupção</b> |                              |  |                               |                 |
| GRI-103<br>Forma de gestão 2016                         | 103-1                        | Explicação do tópico material e seu limite.                                    | 10                            |                 |
|   | 103-2                        | A abordagem de gestão e seus componentes.                                      | 20                            |                 |
|   | 103-3                        | Avaliação da abordagem de gestão.  | 20                            |                 |
| GRI 205 - Combate à Corrupção 2016                      | 205-1                        | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.                  | 20                            |                 |
|   | 205-2                        | Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção. | 20                            |                 |
|   | 205-3                        | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.                              | 20                            |                 |

| <b>Tema Material: Energia</b>                       |       |  |    |  |
|---|-------|--|----|--|
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016                  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite.                              | 10 |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.                                | 49 |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.  | 49 |  |
| GRI-302 energia<br>2016                             | 302-1 | Consumo de energia.  | 49 |  |
| <b>Tema Material: Atração e Retenção</b>            |       |  |    |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016                  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite.                              | 10 |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.                                | 41 |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.  | 41 |  |
| GRI-401<br>Emprego<br>2016                          | 401-1 | Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados. | 41 |  |
| <b>Tema Material: Saúde e segurança no trabalho</b> |       |  |    |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016                  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite.                              | 10 |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.                                | 44 |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.  | 44 |  |
| GRI-403<br>Saúde e<br>Segurança do<br>trabalho 2018 | 403-9 | Acidentes de trabalho.   | 44 |  |
| <b>Tema Material: Treinamento</b>                   |       |  |    |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016                  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite.                              | 10 |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.                                | 46 |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.  | 46 |  |
| GRI-404<br>Capacitação e<br>Educação 2016           | 404-1 | Média de horas de capacitação por ano, por empregado.                    | 46 |  |
| <b>Liberdade de expressão</b>                       |       |  |    |  |
| <b>Tema Material: Inovação</b>                      |       |  |    |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016                  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite.                              | 10 |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.                                | 35 |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.  | 35 |  |
|   |       | Ações de Inovação.   | 35 |  |
| <b>Tema Material: Sinistralidade</b>                |       |  |    |  |

|   |       |   |         |  |
|---|-------|---|---------|--|
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite. | 10      |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.   | 34 e 35 |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.           | 34 e 35 |  |
|   |       | Índice de Sinistralidade.                   | 34      |  |
| <b>Tema Material: Comunicação e relacionamento com as Unimed's do Estado de São Paulo</b> |       |   |         |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite. | 10      |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.   | 47      |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.           | 47      |  |
|   |       | Número de Ações no ano.                     | 47 e 48 |  |
| <b>Tema Material: Qualificação dos prestadores de serviço e rede credenciada</b>          |       |   |         |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite. | 10      |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.   | 36      |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.           | 36      |  |
|   |       | Qualificação e Análise da Rede.             | 36      |  |
| <b>Tema Material: Satisfação do Cliente</b>   |       |   |         |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite. | 10      |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.   | 29      |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.           | 29      |  |
|   |       | Índice de Satisfação do Cliente.            | 29      |  |
| <b>Tema Material: Clima Organizacional</b>  |       |   |         |  |
| GRI-103<br>Forma de<br>gestão 2016  | 103-1 | Explicação do tópico material e seu limite. | 10      |  |
|   | 103-2 | A abordagem de gestão e seus componentes.   | 46      |  |
|   | 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão.           | 46      |  |
|   |       | Resultado da Pesquisa de Clima.             | 46      |  |

## **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 referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. A operadora Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”), é uma cooperativa de segundo grau tem por objetivo a integração, orientação e coordenação das Unimed 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 Unimed. Compete-lhe, ainda, estimular e orientar a implantação de novas cooperativas de trabalho no âmbito estadual, incentivar e difundir o cooperativismo, bem como, estabelecer planos de assistência técnica, educacional e social. Já o perfil operacional contempla a comercialização de planos de saúde segundo as regras de área de ação do Sistema Unimed, em acordo com as legislações relacionadas e normas previstas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 31 de dezembro de 2020 a Unimed Fesp era constituída por 76 Unimed filiadas à Fesp, que são compostas por 6 Federações Intrafederativas (regionais) e 70 Unimed Singulares (locais).

### **Economia e o Mercado de Saúde Suplementar**

A crise causada pelo novo coronavírus refletiu em diversas áreas, com aumento do desemprego e a necessidade de isolamento social. O ano da pandemia expôs os diversos desafios para a sociedade como também oportunidades que surgiram nos momentos mais críticos. As pessoas e as empresas tiveram que se adaptar a novas formas de trabalho, como o home-office. O mundo entrou em alerta máximo em março, quando o lockdown foi decretado em diversos países, especialmente na Europa.

No Brasil não foi diferente, a Bolsa de valores chegou a cair 42% e em alguns momentos as negociações de ações foram interrompidas por conta de movimentos disfuncionais. O Banco Central acompanhando movimento de seus pares internacionais derrubou a taxa de juros ao menor patamar de sua história, 2% ao ano. Incentivos foram necessários para ajudar a população desassistida, com isso o Governo se endividou de forma preocupante, trazendo à tona o Risco Fiscal – que trás diversos desafios para o país. As Reformas são fundamentais para sinalizarem ao mercado que a trajetória da dívida no médio prazo é administrável, porém não há como saber quando será o fim da pandemia.

Na área da saúde a crise mostrou os gargalos da falta de investimento público no SUS. Nem mesmo o setor privado saiu ileso – com o aumento do desemprego muitas pessoas perderam seu plano de saúde e conseqüentemente sobrecarregaram mais ainda o SUS. Os planos de saúde foram suspensos de fazer reajustes dos planos de seus clientes, prejudicando ainda mais o caixa dessas empresas.

### **Desempenho econômico-financeiro**

A FESP desenvolveu neste exercício, ações sistêmicas de otimização, inovação e reestruturação. A receita total de 2020 atingiu a marca de R\$ 1,8 bilhões sem considerar o efeito do compartilhamento do risco (R\$ 1,1 bilhões), montante este ligeiramente inferior ao exercício de 2019. O resultado auferido no exercício foi de R\$ 90,8 Mi, equivalente a 5,5% do faturamento (em 2019 R\$ 65,4 Mi equivalente a 3,42% do faturamento). O Resultado Líquido impulsionou o Patrimônio Líquido da FESP para R\$ 455,3 milhões, no final de 2020, crescimento de 26,2% 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 2020 em relação ao total exigido, A Fesp adotou em 2020 o modelo antecipado do Capital baseado em Risco (CBR), conforme previsto na RN 451. Com a antecipação, o capital regulatório exigido será o maior valor entre os seguintes valores: Capital Base; Margem de Solvência; ou Capital baseado em Risco. A adoção antecipada teve como incentivo o percentual fixo da margem de Solvência em 75% (para a Operadora que não aderiu, em dez/20 este percentual é 85,28%).

### **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**

A Fesp vem intensificando investimentos em recursos de TI, disponibilizando ferramentas e recursos para atender as diferentes demandas de seus públicos de interesse e relacionamento. São inúmeras as iniciativas que compõem o portfólio de programas, projetos, produtos, ações e serviços que podem ser utilizados pelas Unimed e clientes, considerando sempre os perfis e características contratuais. A **Inovação** – a transformação do mercado e das relações por meio de tecnologia e **Qualificação e desenvolvimento institucional** – A Fesp possui um leque de programas e ferramentas criados para fomentar o desenvolvimento e melhoria contínuos do Sistema Unimed paulista.

### **Recursos humanos**

Neste ano, a Federação incrementou o quadro funcional, passando de 682 colaboradores em 2019 para 742 em 2020, 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.

As movimentações aconteceram devido a estratégia de redução de despesas administrativas, através de um projeto de internalização de serviços ligados ao atendimento ao cliente. A Federação seguirá trabalhando para manter salários e benefícios atrativos, promovendo um bom clima organizacional.

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 intenção, para o próximo ano, é implantar o benefício flexível, de forma que o colaborador terá direito de escolha sobre como utilizar o saldo dos seus benefícios de refeição e alimentação, em um cartão que dará essa possibilidade, além de ampliar a rede de convênio para descontos. A rotatividade, considerando os padrões de mercado, é baixa.

O Comitê de Crise da Unimed Fesp, instalado em decorrência da pandemia de coronavírus, viabilizou a adoção do teletrabalho junto a todos os colaboradores que, até então, atuavam estritamente em regime presencial. O processo aconteceu de forma rápida, dado o investimento realizado previamente em segurança da informação e ferramentas de trabalho online. Além disso, o suporte constante por meio de manuais de orientação para o teletrabalho, guia de Gestão de Pessoas voltado ao período de pandemia, as comunicações e alinhamentos frequentes em todos os níveis (diretoria, gestores, colaboradores), facilitaram bastante a execução dos trabalhos.

Além disso, um dos destaques em 2020 está ligado à pandemia, pois em tempo recorde, a Federação colocou 100% dos funcionários em teletrabalho, de forma a garantir a segurança de todos e em obediência ao lockdown decretado pelo governo estadual.

### **Perspectivas e planos da Administração**

A Fesp para esse ano prevê ações que trarão reflexo em seu resultado geral: a) Crescimento da Carteira de Clientes, b) Gestão de Resultados com foco no controle da Sinistralidade e Despesas Administrativas, c) Adequação da tabela de Honorários Médicos – Intercâmbio Nacional, d) Implementação de ações para requisitos da RN 452 ( Acreditação ), e) Projetos de Segurança da Informação e Plano de Continuidade de Negócios, f) Implementação dos processos de Gestão da Estratégia e Gestão de Projetos, g) Coordenação do projeto de Inovação e Transformação Digital no Estado SP, h) Apoio às Unimeds do Estado SP, na implementação de Governança, Riscos e Compliance, i) Reformulação dos programas NAS –



Núcleo de Atenção à Saúde, j) Desenvolvimento de Competências Corporativas, k) Reformulação da atuação da área comercial e relacionamento com o cliente, l) Atuação estratégica no desenvolvimento de novos produtos, m) Implementação de ações para aculturação da LGPD.

### **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 2020 para a obtenção de nossos resultados.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2021.

A Administração.

KPMG Auditores Independentes  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

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

Às Associadas, Conselheiros e Diretores da

**Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas**

São Paulo - SP

## Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Cooperativa), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 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 da Unimed do Estado de São Paulo - Federação Estadual das Cooperativas Médicas em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, 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 de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais

responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

## Outros assuntos – Valores correspondentes

Os valores correspondentes, individuais e consolidados, relativos ao balanço patrimonial de abertura em 1º de janeiro de 2020 (derivados das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2019) e as demonstrações financeiras relativas às demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, apresentados para fins de comparação, ora reapresentados em decorrência dos assuntos descritos na nota explicativa 3h, foram auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório datado em 17 de fevereiro de 2020, sem qualquer modificação. Não fomos contratados para auditar, revisar ou aplicar quaisquer outros procedimentos sobre os referidos ajustes e sobre as demonstrações financeiras da Cooperativa referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e, portanto, não expressamos opinião ou qualquer forma de assegurar sobre elas tomados em conjunto. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

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

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

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

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

## Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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, 25 de fevereiro de 2021

KPMG Auditores Independentes  
CRC 2SP014428/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 2020 e 2019

(Em milhares de reais)

| Ativo  | Nota | Controladora   |                | Consolidado    |                |
|--|------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  |      | 2020           | 2019           | 2020           | 2019           |
| <b>Circulante</b>  |      | <b>672.607</b> | <b>682.833</b> | <b>672.786</b> | <b>684.658</b> |
| Disponível   | 5    | 54.136         | 11.415         | 54.437         | 11.715         |
| Realizável   |      | 618.471        | 671.418        | 618.349        | 672.943        |
| Aplicações financeiras   | 5    | 422.212        | 451.633        | 422.212        | 453.067        |
| Aplicações garantidoras de provisões técnicas  |      | 203.124        | 254.003        | 203.124        | 254.003        |
| Aplicações livres  |      | 219.088        | 197.630        | 219.088        | 199.064        |
| Créditos de operações com planos de assistência à saúde  | 6    | 116.232        | 118.027        | 116.232        | 118.027        |
| Contraprestações pecuniárias a receber   |      | 111.537        | 112.031        | 111.537        | 112.031        |
| Participação de beneficiários em eventos indenizáveis  |      | 4.640          | 5.950          | 4.640          | 5.950          |
| Operadoras de planos de assistência à saúde  |      | 55             | 46             | 55             | 46             |
| Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora | 7    | 1.026          | 2.642          | 1.026          | 2.642          |
| Despesas diferidas   |      | 2.566          | 593            | 2.566          | 593            |
| Créditos tributários e previdenciários   | 8    | 53.187         | 48.617         | 53.280         | 48.714         |
| Bens e títulos a receber   | 9    | 21.491         | 49.406         | 21.276         | 49.400         |
| Despesas antecipadas   |      | 1.757          | 500            | 1.757          | 500            |
| <b>Não circulante</b>  |      | <b>147.679</b> | <b>96.330</b>  | <b>147.454</b> | <b>94.561</b>  |
| Realizável a longo prazo   |      | 55.016         | 19.435         | 55.016         | 19.435         |
| Aplicações financeiras   |      | 7.118          | -              | 7.118          | -              |
| Aplicações garantidoras de provisões técnicas  |      | 7.118          | -              | 7.118          | -              |
| Títulos a receber  | 9    | 22.049         | 875            | 22.049         | 875            |
| Depósitos judiciais e fiscais  | 10   | 19.910         | 18.560         | 19.910         | 18.560         |
| Outros Créditos a Receber a Longo Prazo  | 9    | 5.939          | 0              | 5.939          |                |
| Investimentos  | 11   | 61.844         | 49.841         | 61.617         | 48.072         |
| Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial                              |      | 53.533         | 42.768         | 53.306         | 40.999         |
| Participações societárias pelo método de custo   |      | 8.311          | 7.073          | 8.311          | 7.073          |
| Imobilizado  | 12   | 17.385         | 20.251         | 17.385         | 20.251         |
| Imóveis de uso próprio: não hospitalares   |      | 12.947         | 13.188         | 12.947         | 13.188         |
| Imobilizado de uso próprio: não hospitalares   |      | 4.347          | 6.869          | 4.347          | 6.869          |
| Outras imobilizações: não hospitalares   |      | 91             | 194            | 91             | 194            |
| Intangível   | 13   | 13.434         | 6.803          | 13.436         | 6.803          |
| <b>Total do ativo</b>  |      | <b>820.286</b> | <b>779.163</b> | <b>820.240</b> | <b>779.219</b> |

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

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

## Balancos patrimoniais encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais)

| Passivo   | Nota | Controladora   |                | Consolidado    |                |
|---|------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|   |      | 2020           | 2019           | 2020           | 2019           |
| <b>Circulante</b>   |      | <b>306.939</b> | <b>366.124</b> | <b>306.704</b> | <b>366.135</b> |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde                        | 14   | 191.733        | 201.241        | 191.733        | 201.241        |
| Provisão de prêmios/ contraprestações   |      | 2.627          | 1.714          | 2.627          | 1.714          |
| Provisão para remissão  |      | 2.627          | 1.714          | 2.627          | 1.714          |
| Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS                          |      | 16.468         | 24.923         | 16.468         | 24.923         |
| Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. Assist. |      | 47.281         | 38.197         | 47.281         | 38.197         |
| Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA               |      | 125.357        | 136.407        | 125.357        | 136.407        |
| Débitos de operações de assistência à saúde                                   |      | 71.699         | 89.353         | 71.699         | 89.353         |
| Provisões   |      | -              | 11.968         | -              | 11.968         |
| Tributos e encargos sociais a recolher  | 15   | 7.688          | 5.602          | 7.711          | 5.605          |
| Empréstimos e financiamentos  | 16   | 8.079          | 23.384         | 8.079          | 23.384         |
| Débitos diversos  | 17   | 27.740         | 34.576         | 27.482         | 34.584         |
| <b>Não circulante</b>   |      | <b>58.050</b>  | <b>52.234</b>  | <b>58.050</b>  | <b>52.234</b>  |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde                        | 14   | 19.826         | 30.551         | 19.826         | 30.551         |
| Provisão para remissão  |      | 3.587          | 1.583          | 3.587          | 1.583          |
| Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS                          |      | 16.239         | 28.968         | 16.239         | 28.968         |
| Provisões judiciais   | 19   | 32.909         | 4.648          | 32.909         | 4.648          |
| Empréstimos e financiamentos  |      | -              | 8.054          | -              | 8.054          |
| Débitos diversos  | 17   | 5.315          | 8.981          | 5.315          | 8.981          |
| <b>Patrimônio líquido</b>   | 20   | <b>455.297</b> | <b>360.805</b> | <b>455.053</b> | <b>360.805</b> |
| Capital social  |      | 144.187        | 144.537        | 144.187        | 144.537        |
| Reservas de lucros  |      | 225.342        | 192.439        | 225.342        | 192.439        |
| À disposição da AGO   |      | 85.768         | 23.829         | 85.524         | 23.829         |
| Participação de não controladores   |      | -              | -              | 433            | 45             |
| <b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>                               |      | <b>820.286</b> | <b>779.163</b> | <b>820.240</b> | <b>779.219</b> |

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

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

## Demonstrações do resultado

Encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais)

| Nota  | Controladora        |                  | Consolidado      |                  |
|---|---------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | 2020                | 2019             | 2020             | 2019             |
|   | <b>655.954</b>      | <b>669.114</b>   | <b>655.954</b>   | <b>669.114</b>   |
| <b>Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde</b>      |                     |                  |                  |                  |
| Ingressos com operações de assistência à saúde                                      | 680.117             | 684.004          | 680.117          | 684.004          |
| Ingressos de contraprestações liquidas  | 4s 683.034          | 684.623          | 683.034          | 684.623          |
| Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde                 | (2.917)             | (619)            | (2.917)          | (619)            |
| (-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora    | (24.163)            | (14.890)         | (24.163)         | (14.890)         |
| <b>Eventos indenizáveis líquidos</b>  | <b>4s (293.982)</b> | <b>(541.230)</b> | <b>(293.982)</b> | <b>(541.230)</b> |
| Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados                                       | (305.032)           | (644.200)        | (305.032)        | (644.200)        |
| Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados                          | 11.050              | 102.970          | 11.050           | 102.970          |
| <b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>                        | <b>361.972</b>      | <b>127.884</b>   | <b>361.972</b>   | <b>127.884</b>   |
| Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde                      | 380                 | 446              | 380              | 446              |
| Ingressos de assistência à saúde não relacionados c/planos de saúde da operadora    | 4.916               | 56.082           | 5.760            | 56.407           |
| Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar                            | 1.801               | 49.806           | 1.801            | 49.806           |
| Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar | 223                 | 3.282            | 223              | 3.282            |
| Outros ingressos operacionais   | 2.892               | 2.994            | 3.736            | 3.319            |
| Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde                    | (22.369)            | (8.989)          | (22.369)         | (8.989)          |
| Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde                       | (5.493)             | (3.887)          | (5.493)          | (3.887)          |
| Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças                      | (3.082)             | (693)            | (3.082)          | (693)            |
| Provisão para perdas sobre créditos   | (13.794)            | (4.409)          | (13.794)         | (4.409)          |
| Outros dispêndios operac. de assist. à saúde não relat. c/planos da operadora       | (61.301)            | (66.650)         | (61.301)         | (66.650)         |
| <b>Resultado bruto</b>  | <b>283.598</b>      | <b>108.773</b>   | <b>284.442</b>   | <b>109.098</b>   |
| Dispêndios com comercialização  | 21 (41.230)         | (46.773)         | (41.230)         | (46.773)         |
| Dispêndios administrativos  | 22 (163.156)        | (170.864)        | (163.335)        | (171.005)        |
| <b>Resultado financeiro líquido</b>   | <b>23 1.073</b>     | <b>16.918</b>    | <b>1.065</b>     | <b>16.960</b>    |
| Ingressos financeiros   | 8.788               | 25.999           | 8.846            | 26.075           |
| Dispêndios financeiros  | (7.715)             | (9.081)          | (7.781)          | (9.115)          |
| <b>Resultado patrimonial</b>  | <b>12.103</b>       | <b>174.048</b>   | <b>11.845</b>    | <b>173.877</b>   |
| Ingressos patrimoniais  | 12.167              | 175.131          | 11.909           | 174.960          |
| Dispêndios patrimoniais   | (64)                | (1.083)          | (64)             | (1.083)          |
| <b>Resultado antes da tributação e das participações</b>                            | <b>92.388</b>       | <b>82.102</b>    | <b>92.787</b>    | <b>82.157</b>    |
| IRPJ  | 24 (509)            | (10.440)         | (620)            | (10.474)         |
| CSLL  | 24 (197)            | (3.778)          | (247)            | (3.798)          |
| Participações sobre o resultado   | (897)               | (2.457)          | (897)            | (2.457)          |
| <b>Sobra líquida do exercício</b>   | <b>90.785</b>       | <b>65.427</b>    | <b>91.023</b>    | <b>65.428</b>    |
| Atribuível ao controlador   |                     |                  | 90.590           | 65.427           |
| Atribuível a não controladores  |                     |                  | 433              | 1                |

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

Encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019

*(Em milhares de reais)*

| Nota                        | Controladora  |               | Consolidado   |               |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                             | 2020          | 2019          | 2020          | 2019          |
| Sobra líquida do exercício  | 90.785        | 65.427        | 91.023        | 65.428        |
| <b>Resultado abrangente</b> | <b>90.785</b> | <b>65.427</b> | <b>91.023</b> | <b>65.428</b> |

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

Encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais)

|   | Capital   |                | Reservas |        |         |        |               | Participação de<br>nos<br>controladores | Total   |                                 |         |
|---|-----------|----------------|----------|--------|---------|--------|---------------|---|---------|---------------------------------|---------|
|   | subscrito | à integralizar | total    | Legal  | RATES   | FANAE  | Contingências |   |         | Soberas<br>disposição da<br>AGO | Total   |
| <b>Saldo em 01 de janeiro de 2019</b>                   | 135.802   | -1.039         | 134.763  | 16.647 | 2.260   | 3.092  | 83.816        | 41.598                                  | 282.176 | 8                               | 282.184 |
| Destinação dos sobras cf. AGO de 22/03/19               | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | (41.598)                                | -       | -                               | -       |
| Aumento de reserva com sobras                           | 8.735     | 1.039          | 9.774    | -      | -       | -      | 41.598        | -                                       | 9.774   | -                               | 9.774   |
| Aumento de capital                                      | -         | -              | -        | -      | -       | 3.428  | -             | -                                       | 3.428   | -                               | 3.428   |
| Aumento de reserva com capitalização                    | -         | -              | -        | -      | (9.473) | -      | -             | 9.473                                   | -       | -                               | -       |
| Utilização da RATES                                     | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | 65.427                                  | -       | -                               | 65.428  |
| Sobras do exercício                                     | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | -                                       | -       | 1                               | -       |
| Constituição de reservas legais e estatutárias          | -         | -              | -        | 1.689  | -       | -      | -             | (1.689)                                 | -       | -                               | -       |
| Reserva legal – 10%                                     | -         | -              | -        | -      | 844     | -      | -             | (844)                                   | -       | -                               | -       |
| Rates – 5%  | -         | -              | -        | -      | 48.538  | -      | -             | (48.538)                                | -       | -                               | -       |
| Transfêrencia do resultado com terceiros                | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | -                                       | -       | -                               | -       |
| Aumento da participação de alto controladores           | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | -                                       | -       | 36                              | 36      |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>                  | 144.537   | -              | 144.537  | 18.336 | 42.169  | 6.520  | 125.414       | 23.829                                  | 360.805 | 45                              | 360.850 |
| Destinação dos sobras cf. AGO de 20 de março de 2020    | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | (23.829)                                | -       | -                               | -       |
| Aumento de reserva com sobras                           | (350)     | -              | (350)    | -      | (6.520) | 30.349 | -             | (350)                                   | (350)   | -                               | (350)   |
| Aumento/Diminuição de capital                           | -         | -              | -        | -      | 4.057   | -      | -             | 4.057                                   | -       | -                               | 4.057   |
| Aumento de reserva com capitalização                    | -         | -              | -        | -      | (4.057) | 4.057  | -             | -                                       | -       | -                               | -       |
| Destinação conforme deliberação AGE 20 de março de 2020 | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | -                                       | -       | -                               | -       |
| Utilização da RATES                                     | -         | -              | -        | -      | (8.600) | -      | -             | 8.600                                   | -       | -                               | -       |
| Sobras 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 alto controladores           | -         | -              | -        | -      | -       | -      | -             | -                                       | -       | 319                             | 319     |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2020</b>                  | 144.187   | -              | 144.187  | 27.414 | 38.106  | -      | 159.826       | 85.768                                  | 455.397 | 189                             | 455.486 |

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 2020 e 2019

(Em milhares de reais)

|  | Controladora    |                 | Consolidado     |                 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|  | 2020            | 2019            | 2020            | 2019            |
| <b>Atividades operacionais</b>   |                 |                 |                 |                 |
| <b>(+) Recebimento de Planos Saúde</b>                                 | 1.757.566       | 1.935.876       | 1.757.566       | 1.935.876       |
| (+) Resgate de Aplicações Financeiras                                  | 1.874.212       | 1.773.710       | 1.874.212       | 1.773.710       |
| (+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras                     | 7.344           | 17.814          | 7.344           | 17.814          |
| (+) Outros Recebimentos Operacionais                                   | 191.539         | 421.326         | 191.539         | 421.649         |
| (-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde           | (1.632.894)     | (2.148.875)     | (1.632.894)     | (2.148.601)     |
| (-) Pagamento de Comissões   | (47.537)        | (39.225)        | (47.537)        | (39.225)        |
| (-) Pagamento de Pessoal   | (107.953)       | (94.847)        | (107.953)       | (94.847)        |
| (-) Pagamento de Pró-Labore  | (6.773)         | (7.829)         | (6.773)         | (7.829)         |
| (-) Pagamento de Serviços Terceiros                                    | (30.705)        | (26.818)        | (30.705)        | (26.818)        |
| (-) Pagamento de Tributos  | (12.107)        | (25.553)        | (12.107)        | (25.499)        |
| (-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias) | (14.748)        | -               | (14.748)        | -               |
| (-) Pagamento de Aluguel   | (2.513)         | (4.571)         | (2.513)         | (4.571)         |
| (-) Pagamento de Promoção/Publicidade                                  | (652)           | (1.315)         | (673)           | (1.315)         |
| (-) Aplicações Financeiras   | (1.886.911)     | (1.726.373)     | (1.886.911)     | (1.726.373)     |
| (-) Outros Pagamentos Operacionais                                     | (58.521)        | (55.303)        | (58.240)        | (55.690)        |
| <b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>                       | <b>29.347</b>   | <b>18.017</b>   | <b>29.607</b>   | <b>18.281</b>   |
| <b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>                                     |                 |                 |                 |                 |
| (+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento                 | -               | -               | -               | 36              |
| (-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros               | (215)           | (3.255)         | (215)           | (3.255)         |
| (-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível                            | (11.662)        | -               | (11.662)        | -               |
| (-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento                    | -               | (1.183)         | (560)           | (1.183)         |
| <b>Caixa Líquido das Atividades de Investimentos</b>                   | <b>(11.877)</b> | <b>(4.438)</b>  | <b>(12.437)</b> | <b>(4.402)</b>  |
| <b>Atividades de financiamento</b>                                     |                 |                 |                 |                 |
| (+) Integralização de Capital em Dinheiro                              | (350)           | 9.774           | (350)           | 9.774           |
| (-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing      | (16.744)        | (23.736)        | (16.744)        | (23.736)        |
| <b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>                   | <b>(17.094)</b> | <b>(13.962)</b> | <b>(17.094)</b> | <b>(13.962)</b> |
| Variação líquida do caixa e equivalente de caixa                       | 376             | (383)           | 76              | (83)            |
| CAIXA – Saldo Inicial  | 689             | 1.072           | 989             | 1.072           |
| CAIXA - Saldo Final  | 1.065           | 689             | 1.065           | 989             |
| Ativos Livres no Início do Período (*)                                 | 208.356         | 90.500          | 210.090         | 93.475          |
| Ativos Livres no Final do Período (*)                                  | 273.224         | 208.356         | 273.525         | 210.779         |
| Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES      | 64.868          | 117.856         | 63.435          | 117.304         |

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

## **Notas explicativas às demonstrações financeiras**

*(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 2020 a Unimed Fesp era constituída por 76 Unimeds Associadas (cooperadas) (76 em 2019).

Em julho de 2018 a Unimed Fesp como forma de gestão dos custos assistenciais mais relevantes ligados aos atendimentos de oncologia, implantou como recurso próprio o Centro de Oncologia Ambulatorial localizado na cidade de São Paulo SP, que oferece serviços como: consulta, infusão de quimioterapia, dispensação de sintomáticos e quimioterapia oral. Em 09 de maio de 2019 o Centro de Oncologia foi vendido a Unimed Administração e Serviços, em razão da cessão parcial da carteira de beneficiários para a Central Nacional Unimed conforme comentado no item 1.4.

#### **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.

#### **1.3 Cessão parcial da carteira de beneficiários da Unimed Fesp à Central Nacional Unimed**

Em 21 de setembro de 2018 a Unimed Fesp e a Central Nacional Unimed protocolaram junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) operação para transferência voluntária integral dos produtos vinculados aos planos individuais/familiares e parcial dos produtos vinculados aos planos coletivos empresariais/adesão pertencentes a Unimed Fesp. A concentração de beneficiários transferidos pela operação está na capital e região metropolitana de São Paulo, de modo que ocorra cessão parcial de área de atuação da Unimed Fesp para a Central Nacional Unimed. Essa cessão parcial da área de atuação será pelo prazo de 20 anos e abrange os municípios de São Paulo e ABC, ficando estipulado no contrato o compartilhamento dos resultados positivos entre as partes contratantes, da atual carteira e futura.

A operação foi aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para ter início a partir de 1º de fevereiro de 2019, através do ofício nº 20/2018/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO de 28 de dezembro de 2018 e submetido à aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) cujo parecer nº 11/2019/CGAA5/SGA1/SG de 15 de janeiro de 2019 recomendou sua aprovação sem qualquer restrição.

## **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**

### **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 24 de fevereiro de 2021.

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 26.

### **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:

|  | <b>Participação acionária</b> |             |
|--|-------------------------------|-------------|
| <b>Controladas diretas e indiretas</b> | <b>2020</b>                   | <b>2019</b> |
| COFESP – Corretora de Seguros Ltda     | 99,50%                        | 99,50%      |
| Fesppart – Participações S.A           | 88%                           | 88%         |
| <b>Coligadas</b>                       |                               |             |
| Unimed Seguradora S.A.                 | 0,30%                         | 0,30%       |
| Unimed Participações S.A.              | 3,36%                         | 3,36%       |

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

Os 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.

**h. Reapresentação de saldos anteriores**

Os valores correspondentes relativos ao balanço patrimonial e a demonstração de resultado em 31 de dezembro de 2019, estão sendo reapresentados, em conformidade com o CPC 23 - Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Erro e CPC 26(R1) - Apresentação das demonstrações contábeis, em decorrência de:

- (i) Operações de compartilhamento de gestão de riscos: A Administração reconheceu a existência de tais operações de compartilhamento de riscos dos produtos da modalidade de pós pagamento, e portanto, os custos dos procedimentos realizados por beneficiários de outras operadoras, de forma habitual, passaram a ser contabilizados tal como requerido pelo Plano de Contas da ANS, instituído pela RN 430/17.
- (ii) PPCNG: De acordo a RN 430 de 7 de dezembro de 2017, a receita com contraprestação dos contratos coletivos é reconhecido mensalmente, de acordo com o período de vigência decorrido do contrato. A precificação para o período de vigência mensal é reconhecida em uma conta de passivo específica, provisão de prêmios e contraprestações não ganhas (PPCNG). Esse valor deve ser registrado em contrapartida a conta 12311101/12312101– Contraprestação Pecuniária/Prêmios a Receber, no primeiro dia de vigência do mês. A Administração identificou emissões antecipadas de contratos de saúde e procedeu com a contabilização de acordo com o requerido pela ANS.
- (iii) Equivalente de caixa: Em linha com o CPC 3, são considerados equivalentes de caixa, ativos financeiros que atendam cumulativamente as condições de conversão imediata, não estar sujeitos a significativo risco de mudança de valor, possuir vencimento inferior a 3 meses e serem utilizados para gestão diária do fluxo de caixa. Em linha com a sua política contábil, a Administração identificou tais ativos nessas condições e procedeu com a correção para a rubrica de equivalente de caixa.

*Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2020*

Os impactos dessas reclassificações no balanço patrimonial e na demonstração de resultado da Operadora estão demonstrados abaixo:

|   | Controladora  |                 | Consolidado                                     |   |                 |   |
|---|---|-----------------|---|---|-----------------|---|
|   | Saldos anteriormente apresentados em 31 de dezembro de 2019 | Reclassificação | Saldos reapresentados em 31 de dezembro de 2019 | Saldos anteriormente apresentados em 31 de dezembro de 2019 | Reclassificação | Saldos reapresentados em 31 de dezembro de 2019 |
| <b>Total do ativo circulante</b>                        | <b>709.621</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>682.833</b>                                  | <b>711.446</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>684.658</b>                                  |
| Caixa e Equivalente de Caixa                            | -   | 10.726          | 10.726  | -   | 10.726          | 10.726  |
| Aplicações Financeiras                                  | 462.359   | (10.726)        | 451.633   | 463.793   | (10.726)        | 453.067   |
| Créditos de operações com planos de assistência à saúde | 144.815   | (26.788)        | 118.027   | 144.815   | (26.788)        | 118.027   |
| Bens e títulos a receber                                | 49.406  | -               | 49.406  | 49.400  | -               | 49.400  |
| Demais contas   | 53.041  | -               | 53.041  | 53.438  | -               | 53.438  |
| <b>Total do ativo não circulante</b>                    | <b>96.330</b>   | <b>-</b>        | <b>96.330</b>                                   | <b>94.561</b>   | <b>-</b>        | <b>94.561</b>                                   |
| <b>Total do ativo</b>                                   | <b>805.951</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>779.163</b>                                  | <b>806.007</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>779.219</b>                                  |
| <b>Total do passivo circulante</b>                      | <b>392.912</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>366.124</b>                                  | <b>392.923</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>366.135</b>                                  |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde  | 228.029   | (26.788)        | 201.241   | 228.029   | (26.788)        | 201.241   |
| Demais contas   | 164.883   | -               | 164.883   | 164.894   | -               | 164.894   |
| <b>Total do passivo não circulante</b>                  | <b>52.234</b>   | <b>-</b>        | <b>52.234</b>                                   | <b>52.234</b>   | <b>-</b>        | <b>52.234</b>                                   |
| <b>Total do patrimônio líquido</b>                      | <b>360.805</b>  | <b>-</b>        | <b>360.805</b>                                  | <b>360.850</b>  | <b>-</b>        | <b>360.850</b>                                  |
| <b>Total do Passivo</b>                                 | <b>805.951</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>779.163</b>                                  | <b>806.007</b>  | <b>(26.788)</b> | <b>779.219</b>                                  |



**Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual  
das Cooperativas Médicas (“Unimed Fesp”)  
Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2020**

|   | Controladora  |  | Consolidado   |  |
|---|---|--|---|--|
|   | Saldos anteriormente apresentados em 31 de dezembro de 2019 | Saldos reapresentados em 31 de dezembro de 2019<br>Reclassificação | Saldos anteriormente apresentados em 31 de dezembro de 2019 | Saldos reapresentados em 31 de dezembro de 2019<br>Reclassificação |
| Contraprestações eferivas de planos de assistência à saúde  | 641.874   | 27.240   | 641.874   | 27.240   |
|   | (528.416)   | (12.814)   | (528.416)   | (12.814)   |
| <b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>  | <b>113.458</b>  | <b>14.426</b>  | <b>113.458</b>  | <b>14.426</b>  |
| Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora                      | 127.442   | (71.360)   | 127.442   | (71.360)   |
| Outros dispêndios operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora | (123.584)   | 56.934   | (123.584)   | 56.934   |
| Demais contas   | (8.543)   | -  | (8.218)   | -  |
| <b>Resultado Bruto</b>  | <b>108.773</b>  | <b>-</b>   | <b>109.098</b>  | <b>-</b>   |
| Resultado financeiro líquido  | 16.918  | -  | 16.960  | -  |
| Resultado patrimonial   | 174.048   | -  | 173.877   | -  |
| <b>Sobra líquida</b>  | <b>65.427</b>   | <b>-</b>   | <b>65.428</b>   | <b>-</b>   |

## **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   | 2020         | 2019     |
|--|--------------|----------|
| Valor suspenso de cobrança em 2020 (saldo conta 123911088)               |              |          |
| Planos Coletivos por Adesão  | 3.029        | -        |
| Planos Coletivos Empresariais  | 1.047        | -        |
| <b>Valor total da receita de contraprestação (preço preestabelecido)</b> | <b>4.076</b> | <b>-</b> |
| % de contraprestação que será cobrado em 2021                            | 100%         | -        |

**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:

|                            | <b>Taxa de depreciação</b> |
|----------------------------|----------------------------|
| 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 na rede mundial de computadores.
- 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.

#### ***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/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, referente à estimativa do montante de eventos/sinistros 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/Prêmio – PIC, referente à insuficiência de contraprestação/prêmio para a cobertura dos eventos/sinistros 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, divulgada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). O teste realizado na data-base de 31 de dezembro de 2020 apresentou fluxos positivos para os contratos coletivos empresariais e para os contratos coletivos por adesão e fluxo negativo para os contratos individuais e familiares, originando um resultado consolidado positivo 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/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS, conforme as informações disponibilizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), referentes aos procedimentos realizados na rede assistencial do Sistema (SUS), a necessidade de registro de provisão, a partir de janeiro de 2020, foi de R\$7.382 com o impacto de aproximadamente 1,62% do Patrimônio Líquido.
- Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – 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 será 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 e trabalhistas classificados como perda possível não são reconhecidos contabilmente, sendo divulgados em notas explicativas; os passivos contingentes cíveis quando classificados como perda possível são divulgados em notas explicativas. Os classificados como perda remota não são divulgados.

#### **m. Benefícios aos empregados**

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

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

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

Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 23.

#### **n. Empréstimos e financiamentos**

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

**o. Cotas de cooperados**

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

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

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

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

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

**q. Ingresso operacional**

***Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos***

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

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

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

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre quando do recebimento das respectivas contas e através da constituição de provisão como referido na nota 16.

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 em 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 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.

#### **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 Muito Baixo – Baixo – Médio – Alto – Muito Alto x o Impacto caso o risco venha se materializar considerando as mesmas escalas Muito Baixo – Baixo – Médio – Alto – Muito Alto.

#### **Riscos quantitativos**

##### *Risco de crédito*

O Risco de Crédito é possibilidade de ocorrência de perdas relacionada a probabilidade de um emissor dívida não honrar, total ou parcial com os seus compromissos financeiros ou aceitação de clientes com elevado número de dívidas.

#### **Tratamento**

As áreas de Gestão de Risco e Compliance, quando for o caso, deve 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;

#### *Riscos Mercado*

O Risco de Mercado está relacionado aos retornos esperados de investimentos em decorrência de variação de taxas de câmbio e índice de inflação.

#### **Tratamento**

As áreas de Gestão de Riscos e Compliance, quando for o caso, devem realizar as seguintes atividades para identificação e tratamento 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;
- Análise de risco de liquidez multi-empresas.

#### *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 Riscos, deve realizar as seguintes atividades para identificação e tratamento de eventuais riscos:

- Desenvolvimento de uma política de subscrição para controle do risco, prevendo ações antes da assunção do risco;
- Precificação segmentada por perfil de risco (economia, atividade, tamanho de empresa, entre outros);
- Implantação checagem contato versus proposta, considerando tipo de contratação, elegibilidade, perfil etário, abrangência e rede coberta;
- Definição de alçadas para concessão de descontos, retirada de agravos e/ou carência, bem como critérios de remuneração de intermediação;
- Análise de valores a pagar e a receber, resultados e avaliações qualitativas de custo benefício das operações de seguros, resseguros e/ou compartilhamento de gestão de risco com outras operadoras;
- Análise da Evolução de sinistralidade, frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem, no mínimo, os principais contratos coletivos por faturamento e quantidade de beneficiários e contratos individuais;

- Análise da evolução da sinistralidade frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários;

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 2020 e 2019, a carteira de aplicações da Operadora está alocada nas instituições com as seguintes classificações de risco:

| Nota   | 2020           |             | 2019           |             |
|--|----------------|-------------|----------------|-------------|
|  | Valor          | Part. %     | Valor          | Part. %     |
| AAA  | 54.968         | 11%         | 24.621         | 5%          |
| AA   | 138.979        | 29%         | 66.522         | 14%         |
| BB   | 15.095         | 3%          | -              | 0%          |
| <b>Subtotal</b>  | <b>209.042</b> | <b>43%</b>  | <b>91.142</b>  | <b>20%</b>  |
| Sem Classificação  | 20.033         | 4%          | 20.180         | 4%          |
| Fundos de Investimentos  | 253.327        | 53%         | 351.037        | 76%         |
| <b>Subtotal</b>  | <b>273.360</b> | <b>57%</b>  | <b>371.217</b> | <b>80%</b>  |
| <b>Caixa e Bancos</b>  | <b>1.064</b>   |             | <b>689</b>     |             |
| <b>Exposição ao risco de crédito de aplicações financeiras</b> | <b>483.466</b> | <b>100%</b> | <b>463.048</b> | <b>100%</b> |
| <b>Contraprestações e intercâmbio a receber</b>                | <b>112.563</b> |             | <b>114.673</b> |             |
| <b>Total de exposição ao risco de crédito</b>                  | <b>596.029</b> |             | <b>577.721</b> |             |

### Risco legal

#### Definição

O Risco Legal está relacionado a possível evento cuja ocorrência represente ou possa representar práticas incoerentes com normativos estabelecidos (internos ou externos), boas normas de conduta, princípios de governança, ética, bem como favoreça ou possa favorecer eventos de fraudes.

#### Tratamento

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

### Risco de liquidez

#### Definição

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

## 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

| <b>Liquidez</b>       | <b>2020</b>    | <b>% Carteira</b> | <b>2019</b>    | <b>% Carteira</b> |
|-----------------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|
| Imediata              | 148.976        | 31%               | 247.573        | 54%               |
| De 1 a 30 dias        | 212.341        | 44%               | 121.108        | 26%               |
| De 31 a 90 dias       | 33.671         | 7%                | 32.873         | 7%                |
| De 91 a 240 dias      | 80.297         | 17%               | 59.277         | 13%               |
| De 241 a 360 dias     | -              | 1%                | 310            | 0%                |
| Acima de 360 dias     | 7.118          | 0%                | 1.218          | 0%                |
| <b>Subtotal</b>       | <b>482.402</b> |                   | <b>462.359</b> |                   |
| <b>Caixa e bancos</b> | <b>1.064</b>   |                   | <b>689</b>     |                   |
| <b>Total</b>          | <b>483.466</b> |                   | <b>461.670</b> |                   |

### Casamento de ativos e passivos

|   | <b>sem<br/>vencimento</b> | <b>a vencer<br/>até 1 ano</b> | <b>Acima<br/>de 1 ano</b> | <b>Total</b>   |
|---|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------|
| Aplicações Financeiras  | 254.391                   | 221.957                       | 7.118                     | 483.466        |
| Crédito de operações com planos de assistência à saúde                  | -                         | 117.258                       | -                         | 117.258        |
| Créditos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos da Operadora | -                         | 1.026                         | -                         | 1.026          |
| Depósitos judiciais e fiscais   | 19.910                    | -                             | -                         | 19.910         |
| Bens e títulos a receber  | 27.430                    | -                             | 22.049                    | 49.479         |
| <b>Total dos ativos financeiros</b>                                     | <b>301.731</b>            | <b>340.241</b>                | <b>29.167</b>             | <b>671.139</b> |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde                  | -                         | 191.733                       | 19.826                    | 211.559        |
| Débitos de oper. assist. à saúde não relacion.                          | -                         | 71.699                        | -                         | 71.699         |
| Tributos e contribuições a recolher                                     | -                         | 7.688                         | -                         | 7.688          |
| Multas administrativas  | -                         | -                             | 5.315                     | 5.315          |
| <b>Total dos passivos financeiros</b>                                   | <b>-</b>                  | <b>271.120</b>                | <b>25.141</b>             | <b>296.261</b> |

### 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 estimação das provisões técnicas, bem como a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, ser maior que o montante de contraprestações a ser recebido.

### Concentração de riscos

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

Distribuição das contraprestações Líquidas por modalidade de plano:

(Em milhares de Reais)

|  | <b>2020</b>           | <b>2019</b>           |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Modalidade de Preço                          | <u>1.806.183</u>      | <u>1.830.116</u>      |
| Pós-Estabelecido                             | 465.486               | 432.610               |
| Pré-Estabelecido                             | 1.340.697             | 1.397.506             |
| Corresponsabilidade Cedida RN 430 - Pós      | (909.959)             | (940.513)             |
| Corresponsabilidade Cedida RN 430 - Pré      | <u>(213.190)</u>      | <u>(204.980)</u>      |
| <b>Total Contraprestações</b>                | <b><u>683.034</u></b> | <b><u>684.623</u></b> |
|  | <b>2020</b>           | <b>2019</b>           |
| <b>Eventos indenizáveis líquidos</b>         |                       |                       |
| Intercâmbio                                  | 194.650               | 231.731               |
| Rede credenciada                             | 103.631               | 385.346               |
| Ressarcimento ao SUS                         | 3.721                 | 22.253                |
| Reembolso                                    | <u>3.030</u>          | <u>4.870</u>          |
| <b>Total eventos conhecidos ou avisados</b>  | 305.032               | 644.200               |
| Provisão de eventos ocorridos e não avisados | <u>(11.050)</u>       | <u>(102.969)</u>      |
| <b>Total Eventos indenizáveis líquidos</b>   | <b><u>293.982</u></b> | <b><u>541.230</u></b> |

### 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 | R\$       | Impacto DRE | -5p.p | R\$     | Impacto DRE |  |
| Pré-estabelecido                  | 1.340.697  | 77%                      | 1.032.337 | 82%   | 1.099.372 | (67.035)    | 72%   | 965.302 | 67.035      |  |
| Impacto no Patrimônio Líquido (*) |  |                          |           |       |           | (1.743)     |       |         | 1.743       |  |

(\*) 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 (7,65%).

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 2020 o total de contraprestações com preço pós-estabelecido foi de R\$ 465.485 e o total de eventos foi de R\$ 273.658.

## 5 Aplicações financeiras e equivalente de caixa

|   | 2020                               |                           |                      |                | 2019           |                |
|---|------------------------------------|---------------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|
|   | Nível de hierarquia do valor justo | Valor do Custo amortizado | Ajuste a valor justo | Valor justo    | Valor Contábil | Valor Contábil |
| <b>Valor justo por Meio do Resultado (para negociação):</b> |                                    |                           |                      |                |                |                |
| Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB                | 2                                  | 142.780                   | -                    | 142.780        | 142.780        | 63.140         |
| Operações Compromissadas                                    | 2                                  | 54.136                    | -                    | 54.136         | 54.136         | 10.726         |
| Quotas de fundos de investimentos                           | 2                                  | 253.326                   | -                    | 253.327        | 253.326        | 351.006        |
| <b>Total</b>  |                                    | <b>450.212</b>            | <b>-</b>             | <b>450.213</b> | <b>450.212</b> | <b>424.872</b> |
| <b>Mantido até vencimento</b>                               |                                    |                           |                      |                |                |                |
| Certificado de depósitos bancários - CDB/RDB                | 2                                  | 26.136                    | -                    | 26.136         | 26.136         | -              |
| Letra Financeira  | 2                                  | 7.118                     | -                    | 7.118          | 7.118          | 37.447         |
| <b>Total</b>  |                                    | <b>33.254</b>             | <b>-</b>             | <b>33.254</b>  | <b>33.254</b>  | <b>37.447</b>  |
| <b>Total das Aplicações</b>                                 |                                    | <b>483.462</b>            | <b>-</b>             | <b>483.462</b> | <b>483.462</b> | <b>462.318</b> |

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, 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.

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);

Parte dos saldos das aplicações são utilizados pelo regulador 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

|   | 2020                 | 2019                 |
|---|----------------------|----------------------|
| (A) Aplicações financeiras vinculadas a provisões técnicas      | <u>170.488</u>       | <u>211.656</u>       |
| Provisões técnicas  |                      |                      |
| Remissão (circulante e não circulante)                          | 6.214                | 3.297                |
| Eventos ocorridos e não avisados – PEONA                        | 117.975              | 136.407              |
| Eventos ocorridos e não avisados – PEONA - SUS                  | 7.382                | -                    |
| Eventos a liquidar avisados há mais de 30 dias                  | 18.374               | 14.369               |
| Redução dos Eventos SUS pelo índice de adimplência              | <u>(5.225)</u>       | <u>(5.886)</u>       |
| (B) Necessidade de vínculo                                      | <u>144.720</u>       | <u>148.187</u>       |
| <b>Suficiência de vínculo de ativos garantidores: (A) – (B)</b> | <b><u>25.768</u></b> | <b><u>63.469</u></b> |
| (C) Eventos a liquidar avisados até 30 dias                     | 34.317               | 37.041               |
| (D) Necessidade de ativos garantidores: (B) + (C)               | 179.037              | 185.228              |
| Ativos garantidores total (E)                                   | <u>210.242</u>       | <u>254.003</u>       |
| <b>Suficiência de lastro de ativos garantidores: (E) – (D)</b>  | <b><u>31.205</u></b> | <b><u>68.775</u></b> |

### Movimentação das aplicações financeiras e equivalentes de caixa

#### Composição

|                               | Controladora          |                       | Consolidado           |                       |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                               | 2020                  | 2019                  | 2020                  | 2019                  |
| <b>Disponível</b>             | <b><u>54.136</u></b>  | <b><u>11.415</u></b>  | <b><u>54.437</u></b>  | <b><u>11.715</u></b>  |
| Caixa/bancos                  | 1.064                 | 689                   | 1.075                 | 989                   |
| Equivalentes de caixa         | 53.072                | 10.726                | 53.362                | 10.726                |
| <b>Aplicações financeiras</b> | <b><u>429.330</u></b> | <b><u>451.633</u></b> | <b><u>429.330</u></b> | <b><u>451.633</u></b> |
| <b>Total</b>                  | <b><u>483.466</u></b> | <b><u>463.048</u></b> | <b><u>483.767</u></b> | <b><u>463.348</u></b> |
|                               | Controladora          |                       | Consolidado           |                       |
|                               | 2020                  | 2019                  | 2020                  | 2019                  |
| Saldo início do exercício     | <u>462.359</u>        | <u>397.208</u>        | <u>453.067</u>        | <u>399.111</u>        |
| Aplicações                    | 1.886.911             | 1.773.710             | 1.886.911             | 1.773.710             |
| Resgates                      | (1.874.212)           | (1.726.373)           | (1.726.373)           | (1.726.918)           |
| Rendimento – nota 24          | <u>7.344</u>          | <u>17.814</u>         | <u>7.344</u>          | <u>17.890</u>         |



|                          | Controladora   |                | Consolidado    |                |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                          | 2020           | 2019           | 2020           | 2019           |
| Saldo final do exercício | 482.402        | 462.359        | 429.330        | 453.067        |
| Caixa /Bancos            | (1.064)        | (689)          | 1.075          | 989            |
| <b>Total</b>             | <b>483.466</b> | <b>463.048</b> | <b>483.767</b> | <b>463.348</b> |

## 6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

### a. Composição do Saldo

|  | 2020           | 2019           |
|--|----------------|----------------|
| Faturas a receber das contraprestações dos planos de assistência a saúde | 45.446         | 72.437         |
| (-) Provisão para perdas sobre créditos                                  | (49)           | (483)          |
| <b>Contraprestação pecuniária a receber</b>                              | <b>45.507</b>  | <b>71.953</b>  |
| Participação dos beneficiários em eventos                                | 4.640          | 5.961          |
| (-) Provisão para perdas sobre créditos                                  | (1)            | (11)           |
| <b>Participação dos beneficiários em eventos</b>                         | <b>4.640</b>   | <b>5.950</b>   |
| Contraprestações a faturar (*)   | 61.954         | 40.077         |
| Outros créditos (suspensão de reajustes)                                 | 4.076          | -              |
| <b>Outros créditos de operações de planos de saúde</b>                   | <b>66.030</b>  | <b>40.077</b>  |
| Contraprestação Corresponsabilidade Assumida                             | 56             | 46             |
| <b>Operadoras de planos de assistência à saúde</b>                       | <b>56</b>      | <b>46</b>      |
| <b>Total</b>   | <b>116.232</b> | <b>118.027</b> |

(\*) Contraprestações a faturar - Referem-se aos gastos incorridos com a utilização dos planos de assistência à saúde dos contratos da modalidade de preço “pós-estabelecidos” já avisados, mas cujo valor ainda não foi faturado às empresas contratantes. A provisão desses valores possibilita o reconhecimento simultâneo das receitas e despesas conforme critério descrito na Nota Explicativa nº 3a.

### b. Idade dos saldos

#### *Créditos com operações com planos de saúde*

|                                     | 2020           | 2019           |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
| A vencer                            | 102.037        | 114.664        |
| Vencidos de 1 a 30 dias             | 7.157          | 2.689          |
| Vencidos de 31 a 60 dias            | 3.456          | 382            |
| Vencidos de 61 a 90 dias            | 2.773          | 305            |
| Vencidos há mais de 90 dias         | 858            | 480            |
| <b>Subtotal</b>                     | <b>116.280</b> | <b>118.520</b> |
| Provisão para perdas sobre créditos | (49)           | (493)          |
| <b>Total</b>                        | <b>116.232</b> | <b>118.027</b> |

## 7 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

|  | 2020         | 2019         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Intercâmbio Eventual</b>  |              |              |
| Receita de prestação de serviços não relacionados a Plano de Saúde | 412          | 2.146        |
| (-) Provisão para perdas sobre créditos                            | (56)         | (6)          |
| <b>Operadoras de planos de assistência à saúde</b>                 | <b>356</b>   | <b>2.140</b> |
| Intercambio a Faturar  | 670          | 502          |
| <b>Total</b>   | <b>1.026</b> | <b>2.642</b> |

### a. Idade dos saldos

| Intercâmbio Eventual                | 2020         | 2019         |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| A vencer                            | 800          | 2.368        |
| Vencidos de 1 a 30 dias             | 83           | 10           |
| Vencidos de 31 a 60 dias            | 38           | 20           |
| Vencidos de 61 a 90 dias            | 105          | 244          |
| Vencidos há mais de 90 dias         | 56           | 6            |
| <b>Subtotal</b>                     | <b>1.082</b> | <b>2.648</b> |
| Provisão para perdas sobre créditos | (56)         | (6)          |
| <b>Total</b>                        | <b>1.026</b> | <b>2.642</b> |

## 8 Créditos tributários e previdenciários

### a. Composição do Saldo

|                  | Controladora  |               | Consolidado   |               |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                  | 2020          | 2019          | 2020          | 2019          |
| IRRF a compensar | 9.512         | 5.461         | 9.551         | 5.505         |
| PIS e COFINS     | 23.281        | 31.498        | 23.281        | 31.498        |
| IRPJ e CSLL      | 19.786        | 11.590        | 19.833        | 11.643        |
| ISS              | 68            | 68            | 68            | 68            |
|                  | <b>53.187</b> | <b>48.617</b> | <b>52.733</b> | <b>48.714</b> |

### b. Movimentação de créditos tributários e previdenciários

| Curto prazo                     | 2020     | 2019     | Consolidado |
|---------------------------------|----------|----------|-------------|
| Saldo no início do exercício    | 48.617   | 50.379   | 48.714      |
| Constituição                    | 21.518   | 21.658   | 21.744      |
| Atualização Monetária           | 548      | 369      | 548         |
| Compensações/crédito tributário | (17.496) | (23.789) | (18.273)    |
| Saldo no final do exercício     | 53.187   | 48.617   | 52.733      |

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

|  | Controladora  |               | Consolidado   |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  | 2020          | 2019          | 2020          | 2019          |
| <b>Curto Prazo</b>                       |               |               |               |               |
| Estoques                                 | 88            | 91            | 88            | 91            |
| Adiantamentos                            | 1.857         | 1.469         | 1.857         | 1.469         |
| Outros títulos e créditos a receber      |               |               |               |               |
| Títulos a receber (i)                    | 21.711        | 48.180        | 21.477        | 48.174        |
| (-) Provisão para perdas - PPSC (ii)     | (2.146)       | (334)         | (2.146)       | (334)         |
|  | <b>21.491</b> | <b>49.406</b> | <b>21.276</b> | <b>49.400</b> |
| <b>Longo Prazo</b>                       |               |               |               |               |
| Títulos a receber (iii)                  | 22.049        | 875           | 22.049        | 875           |
| Outros títulos e créditos a receber (iv) | 5.939         | -             | 5.939         | -             |

- (i) Estão representados por valores a receber decorrentes de produtos e serviços contratados e/ ou intermediados pela Unimed Fesp e repassados às suas associadas, bem como, por outros créditos a receber. A variação se deve a cessão parcial da carteira de beneficiários para a Central Nacional Unimed conforme comentado na nota 1.4.
- (ii) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.
- (iii) Estão representados os valores a receber decorrentes de cobrança com depósito judicial e em 2019 (R\$5.744) este valor era mantido no curto prazo.
- (iv) Estão representados por valores decorrentes a acordo do cliente IBBCA 2008 Gestão em Saúde Ltda, onde no exercício anterior era mantido no curto prazo.

## 10 Depósitos judiciais e fiscais

|                     | Controladora e consolidado |               |
|---------------------|----------------------------|---------------|
|                     | 2020                       | 2019          |
| Depósitos judiciais | 15.825                     | 15.752        |
| Bloqueios judiciais | 4.085                      | 2.808         |
|                     | <b>19.910</b>              | <b>18.560</b> |

Existem demandas de natureza cível, conforme nota 20 e 21, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

## 11 Investimentos

### a. Composição do saldo pelo método de equivalência patrimonial

|   | 2020          | 2019          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Participações em outras sociedades - controladas</b> | <b>4.703</b>  | <b>2.082</b>  |
| Cofesp Corretora de Seguros (i)                         | 2.082         | 1.823         |
| Fesppart – Participações S.A. (ii)                      | 2.621         | 259           |
| <b>Participações societárias - coligadas</b>            | <b>48.830</b> | <b>40.686</b> |
| Unimed Participações S/C Ltda.                          | 44.077        | 36.689        |
| Unimed Seguradora S/A                                   | 4.753         | 3.997         |
| <b>Participações societárias pelo método de custo</b>   | <b>8.311</b>  | <b>7.073</b>  |
| Unimed do Brasil  | 7.917         | 6.715         |
| Central Nacional Unimed                                 | 388           | 352           |
| Coop. Créd. Mútuo Prof. Área Saúde Grande SP            | 2             | 2             |
| Unicred do Estado de São Paulo                          | 4             | 4             |
|   | <b>61.844</b> | <b>49.841</b> |

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

- (i) Decorrente do investimento realizado na Cofesp avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no acréscimo líquido em 2020 de R\$ 259 (R\$ 171 em 2019), por conta da aplicação do percentual de 99,5% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2020 totalizava o valor de R\$ 2.092 (R\$ 1.833 em 2019).
- (ii) Decorrente do investimento realizado na Fesppart avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no investimento líquido de R\$ 2.621, (R\$ 259 em 2019) por conta da aplicação do percentual de 88% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2019 totalizava o valor de R\$ 2.978 (R\$ 294 em 2019).

## 12 Imobilizado

### a. Composição do saldo

|                            | <u>Controladora e consolidado</u> |               |
|----------------------------|-----------------------------------|---------------|
|                            | 2020                              | 2019          |
| Terrenos                   | 1.105                             | 1.105         |
| Edificações                | 11.842                            | 12.083        |
| Aparelhos e Equipamentos   | 1.244                             | 1.560         |
| Instalações                | 60                                | 90            |
| Veículos                   | 533                               | 490           |
| Moveis e Utensílios        | 697                               | 934           |
| Computadores e Periféricos | 1.813                             | 3.795         |
| Outras Imobilizações       | 90                                | 194           |
|                            | <b>17.385</b>                     | <b>20.251</b> |

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

| Custo histórico              | saldos em       |                | Baixas       | saldos em  |                 |
|------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------------|-----------------|
|                              | 31/12/2019      | Adições        |              | 31/12/2020 |                 |
| Terrenos                     | 1.105           | -              | -            |            | 1.105           |
| Edificações                  | 15.739          | -              | -            |            | 15.739          |
| Aparelhos e Equipamentos     | 5.032           | 18             | (63)         |            | 4.986           |
| Instalações                  | 1.995           | -              | (15)         |            | 1.981           |
| Veículos                     | 564             | 118            | (50)         |            | 633             |
| Moveis e Utensílios          | 3.752           | 28             | (164)        |            | 3.615           |
| Computadores e Periféricos   | 21.544          | 51             | -            |            | 21.595          |
| Outras Imobilizações         | 2.272           | -              | -            |            | 2.272           |
|                              | <b>52.003</b>   | <b>215</b>     | <b>(292)</b> |            | <b>51.926</b>   |
| <b>Depreciação Acumulada</b> |                 |                |              |            |                 |
| Edificações                  | (3.656)         | (241)          | -            |            | (3.897)         |
| Aparelhos e Equipamentos     | (3.472)         | (332)          | 61           |            | (3.742)         |
| Instalações                  | (1.905)         | (30)           | 15           |            | (1.920)         |
| Veículos                     | (74)            | (57)           | 31           |            | (100)           |
| Moveis e Utensílios          | (2.818)         | (208)          | 108          |            | (2.918)         |
| Computadores e Periféricos   | (17.749)        | (2.033)        | -            |            | (19.782)        |
| Outras Imobilizações         | (2.078)         | (102)          | -            |            | (2.181)         |
|                              | <b>(31.753)</b> | <b>(3.003)</b> | <b>216</b>   |            | <b>(34.540)</b> |
| <b>Líquido</b>               | <b>20.251</b>   | <b>(2.788)</b> | <b>(77)</b>  |            | <b>17.386</b>   |

A Administração da Unimed Fesp realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, no exercício de 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**

|                        | Custo         | Amortização acumulada | Controladora e consolidado |              |
|------------------------|---------------|-----------------------|----------------------------|--------------|
|                        |               |                       | 2020                       | 2019         |
|                        |               |                       | Total                      | Total        |
| Software e aplicativos | 34.703        | (21.500)              | 13.203                     | 6.784        |
| Marcas e patentes      | 31            | -                     | 31                         | 19           |
|                        | <b>34.734</b> | <b>(21.500)</b>       | <b>13.234</b>              | <b>6.803</b> |

**b. Movimentação do intangível**

|                           | 31/12/2019          | Adições             | 31/12/2020           |
|---------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Software e aplicativos    | 23.251              | 11.652              | 34.703               |
| Marcas e patentes         | 19                  | 10                  | 31                   |
| (-) Amortização acumulada | <u>(16.467)</u>     | <u>(5.033)</u>      | <u>(21.500)</u>      |
|                           | <b><u>6.803</u></b> | <b><u>6.631</u></b> | <b><u>13.434</u></b> |

**14 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde**

|  | <b>Controladora e consolidado</b> |                       |
|--|-----------------------------------|-----------------------|
|  | <b>2020</b>                       | <b>2019</b>           |
| Provisão para remissão                                   | 2.627                             | 1.714                 |
| Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS     | 16.468                            | 24.923                |
| Provisão de eventos/ sinistros a liquidar                | <u>47.281</u>                     | <u>38.197</u>         |
| Intercâmbio – Unimed                                     | 36.932                            | 31.526                |
| Serviços credenciados                                    | 10.349                            | 6.671                 |
| Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA     | <u>117.975</u>                    | <u>136.407</u>        |
| Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA-SUS | <u>7.382</u>                      | <u>-</u>              |
| <b>Circulante</b>  | <b><u>191.733</u></b>             | <b><u>201.241</u></b> |
| Provisão para remissão                                   | 3.587                             | 1.583                 |
| Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS     | <u>16.239</u>                     | <u>28.968</u>         |
| <b>Não circulante</b>                                    | <b><u>19.826</u></b>              | <b><u>30.551</u></b>  |
|  | <b><u>211.559</u></b>             | <b><u>231.792</u></b> |

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.12.

A ANS, por meio da Resolução RN/ANS, passou a exigir das operadoras a partir daquelas datas, de 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 27 (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.

## 15 Tributos e encargos sociais a recolher

|                                       | Controladora |              | Consolidado  |              |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                       | 2020         | 2019         | 2020         | 2019         |
| Tributos e contribuições a recolher   | 5.330        | 3.491        | 5.353        | 3.494        |
| Retenções de impostos e contribuições | 2.358        | 2.111        | 2.358        | 2.111        |
| <b>Circulante</b>                     | <b>7.688</b> | <b>5.602</b> | <b>7.111</b> | <b>5.605</b> |

## 16 Empréstimos e financiamentos

| Modalidade          | Taxa de juros          | Vencimento final | Controladora e consolidado |                |              |               |                |               |
|---------------------|------------------------|------------------|----------------------------|----------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
|                     |                        |                  | 2020                       |                |              | 2019          |                |               |
|                     |                        |                  | 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        | 23.384        | 8.054          | 31.438        |
|                     |                        |                  | <b>8.079</b>               | <b>-</b>       | <b>8.079</b> | <b>25.911</b> | <b>31.438</b>  | <b>31.438</b> |

- (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   |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  | 2020          | 2019          | 2020          | 2019          |
| Obrigações com pessoal                         |               |               |               |               |
| Provisão para férias e encargos sociais        | 10.394        | 9.478         | 10.394        | 9.478         |
| Outras obrigações                              | -             | -             | -             | 9             |
| Fornecedores (i)                               | 11.374        | 16.042        | 11.374        | 16.042        |
| Depósitos de beneficiários e de terceiros (ii) | -             | 1.559         | -             | 1.559         |
| Outros débitos a pagar                         |               |               |               |               |
| Multas administrativas (iii)                   | 3.813         | 4.262         | 3.813         | 4.262         |
| Outros débitos (iv)                            | 2.159         | 3.235         | 1.901         | 3.234         |
| <b>Circulante</b>                              | <b>27.740</b> | <b>34.576</b> | <b>27.482</b> | <b>34.584</b> |
| Fornecedores (i)                               | -             | 88            | -             | 88            |
| Multas administrativas (iii)                   | 5.315         | 8.893         | 5.315         | 8.893         |
| <b>Não circulante</b>                          | <b>5.315</b>  | <b>8.981</b>  | <b>5.315</b>  | <b>8.981</b>  |
| <b>Total</b>                                   | <b>33.505</b> | <b>43.557</b> | <b>32.797</b> | <b>43.565</b> |

- (i) O saldo é composto substancialmente pelos valores a pagar a fornecedores de materiais e serviços. Não há contas a pagar vencidas.

- (ii) Corresponde a adiantamento referente aos pagamentos devidos em razão dos serviços a serem prestados no âmbito dos contratos de planos em decorrência de cálculo da sinistralidade. O valor foi regularizado em janeiro de 2019 através de abatimento nas faturas a receber.
- (iii) 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 outubro de 2020 e fevereiro de 2029.
- (iv) Composto basicamente por valores com comissões sobre vendas de planos de assistência à saúde e questionamentos cíveis, não ajuizados, que poderão ser liquidados com compensação e/ou encontro de contas.

## 18 Provisões de Contingências cíveis e judiciais

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.

Os saldos das provisões judiciais estão demonstrados a seguir:

|                      | 2020          | 2019         |
|----------------------|---------------|--------------|
| Tributárias (ISS)    | 24.335        | -            |
| Cíveis / Trabalhista | 8.574         | 4.648        |
|                      | <b>32.909</b> | <b>4.648</b> |

Adicionalmente, a Unimed Fesp possui depósitos judiciais registrados na rubrica “Depósitos judiciais e fiscais”, no ativo não circulante nota 10

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, para fazer face à diferença que venha ser cobrada a Fesp efetuou a provisão, a qual a administração julga ser suficiente.

### a. Movimentação das provisões (passivo não circulante)

|  | <b>Controladora e consolidado</b> |       |
|--|-----------------------------------|-------|
|  | 2020                              | 2019  |
| Saldo início do exercício  | 4.648                             | 3.227 |
| Aumento de provisão decorrente de ações cíveis, trabalhistas e tributárias | 28.261                            | 1.421 |
| Saldo final do exercício   | 32.909                            | 4.648 |



## 19 Passivos contingentes

A Unimed Fesp está se defendendo de ações de natureza cível, 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 2020, essas demandas estão assim classificadas:

### a. Cível

A Unimed Fesp discute ações cíveis no montante estimado pelos assessores jurídicos de R\$ 84.272, sendo R\$ 82.414 de ações judiciais e R\$ 1.858 de processos administrativos (R\$ 40.772 e R\$ 3.520 em 2019, respectivamente).

A opinião dos assessores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2020 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. Ainda conforme os assessores jurídicos, a grande maioria das ações judiciais cíveis, foram movidas por consumidores que pleiteiam o reconhecimento de obrigação de atendimento médico-hospitalar, considerados sem cobertura contratual (ações de obrigação de fazer), nas quais em sua maior parte houve medida liminar determinando, em reconhecimento provisório, a realização da obrigação, já cumprida, sem acarretar maiores desdobramentos financeiros à Unimed Fesp.

### b. 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\$ 293.509 (R\$ 111.724 em 2019).

Quanto às questões do ISS, 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 por não constituir provisão para contingências nas demonstrações financeiras, 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 2020 é de R\$ 159.820, aprovada em assembleia em março de 2020. 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 2020 é de 76 (76 em 2019) cooperativas (Federações Intrafederativas e Singulares do Estado de São Paulo). De acordo com o Estatuto Social cada cooperativa filiada tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes. Sobre o capital social integralizado poderão ser pagos juros remuneratórios de até 6% a.a., no exercício em que houver sobra.

#### b. *Reservas*

A Reserva legal é destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento das atividades, sendo constituída por, no mínimo, 10% do resultado do ato cooperativo. A Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social (RATES) destina-se à prestação de assistência às associadas e é constituída por valor correspondente a 5% do resultado do ato cooperativo e 100% do resultado do ato não cooperativo, na forma do art. nº 28 da Lei nº 5.764/71 e de acordo com o estabelecido no art. nº 58 do estatuto social. A Reserva para Contingências é destinada a reparar perdas fiscais e será mantida até que ocorra o desembolso financeiro das razões que justificaram a sua constituição.

De acordo com o Estatuto Social da Unimed Fesp e a Lei nº 5.764/1971, a sobra líquida do exercício terá a seguinte destinação:

#### c. *Reserva de apoio ao núcleo de ações estratégicas - FANAE*

Constituída em 2003 por deliberação de Assembleia Geral Extraordinária, mediante transferência de 2/3 da contribuição social mensal cobrada das Unimed Federações, tendo por objetivo custear as despesas e as ações do Núcleo de Assuntos Estratégicos. Em 22 de março de 2020 em Assembleia Geral Extraordinária foi decidido pela transferência do saldo de 31 de dezembro de 2019 no montante de R\$ 6.520, 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 PMA é calculado a partir da multiplicação do fator “K”, observando a tabela do Anexo I da RN nº 209/09. A Administração mantém patrimônio líquido ajustado superior ao exigido como se segue:

*Patrimônio líquido ajustado conforme IN nº 50/12*

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Patrimônio líquido</b>                    | <b>455.297</b> |
| (-) Participação em outras operadoras        | (13.065)       |
| (-) Despesas diferidas                       | (2.566)        |
| (-) Despesas antecipadas                     | (1.757)        |
| (-) Ativo Intangível                         | (13.434)       |
| <b>(=) Patrimônio líquido ajustado (PLA)</b> | <b>424.476</b> |

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.

|   |                |
|---|----------------|
| <b>Margem de solvência</b>  | <b>2020</b>    |
| A - 0,20 das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses             | 234.811        |
| B - 0,33 da média de eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses | 252.544        |
| <b>C - Margem de solvência (maior entre A e B)</b>                      | <b>252.544</b> |
| <b>D - M.S. parcela mínima 2022 – 85,28%</b>                            | <b>215.370</b> |
| <b>(=) Suficiência (PLA – D)</b>  | <b>209.106</b> |
| <b>E – Margem com adoção antecipada RN451 – 75%</b>                     | <b>189.408</b> |
| <b>(=) Suficiência (PLA – E)</b>  | <b>235.068</b> |

(\*) De acordo com o preconizado na RN nº 209/09, em seu Artigo 6º, Parágrafo 1º, as operadoras poderão substituir o percentual ponderador de 50% dos eventos em modalidade de preço pós-estabelecido pelo percentual de inadimplência médio verificado pela operadora nos 12 (doze) meses anteriores à data de sua apuração, limitados a 10%, no mínimo, desde que demonstrado e autorizado pela DIOPE.

A Fesp adotou o modelo antecipado do Capital baseado em Risco (CBR), conforme previsto na RN 451.

Com a antecipação, o capital regulatório exigido será o maior valor entre os seguintes valores:

- Capital Base;
- Margem de Solvência; ou
- Capital baseado em Risco

A adoção antecipada teve como incentivo é o percentual fixo da margem de Solvência em 75% (para a Operadora que não aderiu, em dez/20 este percentual é 85,28%).

Novo Modelo Regulatório é o Capital Baseado em Riscos (CBR) compreende os principais riscos envolvidos na operação de planos privados de assistência à saúde

## 21 Dispêndios de comercialização

|                         | Controladora  |               | Consolidado   |               |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                         | 2020          | 2019          | 2020          | 2019          |
| Comissões vitalícias    | 39.601        | 35.308        | 39.601        | 35.308        |
| Agenciamentos diferidos | 1.629         | 11.224        | 1.629         | 11.224        |
|                         | <b>41.230</b> | <b>46.532</b> | <b>41.230</b> | <b>46.532</b> |

## 22 Dispêndios administrativos

|                                 | Controladora     |                  | Consolidado      |                  |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                 | 2020             | 2019             | 2020             | 2019             |
| Pessoal e administração própria | (108.522)        | (106.147)        | (108.600)        | (106.228)        |
| Serviços de terceiros           | (21.568)         | (26.233)         | (21.568)         | (26.233)         |
| Localização e funcionamento     | (24.082)         | (24.904)         | (24.093)         | (24.904)         |
| Publicidade e propaganda        | (1.040)          | (1.133)          | (1.080)          | (1.133)          |
| Tributos                        | (4.086)          | (4.335)          | (4.086)          | (4.335)          |
| Multas administrativas          | (371)            | (5.898)          | (371)            | (5.898)          |
| Diversas                        | (3.487)          | (2.214)          | (3.537)          | (2.274)          |
|                                 | <b>(163.156)</b> | <b>(170.864)</b> | <b>(163.335)</b> | <b>(171.005)</b> |

## 23 Resultado financeiro líquido

|  | Controladora    |                | Consolidado     |                |
|--|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
|  | 2020            | 2019           | 2020            | 2019           |
| <b>Ingressos financeiros</b>             |                 |                |                 |                |
| Rendimentos de aplicações financeiras    | 7.367           | 22.256         | 7.367           | 22.332         |
| Juros por recebimentos em atraso         | 624             | 1.779          | 624             | 1.779          |
| Descontos obtidos                        | 198             | 1.964          | 198             | 1.964          |
| Atualização monetária                    | 599             | -              | 599             | -              |
|  | <b>8.788</b>    | <b>25.999</b>  | <b>8.788</b>    | <b>26.075</b>  |
| <b>Dispêndios financeiros</b>            |                 |                |                 |                |
| Juros sobre empréstimos e financiamentos | (1.788)         | (7.076)        | (1.788)         | (7.076)        |
| Atualização monetária                    | (612)           | (1.067)        | (612)           | (1.067)        |
| Juros e multas tributos em atraso        | (3.445)         | -              | (3.445)         | -              |
| IOF                                      | (121)           | (122)          | (121)           | (122)          |
| Fiança Bancária                          | (1.384)         | -              | (1.384)         | -              |
| Outros                                   | (365)           | (816)          | (431)           | (850)          |
|  | <b>(10.708)</b> | <b>(9.081)</b> | <b>(10.774)</b> | <b>(9.115)</b> |
|  | <b>1.073</b>    | <b>16.918</b>  | <b>1.065</b>    | <b>16.960</b>  |

## 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    |                 |
|---|----------------|-----------------|----------------|-----------------|
|   | 2020           | 2019            | 2020           | 2019            |
| Sobra do exercício, antes dos impostos e depois as participações  | 91.335         | 79.646          | 91.335         | 79.646          |
| (-) Sobras de atos cooperativos                                   | (97.588)       | (16.347)        | (97.588)       | (16.347)        |
| <b>(=) Resultado de atos não cooperativos, antes dos impostos</b> | <b>(6.253)</b> | <b>63.299</b>   | <b>(6.253)</b> | <b>63.299</b>   |
| <b>Adições</b>  | <b>17.422</b>  | <b>2.071</b>    | <b>17.422</b>  | <b>2.071</b>    |
| Receitas de aplicações financeiras                                | 8.651          | 17.671          | 8.651          | 17.671          |
| Provisão de Custo a Faturar (pós pagamento)                       | (262)          | (8.341)         | (262)          | (8.341)         |
| Provisão de contingências -cíveis/tributárias                     | 655            | 2.460           | 655            | 2.460           |
| Provisão para perdas sobre créditos                               | 8.346          | (10.790)        | 8.346          | (10.790)        |
| Despesas não dedutíveis - Administrativas                         | 32             | 1.071           | 32             | 1.071           |
| <b>Exclusões</b>  | <b>(8.047)</b> | <b>(5.400)</b>  | <b>(8.047)</b> | <b>(5.400)</b>  |
| Receitas Equivalência patrimonial                                 | (8.047)        | (5.400)         | (8.047)        | (5.400)         |
| <b>Subtotal</b>   | <b>3.122</b>   | <b>59.970</b>   | <b>3.122</b>   | <b>59.970</b>   |
| Compensação de base negativa                                      | (937)          | (17.991)        | (937)          | (17.991)        |
| <b>Base de cálculo</b>  | <b>2.185</b>   | <b>2.185</b>    | <b>2.185</b>   | <b>2.185</b>    |
| Imposto de renda alíquota 15%                                     | (328)          | (6.297)         | (328)          | (6.331)         |
| Imposto de renda adicional de 10%                                 | 194)           | (4.174)         | (194)          | (4.174)         |
| PAT   | 13             | 31              | 13             | 31              |
| Contribuição social alíquota 9%                                   | (197)          | (3.778)         | (197)          | (3.798)         |
| <b>Tributos correntes</b>   | <b>(706)</b>   | <b>(14.218)</b> | <b>(706)</b>   | <b>(14.272)</b> |

## 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 2020 totalizam R\$ 182 (R\$ 145 em 2019).

## 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 7,65% (7,52% em 2019), o qual foi utilizado para ratear as receitas e os demais custos.

|   | 2020             |  |   | 2019             |  |   |
|---|------------------|--|---|------------------|--|---|
|   | Total            | Ato cooperativo- Ingressos/ Dispêndios | Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas | 2019             | Ato cooperativo- Ingressos/ Dispêndios | Ato não cooperativo- Receitas/ Despesas |
| <b>Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde</b>      | <b>655.954</b>   | <b>522.889</b>                         | <b>133.065</b>                          | <b>641.875</b>   | <b>296.671</b>                         | <b>345.204</b>                          |
| Ingressos com operações de assistência à saúde                                      | 680.117          | 545.204                                | 134.913                                 | 656.764          | 308.314                                | 348.450                                 |
| Ingressos de contraprestações líquidas  | 683.034          | 547.898                                | 135.136                                 | 657.383          | 308.778                                | 348.605                                 |
| Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde                  | (2.917)          | (2.694)                                | (223)                                   | (619)            | (464)                                  | (155)                                   |
| (-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora    | (24.163)         | (22.315)                               | (1.848)                                 | (14.889)         | (11.643)                               | (3.246)                                 |
| <b>Eventos indenizáveis líquidos</b>  | <b>(293.982)</b> | <b>(184.457)</b>                       | <b>(109.525)</b>                        | <b>(528.416)</b> | <b>(147.112)</b>                       | <b>(381.304)</b>                        |
| Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados                                       | (305.032)        | (194.662)                              | (110.370)                               | (631.385)        | (218.916)                              | (412.469)                               |
| Varição da provisão para eventos ocorridos e não avisados                           | 11.050           | 10.205                                 | 845                                     | 102.969          | 71.804                                 | 31.165                                  |
| <b>Sobra das operações com planos de assistência à saúde</b>                        | <b>361.972</b>   | <b>338.432</b>                         | <b>23.540</b>                           | <b>113.459</b>   | <b>149.559</b>                         | <b>(36.100)</b>                         |
| Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde                      | 380              | 351                                    | 29                                      | 446              | 355                                    | 91                                      |
| Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora  | 4.916            | 4.880                                  | 36                                      | 127.441          | 114.992                                | 12.449                                  |
| Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar                            | 1.801            | 1.770                                  | 31                                      | 121.165          | 109.140                                | 12.025                                  |
| Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar | 223              | 218                                    | 5                                       | 3.282            | 3.262                                  | 20                                      |
| Outros ingressos operacionais   | 2.892            | 2.892                                  | -                                       | 2.994            | 2.590                                  | 404                                     |
| Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde                    | (22.369)         | (13.375)                               | (8.994)                                 | (8.989)          | (7.871)                                | (1.118)                                 |
| Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde                       | (5.493)          | (5.073)                                | (420)                                   | (3.887)          | (3.388)                                | (499)                                   |
| Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças                      | (3.082)          | (2.853)                                | (229)                                   | (693)            | (551)                                  | (142)                                   |

|   | 2020           |  |   | 2019           |  |   |
|---|----------------|--|---|----------------|--|---|
|   | Total          | Ato cooperativo-<br>Ingressos/<br>Dispêndios | Ato não cooperativo-<br>Receitas/<br>Despesas | 2019           | Ato cooperativo-<br>Ingressos/<br>Dispêndios | Ato não cooperativo-<br>Receitas/<br>Despesas |
| Provisão para perdas sobre créditos   | (13.794)       | (5.449)                                      | (8.345)                                       | (4.409)        | (3.932)                                      | (477)   |
| Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora | (61.301)       | (55.236)                                     | (6.065)                                       | (123.584)      | (85.607)                                     | (37.977)                                      |
| <b>Resultado bruto</b>  | <b>283.598</b> | <b>275.052</b>                               | <b>8.546</b>                                  | <b>108.773</b> | <b>171.428</b>                               | <b>(62.655)</b>                               |
| Dispêndios com comercialização  | (41.230)       | (38.077)                                     | (3.153)                                       | (46.773)       | (36.923)                                     | (9.850)                                       |
| Dispêndios administrativos  | (163.156)      | (143.827)                                    | (19.329)                                      | (170.864)      | (130.448)                                    | (40.416)                                      |
| <b>Resultado financeiro líquido</b>   | <b>1.073</b>   | <b>2.834</b>                                 | <b>(1.762)</b>                                | <b>16.918</b>  | <b>13.154</b>                                | <b>3.764</b>                                  |
| Ingressos financeiros   | 8.788          | 12.726                                       | (945)   | 25.999         | 20.258                                       | 5.741   |
| Dispêndios financeiros  | (7.715)        | (9.892)                                      | (817)   | (9.081)        | (7.104)                                      | (1.977)                                       |
| <b>Resultado patrimonial</b>  | <b>12.103</b>  | <b>2.418</b>                                 | <b>9.685</b>                                  | <b>174.048</b> | <b>1.591</b>                                 | <b>172.457</b>                                |
| Ingressos patrimoniais  | 12.167         | 2.464  | 9.703   | 175.131        | 1.592  | 173.539                                       |
| Dispêndios patrimoniais   | (64)           | (46)   | (18)  | (1.083)        | (1)  | (1.082)                                       |
| <b>Resultado antes da tributação e das participações</b>                                      | <b>92.388</b>  | <b>98.400</b>                                | <b>(6.013)</b>                                | <b>82.102</b>  | <b>18.802</b>                                | <b>63.300</b>                                 |
| IRPJ  | (509)          | -  | (509)   | (10.440)       | -  | (10.440)                                      |
| CSLL  | (197)          | -  | (197)   | (3.778)        | -  | (3.778)                                       |
| Participações sobre o resultado   | (897)          | (828)  | (69)  | (2.457)        | (1.915)                                      | (542)   |
| <b>Sobra líquida (perda) do exercício</b>   | <b>90.785</b>  | <b>97.572</b>                                | <b>(6.788)</b>                                | <b>65.427</b>  | <b>16.887</b>                                | <b>48.540</b>                                 |

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

Novas normas ou alterações de normas e interpretações são efetivas para exercícios iniciados em e após 1º de janeiro de 2021 quando referendadas pela ANS. Entre aquelas que podem ser relevantes para a Operadora, encontra-se:

### (i) 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 desconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39 (CPC 38). O CPC 48 será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**(ii) 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) será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**(iii) IFRS 17 - Contratos de Seguros**

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

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

|  | Controladora    |                 | Consolidado     |                 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|  | 2020            | 2019            | 2020            | 2019            |
| <b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b>  |                 |                 |                 |                 |
| Sobra líquida descontada das participações sobre o resultado e antes da tributação             | 91.491          | 79.645          | 91.890          | 79.700          |
| Ajuste por:  |                 |                 |                 |                 |
| Depreciações e amortizações  | 8.036           | 6.497           | 8.036           | 6.497           |
| Resultado na alienação de bens   | 38              | 1.458           | 38              | 1.458           |
| Provisão para perdas sobre créditos  | (13.794)        | (4.409)         | (13.794)        | (4.409)         |
| Resultado de equivalência patrimonial  | (12.155)        | (171)           | (11.911)        | -               |
| Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde                            | (11.050)        | (102.351)       | (11.050)        | (102.351)       |
| Juros sobre empréstimos e financiamentos   | 1.927           | 7.076           | 1.927           | 7.076           |
| Provisões para ações judiciais/tributárias/trabalhistas  | 28.261          | 1.421           | 28.261          | 1.421           |
|  | <b>92.754</b>   | <b>(10.834)</b> | <b>93.397</b>   | <b>(10.608)</b> |
| <b>Variações nos ativos e passivos</b>   |                 |                 |                 |                 |
| Aplicações financeiras - garantidoras  | (43.761)        | (52.705)        | (43.761)        | (52.705)        |
| Créditos de operações com planos de assistência à saúde  | (1.795)         | 5.768           | (1.795)         | 5.768           |
| Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora | (1.616)         | (20.198)        | (1.616)         | (20.198)        |
| Despesas diferidas   | 1.973           | (10.345)        | 1.973           | (10.345)        |
| Créditos tributários e previdenciários   | 4.770           | (1.762)         | 4.570           | (1.741)         |
| Bens e títulos a receber   | (27.915)        | (26.305)        | (28.214)        | (26.011)        |
| Despesas antecipadas   | 1.257           | 136             | 1.257           | 136             |
| Depósitos judiciais e fiscais  | 1.350           | 2.777           | 1.350           | 2.777           |
| Eventos/ sinistros a liquidar e provisão técnica   | (36.296)        | 28.559          | (36.296)        | 27.695          |
| Débitos de operações de assistência à saúde  | (17.654)        | 65.028          | (17.654)        | 64.754          |
| Tributos e encargos sociais a recolher   | (9.882)         | (3.324)         | (9.882)         | (3.324)         |
| Débitos diversos e provisões   | 8.174           | 19.406          | 7.931           | 19.793          |
|  | <b>(28.641)</b> | <b>(3.799)</b>  | <b>(28.740)</b> | <b>(4.009)</b>  |
| <b>Caixa gerado pelas atividades operacionais</b>  |                 |                 |                 |                 |
| Imposto de renda e contribuição social   | (706)           | (14.218)        | (867)           | (14.272)        |
| <b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais</b>                                      | <b>(29.347)</b> | <b>(18.017)</b> | <b>(29.607)</b> | <b>(18.281)</b> |



DocuSign Envelope ID: EFA3BD6F-F9E9-411B-8121-42DB31060886



## 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 2020, as Demonstrações de Sobras e Perdas, acompanhadas das Demonstrações dos Fluxos de Caixa, dos Custos Indiretos, das Mutações do Patrimônio Líquido e da Movimentação do Ativo Imobilizado, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma **sobra líquida à disposição da Assembleia Geral Ordinária de R\$ 85.767.688,42 (Oitenta e Cinco Milhões, Setecentos e Sessenta e Sete Mil, Seiscentos e Oitenta e Oito Reais e Quarenta e Dois 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, 25 de fevereiro de 2021.

DocuSigned by:

Edison Iwao Kuramoto

06E0F14404474EA

Dr. EDISON IWAO KURAMOTO

DocuSigned by:

Mario Soiti Okanobo

E500E510A020A05E

Dr. MÁRIO SOITI OKANOBO

DocuSigned by:

PAULO DUARTE LOPES PANCHORRA

63C08927EC6A48D

Dr. PAULO DUARTE LOPES PANCHORRA

DocuSigned by:

Antonio Vitor Priante

606F3F4051064FE

Dr. ANTÔNIO VITOR PRIANTE

DocuSigned by:

Reynaldo Rezende De Azevedo Filho

07C08E870F3849D

Dr. REYNALDO REZENDE DE AZEVEDO FILHO

DocuSigned by:

Daniel Sandoval Cerqueira

7E502F0730E347E

Dr. DÂNIEL SANDOVAL CERQUEIRA



### > Parecer Atuarial para Assinatura de Balanço

**Aos**

**Administradores e Cooperados da Unimed Federação do Estado de São Paulo**

O presente documento tem como objetivo, apresentar o parecer atuarial sobre as provisões técnicas constituídas pela **Unimed Federação do Estado de São Paulo**, registrada na ANS sob o nº **319996**, baseando-se nas metodologias descritas na Nota Técnica Atuarial de Provisão – NTAP, aprovada pela ANS ou em fórmulas estabelecidas pela própria ANS em suas normas, considerando a data-base de **31 de Dezembro de 2020**:

- **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)**: Calculada de acordo com a NTAP aprovada em Dezembro/2016, ofício 5/ 2017/ GGAME(COATU)/ DIOPE/ ANS;

- **Provisão de Remissão**: Cálculo em conformidade com a metodologia descrita na NTAP aprovada em Maio/2006, ofício 1662/2006/DIR.ADJ. (GEAOP)/DIOPE/ANS/MS da ANS.

- **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados no SUS (PEONA SUS)**: Valores apurados pela ANS, calculados de acordo com o estabelecido pela RN 393/2015 e suas alterações. Ainda de acordo com esta mesma norma, esta provisão está sendo constituída gradualmente, de forma linear, ao longo de 36 meses, tendo seu valor constituído em dezembro/2020 na proporção de 12/36 avos.

- **Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio (PIC)**: Calculada de acordo com o estabelecido pela RN 393/2015 e suas alterações. O cálculo não indicou necessidade de constituição desta provisão.

| Provisão          |                | Valor          |
|-------------------|----------------|----------------|
| PEONA             |                | 117.974.880,68 |
| REMISSÃO          | Curto Prazo    | 2.627.152,79   |
|                   | Longo Prazo    | 3.587.258,24   |
|                   | Remissão Total | 6.214.411,03   |
| PEONA SUS (12/36) |                | 7.382.046,00   |
| PIC               |                | -              |

Ressalta-se que os valores registrados no Balanço Patrimonial da operadora para provisão técnica constituída com base nas metodologias aprovadas, estão de acordo com os valores calculados para o exercício de 2020.

São Paulo, 22 de Fevereiro de 2021.

  
 LUÍS CARLOS MORICONI DE MELO  
 Atuário – MIBA 2201

# Dados Cadastrais

## FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FESP)

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

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

**Tronco Chave:** (11) 2146-2500

**Data de Constituição:** 19/12/1971

**Internet:** [www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)

**Presidente:** Omar Abujamra Junior

**E-mail:** [presidencia@unimedfesp.coop.br](mailto:presidencia@unimedfesp.coop.br)

**Fone contato:** (0xx11) 2146-2618

**Fax:** (0xx11) 2146-2507

**CNPJ:** 43.643.139/0001-66

**Junta Comercial:** 4317/72 – Registro de Constituição ANS nº 319996

# Conselho de Administração

## GESTÃO 2018 A 2022

### DIRETORIA EXECUTIVA

#### Diretor Presidente

Dr. Omar Abujamra Junior

#### Diretor Superintendente

Dr. Otto Cezar Barbosa Junior

#### Diretor Financeiro

Dr. Reinaldo Antonio Monteiro Barbosa

#### Diretor de Mercado

Dr. Everaldo Gregio

#### Diretor de Gestão Operacional

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

#### Diretor de Desenvolvimento

#### Humano e Institucional

Dr. Marcos de Almeida Cunha

#### Vogais

Dr. Alexandre Augusto Redondano

Dr. Alvaro Afonso Truite

Dr. André Domingos Pippa Tomazzella

Dr. Arnaldo Passafini Neto

Dr. Carlos Orlando Carraro

Dr. Eder Balliari

Dr. Eduardo Herreros

Dr. Flavio Roberto Garbelini de Oliveira

Dr. Francisco José 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

Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade  
Nogueira

Dr. Paulo De Conti

Dr. Valério Delamanha

### CONSELHO FISCAL

#### Gestão 2020 - 2021

#### Efetivos

Dr. Antonio Vitor Priante

Dr. Paulo Duarte Lopes Panchorra

Dr. Daniel Sandoval Cerqueira

#### Suplentes

Dr. Edison Iwao Kuramoto

Dr. Mário Soiti Okanobo

Dr. Reynaldo Rezende de Azevedo Filho

# Expediente

## RELATÓRIO INTEGRADO 2020

### **Coordenação**

Dr. Omar Abujamra Junior

### **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**

Luis Carlos Moriconi de Melo - MIBA 2201

#### **Ficha catalográfica:**

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

#### **Relatório Integrado 2020**

Omar Abujamra Junior (coordenador); -- São Paulo: Federação das Unimed do Estado de São Paulo, 2020.

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

Índice para catálogo sistemático: 1. Mercado de planos de saúde: Relatório Integrado 2020: Administração

# Relatório Integrado 2020



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

Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação

01509-000 São Paulo – SP

[www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)

**ANS Nº 319996**