

# Relatório de **Sustentabilidade** 2013



AT THE TIME OF PUBLICATION THE G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE CORRECTLY LOCATED IN THIS G4 CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.





# Relatório de Sustentabilidade 2013

**1. Mensagem da Diretoria Executiva** \_\_\_\_\_ 4

**2. Sobre o Relatório**  
Engajamento de Stakeholders,  
Materialidade e Limite \_\_\_\_\_ 7

**3. Perfil Institucional e Operacional**  
Governança Corporativa \_\_\_\_\_ 11  
Missão, Visão, Valores e Negócio \_\_\_\_\_ 14

**4. Plano de Desenvolvimento Institucional** 16

**5. Desempenho Econômico** \_\_\_\_\_ 24

**6. Desempenho Social**  
Produtos e Serviços \_\_\_\_\_ 28  
Educação, Formação e Informação \_\_\_\_\_ 30  
Clientes Fesp \_\_\_\_\_ 34  
Medicina Preventiva \_\_\_\_\_ 36  
Fornecedores \_\_\_\_\_ 46  
Programas Sociais \_\_\_\_\_ 48

**7. Desempenho Ambiental** \_\_\_\_\_ 50

**8. Desafios** \_\_\_\_\_ 54

**9. Anexos**  
Índice Remissivo GRI \_\_\_\_\_ 56  
Parecer do Conselho Fiscal \_\_\_\_\_ 60  
Relatório dos Auditores Independentes  
sobre as Demonstrações Contábeis \_\_\_\_\_ 61  
Balanço Patrimonial \_\_\_\_\_ 63  
Demonstração de Sobras e Perdas \_\_\_\_\_ 65  
Demonstração das Mutações do  
Patrimônio Líquido \_\_\_\_\_ 66  
Demonstração dos Fluxos de Caixa \_\_\_\_\_ 67  
Notas Explicativas às  
Demonstrações Contábeis \_\_\_\_\_ 68  
Balanço Social Anual das Cooperativas \_\_\_\_\_ 82  
Demonstração do Valor Adicionado \_\_\_\_\_ 87  
Notas Explicativas -  
Demonstração Valor Adicionado \_\_\_\_\_ 89

## Mensagem da **Diretoria Executiva**

Há muitas vezes em que as realizações de um trabalho de gestão acontecem em grandes movimentos visíveis e explícitos. Também há as ações que parecem pontuais, localizadas e voltadas para uma pequena melhoria. Na realidade, todas as atividades organizacionais estão inter-relacionadas e contribuem para um só resultado global. Este Relatório de Sustentabilidade, o terceiro produzido pela Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) segundo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), apresenta de maneira integrada e transparente uma radiografia completa sobre o último ano de nossa gestão.

Os trabalhos descritos neste material abordam o ano de 2013, e são iniciativas que vêm ganhando maior estrutura nos últimos anos a

partir de um movimento conjunto que envolveu todas as 79 Unimed filiadas à Fesp e teve como carro chefe o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), cuja primeira parte iniciou-se em 2006 e a segunda começou em 2010, tendo sua conclusão em 2014.

As diretrizes inclusas nesse Plano deram o tom de cada ação, programa e projeto aqui apresentados, sempre tendo como objetivo primordial o fortalecimento do Sistema Unimed Paulista. A partir de uma administração compartilhada, foi possível inserir a cooperativa no caminho da sustentabilidade. Em 2014, concluímos o mandato e um novo ciclo foi inaugurado na Fesp com o início de gestão do Conselho de Administração eleito em março pelas Uni-



**Drs. Elias Antonio Neto, Marcos de Almeida Cunha, José Martiniano Grillo Neto, Reinaldo Antonio Monteiro Barbosa, Antonio Luiz Chaguri e Omar Abujamra Junior**

meds, via Assembleia Geral Ordinária e por aclamação da chapa única “União”, com mandato até 2018. A transição para a nova Diretoria Executiva se deu num ambiente de grande harmonia e profissionalismo, de maneira que os princípios do Cooperativismo de Trabalho

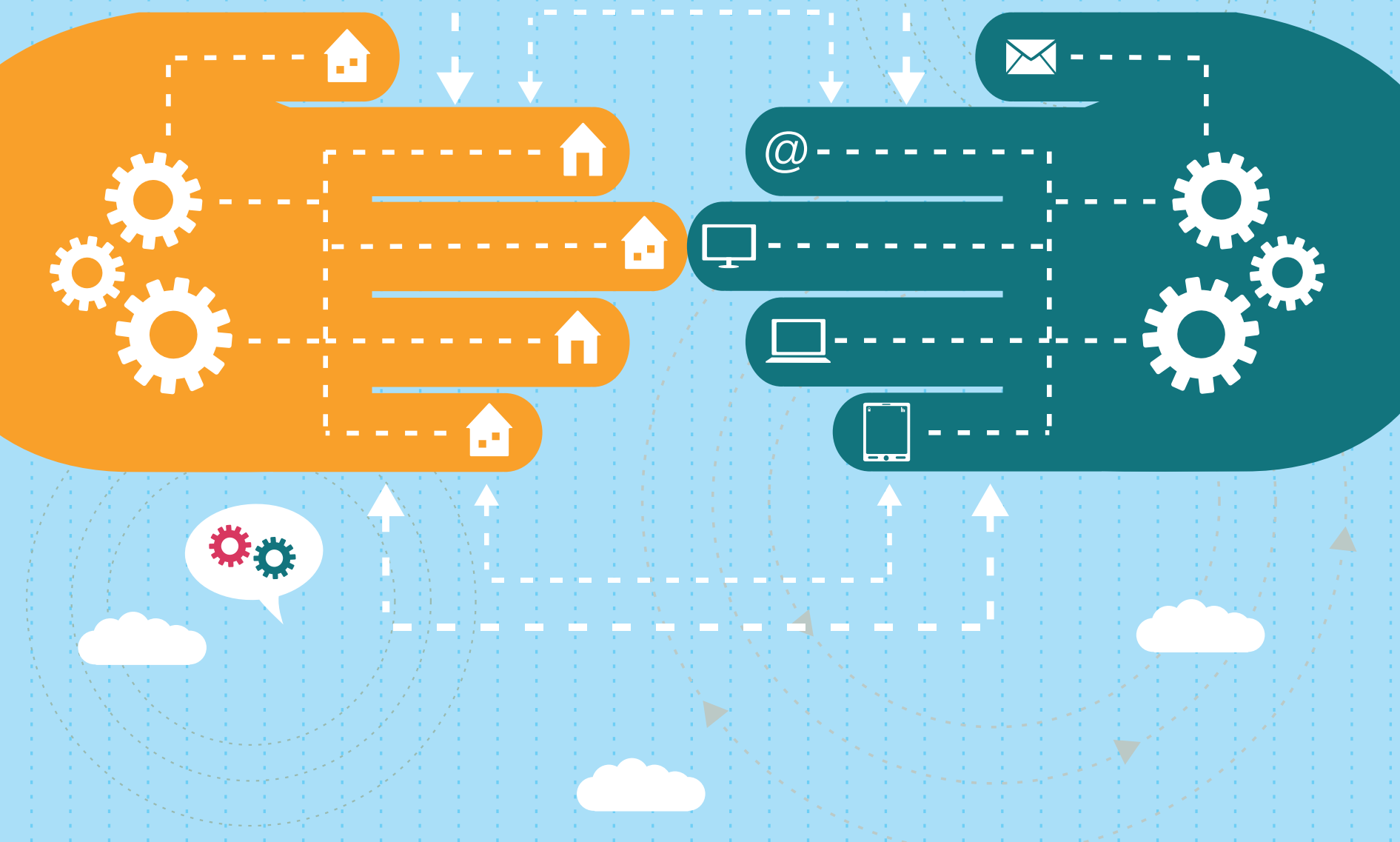
Médico seguem norteando a Fesp e projetam um excelente futuro para as Unimed Paulistas.

**Diretoria Executiva da Federação das Unimed do Estado de São Paulo – Gestão 2010-2014**

**Drs. Waldemar D’Ambrósio Filho, Péricles Taqueshi Otani, Luiz Roberto Dib Mathias Duarte, Edmilson Rocha de Souza, José Marcondes Netto e Ciro da Silva Monteiro**



## 2. Sobre o Relatório



O Sistema Unimed do Estado de São Paulo, de maneira contínua, realiza investimentos para que seu ambiente corporativo reflita o que há de melhor em termos de desempenho, qualidade e relacionamento. Existem muitas ferramentas, técnicas administrativas e modelos criativos para tornar uma empresa cada vez mais competitiva e relevante. A Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) optou por direcionar a estratégia de gestão para a qualificação com o constante aprimoramento de processos, produtos, serviços e relacionamentos.

É nesse contexto que, nos últimos anos, o antigo Balanço Social foi incorporado em um documento mais completo, integrado, profundo e, ao mesmo tempo, transparente: o Relatório de Sustentabilidade, que é publicado anualmente. O exercício da Fesp em 2011 foi o primeiro a ser compilado e organizado nos moldes da Global Reporting Initiative (GRI), contemplando 31 indicadores. Já em 2012, 32 indicadores foram contabilizados e o material foi divulgado, tanto em mídia digital quanto impressa, em julho de 2013. Ambos os relatórios atenderam os critérios da GRI-G3, segundo os requisitos do Nível de Aplicação B. Não houve reformulações de informações fornecidas nos relatórios anteriores.

O presente Relatório de Sustentabilidade, relativo ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2013, é diferenciado em comparação aos dois relatórios anteriores. Isso porque foi elaborado em acordo com as novas diretrizes GRI-G4 que, entre outras mudanças, alterou os níveis de perfil utilizados anteriormente - "A", "B" ou "C" - para "Essencial" ou "Abrangente". Neste ano, a Fesp decidiu reportar o conteúdo no modelo "Essencial". Este relatório passou por avaliação do GRI Checked, não sendo submetido a verificação externa.

A leitura desta publicação permite conhecer em detalhes, a partir de uma linguagem simples, a totalidade do alcance das ações desenvolvidas pela Fesp, seus objetivos, estrutura organizada, formas e frentes de ação, bem como os resultados qualitativos e quantitativos alcançados de maneira ampla, abarcando os aspectos sociais, econômicos, ambientais, comerciais, institucionais e operacionais.

### ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS, MATERIALIDADE E LIMITE

Uma das características que mais definem um material que reporta ações voltadas para a sustentabilidade é a múltipla origem dos dados apresentados. Todos os profissionais



envolvidos, assim como membros da comunidade, que de alguma forma participam e se relacionam com a Federação, são considerados parte integrante e fundamental para a confecção deste Relatório. A complementaridade permite o cruzamento de informações de modo a formar um panorama contextualizado, com destaque para os itens que foram classificados como de alta relevância por todos os stakeholders da Fesp - que são as partes interessadas e fazem parte do círculo de ação da cooperativa. Essas pessoas estão divididas nos seguintes grupos, e consideraram os temas a seguir como importantes:

**Fornecedores** - Desempenho econômico, presença no mercado, produtos e serviços e seus impactos ambientais, práticas de segurança, não discriminação e qualidade no atendimento.

**Clientes e Beneficiários** - Desempenho econômico, transparência nos preços, produtos e serviços e seus impactos ambientais, práticas de segurança, impactos na comunidade, acesso a tratamento de qualidade e qualidade no atendimento.

**Sistema Unimed** - Desempenho econômico, sinistralidade, água, produtos e serviços e seus impactos ambientais, relação entre trabalhadores e governança, treinamento e educação, impacto nas comunidades, corrupção e qualidade no atendimento.

**Concorrentes** - Não houve retorno.

**Colaboradores** - Desempenho econômico, produtos e servi-

Todas as informações contidas neste relatório referem-se a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo. A compilação dos dados foi feita de acordo com os protocolos de indicadores da GRI e suas respectivas unidades de medida.



ços e seus impactos ambientais, treinamento e educação, práticas de segurança, impacto nas comunidades e programas de prevenção.

**Governo** – Desempenho econômico, transparência nos preços, sinistralidade, produtos e serviços e seus impactos ambientais, relação entre trabalhadores e governança, impactos nas comunidades e qualidade no atendimento.

**Sociedade** – Desempenho econômico, transparência nos preços, sinistralidade, produtos e serviços e seus impactos ambientais, relação entre trabalhadores e governança, impactos nas comunidades e qualidade no atendimento.

O processo de mapeamento e engajamento desse público, assim como a montagem da matriz de materialidade, aconteceu a partir de um questionário trabalhado junto com uma consultoria especializada em Sustentabilidade na Saúde e um Comitê de Sustentabilidade, formado por membros dos principais setores da Fesp. Ao todo, 479 respostas foram recebidas, sendo 452 de questionários impressos (presencialmente) e 27 por via eletrônica, no caso dos stakeholders. Estes foram considerados os principais temas:



**Meio Ambiente**

Impacto dos serviços de saúde no meio ambiente.



**Economia**

– Desempenho financeiro (valor gerado e distribuído)  
– Transparência nos preços e cobertura dos planos



**Sociedade**

– Treinamento e Educação  
– Qualidade no atendimento  
– Programas de prevenção

O resultado dessa profunda pesquisa, que proporcionou à Fesp relatar um total de 36 indicadores, norteia os temas que compõem este Relatório de Sustentabilidade. Por se tratar de um documento desenvolvido segundo o padrão da nova diretriz GRI-G4, cinco etapas foram estabelecidas para a identificação dos temas relevantes

\* A SASB é uma organização norte-americana sem fins lucrativos que fornece padrões de divulgação de questões de sustentabilidade para empresas de capital aberto nos EUA. Em 2013 realizou um trabalho sobre materialidade na saúde identificando os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders de operadoras de saúde.  
\*\* GRI (HealthCare sector) foi uma pesquisa mundial realizada pela GRI na qual foram apresentados os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders na área de serviços de saúde.

**1) Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade de todas as organizações.**

Momento em que foram considerados todos os temas levantados pela Global Reporting Initiative (GRI), na diretriz G4.

**2) Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade do setor de saúde.**

Nesta fase se tornou possível identificar todos os temas discutidos no setor de saúde em 2013, considerando também os estudos da SASB\* (HealthCare – Managed Care), GRI (HealthCare Sector).\*\*

**3) Análise dos impactos frente à Sustentabilidade.**

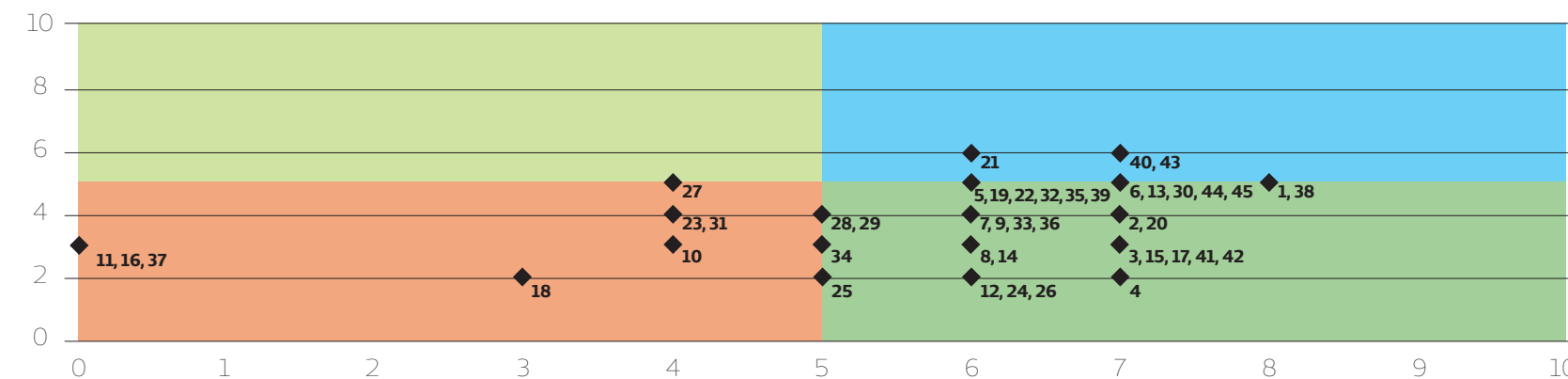
A partir deste universo de questões de sustentabilidade, foram extraídas as mais importantes para avaliar o desempenho de sustentabilidade da Fesp. A análise de cada tema inclui três categorias:

- Impactos/Riscos - Questões que podem ter impacto relevante ou representar risco para a Fesp, no médio ou longo prazo.
- Legislação/Regulamentação - Questões em desenvolvimento, com potencial de regulamentação.
- Oportunidade e inovação - Áreas com potencial para exploração de oportunidades e soluções inovadoras.

**4) Mapeamento e engajamento dos stakeholders.**

**5) Matriz de Materialidade Fesp.**

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados e sua relação com o resultado de engajamento, a Matriz de Materialidade apresenta o seguinte aspecto:



- Aspectos de pouca importância para a Fesp e de grande importância para os stakeholders
- Aspectos de grande importância para os stakeholders e para a Fesp
- Aspectos de pouca importância para a Fesp e para os stakeholders
- Aspectos de grande importância para a Fesp e de pouca importância para os stakeholders

**OS ITENS QUE SE DESTACARAM E, EM SEU CONJUNTO, REPRESENTAM A AMPLITUDE DOS ASPECTOS QUE ENVOLVEM A SUSTENTABILIDADE NA FESP, SÃO:**

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1)</b> Desempenho econômico<br/><b>2)</b> Presença no mercado<br/><b>3)</b> Impactos econômicos indiretos<br/><b>4)</b> Práticas de compras<br/><b>5)</b> Transparência nos preços e coberturas dos planos<br/><b>6)</b> Sinistralidade<br/><b>7)</b> Materiais<br/><b>8)</b> Energia<br/><b>9)</b> Água<br/><b>10)</b> Produtos químicos e materiais tóxicos<br/><b>11)</b> Uso e manejo do plástico<br/><b>12)</b> Efluentes e resíduos<br/><b>13)</b> Produtos e serviços<br/><b>14)</b> Conformidade ambiental<br/><b>15)</b> Mudança climática<br/><b>16)</b> Mecanismos para reclamação ambiental<br/><b>17)</b> Empregos<br/><b>18)</b> Migração de trabalhadores<br/><b>19)</b> Relação entre os trabalhadores e a governança<br/><b>20)</b> Saúde e segurança<br/><b>21)</b> Treinamento e educação<br/><b>22)</b> Diversidade e igualdade de oportunidades<br/><b>23)</b> Igualdade de remuneração entre homens e mulheres</p> | <p><b>24)</b> Avaliação de práticas trabalhistas do fornecedor<br/><b>25)</b> Mecanismos para reclamação trabalhistas<br/><b>26)</b> Práticas de compra<br/><b>27)</b> Não discriminação<br/><b>28)</b> Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva<br/><b>29)</b> Trabalho infantil<br/><b>30)</b> Práticas de segurança<br/><b>31)</b> Mecanismos para reclamação de direitos humanos<br/><b>32)</b> Comunidade (gestão dos impactos das operações na comunidade)<br/><b>33)</b> Corrupção<br/><b>34)</b> Políticas públicas<br/><b>35)</b> Controle de doenças<br/><b>36)</b> Conformidade (leis e regulamentos)<br/><b>37)</b> Mecanismos para reclamações da sociedade<br/><b>38)</b> Saúde e segurança do beneficiário<br/><b>39)</b> Acesso a tratamentos médicos de qualidade<br/><b>40)</b> Qualidade no atendimento<br/><b>41)</b> Privacidade de dados do cliente<br/><b>42)</b> Conformidade de serviços<br/><b>43)</b> Programas de prevenção e bem-estar<br/><b>44)</b> Eficácia dos serviços de saúde<br/><b>45)</b> Desempenho do plano</p> |
|--|---|



# 3. Perfil Institucional e Operacional

No Brasil, os planos de saúde são operados por empresas que se enquadram em modelos diversos de organização. Em sua maioria, voltadas para um objetivo principal: lucrar. O Sistema Unimed é diferente, pois atua dentro dos preceitos que formam a doutrina do Cooperativismo, e isso muda totalmente a maneira como as cooperativas Unimed encaram sua missão.

Fundada em dezembro de 1971, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) é uma cooperativa com área de ação ativa em todo o Estado de São Paulo, e seu trabalho se desenvolve em duas vertentes: institucional e operacional. Na primeira, importa que as 73 Unimed Singulares e seis Federações Intrafederativas filiadas à Fesp sejam fortalecidas, apoiadas e assessoradas em áreas que vão desde a Tecnologia da Informação até a qualificação de serviços hospitalares. A Federação as representa em âmbito estadual junto à Unimed do Brasil, também em âmbito nacional e internacional, por meio da Unimed do Brasil. É responsabilidade da Fesp promover a integração, acompanhamento, orientação e coordenação das Unimed filiadas, especialmente nos empreendimentos que transcendem a capacidade ou conveniência das Federações Intrafederativas e Singulares. Deve, ainda, organizar o intercâmbio de serviços, interesses e informações, assegurar e difundir a Política de Responsabilidade Socioambiental e atuar junto aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, sempre em defesa dos interesses das associadas.

Além disso, a Federação Estadual atua na manutenção e estímulo da prática do Cooperativismo de Trabalho Médico, proporcionando uma alternativa digna de trabalho para os médicos cooperados e a prestação de assistência

## Federação das Unimed do Estado de São Paulo

- Natureza da propriedade: Empresa privada
- Forma jurídica: Cooperativa de Trabalho Médico
- Endereço da sede: Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação, São Paulo, SP

médica de alta qualidade aos clientes.

Por outro lado, em sua atuação como operadora de planos de saúde, a Fesp monta, gerencia e trabalha a comercialização de planos a clientes empresariais que mantenham sede, unidades ou operações no Estado de São Paulo, sempre tendo como pressuposto o envolvimento e participação das Unimed filiadas, complementando suas vendas e permitindo o atendimento aos clientes nas diferentes localidades. Esse tipo de procedimento aponta para um dos principais diferenciais do Sistema Unimed em re-

lação ao mercado da Saúde Suplementar: o Cooperativismo. Ser parte integrante deste modelo significa respeitar e aplicar os sete princípios internacionais:

- 1) Adesão Voluntária e Livre
- 2) Gestão Democrática
- 3) Participação Econômica dos Membros
- 4) Autonomia e Independência
- 5) Educação, Formação e Informação
- 6) Intercooperação
- 7) Interesse pela Comunidade

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Fesp tem sua atuação respaldada nesses sete pilares. O sexto princípio – Intercooperação – constitui um importante diferencial, pois é o que proporciona a extensa capilaridade de atendimento aos clientes Unimed. Cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e fortalecem o movimento intercooperativo, trabalhando em conjunto por meio das estruturas locais, regionais e nacionais.

O conjunto desses valores também influencia direta-

mente a Governança Corporativa na Federação. Esta é uma área de trabalho que vive em permanente evolução, a fim de aprimorar e consolidar estruturas e processos diretivos de coordenação e sistematização de atividades, sempre com a defesa e manutenção do Cooperativismo. Esses mecanismos criam condições para as boas práticas com total transparência em fluxos, processos, decisões e informações. Muitas atividades têm sido desenvolvidas nesse campo, o que resultou numa importante premiação: a Fesp foi agraciada pela Unimed do Brasil – o órgão máximo na hierarquia do Sistema Unimed – com o “Selo Ouro de Governança Corporativa”, atestando o empenho da organização nesse sentido. Esse tipo de conquista é um mérito que reflete, principalmente, o apoio da Diretoria Executiva em prol do reforço à integração operacional, administrativa, política e econômica da Fesp para com as Unimed associadas no Estado de São Paulo.

Este processo é facilitado, também, porque os seis membros da Diretoria Executiva são médicos cooperados eleitos, a cada quatro anos, representando as seis regiões administrativas da Unimed do Estado de São Paulo: Sudeste, Vale do Paraíba, Centro, Centro-Oeste, Oeste e Nordeste. Entre as instâncias hierárquicas e diversos níveis, a

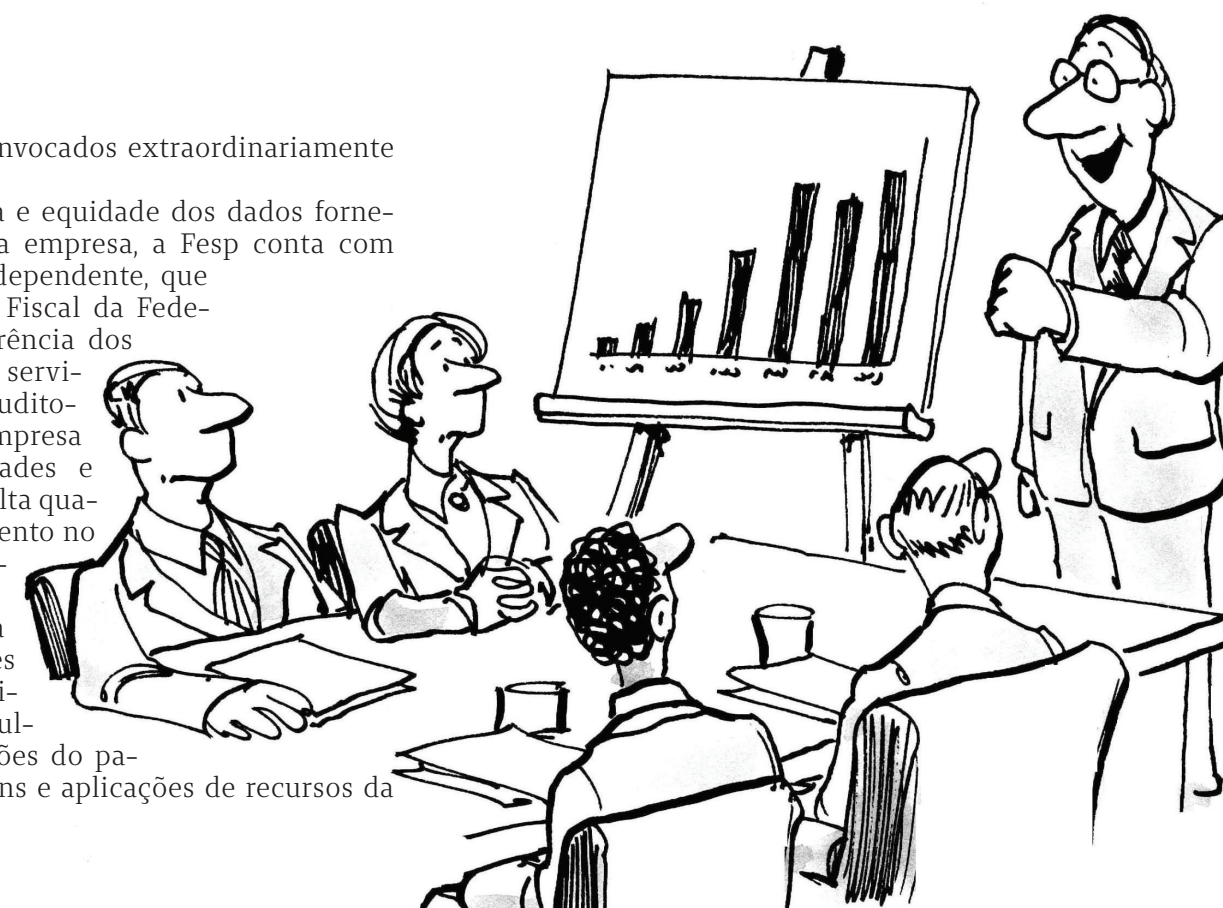
figura do Conselho de Administração é a mais alta, e suas responsabilidades envolvem a proteção e valorização de todo o patrimônio da organização. Instituído por meio de um instrumento normativo específico do Cooperativismo – a Resolução número 12 do Conselho Nacional de Cooperativismo, publicada em abril de 1974 – o Conselho de Administração atua sobre o direcionamento de todas as atividades empreendidas, regulações, serviços e operações realizadas.

Dividido entre seis diretores executivos e 15 vogais, o Conselho de Administração totaliza um grupo de 21 membros, investidos da responsabilidade de representar institucionalmente as Unimed filiadas à Fesp na direção da cooperativa. Entre outras atribuições, a Resolução número 12 restringe a identidade profissional de cada integrante do Conselho de forma que todos sejam médicos cooperados, advindos das cooperativas das Unimed paulistas. Além disso, sua participação como conselheiro só é possível mediante eleição via Assembleia Geral. Uma vez eleitos, o mandato dura quatro anos, aos finais dos quais um terço do grupo deve ser renovado, no mínimo. Os conselheiros reúnem-se mensalmente para debater temas de relevância para a organização e, dependendo da urgência e da

ESTRUTURA GOVERNANÇA	PÚBLICO	MASCULINO	FEMININO
Assembléia Geral	79	97,47%	2,53%
Conselho Fiscal	6	66,67%	33,33%
Conselho de Administração	21	100,00%	0,00%
Diretoria Executiva	6	100,00%	0,00%
Comitê Gerencial	19	42,11%	57,89%
Grupo Trabalho ANS	44	45,45%	54,55%
GPA Estadual	variável	variável	variável
Comissão PIE	4	25,00%	75,00%
Comitê de Conduta	5	40,00%	60,00%
Comitê de Marketing e da Revista Universo Unimed	13	84,62%	15,38%
Comissão Organizadora Suesp	22	59,09%	40,91%
Facilitadores Ouvidoria	44	27,27%	72,73%
Auditores ISO	18	33,33%	66,67%
Líderes de Projetos	73	34,25%	65,75%
Comitê de MBA	13	84,62%	15,38%
Camarã Técnica de Intercâmbio	11	81,82%	18,18%

circunstância, podem ser convocados extraordinariamente para exercer suas funções.

Para garantir a segurança e equidade dos dados fornecidos pela administração da empresa, a Fesp conta com um serviço de Auditoria Independente, que atua junto com o Conselho Fiscal da Federação, zelando pela transparência dos processos. Atualmente, esse serviço é realizado pela Etae – Auditores Independentes, uma empresa especializada, com habilidades e competências contábeis de alta qualidade e profundo conhecimento no segmento em que atua. A auditoria independente possui total isenção para realizar a análise das demonstrações contábeis, da posição patrimonial e financeira, dos resultados das operações, mutações do patrimônio líquido e das origens e aplicações de recursos da Federação.



ESTRUTURA GOVERNANÇA	PÚBLICO	ABAIXO DE 30 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
Assembléia Geral	79	0,00%	3,80%	96,20%
Conselho Fiscal	6	0,00%	0,00%	100,00%
Conselho de Administração	21	0,00%	0,00%	100,00%
Diretoria Executiva	6	0,00%	0,00%	100,00%
Comitê Gerencial	19	5,26%	78,95%	15,79%
Grupo Trabalho ANS	44	4,55%	84,09%	11,36%
GPA Estadual	variável	variável	variável	variável
Comissão PIE	4	0,00%	25,00%	75,00%
Comitê de Conduta	5	0,00%	40,00%	60,00%
Comitê de Marketing e da Revista Universo Unimed	13	0,00%	46,15%	53,85%
Comissão Organizadora Suesp	22	13,64%	54,55%	31,82%
Facilitadores Ouvidoria	44	18,18%	79,55%	2,27%
Auditores ISO	18	5,56%	94,44%	0,00%
Líderes de Projetos	73	4,11%	90,41%	5,48%
Comitê de MBA	13	0,00%	30,77%	69,23%
Camarã Técnica de Intercâmbio	11	18,18%	9,09%	72,73%

## MISSÃO, VISÃO, VALORES E NEGÓCIO

**Negócio** – Representação política, promoção da integração e desenvolvimento estratégico e o assessoramento técnico-administrativo às Intrafederativas e Cooperativas Singulares associadas.

### 04 NEGÓCIO



**Visão** – Ser referência de modelo político e organizacional do sistema de saúde cooperativista na sua área de atuação.



### 01 VISÃO



### 03 VALORES

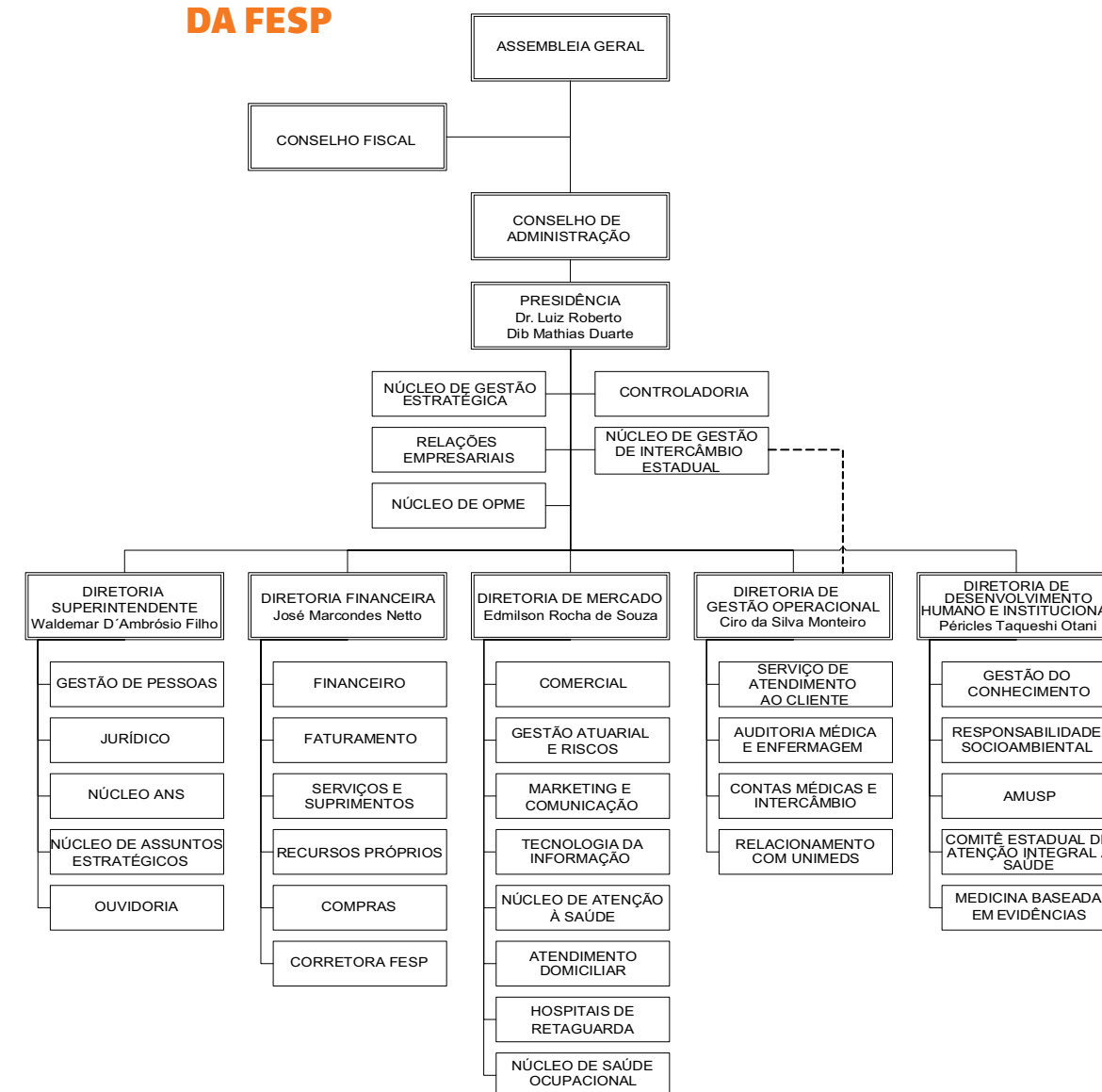
**Valores** – Ética. Honestidade. Transparência. Cumprimento de compromissos assumidos. Responsabilidade Social. Valorização dos médicos cooperados. Bom atendimento ao cliente, no exercício de uma medicina ética. Atenção aos Princípios Cooperativistas.



**Missão** – Promover o fortalecimento e desenvolvimento das Cooperativas UnimedS do Estado de São Paulo.

### 02 MISSÃO

## ORGANOGRAMA DA FESP



### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GESTÃO 2010/2014

#### DIRETORIA EXECUTIVA Diretor-Presidente

Dr. Luiz Roberto Dib Mathias Duarte

#### Diretor-Superintendente

Dr. Waldemar D'Ambrósio Filho

#### Diretor Financeiro

Dr. José Marcondes Netto

#### Diretor de Mercado

Dr. Edmilson Rocha de Souza

#### Diretor de Gestão Operacional

Dr. Ciro da Silva Monteiro

#### Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional

Dr. Péricles Taqueshi Otani

#### VOGAIS

Dr. Antonio Geraldo Buck

Dr. Antônio Luiz Chaguri

Dr. Elias Antonio Neto

Dr. Francisco Quirici Neto

Dr. Geraldo da Costa e Silva

Dr. Geraldo Pires de Espíndola

Dr. Geraldo Reple Sobrinho

Dr. Hemerson Carlos Costa

Dr. José Fernando Castro Soares

Dr. Marcos Aurélio Villardi

Dr. Marcos de Almeida Cunha

Dr. Plínio Conte de Faria Júnior

Dr. Raimundo Viana de Macedo

Dr. Reinaldo Antônio Monteiro

Barbosa

Dr. Tajumar Custodio Martins

### CONSELHO FISCAL (2013/2014) Efetivos

Dr. José Roberto dos Santos Rodrigues

Dra. Maria Aparecida Marcondes de

Andrade Nogueira

Dra. Maria Amélia Abdo Barreto

#### Suplentes

Dr. Antônio Marcilio Callou Torres

Dr. José Francisco Moron Morad

Dr. José Olímpio Henriques





Em execução desde 2010, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) II da Fesp completou, em dezembro de 2013, seu terceiro ano de atividades apresentando resultados expressivos. O Relatório Executivo das Atividades divulgado pela coordenação do PDI II aponta que, de um total de 97 projetos do PDI II, 82,48% foram executados, sendo que:

<b>54,63%</b>	<b>17,52%</b>	<b>17,52%</b>
54,63% foram totalmente realizados e, em grande parte, transformados em processos permanentes	17,52 estão em desenvolvimento e 10,33% foram realizados parcialmente;	17,52 dos projetos foram cancelados ou suspensos pela Diretoria Executiva.

Estes resultados mostram que 95% das 25 ações do PDI II (conjuntos de projetos organizados em programas) foram atendidos. Em seu conjunto, os trabalhos realizados contribuíram para promover a transformação organizacional que contribuiu para fortalecer a Fesp e as Unimed's do Estado de São Paulo. Por meio deste plano, ficou estabelecido o direcionamento estratégico sobre quatro linhas gerais da ação federativa: Consolidação, Regionalização, Padronização e Integração. São estes conceitos que sustentaram o desenvolvimento empresarial e fundamentaram os instrumentos dos avanços na gestão da cooperativa. Os projetos organizados para o quadriênio 2010-2014 envolvem: Governança, Economia, Controle, Mercado e Educação Corporativos. Dessa forma, os caminhos desenhados pelo PDI II conduziram a Fesp à estruturação de novas linhas de relacionamento diretivo/funcional interno, rumo a um modelo de administração participativa, com maior integração dos setores e um extenso processo de modificação da cultura organizacional. Tudo com o necessário envolvimento e empenho de todos os participantes da cooperativa.

Fundamental nesse processo é o sistema de gestão integrada formado pelo Núcleo de Gestão Estratégica (NGE), núcleo de assessoria, planejamento e gestão de projetos e processos. Todos vinculado diretamente à Diretoria Executiva, em estreita colaboração com o Comitê Gerencial. Este sistema integrado orientou a execução e coordenação dos programas e projetos da Fesp. A prioridade da Diretoria foram as ações que contribuiriam para o desenvolvimento institucional:

- Maior envolvimento do quadro de gerentes executivos dos setores

administrativos com a Diretoria Executiva.

- Regionalização da assistência à saúde no âmbito estadual.
- Integração econômica e regionalização, trazendo novas oportunidades para mudança e evolução do Sistema.
- Desenvolvimento e reforço à integração política e econômica da Fesp com as Federações Intrafederativas e as cooperativas Singulares, iniciando a implantação dos Centros de Serviços Compartilhados (CSC) nas áreas de Gestão de Pessoas, Jurídico – Programa Olho Vivo, Auditoria Médica e Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME).
- Atividades de desenvolvimento da Educação e da Comunicação Cooperativista.
- Ações na área de Governança Corporativa relacionadas ao aprimoramento da estrutura organizacional da Fesp (atualização do organograma e Estatuto Social), criação de setores internos dedicados à Controladoria, implantação de Gestão Orçamentária, estruturação da Ouvidoria Corporativa.
- Programa de Aperfeiçoamento do Controle Corporativo, que buscou melhorar a qualidade do controle e monitoramento administrativo e operacional.
- Padronização de Indicadores de Desempenho como suporte estratégico.
- Padronização e unificação de procedimentos da Fesp, por meio dos processos organizados em duas categorias: processos institucionais e processos operacionais.
- Introdução do conceito e prática das Estratégias de Regionalização da Assistência à Saúde e de prestação de serviços às Federações Intrafederativas e Unimed's Singulares do Estado.
- Programa para desenvolvimento mercadológico buscou incentivar a adoção de novos modelos de estrutura e gestão operacional pela Fesp.
- Fortalecimento do papel exercido pelas Federações Intra-

- federativas no desenvolvimento das cooperativas paulistas.
- Melhoria das atividades desenvolvidas pelo Núcleo de Atenção à Saúde, da Auditoria Médica e de Enfermagem e do Núcleo de Saúde Ocupacional; das atividades do Programa Qualificar; dos projetos de valorização das práticas de Medicina Preventiva e a potencialização do uso dos sistemas e tecnologias de informação.
  - Introdução da prática de Gestão de Projetos e de Processos, firmando uma nova mentalidade empresarial.
  - Maior clareza na missão institucional, fortalecendo seu papel de operadora de planos de saúde e de prestadora de serviços.
  - Maior ênfase à políticas internas de desenvolvimento humano.

### ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Boa reputação é um dos mais preciosos recursos de uma organização. Transparência, honestidade no negócio e o comprometimento com os serviços prestados são características essenciais para o sucesso de qualquer tipo de empreendimento. A Fesp tem total consciência desse fato e ao longo de sua trajetória conseguiu construir uma imagem forte e confiável, valorizada pelas cooperativas do Sistema Unimed no mercado da Saúde Suplementar. Esse reconhecimento foi construído principalmente pelo excelente tratamento dispensado aos seus diversos públicos. O trato é totalmente embasado em oito princípios fundamentais, que estão expressos e registrados no Código de Conduta seguido pela Federação.

Produzido pela Unimed do Brasil, o conteúdo do Código passa por revisões e atualizações periódicas. As diretrizes do documento são elaboradas com a colaboração dos dirigentes e funcionários de todas as cooperativas do Sistema Unimed e de especialistas de áreas diversificadas. Esse material funciona como uma espécie de compromisso firmado, que orienta o desenvolvimento de um trabalho ético em todos os ambientes corporativos. Oito princípios fundamentais se destacam:

- 1) Integridade, respeito às leis vigentes no Brasil e às normas internas.
- 2) Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed.
- 3) Relacionamento com os cooperados.
- 4) Valorização do capital humano.
- 5) Compromisso com os clientes.
- 6) Respeito ao meio ambiente.
- 7) Uso das informações e dos meios de informática.

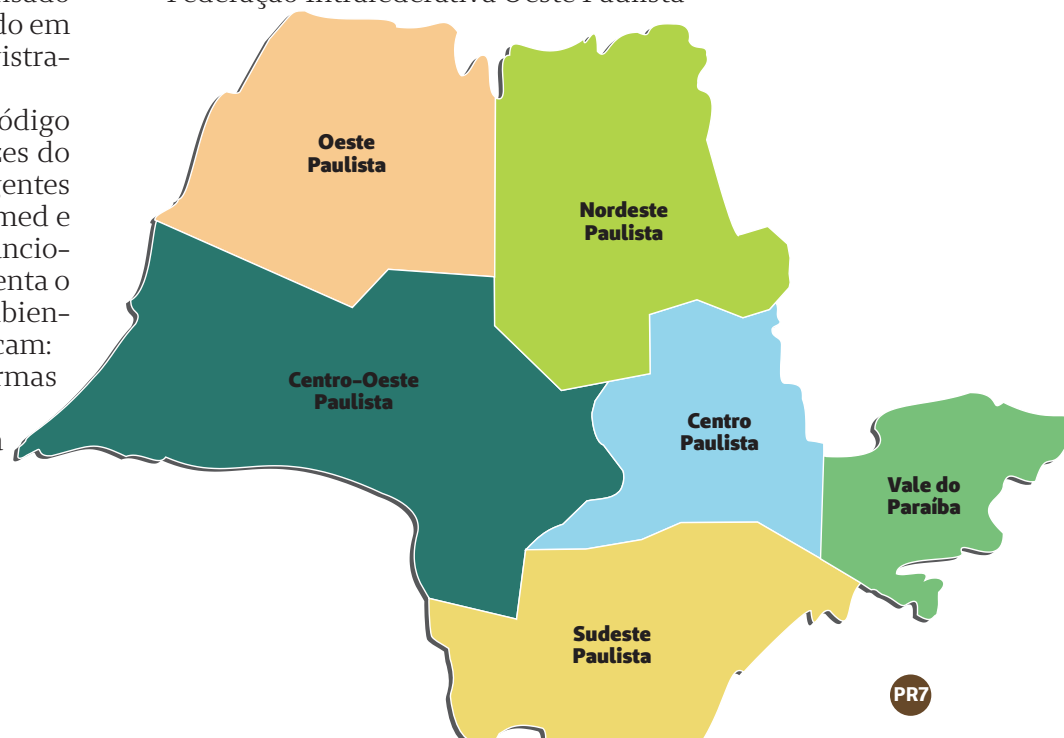
### 8) Relacionamentos externos construtivos.

Esses princípios permeiam o dia a dia da Federação e demonstram sua postura social e corporativa. As diretrizes têm como objetivo estreitar o relacionamento entre a organização e seus públicos, prezando sempre pela transparência e respeito mútuos. Em 2013, não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

### REPRESENTATIVIDADE

O Sistema Unimed surgiu em 1967 na cidade de Santos, no Estado de São Paulo, com a primeira cooperativa: a Unimed Santos. Em poucos anos, outras Unimeds foram sendo fundadas, principalmente pelo Interior Paulista. Atualmente, 22% das Unimeds são paulistas, e estão divididas da seguinte forma:

- 73 Cooperativas Singulares Unimed
- 6 Federações Intrafederativas
- Federação Intrafederativa Sudeste Paulista
- Federação Intrafederativa Vale do Paraíba
- Federação Intrafederativa Centro-Oeste Paulista
- Federação Intrafederativa Centro Paulista
- Federação Intrafederativa Nordeste Paulista
- Federação Intrafederativa Oeste Paulista



## UNIMED EM NÚMEROS

### No Estado de São Paulo



### No Brasil



## ASSOCIAÇÕES

Inserida no contexto do mercado da Saúde Suplementar, e com papel de destaque no Cooperativismo de Trabalho Médico, a Fesp tem participação ativa em comissões de vários tipos:

- Unimed do Brasil
- Instituto Ethos
- Câmara Americana de Comércio
- Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV)
- Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB)
- Aliança Cooperativa Internacional (ACI)
- Associação Internacional de Cooperativas de Saúde (Ihco)
- Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo (Ocesp)
- Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop)

## DESTAQUES DA FESP

Novos desafios, conquistas e reconhecimentos marcaram a trajetória da Fesp em 2013.

- **Intercâmbio na cidade de São Paulo e ampliações** – A Fesp, em 2013, assumiu o atendimento a clientes em Intercâmbio na cidade de São Paulo, conforme decisão da Unimed do Brasil e das Unimed do Estado de São Paulo. A novidade resultou em uma considerável mudança estrutural e, para atender as novas demandas, houve um aumento no quadro de funcionários em cerca de 20%, a realização de

encontros com prestadores de serviços, promoção de diversos debates sobre Auditoria Médica, entre outras ações. Um importante desdobramento desta decisão foi o início, a partir do dia 1 de julho, do atendimento presencial aos beneficiários de Intercâmbio Estadual na cidade de São Paulo. Para atender a esta necessidade, uma grande reforma no prédio principal da sede da Federação resultou na criação do espaço montado exclusivamente para receber esses clientes. Em ampla sala, contando com assentos confortáveis, temperatura agradável, máquina de café e TVs, os usuários são bem recebidos e podem dar andamento em sua solicitação com tranquilidade e agilidade. O serviço funciona especificamente para a retirada de guias e/ou autorizações dos procedimentos que necessitam de autorização dentro da rede credenciada da Fesp. Também em decorrência do crescimento da Fesp, houve a necessidade da criação de novos postos de trabalho. Por isso, um prédio foi alugado em janeiro de 2013, em localidade próxima à sede, no bairro da Aclimação, em São Paulo, para abrigar os setores de Relacionamento Empresarial e Cadastro. Assim foi possível criar novos espaços, tanto na sede como na unidade Tamandaré, ampliando a capacidade de trabalho.

- **Centro de Serviços Compartilhados (CSC)** – O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) é uma ferramenta de gestão que possibilita à Fesp o oferecimento e compartilhamento

de serviços de suporte administrativo às Federações Intrafederativas e Cooperativas Unimed Singulares. O recurso elimina uma série de funções de apoio duplicadas e gera racionalização de custos e padronização de procedimentos, o que contribui para o crescimento sustentável e maior qualidade do atendimento médico nas Unimed do Estado de São Paulo. Trata-se de um modelo de gestão ainda recente no Brasil, mas já adotado por empresas como Bradesco, Petrobras, AmBev, Votorantim Metais, Motorola, entre outras. Seu foco é promover o agrupamento de tarefas administrativas que não fazem parte das atividades “foco” da cooperativa. Ou seja, o CSC é responsável pelo suporte administrativo-financeiro para as demais subsidiárias ou divisões dentro de um mesmo grupo empresarial. Na Fesp, os módulos: Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), Auditoria Médica, Contas Médicas, Gestão de Pessoas, Compras, Contabilidade, Jurídico, Financeiro, Faturamento e Tecnologia da Informação (TI) já estão em funcionamento.

- **Relatório de Sustentabilidade** – Em 2013, a Fesp publicou o seu segundo Relatório de Sustentabilidade certificado pela Global Reporting Initiative (GRI). O documento, checado pela GRI e certificado no nível B, reporta 32 indicadores, em sete capítulos, retratando a transparência da gestão da cooperativa e as ações realizadas em todos os níveis. Em todo o Sistema Unimed, apenas a Central Nacional Unimed, Unimed Limeira e Unimed Rio de Janeiro tiveram seus relatórios avaliados e certificados pela GRI. Além da publicação, a

Fesp promoveu cursos com o intuito de incentivar as Unimed paulistas a elaborarem seus próprios relatórios.

- **150 Melhores Empresas para Você Trabalhar** – Pelo segundo ano consecutivo, a Fesp ingressou no ranking das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, elaborado pela revista Você S/A, da Editora Abril. De acordo com a pesquisa, 88% dos funcionários se identificam com a empresa, 82,6% estão satisfeitos e motivados, 78,2% acreditam ter desenvolvimento e 83% aprovam seus líderes.
- **Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa** – Promovido pela Unimed do Brasil, a certificação tem como objetivo estimular o Sistema Unimed para a prática da Governança Cooperativa. Essa foi a segunda vez em que a Fesp participou do Selo, reconhecida na categoria Ouro.
- **Selo Unimed de Responsabilidade Social** – Desde 2005 a Fesp participa do preenchimento do Selo Unimed de Responsabilidade Social, que é promovido pela Unimed do Brasil como uma forma de incentivar as cooperativas no desenvolvimento de ações voltadas para a sustentabilidade. Em 2013, pela segunda vez consecutiva, a Federação conquistou o estágio 4, que representa o nível máximo da avaliação dos indicadores do Selo.
- **Prêmio Djalma Chastinet Contreiras de Responsabilidade Social** – Assim como ocorreu em 2012, a boa pontuação obtida no Selo Unimed de Responsabilidade Social resultou nesta honrosa premiação para a Fesp em 2013, destacando as melhores práticas de gestão sustentável entre as 360 Unimed.

## DESTAQUES DA MARCA UNIMED

(Fonte: Unimed do Brasil – www.unimed.coop.br)

**01** 23ª marca mais valiosa do País, valendo R\$ 2,9 bilhões, segundo a Brand Finance Consultoria.

**02** Detentora 24 vezes consecutivas do Prêmio Mérito Lojista, como plano de saúde preferido dos sócios da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas.

**03** Eleita pela 12ª vez consecutiva a marca de planos de saúde em que os brasileiros mais confiam, segundo Pesquisa Marcas de Confiança, da Revista Seleções/Ibope Inteligência.

**04** Marca Top of Mind em Plano de Saúde por 21 anos consecutivos, de acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha.

**05** Seis vezes consecutivas certificada pela Superbrands.

### CENÁRIO REGULADOR

A Saúde Suplementar, mercado em que atuam as operadoras de planos de saúde, funciona a partir do controle governamental realizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). É constante a publicação de resoluções normativas, fiscalizações diversas, exigências administrativas, operacionais e financeiras que têm como objetivo padronizar e contribuir para o bom relacionamento entre usuários e operadoras. Exatamente devido a essa rotina de demandas da ANS, a Fesp criou o Programa de Acompanhamento Regulatório, que tem por objetivo antecipar as ações promovidas no Programa Olho Vivo da ANS, visando à garantia da correção de eventuais desconformidades com as normas e obrigações. O programa consiste na obtenção de dados das Unimed filiadas à Fesp para análise e apresentação de relatórios contendo as desconformidades identificadas, bem como os apontamentos e recomendações que devem ser observados pela operadora.

Em 2013, no que se refere ao relacionamento do Sistema Unimed com o Governo Federal, aconteceu a celebração de um importante acordo com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), colocando fim aos procedimentos administrativos em curso, de interesse das Unimed associadas, assim como às demandas judiciais envolvendo multas, com substancial redução dos seus valores.

Houve ainda, por parte do legislador, o reconhecimento da base de cálculo reduzida para a incidência da contribuição ao Programa de Integração Social (PIS) e da Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (Cofins), o que acarretará o arquivamento de diversas autuações e a respectiva baixa de provisões nos balanços. Também foram realizados esforços para o reconhecimento da prescrição dos créditos relativos ao ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), de modo que a jurisprudência seja consolidada declarando a inexigibilidade de créditos constituídos em período anterior a, pelo menos, cinco anos da propositura de cobrança judicial.

Importante destacar a Resolução Normativa nº 319, que aborda a informação aos beneficiários sobre negativas de autorização de procedimentos solicitados pelo médico ou cirurgião dentista. A partir desta norma, as operadoras de plano de saúde passaram a ter a obrigatoriedade de justificarem negativas de coberturas por escrito aos beneficiários que a solicitarem. A Fesp tem assessorado as Unimed paulistas, alertando sobre a importância de revisão das negativas, antes da formalização por escrito ao beneficiário, entre outras ações.

### CENÁRIO POLÍTICO E SOCIAL

No Brasil, o Cooperativismo de Trabalho Médico ainda não é tratado segundo suas reais características. Em geral, o Sistema Unimed é observado pelos órgãos governamentais como apenas mais uma operadora mercantil de planos de saúde. No entanto, a natureza cooperativista da Unimed, que não visa ao lucro, mas sim ao objetivo de proporcionar trabalho digno ao médico cooperado e saúde de qualidade ao cliente, difere a operadora das demais de maneira radical. A incompreensão desta diferença acaba por resultar situações como a bi-tributação, que penaliza as Unimed por um serviço já tributado quando o médico realiza seu trabalho. Um dos pleitos feitos pelas cooperativas diz respeito à atualização no texto da Lei nº 9.656/1998, que trata dos planos de saúde. Há outras questões que envolvem, por exemplo, o marco legal do Ato Médico. São temas que a Fesp procura trabalhar e conta com o apoio de diversas entidades, entre elas o Sistema OCB (Organização das Cooperativas do Brasil)/Sescoop SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo), a fim de conscientizar os segmentos da sociedade, lideranças políticas e demais stakeholders para que o Cooperativismo seja mais conhecido e tenha suas reivindicações atendidas.

### CENÁRIO ECONÔMICO

Apesar do baixo crescimento econômico do País, a Fesp trabalhou e conseguiu resultados positivos a partir de uma administração cautelosa e, também, rigorosa. As reservas financeiras da cooperativa apresentaram um acréscimo de 24,80%, um aumento de R\$ 21,3 milhões, fechando o ano de 2013 com um total de R\$ 107,2 milhões. A ANS, que regula os planos de saúde, segue demandando valores a serem designados como ativos garantidores, o que desfalca os recursos da organização: em 2013 esses ativos somaram R\$ 22,1 milhões. Mas, com uma política sólida de trabalho, o fluxo de caixa finalizou o período com superávit de R\$ 3,9 milhões. As reservas técnicas que devem ser provisionadas também influenciam o modo como foram investidos recursos financeiros. O direcionamento nesse quesito seguiu a tendência praticada em 2012, e foram mantidas aplicações para esta modalidade em papéis privados de longo prazo vinculados à Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos Privados (Cetip) e fundos de investimentos. Já os recursos para livre movimentação foram colocados em CDBs e Operações Compromissadas com liquidez diária que apresentam um bom desempenho. Na média,

as aplicações da Fesp encerraram o ano em 101% sobre o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

### CENÁRIO TECNOLÓGICO

Este é um aspecto crítico no negócio Unimed, pois a tecnologia impacta diretamente tanto na assistência médica em si, quanto na operação administrativa e estrutural dos planos de saúde em cada cooperativa. Novos equipamentos, tecnologias e avanços são diários na medicina, e o Sistema Unimed sempre se baseou na premissa de oferecer o que há de melhor a seus clientes. Por isso existe um trabalho cada vez mais profundo e extenso que envolve a Medicina Baseada em Evidências, uma técnica de pesquisa que permite aos médicos cooperados conhecer e utilizar os melhores resultados das pesquisas científicas em todo o mundo, sobre todos os temas médicos. Dessa forma, independente de novos medicamentos ou aparelhagem moderna, que nem sempre são as melhores opções de tratamento para o paciente, a Fesp atua para que os usuários tenham a assistência mais indicada e eficiente, segundo cada caso específico.

No âmbito da estrutura de trabalho, o Data Center da Fesp recebeu investimentos por meio da aquisição de uma nova solução de armazenamento de dados, garantindo maior disponibilidade dos serviços e preparando o ambiente para incorporação de novos projetos. Atualmente, a capacidade total é de 200 terabytes de armazenamento de dados, 1,3 terabyte de memória e 420 gigahertz de processamento. Em 2013 mais uma cooperativa Unimed entrou na lista de clientes que hospedam seus sistemas gestores no Data Center da Fesp, totalizando três Unimed. Foram implantados, também, a nova versão do sistema operacional da Microsoft, o Windows 8, em todo o parque de desktops da Federação.

Fruto de uma parceria entre a Fesp e Unimed do Brasil, foi concluída a nova versão da Interface Única de Liberações (IUL), que passou a ser utilizada a partir de agosto. O sistema proporciona às Unimed a autorização de procedimentos em clientes de Intercâmbio às Unimed de forma eletrônica. Ainda em 2013, aconteceu a implantação da ferramenta Consultório Online em 198 prestadores da rede Fesp, automatizando as solicitações de autorização de procedimentos, e foi ao ar um novo Portal do Cliente, representando um canal onde os beneficiários Fesp podem atualizar seus dados cadastrais, emitir segunda via de boleto, verificar o informe de pagamentos, além de consultar o andamento de suas solicitações de autorizações.

Além da assessoria tecnológica e suporte às Unimed paulistas, há que se destacar o Portal do Prestador, um canal para que os prestadores de serviços da rede Fesp possam postar seus faturamentos de forma eletrônica, validando os arquivos no padrão das Trocas de Informações em Saúde Suplementar (Tiss). O sistema registrando os possíveis erros e permite um maior e melhor controle das faturas recebidas. Para se ter ideia, no primeiro mês de utilização, 178 faturas foram recebidas com sucesso. O padrão Tiss 3.0 foi desenvolvido para a ferramenta de Consultório Online, a partir da nova versão disponibilizada pela ANS para transações entre prestadores e operadoras.

Paralelamente, a identidade da Fesp na Internet sofreu uma importante transformação pela mudança do domínio do Portal, que era [www.unimed.com.br](http://www.unimed.com.br). Agora o novo endereço é [www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br). Dessa forma, a Federação reforçou seu posicionamento na rede de maneira padronizada, e fortaleceu seu nome diante do mercado, destacando o diferencial do modelo cooperativista, por meio da extensão “coop”.





## 5. Desempenho Econômico

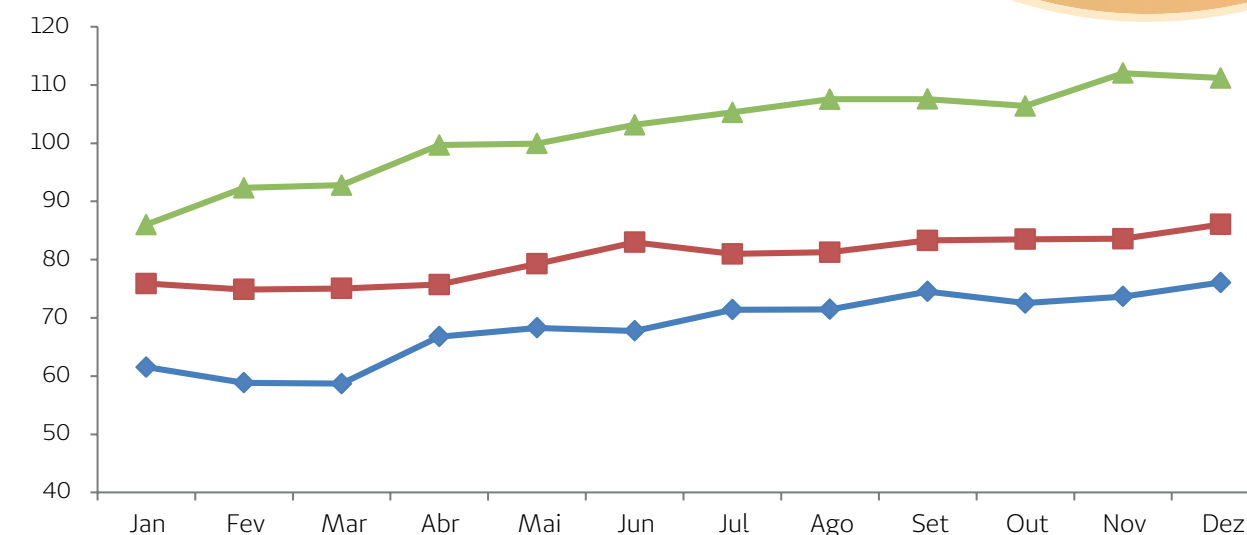
Apesar de muitos avanços observados na economia nacional nos últimos anos, trabalhar na iniciativa privada e, principalmente, no setor da Saúde Suplementar, é um desafio no Brasil. A todo instante, a estabilidade financeira sofre abalos, tanto por motivações do mercado externo quanto interno, e obriga as operadoras de saúde a mudarem sua postura na condução e administração de seus recursos. Como parte integrante do Cooperati-

vismo, a Fesp busca constantemente a valorização do trabalho médico e a prestação de uma assistência de alta qualidade. Para isso, é necessária a excelência operacional e um forte controle nos processos, investimentos, custos e aplicações, proporcionando resultados positivos e saúde financeira. Entre 2012 e 2013, a Fesp registrou um crescimento acumulado de 27,17% em seu faturamento, totalizando R\$ 1.223.929.104.

\*Nota: As informações financeiras abertas e complementares a este capítulo constam nas Demonstrações Contábeis, anexadas a este relatório.

### FATURAMENTO MENSAL COMPARADO: 2011, 2012 E 2013

— Total Emitido 2011  
— Total Emitido 2012  
— Total Emitido 2013



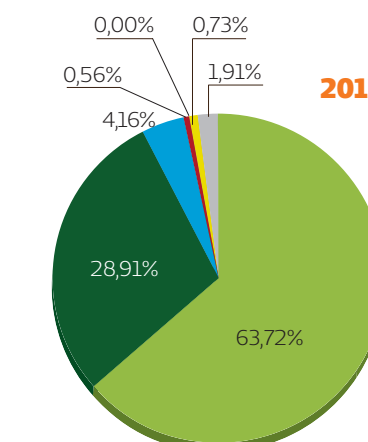
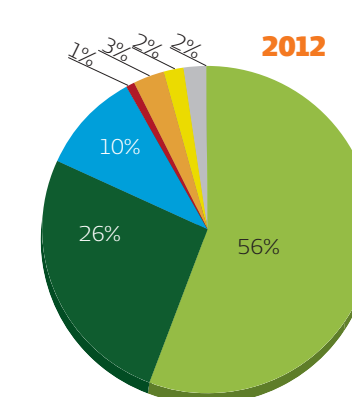
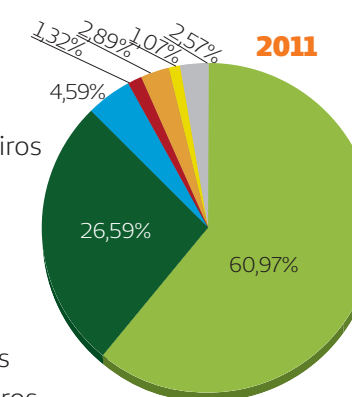
Na prática do papel cooperativo, a Fesp direciona seus recursos e riquezas geradas segundo as prioridades

discutidas e debatidas em conjunto com cooperados e associadas. Confira nos gráficos a distribuição dos va-

lores adicionados à organização em 2011, 2012 e 2013.

### COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

■ Empregados/Diretores/Conselheiros  
■ Governo  
■ À disposição da AGO  
■ Sociedade  
■ Juros de capital próprio  
■ Constituição de reservas e fundos  
■ Remuneração de capitais e terceiros



A evolução estrutural da empresa, bem como dos aspectos relacionados à movimentação contábil, financeira e de faturamento, é resultado da soma de realizações da cooperativa frente aos desafios apresentados pelo mercado. Em 2013, o patrimônio líquido da Fesp foi de R\$ 63.914.573,00. Já em 2012, esse total somou R\$ 61.003.402,00 e, em 2011, R\$ 52.576.708,00.

Um dos eixos centrais que compõem a natureza do negócio Fesp é a administração da sinistralidade. Esse termo compreende, de maneira resumida, a materialização do risco de uma seguradora, ou seja, quando algum segurado precisa utilizar os recursos de seu plano, consequentemente gerando

perda financeira para a seguradora. Confira a média de sinistralidade da Fesp: 2011 - 85,6%, 2012 - 83,4%, 2013 - 81,17%.

Veja a oscilação, mês a mês, em 2013:

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
2013	72,77%	68,31%	72,04%	74,34%	78,90%	78,98%
Mês	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2013	89,99%	89,47%	85,12%	97,86%	82,41%	83,81%

## 6. Desempenho Social



Não existe Cooperativismo sem união social. A organização de uma cooperativa é fruto de intercâmbio, troca de informações, associativismo, pessoas que se reúnem em torno de um mesmo objetivo. A partir desta organização estru-

turada, seus desdobramentos derivam e perpetuam esta característica comum, estendida a todos os grupos e demais pessoas ou entidades interessadas que, de alguma forma, se relacionam com a cooperativa. A Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) é uma cooperativa estadual e mantém relacionamento com diversos públicos, englobando médicos cooperados, Unimed's Singulares, Federações Intrafederativas, colaboradores, empresas parceiras, outras cooperativas, associações e demais entidades ligadas ao negócio.

Para que esse relacionamento seja produtivo e tenha seu potencial explorado da melhor forma, a Fesp cria, desenvolve e executa diversos produtos e serviços que são destinados a esses stakeholders. Confira na página a seguir:

## PRODUTOS E SERVIÇOS

Assessoria no planejamento e implantação dos Planos de MKT e Comunicação	A equipe de Marketing fica à disposição para auxiliar profissionais das Unimed's filiadas em temas ligados a essas áreas de atuação.
Revista Unimed Fesp	Publicação bimestral, com 28 mil exemplares, que visa à divulgação dos trabalhos realizados pelas Unimed's Paulistas.
Assessoria Jurídica	Acompanhamento de processos judiciais, elaboração de pareceres e orientações nas áreas cível, cooperativista, trabalhista, tributaria e ANS.
Consultoria Atuarial em Planos de Saúde	Responsabilidade técnica junto à ANS sobre todos os efeitos atuariais legais.
Programa de Monitoramento	Acompanhamento financeiro e contábil das Unimed's Paulistas, para diagnosticar a gestão contábil e administrativa das cooperativas.
Assessoria Gerencial de Contratos	Assessoria na elaboração de relatórios de desempenho de contratos das Unimed's (análise da sinistralidade).
Medicina Preventiva	Programa de prevenção à saúde nas empresas, gerenciamento de pacientes com doenças crônicas, atendimento e internação domiciliares.
Programa Qualificare	Classificação e avaliação dos hospitais de rede própria das Unimed's do Estado de São Paulo.
Banco de Dados de Recursos Próprios	Ferramenta de assessoria para qualificação e regionalização de recursos e serviços próprios.
Implantação dos Núcleos de Desenvolvimento Humano (NDH)	Orientação e suporte na implantação dos NDHs nas Unimed's.
Assessoria de Sustentabilidade	Atendimento às demandas das Unimed's no que se refere à Responsabilidade Socioambiental e sustentabilidade organizacional.
Programas de Educação	Atividades educacionais nas modalidades MBA e pós-graduação, cursos extensivos, técnicos, palestras e oficinas de trabalho.
Medicina Baseada em Evidências (MBE)	Desenvolvimento da metodologia de MBE visando à formação de médicos e enfermeiros auditores, além da elaboração de materiais científicos.
Portal Unimed Fesp	Publicação on-line de conteúdo misto (educativo, informativo, científico e e-commerce). Centraliza as principais ferramentas e soluções tecnológicas disponíveis para as Unimed's Paulistas.
Hospedagem de e-mails e sites	Estrutura em tecnologia, segurança no ambiente de Internet, estatísticas, suporte técnico, manutenção e edição remota de conteúdo.
Interface Única de Liberações	Sistema de Intercâmbio Eletrônico com Biometria - Ferramenta que permite efetivar internações, consultas, prorrogações e outras ações efetivadas via Internet entre as Unimed's.
Consultório On-Line	Sistema de captura de dados para autorizações de procedimentos (consultas, exames, internações, complementos).
Manutenção EMS/Serious/SBI	Fesp como intermediária das Unimed's Paulistas na aquisição de licenças de uso dos sistemas da empresa Totvs.
Call Center (SAC Estadual)	Compartilhamento da estrutura e prestação de serviços de Call Center entre as Unimed's Paulistas.
Ferramenta Gerenciamento de Crônicos	Ferramenta desenvolvida para ser utilizada em Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas.
Ferramenta QlikView	Ferramenta de Business Intelligence (BI) para extração de informações estratégicas da operadora.
Agenda Médica	Sistema de agendamento eletrônico que atende à Resolução Normativa 259/268 da ANS.

Disco Virtual	Sistema on-line capaz de enviar, receber e armazenar arquivos de forma prática e segura.
Consultoria em Tecnologia	Serviços que vão desde a criação e implementação de infraestrutura até o incremento da atual.
Assessoria e Negociações de OPME	Levantamento da necessidade das Unimed's, pesquisa de mercado, análise de propostas comerciais e intermediação com fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais.
Sistema de Gestão de OPME	Ferramenta de gerenciamento padronizado e integrada de todos os processos desde a solicitação até o pagamento dos materiais.
Sistema de Consulta de OPME	Ferramenta que permite às Unimed's acessar a base de informações de cadastramento e regulação dos fabricantes, fornecedores, distribuidores, padronização das OPMEs, preços praticados e negociações do Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos da Unimed do Brasil.
Consultoria SharePoint	Serviço personalizado de consultoria para orientação e capacitação da Unimed para utilização da tecnologia Microsoft SharePoint.
Cobertura adicional de Atendimento Pré-Hospitalar e Aconselhamento Médico Telefônico	Serviço de urgência e emergência que socorre o paciente onde ele estiver. Inclui ambulância e equipe profissional e serviço de atendimento Med Line, com médicos à disposição esclarecendo dúvidas sobre saúde.
Plano Odontológico	Parceria firmada com Uniodonto e Unimed Odonto, para comercialização do plano às empresas.
Plano de Continuidade Assistencial (PCA)	Cobertura adicional de continuidade de assistência médica hospitalar para usuários dependentes cujos titulares vierem a falecer.
Unifly	Cobertura adicional para transporte aeromédico
Plano de Médicos Cooperados	Solução completa para a saúde dos médicos cooperados das Unimed's Singulares.
Pesquisa de Plano de Cargos e Salários (PCS)	Metodologia e orientação para as Unimed's desenvolverem seu Plano de Cargos e Salários, bem como o de carreiras.
Avaliação de Desempenho por Competências	Ferramenta e modelo de mensuração da performance individual.
Assessoria e Consultoria em Gestão de Pessoas	Assessoria às Unimed's em todos os subsistemas de Recursos Humanos, recrutamento e seleção, remuneração, avaliação, carreira, endomarketing, relações trabalhistas e sindicais.
Sistema de Folha de Pagamento Sênior Sistemas	Sistema e processamento de folha de pagamento, ponto e benefícios para as Unimed's Paulistas.
Auditoria Hospitalar Intercorrente	Acompanhamento de internações de longa permanência, com foco na qualidade de atendimento com a melhor relação custo/benefício e desospitalização segura aos beneficiários.
Junta Médica	Definições de impasses ocasionados por divergências médicas estabelecidas a respeito de indicações de procedimentos, conforme preconiza a Resolução Consu nº 8.
2º Opinião	Definições de casos complexos e de altos custos solicitados às Unimed's por meio de pareceres técnicos nas seguintes especialidades: neurocirurgia, bucomaxilo, ortopedia, oncologia e cardiologia.
Programa de Acompanhamento Regulatório	Simulação do "Programa Olho Vivo" instituído pela ANS, com o objetivo de identificar possíveis irregularidades no cumprimento das normas editadas pelo órgão regulador, possibilitando antecipar resultados e realizar ações para as adequações necessárias.
DataFesp	Sistema focado na consolidação dos dados Institucionais do Sistema Unimed no Estado de São Paulo, disponibilizando-os de forma dinâmica, intuitiva e amigável.



### EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Como prevê a estrutura cooperativista, o investimento da Fesp em aspectos educacionais é um de seus princípios. O trabalho contribui para a emancipação e qualificação intelectual, cultural e profissional de diversos públicos de relacionamento. O conhecimento é compartilhado, sempre com o foco no desenvolvimento de pessoas e promoção de ações para inovação da cooperativa.

A operação dessas atividades se dá principalmente pela célula de Educação Corporativa, que é parte integrante do Departamento de Desenvolvimento Humano e Institucional. O processo começa com a identificação das demandas educacionais dos colaboradores e demais stakeholders da cooperativa. Verificação inicial que pode ser espontânea ou motivada pela Diretoria Executiva, Conselho de Administração, gestores, dirigentes e colaboradores das Federações Intrafederativas, Singulares, empresas clientes, prestadores de serviço ou mesmo por fornecedores e parceiros institucionais. São tomados como parâmetro os seguintes critérios educacionais:

- Aspectos pedagógicos de conteúdo.
- Forma e características de tipo de facilitador.
- Aspectos administrativos como agenda, precificação e re-

quisitos para contratação.

Com o escopo da ação definido, especialistas serão captados no mercado e então apresentados ao solicitante da ação e responsáveis envolvidos. A escolha do facilitador será realizada a partir da demanda específica e, assim, serão definidas as competências necessárias que venham somar às metas da ação. A Fesp mantém um cadastro atualizado de facilitadores para aumentar a assertividade no momento de definir ações de capacitação e treinamento, o que agiliza os processos. O planejamento do curso será principalmente baseado no perfil de seu público-alvo, como: a cooperativa à qual pertence, cidade, cargo, tempo de empresa, idade, formação, experiência, conhecimentos específicos etc. Também se define nesta etapa o método utilizado na ação, que pode ser expositivo, participativo, treinamento ou oficina. Toda a organização é desenvolvida sob o prisma das diretrizes organizacionais da Fesp e do Sistema Unimed, tomando como base diversos documentos, como o Mapa Estratégico, Mapa do Conhecimento, Política de Gestão de Pessoas, Diretrizes Nacionais, entre outros.

Uma importante parceria contribuiu bastante para os resultados nesse campo: a parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo de São Paulo (Sescoop-

-SP), que reservou um total R\$ 1.500.000,00 para financiar os honorários dos consultores e palestrantes. Deste valor, foram destinados 78,52% para cursos e atividades junto à Fesp.

No contexto do apoio às diretrizes definidas pela Unimed do Brasil, a Fesp manteve participação intensa junto ao Comitê de Atenção Integral a Saúde (CAS), vinculado à Unimed do Brasil. Em dos resultados foi a continuidade ao Programa de Atenção Primária à Saúde, por meio da promoção de 12 ações, com carga horária total de 66 horas, presença de 474 pessoas e 99% no índice de aprovação. A Federação também atuou como anfitriã do 25º Encontro Nacional dos Núcleos de Desenvolvimento Humano, junto com a Unimed do Brasil e Fundação Unimed, responsáveis pela coordenação do evento, que teve como tema "Eficiência, inovação, remuneração e relacionamento". A oportunidade permitiu a discussão de temas relevantes para o Sistema Unimed e contou com 170 pessoas e 62 Unimeds.

#### CURSOS - POR MÊS

Mês	Carga Horária	Participações	% Aprovação (Média)
Janeiro	8	30	96,43%
Fevereiro	12	49	98,56%
Março	22	511	95,62%
Abril	80	247	99,11%
Maiο	85	353	99,64%
Junho	154,5	957	99,34%
Julho	53,5	173	98,73%
Agosto	134	589	95,69%
Setembro	106,5	556	99,55%
Outubro	135	613	99,38%
Novembro	68	186	95,56%



CURSOS – POR INVESTIDOR				
	Carga Horária	Participações	% Aprovação (Média)	Investimento
Fesp	145	819	96,54%	R\$ 64.550,00
Sescoop-SP	761,5	3.819	98,76%	R\$ 1.177.911,52
Total Geral	906,5	4.638	97,65%	R\$ 1.242.461,52

<b>Cursos</b>	128
<b>Turmas</b>	206
<b>Total de participações</b>	4.638
<b>Percentual médio de aprovação</b>	98,31%
<b>Horas totais</b>	906,5

CURSOS – POR PÚBLICO ALVO				
Público Alvo	Carga Horária	Participações	% Aprovação (Média)	Investimento
Colaboradores Fesp	132	1.667	98,75%	R\$ 229.349,00
Colaboradores Recursos Próprios	187	669	98,90%	R\$ 202.714,69
Cooperados Unimed de SP	56	131	96,62%	-
Intrafederativa Centro-Oeste Paulista	65,5	191	99,92%	R\$ 94.106,35
Intrafederativa Centro Paulista	51	187	99,50%	R\$ 96.345,64
Intrafederativa Nordeste Paulista	40	189	99,34%	R\$ 61.207,35
Intrafederativa Oeste Paulista	55	168	99,56%	R\$ 101.475,06
Intrafederativa Sudeste Paulista	114	624	99,75%	R\$ 168.666,64
Intrafederativa Vale do Paraíba	52	101	98,10%	R\$ 92.595,64
RHs Unimed de SP	50	206	98,31%	R\$ 60.948,53
Unimed de SP	88	348	98,43%	R\$ 79.050,30
Unimed Nacional	16	157	82,55%	R\$ 56.002,32

### MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

Em 2013, criou-se o Comitê Estadual de Medicina Baseada em Evidências, que teve seu primeiro livro publicado: “Medicina Baseada em Evidência: Produção Científica do Comitê de MBE das Unimed de São Paulo”. O conteúdo é formado por 22 estudos, entre os quais, alguns produzidos pelo grupo de médicos auditores e demais profissionais que participam das oficinas de MBE, sob a coordenação do professor Dr. Wanderley Marques Bernardo. Foram desenvolvidas sete questões clínicas em atenção às solicitações das Unimed Singulares, perfazendo um total de 270 questões clínicas produzidas e disponibilizadas ao Sistema Unimed. Ao todo, foram realizados 11 encontros presenciais.

### MEMÓRIA INSTITUCIONAL

A Fesp produz e gerencia documentos de valor histórico, como fotografias, livros, vídeos, reportagens e certificados. Atualmente, a Fesp possui mais de 12.800 materiais históricos, gradativamente passando por digitalização para facilitar as consultas aos materiais. A Biblioteca Fesp é a área responsável pelo desenvolvimento da coleção de informações e o acervo é composto por arquivos com temas relacionados ao negócio Unimed. Em 2013, 7.121 usuários utilizaram o espaço físico da biblioteca e foram realizados mais de oito mil atendimentos (empréstimos, catalogações etc), um aumento de 12% em comparação a 2012. A Gestão Arquivística é responsável pela administração da documentação gerada e acumulada pela Fesp, e cuida da guarda, processamento técnico, conservação

e acesso/empréstimo aos documentos que estão sob sua responsabilidade. Ainda em 2013, foram atualizadas as Tabelas de Temporalidade Documental, executados 609 processos de arquivamento de contratos, 3.263 ações de movimentação de arquivos. A guarda externa de arquivos se mantém no padrão de otimização de recurso definido em 2011, quando houve a reestruturação da área.

### PROJETO CULTURAL

O Projeto Cultural “A influência da imigração na cultura do Estado de São Paulo” tem a proposta de iniciar a construção da cultura de doação fiscal, dado o potencial no Sistema Unimed que atualmente não é explorado. Este projeto está enquadrado na Lei Rouanet e aprovado no Ministério da Cultura. Qualquer pessoa física contribuinte do imposto de renda pode fazer investimentos para o projeto, deduzindo até 6% do imposto de renda devido concebido no ano seguinte à contribuição. Em 2013, foram realizadas algumas abordagens com dirigentes e 63 Unimed de apoio à iniciativa. O projeto foi adotado como piloto pelo Instituto Nacional Unimed.

### COMITÊS TÉCNICOS

Inserida no contexto do mercado da Saúde Suplementar, e com papel de destaque no Cooperativismo de Trabalho Médico, a Fesp tem participação ativa em comissões de vários tipos:

- Conselho Confederativo
- Colégio Nacional de Auditores Médicos
- Comitê Contábil
- Comissão Institucional Unimed (CIU)

- Comitê Jurídico
- Conselho Fiscal da Unimed do Brasil
- Comissão da Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências
- Comissão do Conselho de Curadores da Fundação Unimed
- Comitê Nacional de Intercâmbio
- Comitê de Medicina Preventiva
- Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos
- Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores (Conenfa)
- Minicomitê Nacional de Intercâmbio
- Comissão de Estudos da Valorização dos Honorários Médicos para o Intercâmbio Nacional
- Comitê de Mercado da Unimed do Brasil e Central Nacional Unimed
- Comissão para Revisão da Metodologia/Índices - Situação Econômico-Financeira das Unimed
- Comitê Atuarial Nacional
- Comitê Integral de Atenção à Saúde (CAS)
- Câmara de Compensação Nacional
- Comitê Gestor do Programa de Divulgação da Qualificação dos Prestadores do Serviço na Saúde Suplementar - Cogep - ANS
- Comitê Financeiro Nacional
- Comitê Nacional de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed
- Grupo de Trabalho de Pequenas e Médias Operadoras
- Comitê de Apoio à Tecnologia da Informação (Cati)
- Conselho Administrativo, Técnico e Operacional (Cato) - Central Nacional Unimed

- Reunião Técnico-Operacional do Cato - Central Nacional Unimed
- Conselho de Administração - Seguros Unimed
- Comitê Estratégico da TI
- Grupo Técnico de Relacionamento com a Rede e Contas Médicas - Unimed do Brasil
- Central de Compras Hospitais Unimed



### CLIENTES FESP

Em seu braço operacional, a Fesp oferece duas modalidades básicas de planos a seus clientes: adesão e empresarial. O plano por adesão é voltado para empresas com, no mínimo, 400 vidas, que estabeleçam vínculo associativo sindical com seus associados; política de livre adesão dos beneficiários ao plano; distribuição geográfica de, a menos, três cidades dentro do Estado de São Paulo, desde que não haja concentração de 50% + 1 dos beneficiários na mesma localidade. Já o plano empresarial está moldado para empresas com, no mínimo, 200 vidas, que estabeleçam vínculo empregatício com seus colaboradores; com política de adesão compulsória ao plano; distribuição geográfica de, no mínimo, três cidades no Estado de São Paulo, desde que sem concentração superior a 50% + 1 dos beneficiários na mesma localidade.

A Fesp mantém equipes especializadas para efetivar novas vendas e, também, manter as relações contratuais que já estão em andamento equilibradas e saudáveis. Essa política permite que os resultados sejam os melhores para todas as partes envolvidas.

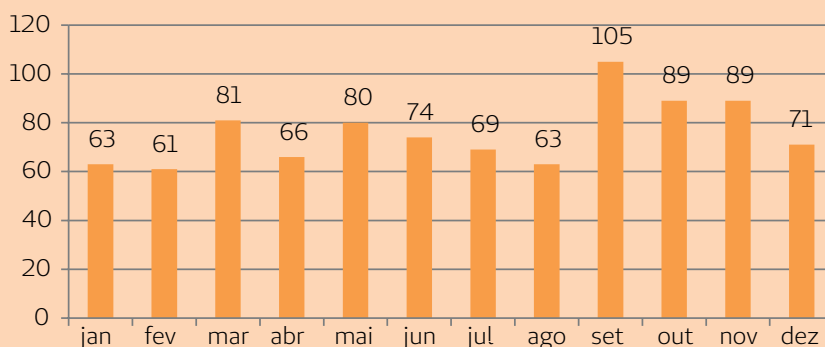
Entre janeiro e dezembro de 2013 foi registrado um aumento na ordem de 145% nas vendas, comparado a 2012, gerando um aumento de 129.828 novos beneficiários. Quando um novo contrato é fechado, um grupo especial de profissionais é designado para realizar o que se denominou “implantação”. Trata-se do início dos contatos e trabalhos da Unimed Fesp junto à empresa, e as implantações são marcadas por palestras seguidas do mapeamento, a fim de buscar o perfil de saúde dos novos clientes e iniciar a assistência logo no início da utilização do plano.

Durante 2013, foram realizadas 143 implantações alcançando um total de 4.182 beneficiários, sempre com o objetivo de ensinar os colaboradores a utilizarem os recursos do plano de saúde e da rede credenciada da melhor maneira possível.

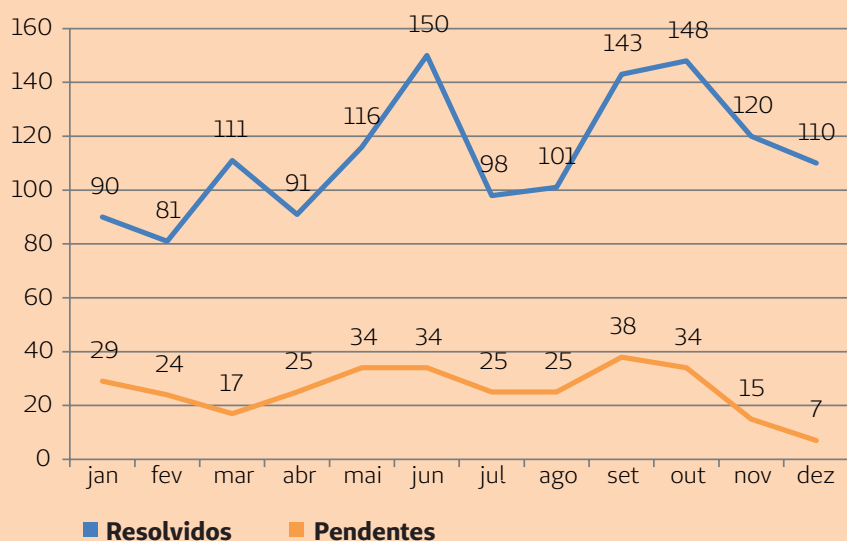
Também foram realizadas reimplantações e disponibilizados plantões de dúvidas, de acordo com a necessidade de cada cliente. Nessas oportunidades, a equipe da Fesp atua na resolução de problemas diversos que possam surgir durante a utilização dos serviços.

	EMPRESAS CONTRATANTES	TOTAL DE BENEFICIÁRIOS
2011	159 empresas	530.866
2012	187 empresas	563.478
2013	176 empresas	663.353

### VISITAS



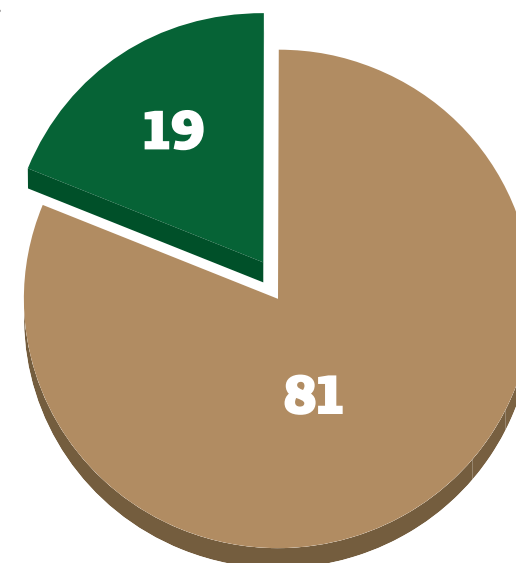
### RESOLUTIVIDADE MENSAL



Com esse trabalho, conforme pode ser observado nos gráficos, o cliente tem suas pendências resolvidas em grande parte dos casos.

### Resolutividade Total

■ Resolvidos  
■ Pendentes



Para manter a satisfação e fortalecer o trabalho de fidelização, foram realizadas 834 visitas pela equipe de Relações Empresariais, preparada para atender a todo o tipo de abordagem, divulgando os canais de atendimento, solucionando demandas emergenciais, alinhando os fluxos e negociando os reajustes, que atingiram o percentual médio de 11,89% com base nos pareceres atuariais de empresas independentes como Strategy Consultoria e Confianza Consultoria.

### CONSUMIDOR ATIVO

O mercado de Saúde Suplementar vem enfrentando inúmeros desafios nos últimos anos. A constante chegada de novas tecnologias médicas, o aumento dos insumos e, principalmente, o crescimento das obrigações financeiras aplicadas pela ANS em relação às operadoras de saúde resultou em novas aquisições e fusões entre operadoras do mercado. Outro efeito foi o cancelamento de registros, resultando em redução do número de operadoras nos últimos anos.

Segundo o presidente da ANS, ao final do ano de 2013 o setor registrou um crescimento de 4%, encerrando o ano com aproximadamente 50 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 20 milhões de beneficiários de planos odontológicos. A Agência contabilizou 78 mil reclamações,

enquanto as Fundações de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) tiveram, no mesmo período, 27 mil reclamações referentes aos planos de saúde.

A Fesp teve, junto à ANS, um total de 869 Notificações de Investigação Preliminar (NIPs) registradas. Volume maior que em 2012, quando a quantidade chegou a 495 manifestações. Dessas 869, 656 já foram arquivadas e apenas 213 estão em andamento. A principal motivação para esse aumento é a ênfase dada pela Agência e pelo ministro da Saúde na divulgação dos resultados do Monitoramento da Garantia de Atendimento. Devido à suspensão temporária da comercialização dos planos de operadoras de planos de saúde de grande porte, sediadas em São Paulo, causou grande insegurança aos beneficiários, o que se refletiu nas demandas registradas. Nesse âmbito, o valor total de indenizações pagas pela Fesp entre janeiro e dezembro de 2013 é de R\$ R\$ 7.800.348,93, como consta no Balanço Social.

Por conta das NIPs, a Diretoria Executiva da Fesp reuniu-se com representantes da ANS a fim de contestar a metodologia e os resultados do Monitoramento da Garantia de Atendimento, reivindicando maior transparência e garantia da ampla defesa, direito esse flagrantemente desrespeitado no que tange à forma como tais informações vieram a público, sem que as operadoras tivessem conhecimento prévio.

A partir da publicação da Resolução Normativa nº 319 da ANS, que dispõe sobre a informação aos beneficiários acerca da negativa de autorização de procedimentos solicitados pelo médico ou cirurgião dentista, as operadoras de plano de saúde passaram a ter a obrigatoriedade de



justificarem negativas de coberturas por escrito aos beneficiários que a solicitarem. Para atender a estas exigências, a Fesp criou grupos de trabalho que participaram da elaboração das respostas e interpretação da norma, buscando assessorar as demais áreas da cooperativa e alertando sobre a importância de revisão das negativas, antes da formalização por escrito ao beneficiário.

Os atuais produtos da Fesp estão em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 9.656/98, embora no final de dezembro de 2013 haja registro do cancelamento de 23 produtos pela ANS, os quais não possuíam beneficiários vinculados. Embora não houvesse qualquer desconformidade, a ANS se valeu da autorização normativa concedida por uma resolução específica para cancelar os produtos das operadoras que não tinham vidas cadastradas. A partir deste cenário, a Fesp pôde identificar pontos de aprimoramento do processo interno referente à sistemática de autorizações, o que levou à adoção de medidas que promoveram o amadurecimento dos fluxos e procedimentos da cooperativa.

#### MEDICINA PREVENTIVA

Em geral, quando se pensa em planos de saúde o que vem à mente das pessoas são hospitais, médicos, ambulâncias, entre outros recursos estritamente ligados à assistência médica em si. A visão que a Fesp tem em relação a seus produtos e servi-

ços naturalmente passa por toda a estrutura de atendimento, mas a prioridade está, de fato, na saúde e qualidade de vida de seus beneficiários. Por isso, o conjunto das ações busca a satisfação plena de cada cliente, e uma das principais estruturas que tem atuado nesse sentido é o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS). O objetivo deste setor é proporcionar a manutenção da saúde por meio de prevenção de riscos, intervenção e monitoramento de situações frágeis e complexas, assistência domiciliar e hospital de retaguarda.

Na Unimed Fesp, cabe principalmente ao NAS a aplicação do princípio da precaução, isso em relação à saúde dos beneficiários. Esta atuação se dá principalmente por meio de programas de acompanhamento e orientações.

■ **Saúde nas empresas** – Este trabalho permite o acompanhamento dos contratos em relação ao perfil de saúde dos beneficiários. Um mapeamento é realizado a partir de um questionário on-line, um questionário físico e aferições presenciais. Com a consolidação dos dados levantados, a Fesp propõe a inserção de beneficiários no Programa de Gerenciamento de Saúde e a realização de ações de promoção à saúde, conscientização e prevenção de doenças. O sucesso deste programa está no aumento da capacidade de indivíduos e comunidades para um melhor controle da sua saúde, mudando o estilo de vida e aderindo às práticas recomendadas.

#### Índice de satisfação dos beneficiários atendidos:

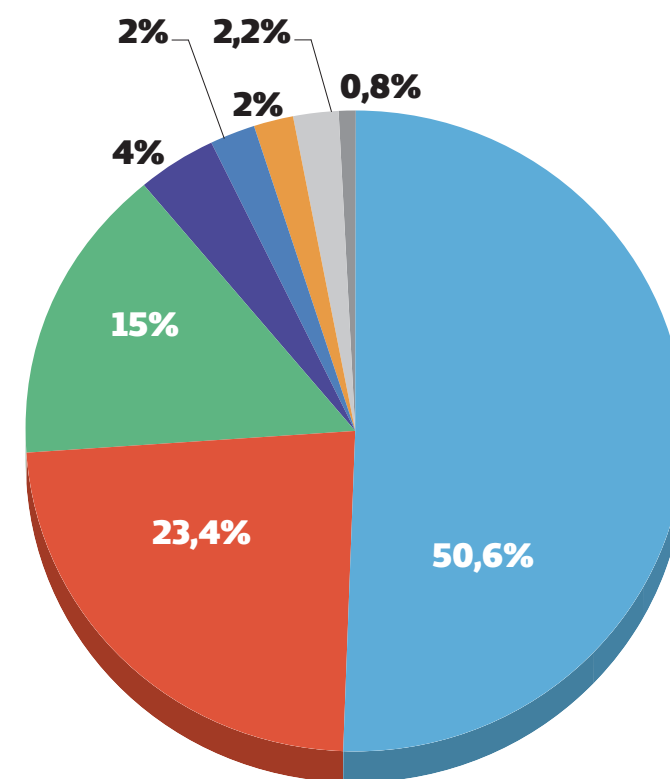
Satisfatório: 90%  
Parcialmente: 9%  
Insatisfatório: 1%

AÇÃO	INDICADOR	2012	2013
Relacionamento com as Contratantes	Total de consultoria técnica presencial	63	123
Mapeamento de Saúde	Total de vidas mapeadas	9.871	16.057
Educação em Saúde (Palestras)	Total de palestras realizadas	77	59
	Total de participantes em palestras	2.921	2.924
Educação em Saúde (Folder)	Média de participantes em palestras	38	49
	Total de folders distribuídos	4.946	23.163
Vacinação contra Gripe	Total de doses aplicadas	893	1.253
Encaminhamento aos Programas	Total de beneficiários encaminhados ao Programa de Gerenciamento de Saúde	33.759	29.854

■ **Gerenciamento de Saúde** – Esta ação é realizada para fidelizar e orientar os beneficiários que tenham doenças crônicas ou risco de desenvolvê-las, como: Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica, doenças cardiovasculares, diabetes mellitus, obesidade, cânceres e *cases* (doenças ou situações agudas que necessitem de intervenção); também inclui ações voltadas para gestantes. O objetivo é que tenham mais compreensão sobre as doenças e riscos, estimulando o acompanhamento médico adequado, capacitando-os ao autocuidado e contribuindo para diminuição de possíveis agravos decorrentes.

No decorrer de 2013, o NAS encaminhou 9.917 materiais educativos por correio/e-mail para os clientes gerenciados

#### Distribuição dos beneficiários gerenciados por linha de cuidado



	2011	2012	2013
Beneficiários em Gerenciamento	4.180	10.070	20.019

nos programas. Esses conteúdos servem para ampliar o conhecimento e conscientizar os participantes sobre os cuidados e riscos envolvidos em cada doença. Nesse período também foram realizados 63.831 telemonitoramentos ativos pela equipe de enfermagem para o monitoramento da saúde dos participantes, 8.436 telemonitoramentos ativos nutricionais, 585 telemonitoramentos receptivos, e 570 orientações médicas telefônicas que resultaram em 281 atendimentos pré-hospitalares. Nesses últimos atendimentos, 50% dos casos foram solucionados no domicílio do beneficiário.

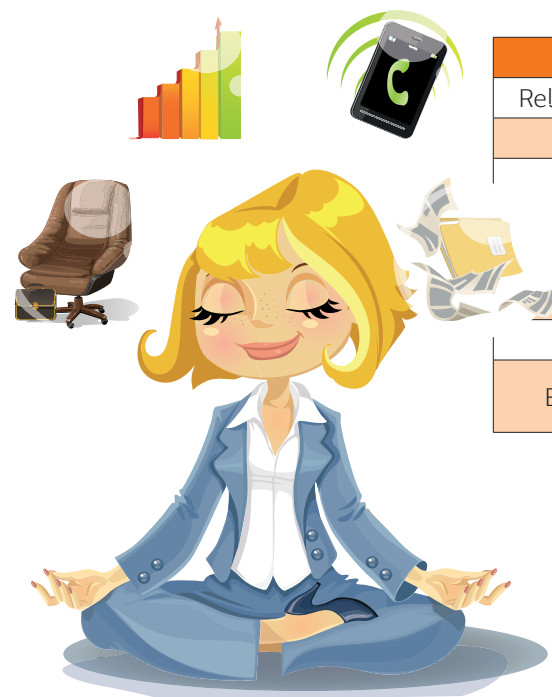
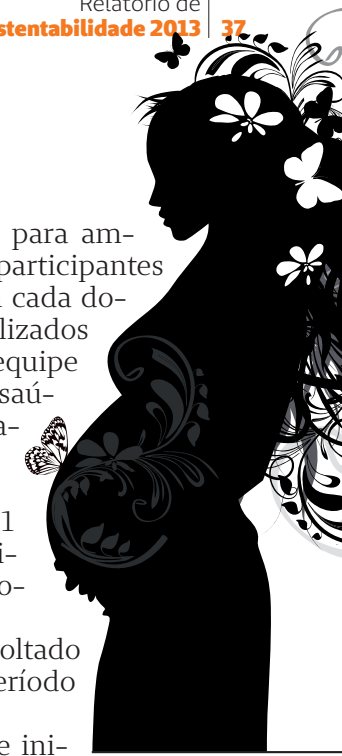
O Programa Mamãe Saudável, que é voltado para o monitoramento das usuárias em período gestacional, obteve os seguintes índices:

**Processos:** Proporção de gestantes que iniciaram o pré-natal até o quarto mês de gestação (Meta: 80% - Alcançado: 94,97%); Proporção de gestantes com seis ou mais consultas obstétricas (Meta: 80% - Alcançado: 89,22%).

**Resultado:** Proporção de gestantes inscritas no programa que tiveram ganho ponderal adequado ao final da gestação (Meta: 80% - Alcançado: 74,14%); Proporção de gestantes que não apresentaram interações por transtornos maternos hipertensivos no período da gravidez e parto entre as gestantes inscritas no programa (Meta: 80% - Alcançado: 96,70%).

**Indicadores Selecionados ANS:** Percentual de inscritos com perfil de risco conhecido (Meta: 80% - Alcançado: 100%); Percentual de inscritos que participaram de ao menos uma atividade programática no período em avaliação. (Meta: 90% - Alcançado: 100%).

■ **Atendimento Domiciliar e Hospital de Retaguarda** – A assistência médica realizada em ambientes diferenciados em relação ao hospitalar, também chamado de Home Care, tem contribuído bastante para a qualidade de vida dos beneficiários, especificamente quando o tratamento do paciente exige cuidados terapêuticos ou de enfermagem constantes. Nesses casos, o NAS viabiliza a realocação do beneficiário para o Atendimento Domiciliar, Internação Domiciliar e Hospital de Retaguarda, sendo esta última a melhor opção quando não há infraestrutura física ou condições emocionais para a recuperação do beneficiário em casa.



A Fesp realiza uma gestão permanente nessa área para identificar, monitorar e gerenciar os casos mais graves. Durante o ano de 2013, o NAS gerenciou um total de 5.329 atendimentos em ambiente domiciliar e também nos hospitais de retaguarda.

O destaque é o baixo índice de reinternação hospitalar, média anual de 5,37%.

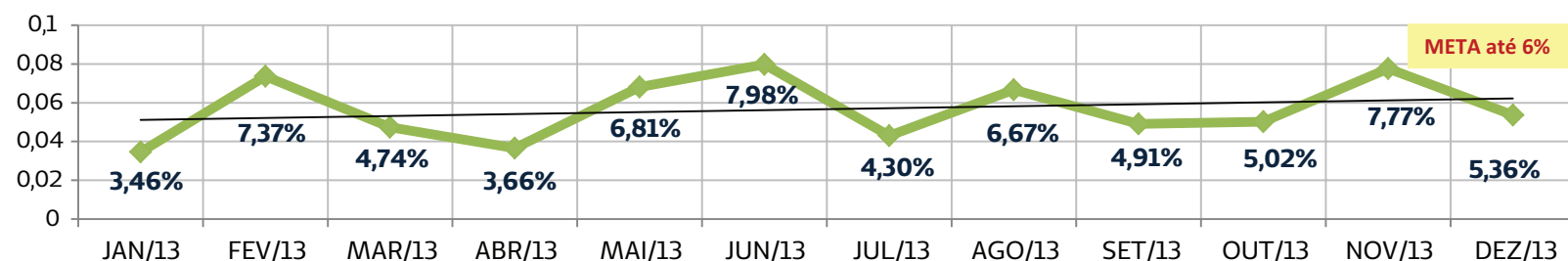
O destaque é o baixo índice de reinternação hospitalar: média anual de 5,37%. O NAS teve como meta em 2013

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE EM 2012	QUANTIDADE EM 2013
Atendimento Domiciliar	3.314	4.190
Internação Domiciliar	501	932
Hospital de Retaguarda	197	207
Totais	4.012	5.329

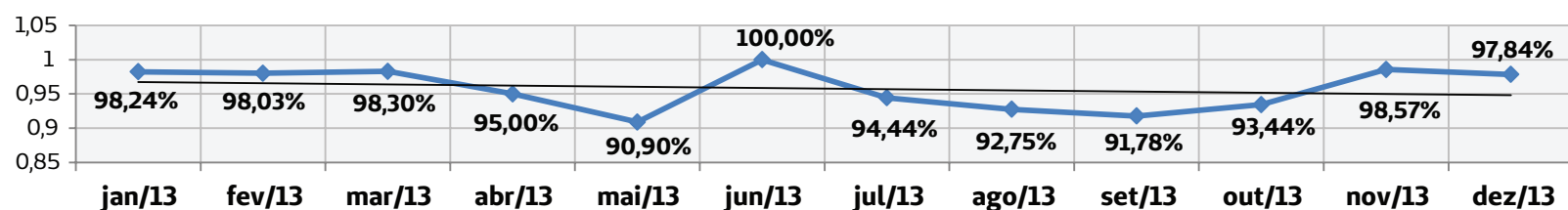
a desospitalização para o atendimento domiciliar e hospital de retaguarda de 95% dos pacientes com solicitação médica para realocação, e alcançou 96%.

Em 2013 o índice de satisfação dos beneficiários atendidos nos programas de Atendimento Domiciliar e Hospital de Retaguarda chegou a 70,52%.

#### Performance mensal de rehospitalização



#### % Mensal de Desospitalização após solicitação de Atendimento Domiciliar / Retaguarda



#### PORTAL UNIMED FESP

Na visão da Fesp, a Internet é uma poderosa ferramenta de comunicação junto aos diversos stakeholders e o Portal Unimed Fesp é o principal veículo da Web utilizado pela cooperativa. Acessível pelo endereço [www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br), o Portal concentra ferramentas como o Guia Médico, Portal do Cliente, Portal do Prestador, Ouvidoria, Fale Conosco, 2ª Via de Boletim, Disco Virtual, Data Fesp, Autorizador Fesp, Consultório Online, Sistema de Movimentação Cadastral, entre outros itens. Tudo isso junto às principais notícias e informações relacionadas à Fesp e às 79 Unimed filiadas.

#### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Considerado um dos principais canais de comunicação entre os consumidores e a cooperativa, o SAC da Fesp teve em 2013 um ano de desafios. Um Termo de Acordo foi celebrado entre as Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed, Seguros Unimed, Unimed Paulistana e a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp). Por meio dessa negociação, a Fesp foi designada a assumir a gestão compartilhada do Intercâmbio Estadual na cidade de São Paulo, com a Unimed Paulistana, a partir de 1 de março. Exatamente para atender a esta demanda, a cooperativa remodelou o layout e estrutura

do SAC, expandindo a equipe dedicada e treinada a este atendimento. Em 6 de agosto, o Compartilhamento do Intercâmbio foi interrompido unilateralmente pela Unimed Paulistana.

Após decisão do Comitê Gestor de Intercâmbio na Cidade de São Paulo, ficou decidida a atuação da Fesp como responsável integral pelo Intercâmbio Estadual na Capital Paulista. Trata-se de uma nova responsabilidade para a cooperativa. Dessa forma, iniciou-se o credenciamento de hospitais, laboratórios e ambulatórios e, para otimizar a operação destes atendimentos, todos os recursos credenciados possuem a ferramenta de Consultório On Line, o que agiliza o atendimento ao beneficiário e evita a necessidade de contatos telefônicos ou presenciais à Fesp.

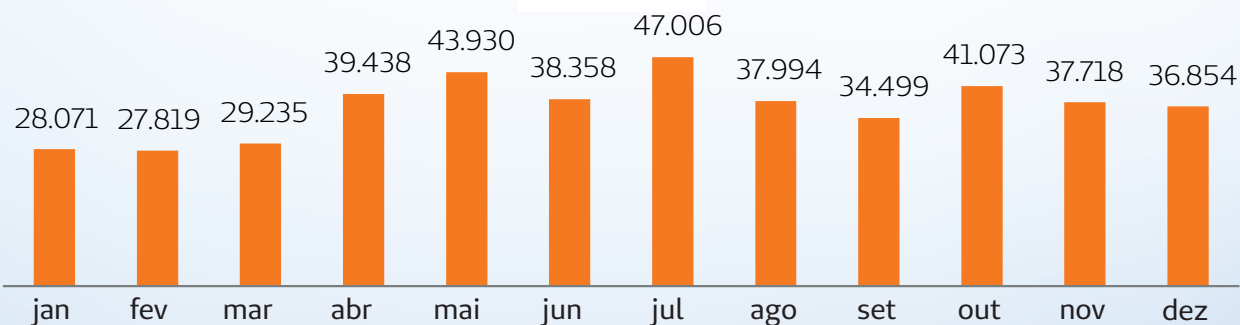
Foi criado também um canal exclusivo para solicitação de autorizações, que é o número (011) 3385-6074. Com esta nova frente de trabalho, o investimento na qualidade do atendimento ao beneficiário ganhou ainda mais intensidade no ano de 2013, e a Federação inaugurou o:

**Atendimento Presencial** - A partir de uma reforma no prédio sede da Fesp, criou-se um novo espaço, com ambiente acolhedor e bastante receptivo, onde os beneficiários podem solicitar e retirar autorizações, obter orientações sobre rede de atendimento, toda e qualquer informação do seu plano, além de retirar também o Guia Médico. O serviço foi inaugurado com o início do Compartilhamento do Intercâmbio, favorecendo os beneficiários da carteira de clientes da Fesp e das Unimed do Estado de São Paulo quando estão na Capital.

Ainda em 2013, a Fesp incorporou em sua carteira os beneficiários da Golden Cross, por meio de um acordo com a Unimed Rio de Janeiro, em outubro. Para suprir a demanda, várias implementações foram desenvolvidas já que trata-se de um público que necessita de atenção especial, pois a maior parte dos usuários tem mais de 70 anos e vinha se relacionando com uma outra operadora. Para estes beneficiários, uma linha de 0800 exclusiva entrou em funcionamento dedicado, com uma estrutura diferenciada.

MOVIMENTAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL						
Meses	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total	325	369	220	691	592	410
Média/dia	15	17	11	28	30	22

#### Ligações atendidas em 2013



O total de solicitações recebidas pela Fesp por meio do canal Fale Conosco, em 2013, chegou a 9.770.

Mensalmente, o SAC realiza um levantamento junto aos beneficiários atendidos por um de seus canais. O feedback é importante para que, constantemente, sejam realizadas melhorias que ajudem a garantir um atendimento de excelência, com alta resolutividade, cortesia e agilidade.

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
78,85	72,37	93,06	62,93	37,18	57,03	69,90	69,23	68,50	80,60	77,17	80,60

### OUVIDORIA

A partir da Resolução Normativa N° 323, de 3 de abril de 2013, publicada pela ANS, a constituição de equipes e estruturação de canais de atendimento das Ouvidorias passou a ser obrigatória para as operadoras de planos privados com mais de 100 mil usuários. Para de se adequar à legislação e disseminar junto ao Sistema Unimed Paulista os conceitos da Ouvidoria, a Fesp participou do I Curso de Capacitação em Ouvidoria realizado na ANS no Rio de Janeiro, em junho de 2013.

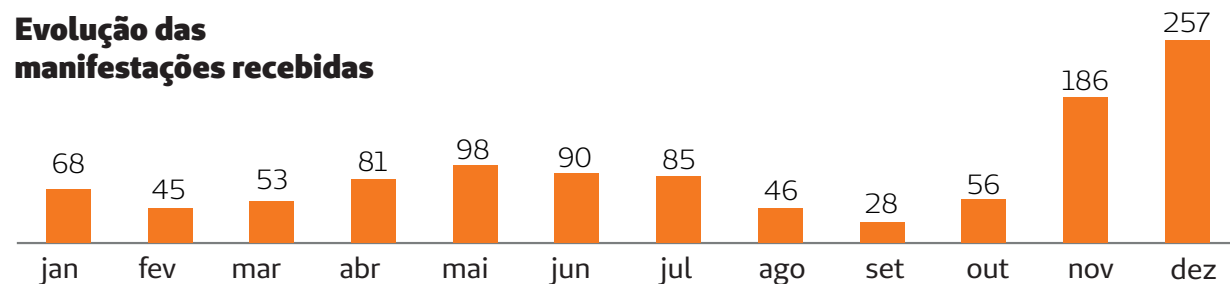
Após um trabalho de investimento, reestruturação e treinamento, a Federação criou o Guia Ouvidoria Fesp, um material que contribuiu para a orientação das Unimeds no sentido

Estas são as médias percentuais mensais resultantes da pesquisa de satisfação, considerando 100% como “muito satisfeito” e 0% como “totalmente insatisfeito”. Sempre lembrando que, se um usuário de qualquer plano privado de saúde não tiver sua solicitação atendida pela operadora, a legislação assegura-lhe o direito de requerer providências junto à ANS, utilizando o Disque-ANS: 0800-701-9656.

da implantação de ouvidorias em suas estruturas organizacionais. Além disso, a cooperativa realizou o IV Workshop de Ouvidoria, promoveu o Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores na Saúde Suplementar, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e participou de ações de melhorias efetuadas na ferramenta de Customer Relationship Management (CRM) da Plusoft, bem como apoiou a ampla divulgação da Ouvidoria Fesp ao público interno e externo.

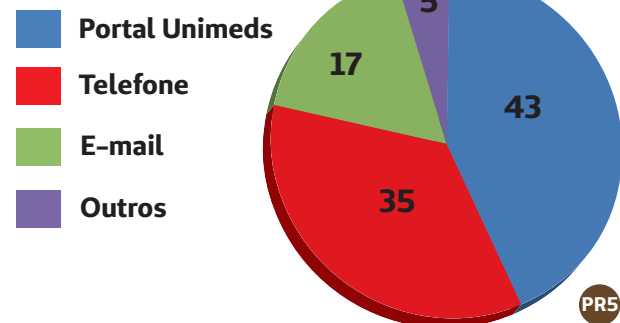
Considerando o volume total de manifestações recebidas na Ouvidoria da Fesp, 100% delas geraram resposta e acompanhamento da Fesp junto aos clientes.

### Evolução das manifestações recebidas



Ouvidoria	2011	2012	2013
Demandas recebidas	894	812	1.093

### Manifestações por canais de entrada



### PRÁTICAS LEGAIS

A atuação empresarial da Fesp no mercado da Saúde Suplementar sempre esteve pautada em princípios éticos e legais, tanto na relação com seus clientes, como junto às demais Unimeds do Sistema, entidades, empresas parceiras e organizações concorrentes. A lisura nesse quesito é um dos motivos pelos quais a cooperativa tem mais de quatro décadas de tradição e qualidade nos produtos e serviços realizados.

Durante os doze meses de exercício em 2013, houve o registro de uma ação judicial em que a Fesp figurou como ré, tendo como objeto a suposta concorrência desleal, propriedade industrial e intelectual, com pedido de ressarcimento por danos morais. Após o andamento dos trâmites legais, a Justiça decidiu por extinguir o processo sem resolução do mérito, com base no artigo 267, VII, do Código de Processo Civil, condenando a autora da ação a pagar custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, totalizando R\$ 1.500,00.

Também nesse âmbito, a Fesp não tem registros de multa significativa por não conformidade com leis e regulamentos ligados ao fornecimento e uso de produtos e serviços a ponto de influenciar, de alguma forma, sua reputação e idoneidade. Para atender as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em especial a Resolução Normativa (RN) n° 117/2005, a Fesp segue desenvolvendo ferramentas para manter e atualizar informações cadastrais dos beneficiários, representantes, prestadores de serviços integrantes ou não da rede credenciada, corretores, administradores e demais clientes para prevenir e combater os crimes de “lavagem” ou “ocultação de bens, direitos e valores”, conforme estabelecido na Lei n° 9.613, de 3 de março de 1998. Dentre as obrigações assumidas está o registro de operações relacionadas, ou não, à Saúde Suplementar que envolvam operações de valor igual ou superior a R\$ 10.000,00 e sempre que identificar indícios de operações suspeitas, realizar um comunicado à ANS. Não há registro de sanções ou multas que sejam resultado da inobservância de leis que envolvam este aspecto.

No que se refere a regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, em 2013 não houve registro de não conformidade passível de multa. Também não houve registro de sanção aplicada em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. Ocorreu a suspensão de comercialização de qua-

tro planos de assistência à saúde pela ANS, conforme publicação em 12 de novembro. No entendimento da Agência, não houve conformidade da Fesp com a RN n° 259, que trata do prazo da garantia de atendimento, sendo certo que os resultados e a falta de transparência dos indicadores foram alvo de questionamento por parte da Fesp e das principais operadoras do mercado de Saúde Suplementar. Esses questionamentos resultaram na adoção de mudanças pela própria ANS em relação às análises, com o objetivo de proporcionar maior clareza e transparência.

### PODER LEGISLATIVO

Um importante instrumento da Fesp para a efetivação e manutenção de laços entre as Unimeds do Estado de São Paulo e a esfera política é o Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE). Por meio desse trabalho, tem sido possível defender as causas do Cooperativismo de Trabalho Médico em âmbito legislativo, buscando resultados em decisões nas áreas política, institucional e de mercado.

Em 2013, não foram efetuadas doações de campanha por não ter sido ano eleitoral, mas o NAE deu continuidade ao trabalho constante:

- Reunião política entre dirigentes da Unimed Fesp, Unimed do Brasil e Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) para discutir a mobilização dos ramos cooperativistas na Câmara dos Deputados com objetivo de aprovar o Ato Cooperativo.
- Reuniões políticas para promover o entrelaçamento entre a base e os deputados nas regiões Oeste Paulista, Centro Paulista e Vale do Paraíba por meio do atendimento de pedidos dos eleitos em 2012, referentes às necessidades comunitárias de seus respectivos municípios. As reuniões contaram com a presença de deputados federais, estaduais, prefeitos, vice-prefeitos e vereadores, totalizando 116 pessoas presentes nos eventos.
- Participação no Congresso Paulista do Cooperativismo promovido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop - SP), cuja pauta destacou o cenário econômico e político para as cooperativas; representação política do Cooperativismo; o parlamento e o Cooperativismo, assim como, o planejamento estratégico do Sistema Ocesp.
- Participação na reunião do Comitê Político Nacional do Sistema Unimed para discutir regimento interno e Fundo de Apoio Institucional ao Comitê Político; elei-

ções 2014 e avanços alcançados e desafios enfrentados.

- Reunião política com o prefeito de Rio Claro, Palmínio Altimari, na sede da prefeitura. O objetivo foi buscar aproximação com o vice-presidente da República Michel Temer, com o apoio do prefeito.
- Participação na reunião do Conselho de Presidentes das Intrafederativas do Vale do Paraíba, Centro-Oeste Paulista, Oeste Paulista, Nordeste Paulista e Centro Paulista, para discutir a criação do NAE Regional, com o intuito de fortalecer as UnimedS politicamente.
- Participação no 3º Fórum Político da Unimed do Brasil, cujos assuntos debatidos foram essencialmente a questão política e as questões de mercado no Brasil.
- Participação no lançamento da Agenda Legislativa do Cooperativismo pela OCB, em Brasília. Na agenda estão elencados todos os projetos de interesse da classe cooperativista, entre eles, o Ato Cooperativo.
- Reunião política com os deputados federais Ricardo Izar. Jr., Marco Aurélio Ubiali, Duarte Nogueira, Roberto

Freire e Arnaldo Jardim, na Câmara Federal, em Brasília. Na ocasião foram apresentadas as possíveis ações do Planejamento Estratégico do NAE 2013.

- Participação no Lançamento do livro "Marketing Político - Administrando o Gabinete" escrito pelo deputado federal Marco Aurélio Ubiali e Sérgio Motti Trombelli, na Câmara dos Deputados, em Brasília.

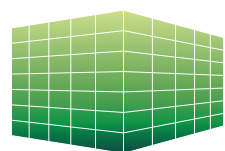
#### PÚBLICO INTERNO

Com a inclusão da Fesp no ranking das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, pelo segundo ano consecutivo, ficou claro o grande investimento realizado pela Federação em aspectos que envolvem a Gestão de Pessoas.

- Ponto Positivo: O envolvimento com a comunidade é motivo de orgulho para os funcionários, com vacinação para as famílias e atividades para a Terceira Idade
- Ponto a Melhorar: Não há um mapa de carreira. A discussão sobre o crescimento na empresa é centrada no gestor. Poderia oferecer mais incentivo à educação.

### ÍNDICES APONTADOS NA PESQUISA DAS 150 MELHORES EMPRESAS PARA SE TRABALHAR

**NOTA FINAL – Índice de Felicidade no Trabalho (IFT): 78,8**



#### Sobre a empresa

Número de funcionários: 463  
Número de executivos: 35  
Idade média dos funcionários: 34  
Tempo médio na casa (em anos): 5  
Mulheres: 61% / Homens: 39%



#### O que os funcionários dizem

Identificam-se com a empresa: 88,0%  
Estão satisfeitos e motivados: 82,6%  
Acreditam ter desenvolvimento: 78,2%  
Aprovam seus líderes: 83,0%  
**Nota do funcionário** – Índice de Qualidade no Ambiente de Trabalho (IQTA) 82,6



#### O que a empresa oferece

Estratégia e Gestão: 62,9  
Liderança: 80,4  
Cidadania empresarial: 71,6  
Políticas e Práticas: 67,4  
Carreira: 56,9  
Desenvolvimento: 60,7  
Remuneração e Benefícios: 70,7  
Saúde: 81,1  
**Nota da empresa** – Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP) 69,9

Proporção de salário-base de mulheres em relação aos homens por categoria funcional	2011	2012	2013
Gestores	1,03	0,96	0,99
Administrativos	1,14	1,15	1,20

Taxa de rotatividade por gênero	2011	2012	2013
Feminino	1,05%	1,56%	1,97%
Masculino	0,81%	0,44%	0,89%

Distribuição dos Colaboradores em 2013	
Menores de 30 anos	212
De 31 a 50 anos	388
Acima de 51 anos	36

Taxa de rotatividade por faixa etária	2013
Menores de 30 anos	1,48%
De 31 a 50 anos	1,34%
Acima de 51 anos	0,03%

Empregados por gênero	2011	2012	2013
Feminino	245	283	407
Masculino	162	180	229

Acesso ao primeiro emprego	2011	2012	2013
Maiores de 18 anos	407	463	636
Menores de 18 anos	9	12	16

A Fesp oferece os benefícios: vale-alimentação, vale-refeição, vale-transporte, seguro de vida, garantia funeral, assistência médica, assistência odontológica, estacionamento, bolsa de estudo, financiamento de computadores aos funcionários que trabalham em tempo integral ou parcial, in-

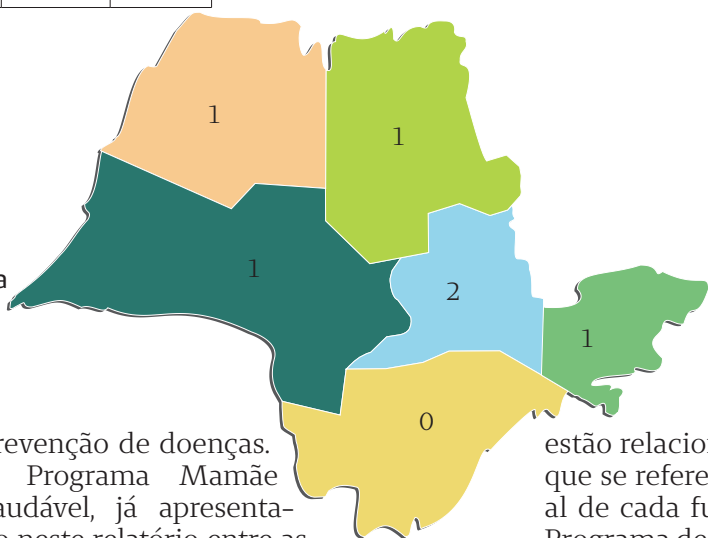
cluindo aprendizes e estagiários. Aos gestores e consultores é oferecido o auxílio-combustível em substituição ao estacionamento. Já os funcionários temporários não possuem bolsa de estudo, financiamento de computadores e assistência médica e odontológica de forma eletiva.

Modalidade de contrato de trabalho	2011	2012	2013
Total por tipo de emprego/contrato	448	468	640
CLT	395	451	619
Estágio	6	5	4
Aprendiz	12	12	17
Terceirizado	35	46	42

	2011	2012	2013
Variação da proporção do salário mais baixo x salário mínimo local em unidades operacionais importantes	27,91	36,92	37,85

**Número de diretores dividido por região em que residem, fora da cidade de São Paulo: 6**

- Federação Intrafederativa Oeste Paulista
- Federação Intrafederativa Nordeste Paulista
- Federação Intrafederativa Centro Paulista
- Federação Intrafederativa Centro-Oeste Paulista
- Federação Intrafederativa Vale do Paraíba
- Federação Intrafederativa Sudeste Paulista



Um ambiente saudável, tanto no que se refere à convivência social como em relação à segurança e saúde dos funcionários, é uma das principais prioridades da Fesp. No decorrer de 2013, não houve casos relatados de discriminação de nenhum tipo entre os colaboradores. Já o aspecto da saúde é trabalhado por meio da ginástica laboral, feita três vezes por semana, e também a partir de um mobiliário adequado e equipamentos de ergonomia (mouse pad, apoio de teclado, apoio de pés), de acordo com a legislação em vigor.

Atualmente é realizada a Semana de Qualidade de Vida e, durante esse período, são realizadas atividades como a Estação Saúde, Mapeamento Online, atividades laborais diferenciadas e Campanha da Vacinação. A atenção com a saúde do funcionário tem motivado a Unimed Fesp a desenvolver práticas e estruturar programas de educação e

prevenção de doenças. O Programa Mamãe Saudável, já apresentado neste relatório entre as atividades realizadas voltadas aos beneficiários, também inclui as funcionárias em período gestacional. Além disso, a cooperativa disponibiliza duas formas de atendimentos emergenciais: o Atendimento Pré-Hospitalar (APH) e o Med Line, que é um serviço de orientação em saúde por telefone, disponível 24 horas. Ambos os serviços são estendidos aos dependentes dos funcionários que estão inclusos no plano de saúde da empresa.

Os acordos sindicais de negociação coletiva que têm a Fesp como participante, abrangem 100% de seus funcionários e as definições estipuladas são seguidas e respeitadas pela cooperativa. Ao mesmo tempo, todo o quadro funcional tem total liberdade para associar-se e participar das negociações que

estão relacionadas a seus interesses. No que se refere ao desempenho individual de cada funcionário, a Fesp aplica o Programa de Avaliação de Desempenho por Competência, cujo objetivo é registrar o resultado profissional a partir das competências:

**Gestores:** Liderança, Tomada de Decisão, Negociação e Visão Estratégica.  
**Demais Funcionários:** Comunicação e Feedback, Organização e Planejamento, Criatividade, Responsabilidade Corporativa, Orientação para o cliente, Confiança, Espírito de Equipe e Flexibilidade.

O resultado final apurado de cada funcionário, e o total de pontos obtidos no período, será o resultado da avaliação de desempenho (índice de qualidade). Os critérios de reconhecimento são: promoções, movimentações internas de acordo com o perfil e expectativas, alocação em projetos estratégicos, subsídio de bolsa de estudo.

**FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO INTERNA**

Os funcionários que atuam na Fesp contam, também, com estímulo à educação acadêmica por meio de parcerias que permitem descontos variados em instituições de ensino: Universidade Presbiteriana Mackenzie, Universidade Cidade de São Paulo (Unicid), Impacta Tecnologia, Faculdade Impacta Tecnologia, Complexo Educacional FMU, Estácio, Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, Universidade Nove de Julho (Uninove), Escola Superior de Engenharia e Gestão (Eseg), União Business School (UBS) e Trevisan Escola de Negócios.

Entre os investimentos educacionais realizados pela cooperativa, o Programa Líder Fesp se destaca como um importante diferencial, contribuindo para a qualificação dos funcionários em posições de liderança, proporcionando maior entendimento estratégico e desenvolvimento profissional.

Outras ferramentas contribuem para a constante aquisição de conhecimentos do quadro funcional, bem como a conscientização sobre as características

CURSOS		
Categoria	Carga Horária Individual	Participações
Administrativo	8500,00	1.638
Gestor	682,50	132
Feminino	4893,00	1.014
Masculino	4289,50	756

PROGRAMA LÍDER FESP		
Categoria funcional	Total de horas	Participações
Gestores	296	45
Líderes	412	61

cooperativistas da Fesp, suas ações e frentes de trabalho.

**Mural Nosso Mundo:** quadro atualizado semanalmente com notícias, dicas e informações de interesse para os funcionários, abordando temas como carreira profissional, saúde, cultura, comportamento, oportunidades dentro da Fesp, entre outros assuntos.

**Mural Itinerante:** painel utilizado como ferramenta de suporte a diversas cam-

panhas internas, para exposição de materiais, resultados de concursos etc.

**Fesp Informa:** todas as novidades e informações que tenham interesse direto ou indireto dos funcionários, envolvendo a Fesp, são divulgadas por meio deste boletim eletrônico.

**Intranet Fesp:** site de acesso exclusivo aos funcionários, com atualização constante, mesclando conteúdo do mural, Fesp Informa, outras notícias e vídeos.

## SAÚDE E SEGURANÇA

Em acordo com as demandas legais, a Fesp conta com a Comissão Interna de Prevenção à Saúde (Cipa), órgão interno da cooperativa representando 95,4% dos funcionários - excluídos apenas aqueles em cargos eletivos - e que contribui bastante para que cada colaborador possa desempenhar suas funções em plenas condições de saúde e segurança. Todo ano a Cipa promove a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), durante a qual são realizadas ações e atividades de orientação e conscientização sobre diversos temas ligados à qualidade

de vida e condições de trabalho dos funcionários.

Além disso, a Fesp obedece rigorosamente os detalhes relativos a esses aspectos que estão descritos na Convenção Coletiva de Trabalho, firmada junto ao Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo (Secmesp), proporcionando pecúlio por morte, complementação salarial em caso de incapacidade temporária, assistência médico-hospitalar, prorrogação da assistência em caso de rescisão, para empregados acidentados, portadores de doença oriunda do trabalho ou em vias de aposentadoria.

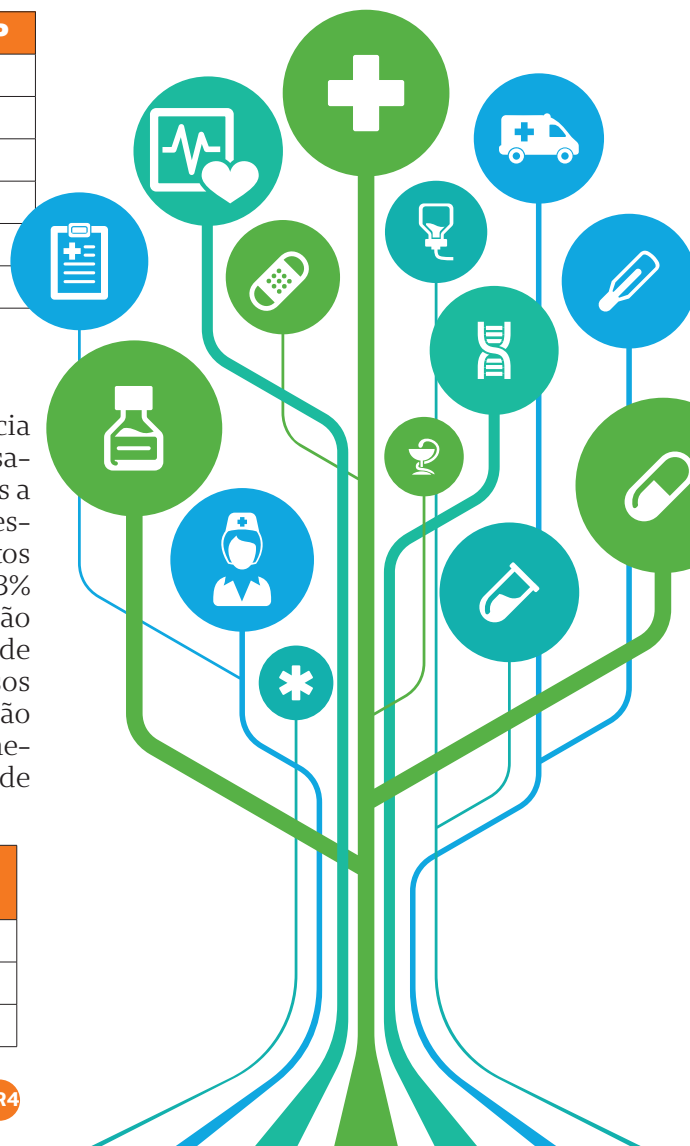
OCORRÊNCIAS LIGADAS À SAÚDE E SEGURANÇA ENTRE FUNCIONÁRIOS DA FESP			
	2011	2012	2013
Lesões	-	-	-
Doenças Ocupacionais	-	-	-
Dias Perdidos	0,18	0,07	0,38
Absenteísmos	0,19	0,05	-
Óbitos Relacionados ao Trabalho	-	-	-

## FORNECEDORES

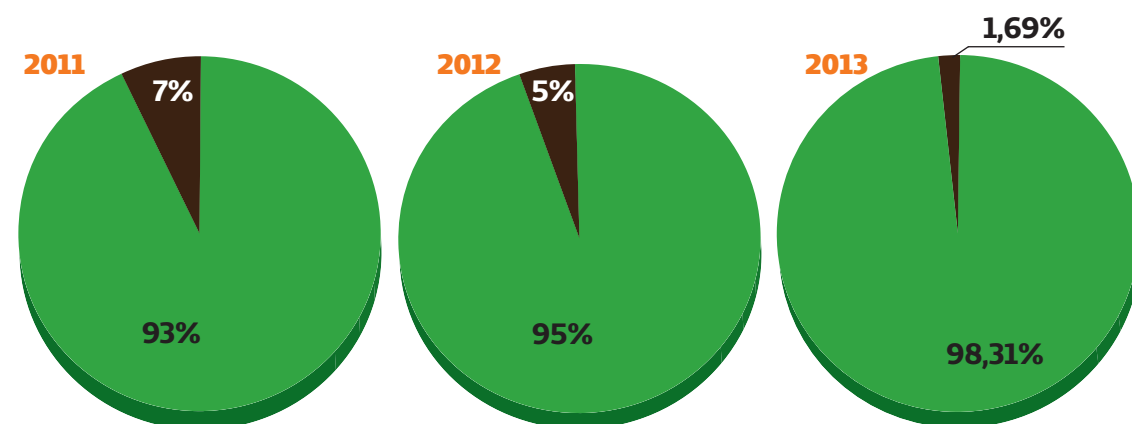
A distribuição geográfica das empresas que fornecem produtos e serviços para a Fesp é concentrada em São Paulo, dado o fato da atuação da cooperativa ser restrita ao Estado de São Paulo. O processo de seleção é estruturado de maneira a privilegiar a clareza e transparência, a partir da cotação de, no mínimo, três empresas do mesmo ramo quando os valores envolvidos alcançam um patamar específico. Não foram identificadas operações e fornecedores em que a liberdade de associação tenha sido violada.

Um dos fatores de grande influência nas decisões ligadas a parcerias empresariais é a presença de cláusulas referentes a direitos humanos nos contratos de prestação de serviços. Ao todo, 170 contratos englobam estes cuidados, totalizando 83% com o compromisso de não utilizar mão de obra direta ou indireta de menores de 18 anos em trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utilização de mão de obra direta ou indireta de menores de 16 anos, exceto na condição de menor aprendiz, a partir de 14 anos.

	Fornecedores no Estado de São Paulo	Fornecedores de fora do Estado de São Paulo	Total
2011	389	29	418
2012	480	26	506
2013	466	8	474



## Relação de fornecedores fora do Estado de São Paulo



■ % fornecedores no Estado de São Paulo ■ % fornecedores fora do Estado de São Paulo

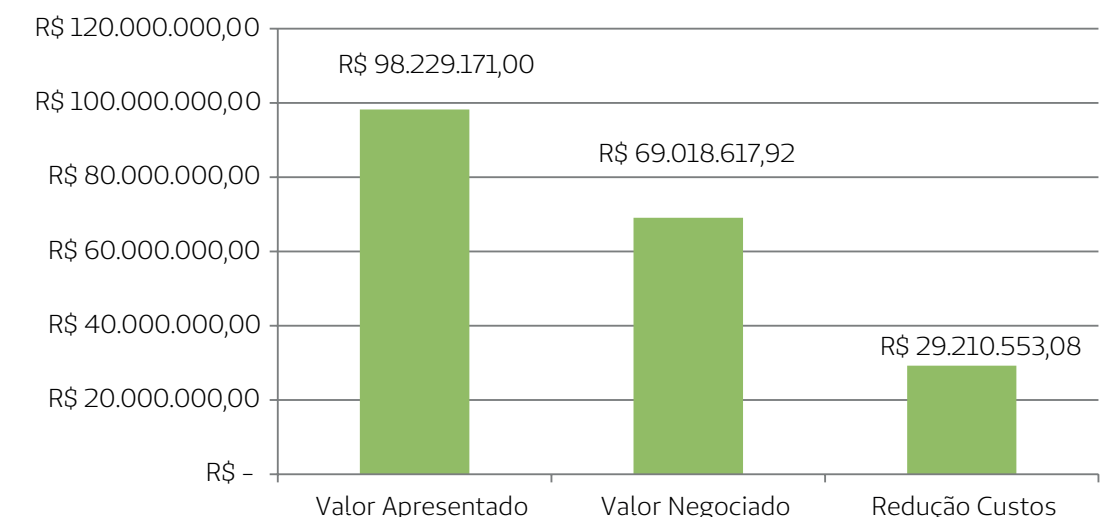
FORNECEDORES POR SEGMENTO	
Ramo	Quantidade
Distribuidora	7
Importadora	2
Indústria	9
Informática	15
Serviços	282
Telecomunicações	2
Transportadora	9
Varejo	148
Total Geral	474

## ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

Como parte do planejamento estratégico da Fesp em 2013, foram realizados acordos operacionais importantes, como o já citado Intercâmbio na cidade de São Paulo e, no que se refere ao Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs), negociações para os beneficiários da Central Nacional Unimed (CNU) e assessoria constante às Unimed do Estado de São Paulo.

A partir deste cenário, o número de ações para um melhor valor nesses produtos dobrou em relação ao ano de 2012, saltando de 2.546 para 5.332. Também foi verificada maior redução de custos que essas negociações proporcionaram: em 2012 foram R\$ 11.028.036,38, e em 2013 o valor chegou à economia de R\$ 29.210.553,08. Considerando as 904 negociações às Unimed e relativas ao Intercâm-

## Negociações em OPME





bio na cidade de São Paulo, para beneficiários das Unimed Guarulhos, ABC, Campinas, Cruzeiro, São Carlos, entre outras, a redução de custos chegou ao valor de R\$ 9.607.530,42, o que corresponde a 33% do total negociado.

Já as negociações para clientes Fesp foram 3.483, com redução de custos de R\$ 17.029.709,96, representando 30% do total negociado. As negociações para usuários da CNU, cujo início da operação se deu em 17 de junho de 2013, totalizaram 945, envolvendo as principais regiões da Grande São Paulo, Rio de Janeiro e Vale do Paraíba, com redução de custos no valor de R\$ 2.573.312,70, ou seja, 22% do total negociado.

Durante o ano, o Núcleo de OPME promoveu workshops sobre materiais de alto custo nas especialidades de ortopedia, neurocirurgia e buco-maxilo-facial. O evento teve a participação da Auditoria Médica e Enfermagem, contribuindo para fortalecimento do conhecimento e trabalho em equipe.

Frente ao objetivo de reduzir custos nas aquisições de OPME, o Núcleo manteve o controle e gerenciamento de maneira informatizada, contemplando todas as exigências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Outra ação importante é a participação ativa da Fesp nas negociações realizadas pelo Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM), favorecendo a interlocução junto às Singulares do Estado de São Paulo na pesquisa de preços/materiais.

#### PROGRAMAS SOCIAIS

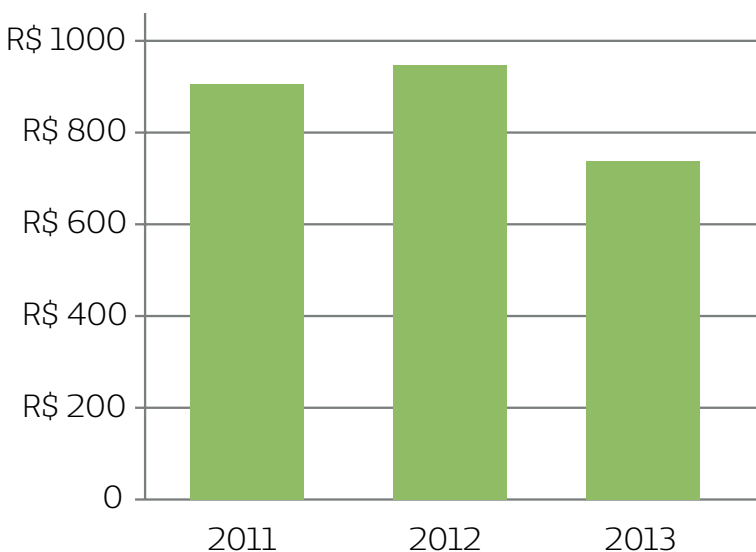
Coerente com sua constituição, a Fesp é norteadora pela prática de cada um dos Princípios Cooperativistas, e um deles prega o Interesse pela Comunidade. O viés social, portanto, sempre esteve presente entre as prioridades e frentes de ação

da cooperativa. A partir de 2013, o setor interno mudou sua nomenclatura de Responsabilidade Socioambiental para Sustentabilidade, e trabalhou na assessoria e execução de ações, programas e projetos locais, estimulando suas replicações no restante das Unimed do Estado de São Paulo, por meio de Programas Federativos:

#### Programa Félix

Idealizado pela Unimed Jaboticabal em 2001, em 2006 se tornou federativo e hoje é um dos principais programas da Política de Sustentabilidade Fesp, com o maior volume de adesão nas Unimed Paulistas. O trabalho é voltado para a inclusão digital de crianças e adolescentes que têm pouco ou nenhum acesso às tecnologias da informação e da comunicação. Em 2013 o número de crianças atendidas totalizou 779.

#### Número de crianças e adolescentes beneficiados



#### Programa Adoção Compartilhada

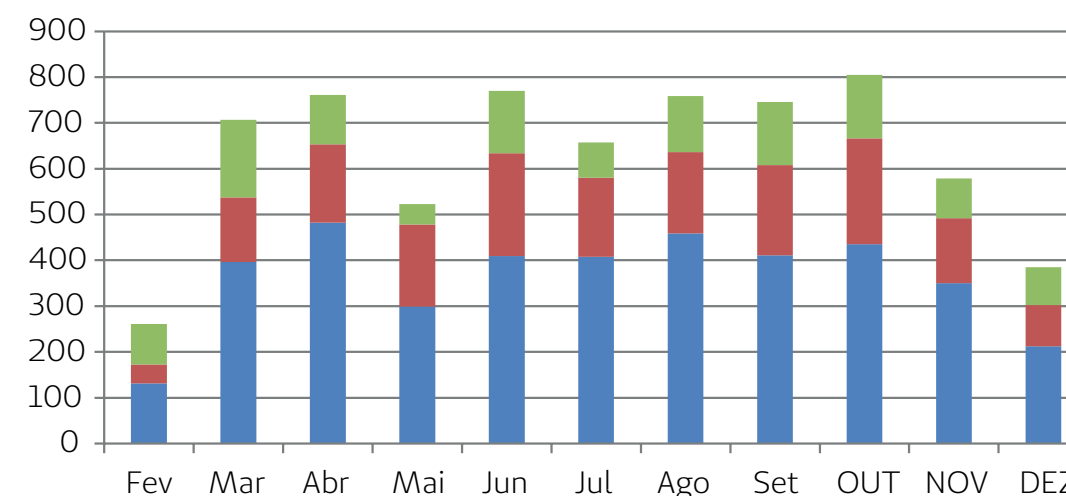
Criado pela Unimed Guarujá, e transformado em federativo a partir de 2007, o programa incentiva a adoção propiciando a extensão gratuita do plano de saúde para o filho adotivo dos beneficiários, até que ele complete 18 anos. Assim, os gastos familiares com cuidados básicos de saúde são reduzidos. Além da Fesp, outras dez Unimed Paulistas possuem o programa implantado. Em 2013, 39 filhos adotivos foram beneficiados.

#### Programa Viva Melhor a Melhor Idade

Gerido pelas células de Sustentabilidade e de Educação Corporativa da Fesp, o programa realiza encontros semanais com oficinas diversas: aulas de coral, atividade física, palestras, aulas de dança e ações de inclusão digital. O programa valoriza a promoção da saúde e estimula o autocuidado, prevenção de riscos e doenças, inclusão social, melhora da autoestima e estímulo à convivência social. Os beneficiários deste trabalho são idosos e membros da comunidade a partir de 45 anos. Para realizar as atividades, a Fesp conta com parcerias com o Instituto Paulo Kobayashi e Instituto Energia, além da Fundação Mapfre, Instituto Iroshima, Associação Cultural e Assistencial da Liberdade, JCI Brasil - Japão e Sakura.

#### Programa Viva Melhor a Melhor Idade

- Atividade Física
- Dança
- Coral



#### Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp)

Há 16 anos o grupo de voluntárias se mobiliza em ações de sustentabilidade, com foco na inclusão e melhoria da qualidade de vida de crianças, jovens e adultos das comunidades locais. Desde 2000, a prioridade se voltou para as pessoas com deficiência visual, por meio da implantação do Programa Vida Iluminada, investindo em prevenção desenvolvimento das potencialidades das pessoas cegas ou com baixa visão. A Amusp tem, ainda, o propósito de estimular a criação de novas associações nas Unimed do Estado de São Paulo e congregar as já existentes, fortalecendo a atuação para transformação social das comunidades.

#### Programa de Investimento Social Privado

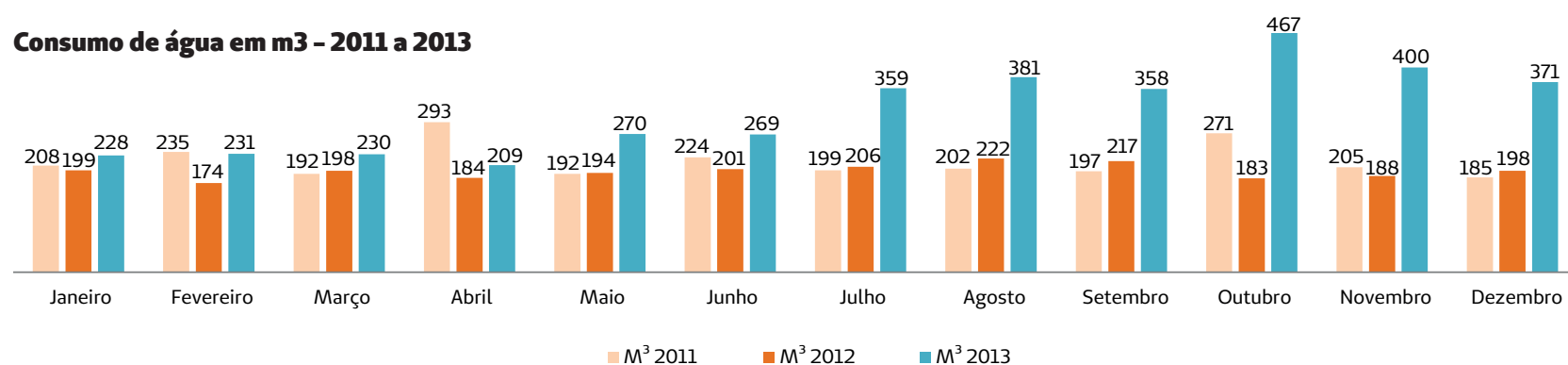
Este programa visa ao estabelecimento de parcerias e estreitamento de relações com instituições comunitárias cadastradas anualmente na base de dados da Fesp, por meio de campanhas periódicas de doações (com participação dos funcionários), apoio financeiro para o desenvolvimento ou a continuidade de projetos das instituições cadastradas. Entre as campanhas realizadas pode-se destacar: Educação que Transforma, Adote um Velho Amigo, Campanha de Inverno, Campanha de Alimentos, Campanha do Mês das Crianças e Campanha de Natal. As instituições beneficiadas foram: Instituição Beneficente Doce Lar, Lar Luiza Neris, OAF, Casa de Repouso São José e Aldeias Infantis SOS Brasil. Em 2013 também foram realizados dois cursos de formação de cuidadores de idosos, para interessados na comunidade local da Fesp.



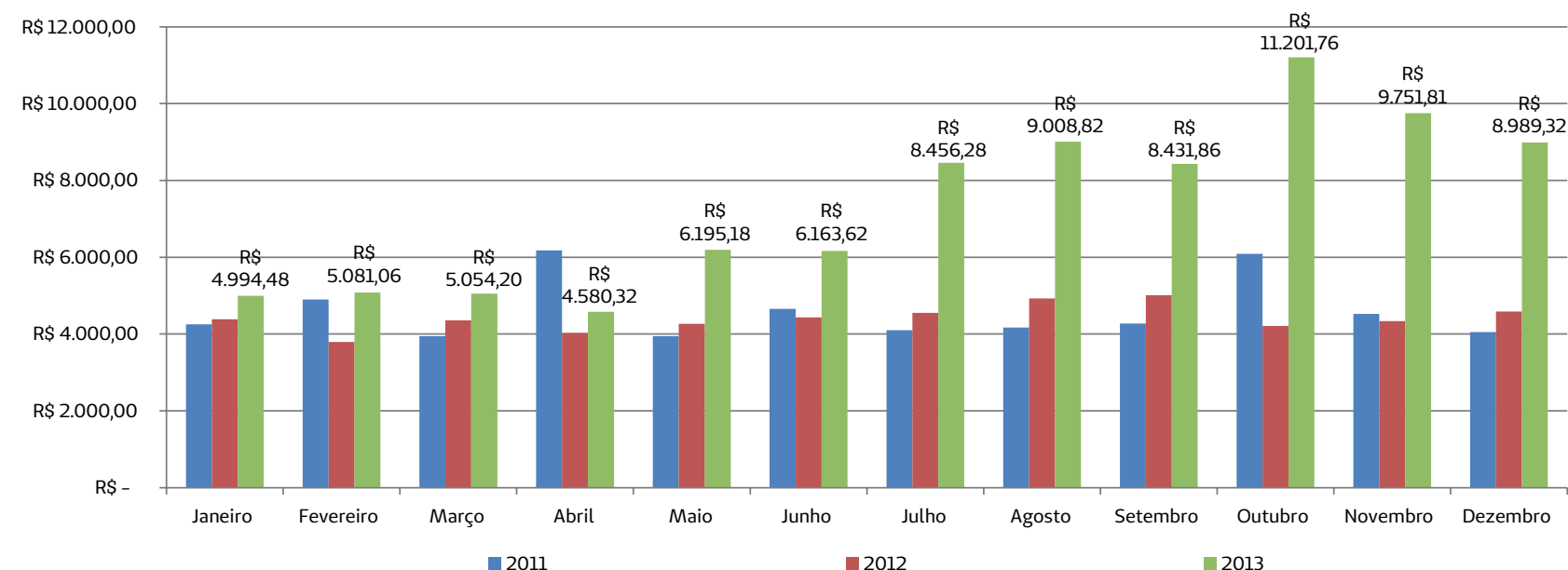
incorporam a Política de Responsabilidade Social e Ambiental em sua administração. Os indicadores são validados e notas são atreladas a cada um deles. A classificação é efetuada por estágios que vão de 0 à 4, em ordem crescente, e a Fesp está, atualmente, no nível 4:

- Estágio 1 (de 25 a 40,9 pontos)
- Estágio 2 (de 41 a 70,9 pontos)
- Estágio 3 (de 71 a 90,9 pontos)
- Estágio 4 (de 91 a 100 pontos)

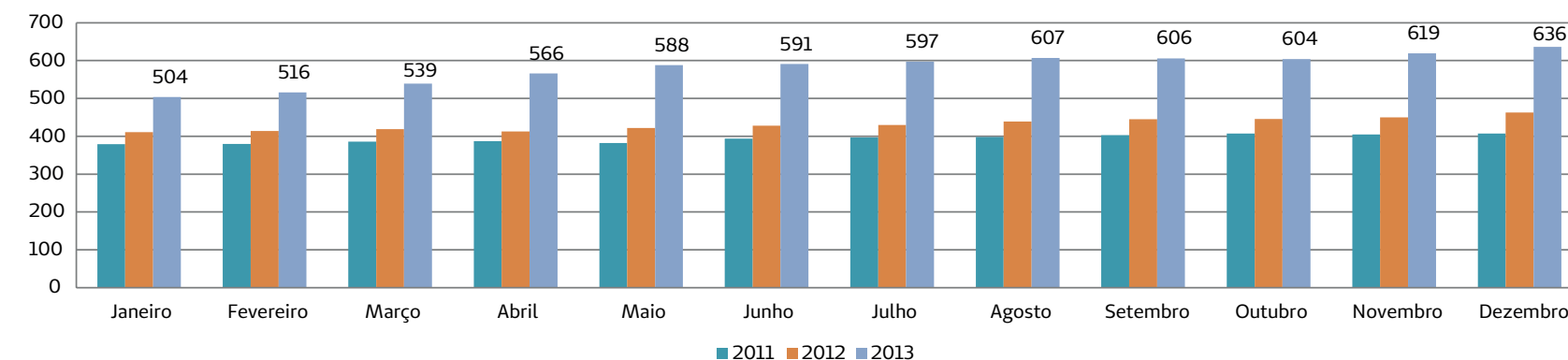
### Consumo de água em m3 - 2011 a 2013



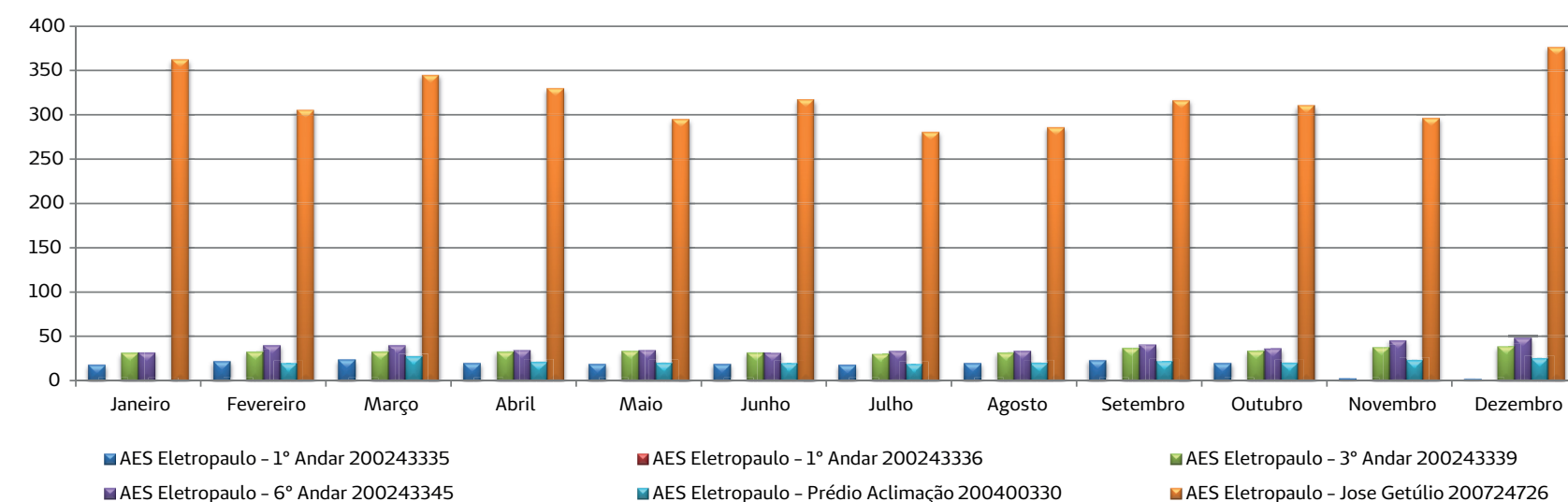
### Consumo de água em R\$ - 2011 a 2013



### Quadro de funcionários - 2011 a 2013



### Consumo de energia elétrica (GJ)





## 8. Desafios

Gradativamente, a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) trabalha para avançar em suas políticas e práticas de sustentabilidade. É possível observar esta evolução a partir dos dois primeiros relatórios publicados pela cooperativa, segundo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Dessa forma, os públicos de interesse da organização podem ter uma visão mais abrangente e transparente da gestão na Fesp.

A consulta a este relatório permite conhecer em detalhes o desempenho das atividades realizadas frente às questões identificadas como relevantes no ano de 2013. Em muitos dados, a comparação com os registros de 2012 e 2011 permitem formatar um panorama geral, com tendências perceptíveis.

Alguns desafios que se colocam diante da Fesp, nesse período, e que merecerão atenção especial nos próximos anos são claros:

- Sistematização e gestão dos indicadores de Sustentabilidade feita de forma periódica.
- Gestão aprofundada da cadeia de fornecedores de produtos e serviços.
- Alinhamento das práticas de sustentabilidade entre a Fesp, Unimed's Singulares e prestadores de serviços.
- Discussão e análise do desempenho de sustentabilidade inseridas na Governança Corporativa.
- Integração dos relatórios de gestão anuais com o relatório de sustentabilidade.
- Inserção dos indicadores e temas da GRI para o nível Abrangente.
- Maior compreensão sobre os impactos das mudanças climáticas na saúde de seus beneficiários e comunidades de atuação.

Estes pontos a serem desenvolvidos foram identificados pela consultoria que apoia a Federação na construção do seu relatório de sustentabilidade. Certamente, a análise de cada item com profundidade proporcionará o desenvolvimento necessário para seguir evoluindo e tornando, cada vez mais, o Sistema Unimed Paulista em referência de Cooperativismo Médico e assistência à saúde.

**O ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo é [sustentabilidade@unimedfesp.coop.br](mailto:sustentabilidade@unimedfesp.coop.br).**

## Índice Remissivo GRI

Código G4	IndicadorG4	Página	Verificação externa
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
G4-1	Declaração do principal tomador de decisão da organização	4	Não Houve
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
G4-3	Nome da organização.	4	Não Houve
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços.	28 e 29	Não Houve
G4-5	Localização da sede da organização.	10	Não Houve
G4-6	Localização das principais operações.	10 e 11	Não Houve
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	10	Não Houve
G4-8	Mercados em que a organização atua	10 e 11	Não Houve
G4-9	Relate o porte da organização	24, 25, 28, 32, 34 e 43	Não Houve
G4-10	Número total de empregados, detalhado.	10, 11, 42, 43 e 44	Não Houve
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	44	Não Houve
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização.	46 e 47	Não Houve
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período.	20	Não Houve
G4-14	Como a organização adota o princípio da precaução.	36	Não Houve
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	18	Não Houve
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	20 e 33	Não Houve
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E SEUS LIMITES</b>			
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	7 e 10	Não Houve
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos.	7	Não Houve
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	8 e 9	Não Houve
G4-20	Limite dos aspectos materiais dentro da organização.	7 e 8	Não Houve
G4-21	Limite dos aspectos materiais fora da organização.	7 e 8	Não Houve
G4-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	Não houve	Não Houve
G4-23	períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto.	Não houve	Não Houve
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
G4-24	Grupos de stakeholders engajados pela organização.	7	Não Houve
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	7	Não Houve

Código G4	IndicadorG4	Página	Verificação externa
G4-26	Abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders.	7 e 8	Não Houve
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders.	7 e 8	Não Houve
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. Ex.: Ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	7	Não Houve
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	7	Não Houve
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	7	Não Houve
G4-31	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	55	Não Houve
G4-32	Opção "de acordo" escolhida pela organização.	7 e 56	Não Houve
G4-33	Política e prática corrente para submeter o relatório a uma verificação externa.	7	Não Houve
<b>GOVERNANÇA</b>			
G4-34	Estrutura de governança da organização.	11, 14, 15, 16 e 33	Não Houve
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	10, 14 e 18	Não Houve
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	22, 24 e 25	Não Houve
G4-EC5	Varição da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero.	43	Não Houve
G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	11, 15 e 44	Não Houve
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	46 e 47	Não Houve
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>			
G4-EN4	Consumo de energia fora da organização	53	Não Houve
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	52	Não Houve
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	51	Não Houve
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	51	Não Houve
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	41	Não Houve
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	51	Não Houve

## Índice Remissivo GRI

Código G4	IndicadorG4	Página	Verificação externa
<b>DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS</b>			
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	46	Não Houve
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	44	Não Houve
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	44 e 46	Não Houve
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	46	Não Houve
<b>DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>			
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	43	Não Houve
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	43	Não Houve
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	46	Não Houve
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	46	Não Houve
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	46	Não Houve
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	45	Não Houve
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	44	Não Houve
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	44	Não Houve
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	12, 13, 14 e 15	Não Houve
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	43 e 44	Não Houve

Código G4	IndicadorG4	Página	Verificação externa
<b>DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	22, 35 e 41	Não Houve
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	41	Não Houve
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	36, 38 e 40	Não Houve
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados	18 e 41	Não Houve
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	36 e 41	Não Houve
<b>DESEMPENHO SOCIAL – SOCIEDADE</b>			
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	48 e 49	Não Houve
G4-SO6	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	41	Não Houve
G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	41	Não Houve
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	22, 35 e 41	Não Houve

### CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Verificação Externa	Página
Desempenho Econômico	Não Houve	24
Impacto ambiental nos serviços	Não Houve	51
Treinamento e Educação	Não Houve	30
Qualidade no atendimento	Não Houve	34
Programas de prevenção	Não Houve	36



## 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 2013, 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 Assembléia Geral Ordinária de R\$ 2.773.648,17 (Dois Milhões, Setecentos e Setenta e Três Mil, Seiscentos e Quarenta e Oito Reais e Dezessete Centavos)**, constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda a sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

São Paulo, 21 de fevereiro de 2014.

Dr. JOSÉ ROBERTO DOS SANTOS RODRIGUES      Dra. MARIA APARECIDA MARCONDES DE ANDRADE NOGUEIRA

Dra. MARIA AMÉLIA ABDO BARRETO      Dr. ANTÔNIO MARCILIO CALLOU TORRES

Dr. JOSÉ FRANCISCO MORON MORAD      Dr. JOSÉ OLÍMPIO HENRIQUES



## RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Às Associadas e Diretores da  
UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS:

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2013 e as respectivas demonstrações das sobras e perdas, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

### Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

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

### Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis, com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela Administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.



Base para opinião com ressalva

Conforme Nota Explicativa nº 11, a Federação aderiu ao parcelamento consolidado de tributos e contribuições federais referentes a PIS, COFINS, IRPJ e CSLL, correspondentes ao período de janeiro de 2005 a outubro de 2008, com base na Lei nº 11.941/09. Entretanto, como facultou a IN - DIOPE nº 20/2008 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, foi lançada no exercício de 2008, no Ativo Não Circulante e na rubrica "Conta Corrente com Cooperadas", uma provisão atualizada e mantida para o atual exercício, no montante de R\$ 13.527.902, correspondente a esses mesmos tributos e contribuições do período de 2005 a 2007, montante este que entendemos deveria ter sido mantido à débito do Patrimônio Líquido, como "Ajuste de Exercícios Anteriores".

Opinião

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos do assunto descrito no parágrafo da ressalva, as demonstrações contábeis acima referidas, quando lidas em conjunto com as notas explicativas que as acompanha, apresentam adequadamente, em seus aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS em 31 de dezembro de 2013, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2014.

ETA E AUDITORES INDEPENDENTES  
CRC-SP Nº 2SP010138/O-8

TUNEO ONO  
Contador  
CRC-SP Nº 098699/O-9

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012  
(EM REAIS)

ATIVO

	N.E.	31.12.2013	31.12.2012
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>224.999.030</b>	<b>158.357.751</b>
<b>Disponível</b>	<b>4</b>	<b>7.261.249</b>	<b>2.439.428</b>
<b>Realizável</b>		<b>217.737.781</b>	<b>155.918.323</b>
<u>Aplicações Financeiras</u>	<b>5</b>	<b>106.915.806</b>	<b>85.143.349</b>
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas		82.599.590	55.521.636
Aplicações Não Vinculadas		24.316.216	29.621.713
<u>Créditos de Operações com Planos Assistência à Saúde</u>	<b>6</b>	<b>55.260.060</b>	<b>44.702.034</b>
Contraprestação Pecuniária a Receber		51.942.194	40.197.201
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		97.436	27.624
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		3.220.430	4.477.209
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/Pl. de Saúde da OPS	<b>7</b>	24.117.987	3.019.758
Créditos Tributários e Previdenciários	<b>8</b>	9.477.259	8.930.415
Bens e Títulos a Receber	<b>9</b>	21.203.122	13.684.152
Despesas Antecipadas		763.547	438.615
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>56.990.543</b>	<b>52.941.821</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<b>20.636.594</b>	<b>19.290.402</b>
Títulos e Créditos a Receber	<b>9</b>	400.000	1.000.000
Depósitos Judiciais e Fiscais	<b>10</b>	6.708.692	4.326.384
Conta Corrente com Cooperadas	<b>11</b>	13.527.902	13.964.018
<b>Investimentos</b>	<b>12</b>	<b>8.460.676</b>	<b>7.055.846</b>
Participações Societárias		8.460.676	7.055.846
<b>Imobilizado</b>	<b>13</b>	<b>23.879.734</b>	<b>22.422.768</b>
<u>Imóveis de Uso Próprio</u>			
Imóveis – Não Hospitalares		14.633.664	14.397.499
<u>Imobilizado de Uso Próprio</u>			
Não Hospitalares		8.427.829	7.268.368
Imobilizações em Curso		-	107.655
Outras Imobilizações		818.241	649.246
<b>Intangível</b>	<b>14</b>	<b>4.013.539</b>	<b>4.172.805</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>281.989.573</b>	<b>211.299.572</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis



UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS  
BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012  
(EM REAIS)

**PASSIVO**

	N.E.	31.12.2013	31.12.2012
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>195.016.267</b>	<b>126.217.809</b>
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	<b>15</b>	<u>153.299.767</u>	<u>102.825.727</u>
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG		3.784.029	-
Provisão para Remissão		771.019	626.873
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		7.063.619	4.922.875
Provisão de Eventos a Liq.p/Outros Prest.de Servs. Assistenciais		62.523.327	47.046.241
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		79.157.773	50.229.738
<u>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</u>		<u>2.300.019</u>	<u>1.752.270</u>
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		2.300.019	1.752.270
Débitos c/ Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/Pl.de Saúde da OPS		11.263.532	-
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	<b>16</b>	6.846.371	6.086.358
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	<b>17</b>	747.773	1.129.980
Débitos Diversos	<b>18</b>	20.558.805	14.423.474
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>23.058.733</b>	<b>24.078.361</b>
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	<b>15</b>	<u>654.139</u>	<u>662.021</u>
Provisão para Remissão		654.139	662.021
Provisões para Ações Judiciais	<b>19</b>	226.359	236.922
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	<b>21</b>	21.283.475	22.636.681
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	<b>17</b>	894.760	542.737
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>22</b>	<b>63.914.573</b>	<b>61.003.402</b>
Capital Social		37.069.408	37.069.408
Reservas de Sobras		24.071.517	18.502.046
Resultado		2.773.648	5.431.948
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>281.989.573</b>	<b>211.299.572</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS  
DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS  
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012  
(EM REAIS)

	31.12.2013	31.12.2012
<b>Contraprestações Efetivas de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>917.668.255</b>	<b>720.876.085</b>
<u>Ingressos com Operações de Assistência à Saúde</u>	<u>928.154.598</u>	<u>728.803.720</u>
Contraprestações Líquidas	928.290.862	729.337.122
Varição das Provisões Técnicas	(136.264)	(533.402)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(10.486.343)	(7.927.635)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(797.313.228)</b>	<b>(628.245.471)</b>
Eventos Conhecidos ou Avisados	(768.385.193)	(613.186.440)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(28.928.035)	(15.059.031)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>120.355.027</b>	<b>92.630.614</b>
<b>Outros Ingressos Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>750.297</b>	<b>507.416</b>
<b>Ingressos Oper. Assist. Saúde não Relac. c/ Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>90.070.118</b>	<b>54.627.294</b>
Ingressos com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	82.868.771	47.689.979
Ingressos com Administração de Intercâmbio Eventual – Assist.Médico-Hosp.	3.907.539	311.998
Outros Ingressos Operacionais	3.293.808	6.625.317
<b>Outros Dispêndios Operacionais com Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>(3.051.752)</b>	<b>(224.436)</b>
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(3.051.752)	(224.436)
<b>Outros Dispêndios Oper. Assist. Saúde não Relac. c/ Planos de Saúde da OPS</b>	<b>(71.800.587)</b>	<b>(43.259.055)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>136.323.103</b>	<b>104.281.833</b>
Dispêndios de Comercialização	(37.485.005)	(26.408.539)
Dispêndios Administrativos	(98.748.599)	(70.388.837)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>6.926.215</b>	<b>3.995.086</b>
Ingressos Financeiros	8.732.539	6.157.288
Dispêndios Financeiros	(1.806.324)	(2.162.202)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>1.225.648</b>	<b>1.247.140</b>
Ingressos Patrimoniais	1.230.328	1.254.850
Dispêndios Patrimoniais	(4.680)	(7.710)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>8.241.362</b>	<b>12.726.683</b>
Imposto de Renda	(1.979.785)	(1.365.404)
Contribuição Social	(721.363)	(500.185)
Participações no Resultado	(1.764.021)	(1.016.342)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>3.776.193</b>	<b>9.844.752</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS  
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO  
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012 (EM REAIS)

	Capital Social	Fundo de Reserva	FATES	FANAE	Ajustes Exercícios Anteriores	Fundo para Contingências Assistenciais	Sobras (Perdas)	Total
<b>Saldos em 31 de Dezembro de 2011</b>	<b>33.508.467</b>	<b>14.215.827</b>	<b>438.516</b>	<b>2.361.193</b>	<b>(131.807)</b>	<b>(131.807)</b>	<b>2.184.512</b>	<b>52.576.708</b>
<b>Destinações conforme A.G.O. de 30.03.12</b>								
- Compensação Ajuste Exercícios Anteriores	-	(131.807)	-	-	131.807	131.807	-	-
- Incorporação de Sobras ao Capital	2.184.512	-	-	-	-	-	(2.184.512)	-
- Incorporação de Juros sobre Capital	1.376.428	-	-	-	-	-	-	1.376.428
<b>Movimentação do Exercício:</b>								
- Movimentação F.A.N.A.E.	-	-	-	2.024.036	-	-	-	2.024.036
- Baixas por Utilização	-	-	(438.516)	(1.443.916)	-	-	-	(1.882.432)
- Absorção Conta Corrente Cooperadas IN 20	-	-	-	-	-	-	(765.340)	(765.340)
<b>Resultado do Exercício</b>								
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	-	9.844.752	9.844.752
<b>Destinações Legais:</b>								
- Fundo de Reserva – 10%	-	984.475	-	-	-	-	(984.475)	-
- F.A.T.E.S. – 5%	-	-	492.238	-	-	-	(492.238)	-
- Juros sobre Capital (6% a.a.)	-	-	-	-	-	-	(2.170.750)	(2.170.750)
<b>Saldos em 31 de Dezembro de 2012</b>	<b>37.069.408</b>	<b>15.068.495</b>	<b>492.238</b>	<b>2.941.313</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5.431.948</b>	<b>61.003.402</b>
<b>Destinações conforme A.G.O. de 20.02.13</b>								
- Incorp. Sobras ao Fundo p/Contingências Assistenciais	-	-	-	-	-	5.431.948	(5.431.948)	-
- Incorp. Juros s/Capital ao Fundo p/Contingências Assistenciais	-	-	-	-	-	2.170.750	-	2.170.750
<b>Movimentação do Exercício:</b>								
- Movimentação F.A.N.A.E.	-	-	-	2.360.893	-	-	-	2.360.893
- Baixas por Utilização	-	-	(492.238)	(336.019)	-	(4.132.292)	-	(4.960.549)
- Transf. de saldo do Fundo de Contingências Assistenciais p/Fundo de Reserva conf. A.G.O. de 20.02.13	-	3.470.406	-	-	-	(3.470.406)	-	-
- Absorção Conta Corrente Cooperadas IN 20	-	-	-	-	-	-	(436.116)	(436.116)
<b>Resultado do Exercício</b>								
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	-	3.776.193	3.776.193
<b>Destinações Legais:</b>								
- Fundo de Reserva – 10%	-	377.619	-	-	-	-	(377.619)	-
- F.A.T.E.S. – 5%	-	-	188.810	-	-	-	(188.810)	-
<b>Saldos em 31 de Dezembro de 2013</b>	<b>37.069.408</b>	<b>18.916.520</b>	<b>188.810</b>	<b>4.966.187</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.773.648</b>	<b>63.914.573</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS  
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA  
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012  
(EM REAIS)

	2013	2012
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
Recebimentos de Planos de Saúde	1.141.313.359	901.833.173
Outros Recebimentos Operacionais	145.503.342	131.028.800
(-) Pagamentos a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde	(888.958.507)	(725.344.142)
(-) Pagamentos de Comissões	(34.384.558)	(25.017.970)
(-) Pagamentos de Pessoal	(47.151.148)	(34.415.397)
(-) Pagamentos de Pró-Labore	(4.876.804)	(4.512.871)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(32.255.439)	(21.366.165)
(-) Pagamentos de Tributos	(21.975.789)	(14.452.237)
(-) Pagamentos de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(5.827.740)	-
(-) Pagamentos de Aluguel	(1.581.479)	(786.296)
(-) Pagamentos de Promoção / Publicidade	(1.801.596)	(1.935.070)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(219.603.014)	(170.348.919)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>28.400.627</b>	<b>34.682.906</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(5.973.625)	(5.204.574)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(5.973.625)</b>	<b>(5.204.574)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
Recebimento de Empréstimos / Financiamentos	-	458.052
Resgates de Aplicações Financeiras	267.318.803	169.539.627
(-) Aplicações Financeiras	(282.533.815)	(197.816.728)
(-) Pagamentos de Amortização – Empréstimos / Financiamentos	(652.159)	(1.300.144)
(-) Participação nos Resultados	(1.764.021)	(1.016.342)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>(17.631.192)</b>	<b>(30.135.535)</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>4.795.810</b>	<b>(657.203)</b>
<b>CAIXA – Saldo Inicial</b>	<b>2.436.702</b>	<b>3.093.905</b>
<b>CAIXA – Saldo Final</b>	<b>7.232.512</b>	<b>2.436.702</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS  
ENCERRADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012  
(EM REAIS)

1. **CONTEXTO OPERACIONAL**

A UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS (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 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.

Como operadora de planos de assistência à saúde a UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO encontra-se registrada na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob o nº 319.996.

2. **ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme Plano de Contas Padrão estabelecido pela Resolução Normativa-RN nº 290 de 27/02/2012, atualizada pela RN nº 314/2012, RN nº 322/2013 e RN nº 344/2013, consoantes às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei 11.638/07 e Lei 11.941/09 (Conversão da Medida Provisória nº 449/08) bem como, da Lei Cooperativista nº 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis às Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (NBCT 10.21) e, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, observada sua aplicação de acordo com o disposto na RN nº 322/2013 da ANS.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2013 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2012, as quais foram readequadas às alterações trazidas pela Resolução Normativa – RN 344 de 20 de dezembro de 2013 da ANS, de forma a permitir a sua comparabilidade.

A data da autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi 13/02/2014, dada pela Diretoria Executiva da Federação.

3. **PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS**

a) **Regime de Escrituração**

A Federação adota o regime de competência para o registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

b) **Estimativas Contábeis**

A elaboração das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil inclui estimativas e premissas, como mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados reais podem apresentar variação em relação às estimativas utilizadas, devido às imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. A Administração da Federação revisa as estimativas e premissas ao menos anualmente.

c) **Aplicações Financeiras**

Representadas substancialmente por aplicações em Fundos de Investimentos e Certificados de Depósito Bancário, correspondem a Aplicações Vinculadas às Provisões Técnicas e Aplicações Não Vinculadas, e encontram-se demonstradas ao custo de aplicação e acrescidos dos rendimentos líquidos de IRRF, auferidos até a data do balanço, ajustadas quando aplicável a valor de mercado.

d) **Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde**

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, não se referindo a transações de financiamento, razão pela qual os respectivos valores não estão sujeitos a qualquer taxa de desconto. Os referidos ativos encontram-se ajustados por provisão para créditos de liquidação duvidosa, constituída com base na análise individual e nos parâmetros previstos no item 9.2.3 do Capítulo I do Anexo I da RN nº 322 da DIOPE/ANS de 27.03.2013, considerada suficiente para cobrir eventuais perdas na realização desses créditos. Os valores registrados em rubrica de “Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde” correspondem a créditos a receber decorrente de cobrança de Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis em contratos firmados com Pessoas Jurídicas.

e) **Demais Ativos Circulantes**

Os demais ativos circulantes são demonstrados aos valores de custo ou realização, incluindo, quando aplicável, os rendimentos auferidos. Os direitos realizáveis após o término do exercício subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como longo prazo.

f) **Ativos Não Circulantes**

Os direitos realizáveis após o término do exercício subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como longo prazo e estão apresentados a valor presente. Os valores registrados em Conta Corrente com Cooperadas, por sua vinculação às provisões registradas no Exigível a Longo Prazo, não possuem previsão de qualquer taxa de desconto.

g) **Investimentos**

Os Investimentos, representados basicamente por participações minoritárias em sociedades coligadas, sem influência significativa na administração, estão registrados ao custo de aquisição corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, somadas as incorporações de juros e sobras ocorridas no período.

**h) Ativo Imobilizado**

O ativo imobilizado é demonstrado pelo custo de aquisição corrigido monetariamente até 31/12/1995. A Lei 9.249/95 extinguiu a correção monetária do balanço a partir de 01/01/96. Os encargos de depreciação são reconhecidos por meio de taxas que levam em consideração a vida útil-econômica dos bens, determinadas a partir de laudo técnico elaborado pela empresa especializada contratada (SETAPE Serviços Técnicos de Avaliações do Patrimônio e Engenharia S/C Ltda.), consoante aos parâmetros estabelecidos pelo pronunciamento técnico CPC 27.

**i) Arrendamento Mercantil**

Os contratos de arrendamento mercantil-financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e no passivo em empréstimos e financiamentos, pelo valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato ou valor justo do ativo, dos dois o menor, acrescidos, quando aplicável, dos custos iniciais diretos incorridos na transação. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas na nota explicativa nº 13.

**j) Ativo Intangível**

Representado basicamente por licenças e direito de uso de softwares destinados ao sistema operacional corporativo da Federação, sendo registrados ao custo de aquisição, deduzidos da amortização, calculada pelo método linear de acordo com a vida útil econômica estimada dos intangíveis, observadas as premissas previstas no Pronunciamento Técnico CPC nº 04.

**k) Recuperabilidade dos ativos**

Não foram identificadas quaisquer evidências ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar eventual deterioração, obsolescência ou perda do valor recuperável dos ativos, que venham requerer ajustes para perda por conta de redução do valor de recuperação dos referidos ativos (CPC 01).

**l) Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde**

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com os parâmetros contidos na RN nº 209 de 22.12.2009, considerando as modificações trazidas pela RN nº 274 de 24.10.2011, ambas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, as quais estão detalhadas na nota nº 15.

**m) Demais Passivos Circulantes**

Os demais passivos circulantes são demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e variações monetárias.

**n) Passivos não Circulantes**

Os passivos não circulantes, representados por empréstimos e financiamentos exigíveis a longo prazo, são demonstrados a valor presente, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos incorridos até 31 de dezembro de 2013. Os passivos registrados na rubrica de "Provisões" em face de sua natureza, não estão sujeitos a qualquer taxa explícita ou implícita de desconto.

**o) Ativos e Passivos Contingentes**

Estão apresentados de forma detalhada quanto à sua natureza, oportunidade e valores envolvidos, observados os procedimentos contidos no Pronunciamento Técnico nº 25 do CPC.

Ativos contingentes: não são reconhecidos contabilmente, exceto quando a Administração da Federação possuir total controle da situação ou quando houver garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, sobre as quais não cabem mais recursos.

Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais.

Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa, enquanto que os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados;

Obrigações legais: são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questiona a inconstitucionalidade e/ou a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

**p) Ingressos e Dispêndios de Atos Cooperativos**

São originados por duas principais modalidades de contratos de serviços de assistência médico-hospitalar. Esses ingressos e os dispêndios correspondentes são apropriados ao resultado da seguinte forma:

- Contratos com cobertura a preço pré-estabelecido: Os ingressos são reconhecidos mediante a emissão das faturas mensais, apropriadas ao resultado considerando-se o período de cobertura do risco. Os dispêndios desses contratos são reconhecidos quando incorridos e, como parte dos eventos não são apresentados dentro do período da sua efetiva competência (atendimento), os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA.
- Contratos com cobertura a preço pós-estabelecido: Os ingressos são reconhecidos quando da efetiva utilização dos serviços e da geração dos dispêndios correspondentes.

**q) Demonstração dos Fluxos de Caixa**

As informações acerca das alterações históricas de caixa e equivalentes de caixa da Federação estão sendo apresentadas por meio de demonstração que indicam os fluxos de caixa no período decorrentes de atividades operacionais, de investimento e de financiamento da Federação, conforme estrutura padrão definida no anexo da Resolução Normativa-RN nº 344/2013 da DIOPE/ANS, consoante aos dispositivos estabelecidos no CPC 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

**4. DISPONÍVEL**

	2013	2012
Caixa Geral	18.000	18.000
Bancos Conta Movimento	7.214.513	2.418.702
<b>Sub-Total</b>	<b>7.232.513</b>	<b>2.436.702</b>
Valores em Trânsito	28.736	2.726
<b>Total</b>	<b>7.261.249</b>	<b>2.439.428</b>

#### 5. APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Demonstradas ao custo de aplicação e acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço, ajustadas quando aplicável, a valor de mercado, detalhadas a seguir:

	2013	2012
<b>APLICAÇÕES VINCULADAS ÀS PROVISÕES TÉCNICAS</b>	<b>82.599.590</b>	<b>55.521.636</b>
<b>Em Certificado de Depósitos Bancários</b>		
Banco Santander	4.922.319	9.555.972
Banco Itaú	8.781.123	4.753.248
Banco Safra	14.103.253	9.284.953
Banco do Brasil	16.054.348	9.271.896
Banco Bradesco	6.478.628	7.171.374
Banco Caixa Econômica Federal	15.850.892	-
<b>Em Fundos de Investimentos</b>		
Banco HSBC	9.142.516	8.577.926
Banco Santander	-	3.170.566
Banco Itaú	3.387.447	-
<b>Em Letra Financeira</b>		
Banco Bradesco	3.315.376	3.059.361
Banco Safra	1.493.961	1.375.141
<b>(-) Provisão de IR sobre aplicações</b>	<b>(930.273)</b>	<b>(698.800)</b>
<b>APLICAÇÕES NÃO VINCULADAS ÀS PROVISÕES TÉCNICAS</b>	<b>24.316.216</b>	<b>29.621.713</b>
<b>Em Certificado de Depósitos Bancários</b>		
Banco Caixa Econômica Federal	836.903	-
Banco Itaú	21.565.265	27.579.082
Banco Bradesco	-	27.493
Banco HSBC	79.042	1.338.710
Banco Safra	1.889.819	581.860
Banco do Brasil	-	35.861
Banco Citibank	33.487	108.379
<b>Em Títulos de Capitalização</b>		
Banco Itaú	-	10.000
<b>(-) Provisão de IR sobre aplicações</b>	<b>(88.300)</b>	<b>(59.673)</b>
<b>Total</b>	<b>106.915.806</b>	<b>85.143.349</b>

#### 6. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estão assim compostos:

	2013	2012
Contas a Receber – Clientes	55.683.064	42.700.642
(-) Provisão p/ Devedores Duvidosos – Clientes	(11.870.880)	(9.431.120)
Custo Operacional a Faturar	8.130.010	6.927.679
Participação Benef. Eventos a Receber	3.244.249	4.816.055
(-) Provisão p/ Devedores Duvidosos – Partic. Benef. a Rec.	(23.819)	(338.846)
Contraprestação em Corresponsabilidade Assumida	107.651	31.255
(-) Provisão p/ Devedores Duvidosos – Outros	(10.215)	(3.631)
<b>Total</b>	<b>55.260.060</b>	<b>44.702.034</b>

#### 7. CRÉDITOS DE ASSIST. À SAÚDE NÃO RELAC. C/PLANOS DE SAÚDE DA OPS

Composição:

	2013	2012
Contas a Receber – Unimeds	24.845.066	3.122.788
(-) Provisão p/ Devedores Duvidosos – Unimeds	(727.079)	(103.030)
<b>Total</b>	<b>24.117.987</b>	<b>3.019.758</b>

O acréscimo verificado em 2013 decorre da implantação e gestão do Intercâmbio na cidade de São Paulo por parte da Fesp.

#### 8. CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

	2013	2012
IRRF a Compensar	2.989.822	4.387.785
PIS/COFINS/CSLL Retidos na Fonte	6.164.601	4.219.795
ISS Retido na Fonte	308.838	308.838
Outros	13.997	13.997
<b>Total</b>	<b>9.477.258</b>	<b>8.930.415</b>

Correspondem basicamente a impostos e contribuições retidos por parte dos contratantes sobre faturas emitidas pela Federação, que estão sendo compensados de acordo com a legislação aplicável.

#### 9. BENS E TÍTULOS A RECEBER

	2013		2012	
	Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo
<b>Estoques</b>	350.780	-	455.951	-
<b>Adiantamentos</b>				
Adiantamentos a Fornecedores	3.340.432	-	394.567	-
Adiantamentos a Unimeds (a)	4.124.269	-	7.007.454	-
Adiantamentos a Funcionários	336.589	-	230.184	-
<b>Sub Total</b>	<b>7.801.290</b>	<b>-</b>	<b>7.632.205</b>	<b>-</b>
<b>Outros Créditos</b>				
Títulos a Receber (b)	600.000	400.000	600.000	1.000.000
Outros Títulos e Créditos a Receber (c)	15.956.168	-	8.204.725	-
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	(3.505.116)	-	(3.308.729)	-
<b>Sub Total</b>	<b>13.051.052</b>	<b>400.000</b>	<b>5.595.996</b>	<b>1.000.000</b>
<b>Total</b>	<b>21.203.122</b>	<b>400.000</b>	<b>13.684.152</b>	<b>1.000.000</b>

(a) Correspondem a adiantamento sobre faturas de serviços prestados por Unimeds a usuários da Federação, cuja baixa ocorre após a finalização do processo de conferência da despesa assistencial ora provisionada;

(b) Refere-se basicamente a saldo residual de créditos a receber apresentados a valor presente, relativo a acordo firmado em 23/06/2010 com a Nobre Seguradora do Brasil S.A., visando ao recebimento de valores que estavam sendo cobrados judicialmente. O saldo remanescente em 31.12.2012 apresentado a valor presente corresponde a 32 parcelas mensais e consecutivas, cujos juros incorridos à taxa de variação do CDI são cobrados e liquidados no recebimento de cada parcela;

(c) Estão representados por valores a receber decorrentes de produtos e serviços contratados e/ou intermediados pela Federação e repassados às suas associadas, bem como, por outros créditos a receber que estão sendo cobrados judicialmente, sobre os quais foi constituída provisão para perdas em montante equivalente.

#### 10. VALORES E BENS - LONGO PRAZO

	2013	2012
Depósitos Judiciais – Taxa Saúde Suplementar –ANS (a)	2.769.068	1.878.139
Outros Depósitos Judiciais	3.939.624	2.448.245
<b>Total</b>	<b>6.708.692</b>	<b>4.326.384</b>

- (a) Estão correspondidos por depósitos judiciais realizados trimestralmente, objetivando a suspensão da exigibilidade da taxa de saúde suplementar, considerando a inexistência de relação jurídico-tributária apta a ensejar o recolhimento do suposto crédito.

#### 11. CONTA CORRENTE COM COOPERADAS – LONGO PRAZO

Representado pelo saldo de R\$ 13.527.902 (R\$ 13.964.018 em 2012), referem-se a valores transferidos de Sobras (Perdas) Acumuladas no exercício de 2008, decorrentes de lançamento de contrapartida da provisão para contingências tributárias, conforme disposições previstas na Instrução Normativa nº 20 da DIOPE/ANS de 20 de outubro de 2008. Os respectivos registros são relacionados a PIS, COFINS, IRPJ e CSLL apurados sobre as operações da Federação do período de 2005 a 2007, cujas exigibilidades tributárias eram objeto de contestação judicial de auto de infração lavrado contra a Federação em 2000, sendo os valores envolvidos lançados em atendimento à deliberação de AGE realizada em 19 de dezembro de 2008 e ratificados pela AGO de 27.02.2009, atribuindo a responsabilidade de suas associadas pelo pagamento dos valores relacionados, caso venham a ser exigidos contra a Federação.

Conforme detalhado nas notas explicativas nº 16 e 21, a Federação aderiu ao parcelamento de tributos e contribuições federais e previdenciárias no âmbito da Lei 11.941/09, cujos débitos apresentados até 2010 no subgrupo de “Provisões” foram atualizados e ajustados de acordo com percentuais de redução dos encargos, conforme referida previsão legal e registrados nas respectivas rubricas de “Tributos e Contribuições a Recolher – Parcelamento” após a efetivação do processo de consolidação dos débitos por parte da Receita Federal do Brasil, considerando a opção de liquidação dos valores envolvidos pelo prazo de 180 (cento e oitenta) meses, cujos valores envolvidos encontram-se atualizados pelos encargos incorridos até 31 de dezembro de 2013. Os valores registrados em “Conta com Corrente Cooperadas” estão sendo realizados concomitantemente ao pagamento da parcela correspondente, totalizando em 2013 o montante de R\$ 436.116 lançado a débito de sobras acumuladas.

#### 12. INVESTIMENTOS

	31.12.2012	Adições	31.12.2013
<b>Participações Societárias – Investimentos no País</b>			
Unimed do Brasil	142.814	-	142.814
Unimed Seguradora S/A	1.637.082	323.402	1.960.484
Central Nacional Unimed	3.000	1.341	4.341
Unimed Participações S/C Ltda	5.212.690	1.079.906	6.292.596
Cofesp Corretora de Seguros	59.700	-	59.700
Coop. Cred. Mútuo Prof. Área Saúde Gde. SP	560	180	740
Clube Aliança Unimed Seguros	50.000	-	50.000
( - ) Provisão para Desvalorização de Investimento	(50.000)	-	(50.000)
<b>TOTAL</b>	<b>7.055.846</b>	<b>1.404.830</b>	<b>8.460.676</b>

#### 13. IMOBILIZADO

A movimentação dos itens do imobilizado durante o exercício de 2013 foi a seguinte:

	31.12.2012	Adições	Transf.	Baixas	31.12.2013
<b>Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares</b>	<b>14.397.499</b>	<b>(206.837)</b>	<b>443.002</b>	-	<b>14.633.664</b>
Terrenos	1.104.650	-	-	-	1.104.650
Edificações	15.266.484	29.860	443.002	-	15.739.346
( - ) Depreciação Acumulada	(1.973.635)	(236.697)	-	-	(2.210.332)
<b>Bens Móveis - Não Hospitalares</b>	<b>7.268.368</b>	<b>1.174.607</b>	-	<b>(15.146)</b>	<b>8.427.829</b>
Instalações	1.829.034	106.161	-	-	1.935.195
Veículos	490.819	168.900	-	-	659.719
Móveis e Utensílios	2.588.432	294.494	-	-	2.882.926
Aparelhos e Equipamentos	4.273.840	381.059	-	-	4.654.899
Terminais e Periféricos	8.645.157	2.064.419	-	(22.917)	10.686.659
( - ) Depreciação/Amortização Acumulada	(10.558.914)	(1.840.426)	-	7.771	(12.391.569)
<b>Imóveis em Curso</b>	<b>107.655</b>	<b>335.347</b>	<b>(443.002)</b>	-	-
Construções em Andamento	107.655	335.347	(443.002)	-	-
<b>Outras Imobilizações</b>	<b>649.246</b>	<b>168.995</b>	-	-	<b>818.241</b>
Benefitorias em Imóveis de Terceiros	1.165.171	492.398	-	-	1.657.569
( - ) Amortização Acumulada	(515.925)	(323.403)	-	-	(839.328)
<b>TOTAL IMOBILIZADO LÍQUIDO</b>	<b>22.422.768</b>	<b>1.472.112</b>	-	<b>(15.146)</b>	<b>23.879.734</b>

Consoante às disposições do Pronunciamento Técnico - CPC 27, foram realizados levantamentos da vida útil remanescente para fins de adequação das taxas de depreciação e, teste de Impairment (CPC 01), com vistas a identificar eventual ajuste por desvalorização dos respectivos ativos, procedimentos estes em linha com a Lei 11.638/07, mediante apuração individual realizada por empresa especializada.

A vida útil remanescente, considerando as variáveis de cada item, apresenta em média para cada grupo de ativos, os seguintes períodos (a partir da data da aquisição):

Descrição	Vida Útil	Depreciação Anual
Edificações	60 anos	1,67%
Instalações	10 anos	10,00%
Veículos	10 anos	10,00%
Móveis e Utensílios	12 anos	8,33%
Aparelhos e Equipamentos	12 anos	8,33%
Terminais e Periféricos	3 anos	33,33%

#### 14. INTANGÍVEL

	2012	Adições	2013
Sistemas de Computação	1.877.141	-	1.877.141
Software e Aplicativos	8.481.968	732.242	9.214.210
Outros	19.480	-	19.480
( - ) Amortização Acum. Software e Aplicativos	(4.317.587)	(884.863)	(5.202.450)
( - ) Amortização Acum. Sistemas Computação	(1.888.197)	(6.645)	(1.894.842)
<b>TOTAL INTANGÍVEL LÍQUIDO</b>	<b>4.172.805</b>	<b>(159.266)</b>	<b>4.013.539</b>

#### 15. PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estão representados por:

	2013	2012
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG (a)	3.784.029	-
Provisão de Remissão (b)	771.019	626.873
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS (c)	7.063.619	4.922.875
Provisão Eventos a Liquidar para Outros Prest. Servs. Assist. (d)	62.523.327	47.046.241
Provisão p/ Eventos Ocorridos e Não Avisados (e)	79.157.773	50.229.738
<b>TOTAL</b>	<b>153.299.767</b>	<b>102.825.727</b>

##### a) Provisão de Contraprestação Não Ganha

Corresponde a parcela da contraprestação emitida, referente ao período de risco (competência) ainda não incorrido. O saldo apresentado refere-se a títulos emitidos em Dezembro/2013 que possuem parcela do período de cobertura (vigência de risco) o mês de Janeiro/2014.

##### b) Provisão de Remissão

Provisão constituída no valor de **R\$ 1.425.158** (R\$ 771.019 no Circulante e R\$ 654.139 no Passivo Não Circulante) destinada à garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias referentes à cobertura de assistência à saúde, correspondente ao Plano de Continuidade Assistencial-PCA Federativo. O valor apresentado foi apurado com base em metodologia de cálculo prevista em Nota Técnica Atuarial de Provisões-NTAP aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

**Atuário responsável: Italoema Destro Sanglard – MIBA 2.051.**

##### c) Provisão de Eventos a Liquidar para SUS

Referem-se a lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, correspondentes a cobranças de despesas assistenciais decorrentes de atendimentos dos usuários da Operadora junto ao sistema Único de Saúde. O valor total lançado retrata o valor atualizado com encargos de multa e juros até a data de referência (GRU's), além do valor total dos Avisos de Beneficiários Identificados (ABI) notificados à Operadora e ainda não cobrados pela ANS, multiplicados pelo percentual histórico de cobrança, que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados.

##### d) Provisão de Eventos a Liquidar p/ Outros Prestadores de Serviços Assistenciais

Provisão constituída conforme exigibilidade constante na Resolução Normativa-RN nº 209 de 22.12.2009 expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, destinada a garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos, apurada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pela operadora e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, distribuída da seguinte forma:

	2013	2012
Intercâmbio - Unimeds	53.902.084	43.386.398
Hospitais	1.577.477	2.224.530
Laboratórios	4.959	29.307
Clínicas	236.763	36.007
Outros Serviços	6.802.044	1.369.999
<b>TOTAL</b>	<b>62.523.327</b>	<b>47.046.241</b>

##### e) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados

Provisão totalizando o montante de **R\$ 79.157.773** (R\$ 50.229.738 em 2012) apresentada no Passivo Circulante, constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Resolução Normativa-RN nº 209 de 22/12/2009, considerando as modificações trazidas pela RN nº 274 de 24.10.2011, ambas expedidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, destinada a fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Federação. O saldo apresentado refere-se à totalidade da provisão exigida em dezembro de 2013, calculada com base na média mensal do maior valor entre as contraprestações pecuniárias e os eventos indenizáveis nos últimos 12 (doze) meses, dos contratos na modalidade de preço preestabelecido.

As mencionadas Provisões Técnicas estão sendo lastreadas por aplicações do segmento de renda fixa detalhadas na nota explicativa nº 5, representadas por Certificados de Depósitos Bancários-CDB e quotas de Fundo de Investimentos dedicado ao Setor de Saúde Suplementar.

#### 16. TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER - CIRCULANTE

Estão representados por:

	2013	2012
<b>Tributos e Contribuições a Recolher</b>	<b>2.108.488</b>	<b>1.985.239</b>
CSLL a Recolher	70.288	39.459
Imposto de Renda a Recolher	63.116	60.547
ISSQN a Recolher	52.743	289.650
INSS sobre Folha de Pagamento	900.105	636.394
FGTS a Recolher	295.044	216.938
PIS sobre Faturamento	128.157	131.577
COFINS sobre Faturamento	591.496	607.279
Outras Contribuições a Recolher	7.539	3.395
<b>Retenções de Impostos e Contribuições</b>	<b>1.488.140</b>	<b>1.154.555</b>
Imposto de Renda Retido na Fonte	1.072.896	817.880
ISSQN Retido na Fonte de Terceiros	49.453	70.919
INSS sobre Serviços Prestados	122.728	156.047
PIS/COFINS/CSLL Retido na Fonte	243.063	109.709
<b>Parcelamento de Tributos e Contribuições</b>	<b>3.249.743</b>	<b>2.946.564</b>
COFINS	781.882	737.507
PIS	163.460	154.193
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (PGFN) – Lei 11.941	535.532	505.899
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (RFB) – Lei 11.941	1.258.410	1.188.427
Previdência Social – Lei 11.941	321.266	303.314
Agência Nacional de Saúde Suplementar	189.193	57.224
<b>Total</b>	<b>6.846.371</b>	<b>6.086.358</b>

## 17. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Estão representados por:

		2013		2012	
		Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo
Empréstimo CCB Santander		-	-	499.384	-
Arrendamento Mercantil - Leasing	(a)	588.791	881.538	471.363	370.848
Financiamento - Finame	(b)	158.982	13.222	159.233	171.889
<b>Total</b>		<b>747.773</b>	<b>894.760</b>	<b>1.129.980</b>	<b>542.737</b>

(a) Referem-se a arrendamento financeiro de diversos bens integrados ao Ativo Imobilizado da Federação, com Valor Residual Garantido diluído nas parcelas, conforme detalhados a seguir:

Arrendadora	Descrição do Bem	Valor Total	Início	Término	Encargos	Saldos em 31.12.2013	
						Passivo Circulante	Passivo não Circulante
HP Financial Services S/A	Equipos. Servidores HP	R\$ 172.481	16/06/11	16/05/14	1,1200% a.m.	R\$ 23.956	-
HP Financial Services S/A	Equipos. Servidores HP	R\$ 249.473	28/07/11	28/06/14	1,2800% a.m.	R\$ 41.579	-
HP Financial Services S/A	Máquinas, Licenças e Serviços de Implem. HP	R\$ 440.000	24/05/12	24/04/15	1,0200% a.m.	R\$ 146.666	R\$ 48.889
Santander Mercantil S/A	No-Break para 1º Andar Prédio Tamandaré	R\$ 88.249	16/11/12	24/10/15	0,9640% a.m.	R\$ 24.868	R\$ 20.723
HP Financial Services S/A	Equipamentos para Business Intelligence	R\$ 105.000	17/11/12	24/10/15	0,8600% a.m.	R\$ 35.000	R\$ 29.167
Santander Mercantil S/A	No-Break para Edifício na Av. da Acimação	R\$ 93.630	22/02/13	22/01/15	0,9486% a.m.	R\$ 41.680	R\$ 3.473
HP Financial Services S/A	Substituição dos Equipamentos Storage	R\$ 1.377.024	21/11/13	21/10/17	0,9600% a.m.	R\$ 275.042	R\$ 779.286
<b>TOTAL</b>						<b>588.791</b>	<b>881.538</b>

(b) Corresponde a saldo de contratos de financiamento obtidos mediante abertura de linha crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES/ FINAME através da instituição credora Unibanco - União dos Bancos Brasileiros S/A, destinados a aquisição de No-break no valor de R\$ 224.000 e Gerador pelo valor de R\$ 490.000. Os saldos apresentados em 31.12.2013 correspondem a 13 parcelas e encontram-se atualizados pelos encargos incidentes de 4,50% a.a. apropriados pró-rata/dia.

## 18. DÉBITOS DIVERSOS

Estão correspondidos por:

	2013	2012
<b>Obrigações com Pessoal</b>	<b>4.466.549</b>	<b>3.285.886</b>
Salários a Pagar	1.026	55
Provisão para Férias	3.280.378	2.410.443
Provisão para Encargos Sociais s/Férias	1.175.624	874.942
Outras Obrigações com Pessoal	9.521	446
<b>Fornecedores de Bens e Serviços</b>	<b>9.264.435</b>	<b>7.036.189</b>
<b>Provisão de Juros sobre Capital</b>	<b>-</b>	<b>2.170.750</b>
<b>Depósito Benef. PI. Assist. à Saúde e Terceiros (a)</b>	<b>5.000.646</b>	<b>-</b>
<b>Outras Contas a Pagar</b>	<b>1.827.175</b>	<b>1.930.649</b>
	<b>20.558.805</b>	<b>14.423.474</b>

(a) Corresponde a adiantamento realizado pela Unimed Rio Cooperativa de Trabalho Médico, destinado a fazer frente ao pagamento de rede credenciada em janeiro/2014, por conta de atendimentos a usuários repassados na modalidade de preço pós-estabelecido.

## 19. PROVISÕES – PASSIVO NÃO CIRCULANTE

Composição:

	2013	2012
(a) Provisão para Contingências Cíveis	225.359	35.922
Provisão para Contingências Trabalhistas	1.000	201.000
	<b>226.359</b>	<b>236.922</b>

### (a) Provisão para Contingências Cíveis

Provisão constituída sobre processos cíveis movidos por usuários, por conta de alegada falta de cobertura contratual, para os quais nossos assessores jurídicos consideram como prováveis as possibilidades de perdas nas demandas.

## 20. OUTRAS CONTINGÊNCIAS PASSIVAS

Encontram-se em andamento contra a Federação ações cíveis que visam ao recebimento de indenização por danos morais e materiais, obrigação de fazer, continuidade de prestação de serviços por parte de fornecedor, dentre outros, todas contestadas por nossos assessores jurídicos, que através de parecer emitido acerca das mencionadas contingências, consideram **possíveis** os riscos de perdas por parte da Cooperativa nas respectivas demandas. Os valores iniciais atribuídos às causas, carecem de suporte técnico e não são considerados líquidos e certos, uma vez que pela natureza dos processos, eventuais ônus à Federação nos processos, caso aplicável, somente serão mensurados pelo juízo em caso de sentenças desfavoráveis e definitivas contra a Cooperativa, situação esta considerada de baixo risco no momento.



Ainda conforme nossos assessores jurídicos, a grande maioria das ações judiciais, 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, de tal forma que a sentença final, em sendo desfavorável, apenas ratificará a determinação, sem acarretar maiores desdobramentos financeiros à Federação, mesmo aquelas que acumulam pedidos de ressarcimento de danos, razões pelas quais classificam como possíveis os riscos da Federação nas respectivas demandas.

Em face da opinião de nossos assessores jurídicos, a complexidade e expectativa de longo prazo para discussão dos assuntos mencionados, a Administração da Federação decidiu no momento por não constituir provisão, além das já existentes, para fazer frente aos processos correspondentes.

## 21. TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER – PASSIVO NÃO CIRCULANTE

Estão representados por:

	2013	2012
<b>Parcelamento de Tributos e Contribuições</b>		
COFINS	76.594	809.736
PIS	13.622	167.042
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (PGFN) – Lei 11.941	5.176.813	5.396.251
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (RFB) – Lei 11.941	12.269.493	12.775.591
Previdência Social – Lei 11.941	3.159.116	3.285.902
Agência Nacional de Saúde Suplementar	587.837	202.159
<b>Total</b>	<b>21.283.475</b>	<b>22.636.681</b>

## 22. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O capital, totalmente integralizado, é composto de 37.069.408 quotas-partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma. O quadro de associadas da Federação em 31/12/2013 contempla o total de 79 Cooperativas (Federações Intrafederativas e Singulares).

Sobre o capital social integralizado poderão ser pagos juros remuneratórios de até 6% a.a., quando apuradas sobras no final do exercício, conforme deliberação de Assembléia Geral Ordinária.

De acordo com o Estatuto Social e as disposições contidas na Lei 5.764/71, das sobras brutas apuradas, são previstas as seguintes destinações:

- 5% para o **FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social** - destinado a promover os serviços assistenciais da Federação, nos seus aspectos técnicos, educacionais e sociais, desde que direta ou indiretamente ligados às finalidades da sociedade, podendo ser estendido aos cooperados das singulares, seus dependentes e aos empregados da cooperativa. O saldo em 31 de dezembro de 2013 perfaz o montante de **R\$ 188.810** (Cento e oitenta e oito mil, oitocentos e dez reais).
- 10% para o **Fundo de Reserva** - destinados a reparar eventuais perdas. O saldo acumulado em 31 de dezembro de 2013 perfaz o montante de **R\$ 18.916.520** (Dezoito milhões, novecentos e dezesseis mil, quinhentos e vinte reais).

## Outros Fundos e Reservas

**FANAE - Fundo de Apoio ao Núcleo de Ações Estratégicas**, constituído em 2003 por deliberação de Assembleia Geral Extraordinária, mediante transferência de 2/3 da contribuição social mensal cobrada das Unimeds federadas, tendo por objetivo custear as despesas e as ações do Núcleo de Assuntos Estratégicos. O saldo em 31 de dezembro de 2013 perfaz o montante de **R\$ 4.966.188** (Quatro milhões, novecentos e sessenta e seis mil, cento e oitenta e oito reais).

**Fundo para Contingências Assistenciais**, constituído por deliberação da Assembleia Geral Ordinária de 20.02.2013 mediante transferência dos juros sobre o capital e das sobras líquidas do exercício de 2012, totalizando o montante de R\$ 7.602.698, destinado a fazer frente à cobertura de custos assistenciais (cauda) de contratos relevantes caso viessem a ser rescindidos no curso do exercício de 2013. No referido exercício foi utilizado o total de R\$ 4.132.292, perfazendo o saldo remanescente de R\$ 3.470.406 (Três milhões, quatrocentos e setenta mil, quatrocentos e seis reais), o qual foi integralmente transferido ao final do exercício para o Fundo de Reserva, conforme estabelecido pela A.G.O. de sua constituição.

## RESULTADO

No exercício de 2013 foram apuradas sobras de R\$ 3.776.193, que após destinações dos fundos obrigatórios e juros remuneratórios de capital, perfazem nas sobras líquidas à disposição da Assembléia Geral Ordinária no montante de **R\$ 2.773.648** (Dois milhões, setecentos e setenta e três mil, seiscentos e quarenta e oito reais).

## 23. COBERTURA DE SEGURO

São mantidos seguros para bens da empresa (edificações, veículos e equipamentos), sendo a cobertura contratada considerada suficiente pela Administração para cobrir eventuais sinistros.

## 24. PARTES RELACIONADAS

De acordo com modelo jurídico próprio estabelecido pela Lei Cooperativista nº 5.764/71, a Federação Estadual das Cooperativas Médicas 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).

Dr. Luiz Roberto Dib Mathias Duarte  
Diretor Presidente

Paulo Rogério de Azevedo  
Contador CRC SP 192653/O-5

## MOORE STEPHENS

## MOORE STEPHENS

RTA-231-2014

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

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

**Balço Social anual, segundo padrão do Instituto Brasileiro de Análises Sócio-Econômicas (IBASE) em 31 de dezembro de 2013 e o Relatório dos Auditores Independentes**

#### Conteúdo

Relatório de asseguaração limitada dos Auditores Independentes sobre as informações contidas no Balço Social 2013.....	2
Balço Social Anual .....	5

## Relatório de asseguarção limitada dos Auditores Independentes sobre as informações contidas no Balanço Social 2013

Moore Stephens Prisma  
Auditores e Consultores

Av. Presidente Vargas, 2001 - Conj. 136  
Ribeirão Preto - SP - 14020-260

Tel 55 (16) 3019-7900

[msrp@msbrasil.com.br](mailto:msrp@msbrasil.com.br) | [www.msbrasil.com.br](http://www.msbrasil.com.br)

As Associadas e Diretores da  
**Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas**  
São Paulo SP

### Introdução

Fomos contratados pela Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (“Federação”), para realizar um trabalho independente de asseguarção limitada sobre a compilação das informações contidas no relatório Balanço Social de 2013 da Federação, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

### Escopo e objeto

Nosso trabalho de asseguarção limitada abordou as seguintes informações compiladas no Balanço Social de 2013 da Federação: (a) identificação da Federação; (b) indicadores de corpo funcional; (c) indicadores de organização e gestão; (d) indicadores econômicos (apresentados em reais); (e) indicadores sociais internos; (f) indicadores sociais externos (montante dos investimentos aplicados na comunidade, apresentados em reais); (g) outras informações específicas da Federação; e, (h) demonstração do valor adicionado.

Nossas responsabilidades abrangem unicamente as informações compiladas no Balanço Social de 2013, conforme identificadas acima, de responsabilidade da Administração da Federação.

### Responsabilidade da Administração sobre o Balanço Social de 2013

A Administração da Federação é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações contidas no Balanço Social de 2013 de acordo com critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a formar uma conclusão independente, com base em nossos procedimentos de asseguarção limitada, sobre o fato de algum assunto ter vindo à nossa atenção que poderia indicar que as informações sociais identificadas e constantes do relatório Balanço Social de 2013 não estariam apresentadas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com os critérios de relatório.

Nossos procedimentos foram planejados e executados de acordo com as normas brasileiras e internacionais de asseguarção (NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão e ISAE 3000 – *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*) e de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade. Essas normas exigem o cumprimento de requisitos éticos e o planejamento e a execução do trabalho de asseguarção para obter asseguarção limitada das informações sociais identificadas.

### Resumo do trabalho executado

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000, consiste, principalmente, em indagações à administração e outros profissionais da Federação envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações contidas no Balanço Social de 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações contidas no Balanço Social de 2013 da Federação e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam: (a) o planejamento do trabalho, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações contidas no Balanço Social de 2013; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações contidas no Balanço Social de 2013; e, (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a verificação quanto à aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do Balanço Social definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE), aplicáveis na elaboração das informações contida no Balanço Social de 2013 da Federação.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social de 2013 da Federação. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações contidas no Balanço Social de 2013 da Federação. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados.

Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos nenhum procedimento com respeito a dados informados em períodos de relatórios anteriores nem a projeções e metas futuras. Não realizamos nenhum procedimento fora do escopo acordado e, portanto, restringimos nossa conclusão à informações apresentadas no Balanço Social de 2013 da Federação, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

#### Conclusão de asseguarção limitada

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações contidas no Balanço Social de 2013 da Federação não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com aos critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social.

Ribeirão Preto SP, 7 de maio de 2014.

**Moore Stephens Prisma Auditores Independentes**  
CRC 2SP017256/Q-3

**Ricardo Aurélio Rissi**  
Contador CRC 1SP137183/O-8

As firmas-membro da Moore Stephens no Brasil, cada qual constituindo uma pessoa jurídica independente, são associadas à Moore Stephens International Limited (MSIL), uma rede mundial de empresas de auditoria, consultoria e contabilidade. A MSIL e suas firmas-membro, presentes nas principais cidades do mundo, são entidades legalmente distintas e independentes entre si.



## Balanço Social Anual das Cooperativas / 2013

### 1- Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 CNPJ: 43643139000166  
 Tempo de existencia: 42 anos  
 Responsável pelo preenchimento: Paulo Rogério de Azevedo

Ramo de atividade:  Saúde

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2013			2012		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	0	636	636	0	463	463
Nº de admissões durante o período	0	282	282	0	117	117
Nº de saídas e demissões durante o período	0	109	109	0	61	61
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	15	-	-	12	-
...de 18 a 35 anos	-	397	-	-	277	-
...de 36 a 60 anos	-	222	-	-	173	-
...Maiores de 61anos	-	2	-	-	1	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	57	-	-	46	-
Nº de pessoas com funções administrativas	0	636	636	0	463	463
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	0	0	-	0
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
...Ensino fundamental	-	3	-	-	2	-
...Ensino médio	-	176	-	-	122	-
...Ensino Técnico	-	0	-	-	0	-
...Ensino superior	-	360	-	-	263	-
...:Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	89	-	-	68	-
...:Pós-graduação Stricto sensu(mestrado,doutorado)	-	8	-	-	8	-
...:Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
...:Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	0	407	407	0	283	283
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	48,00%	-	-	43,00%	-
Remuneração média das mulheres	-	3.364,87	-	-	3.459,29	-
Remuneração média dos homens	-	3.915,05	-	-	3.798,76	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	131	131	0	90	90
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	7,00%	-	-	8,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	2.489,76	-	-	2.384,29	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	0,00	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	3.849,25	-	-	3.885,22	-
Nº de pessoas com deficiência/redução mobilidade	0	12	12	0	13	13

3 - Indicadores de organização e gestão	2013	2012
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,00	0,00
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,00	0,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	23.391,49	21.861,21
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	503,18	467,41
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembléias realizadas	4	1
% Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	69,61%	65,82%
Decisões submetidas à assembléia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade

Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	0	0
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos/Financieiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos/Financieiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred
Número total de acidentes de trabalho	4	2
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma consultar os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores(as)
<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Ingressos e receitas brutas	1.016.059.525,98	784.247.397,06
Ingressos Repassados	173.266.689,35	150.082.828,60
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	8.015.142,76	5.557.616,11
Total das dívidas em 31/12	218.074.999,81	150.296.170,59
Patrimônio da cooperativa	281.989.573,39	211.299.572,36
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	13.379.580,23	9.987.310,30
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	0,00	0,00
IR retido sobre produção cooperados	0,00	0,00
INSS retido sobre produção cooperados	0,00	0,00
Folha de pagamento/salários e encargos	41.337.612,93	30.527.347,53
Valor de capital para ingresso na cooperativa	30.000,00	30.000,00
Sobras ou perdas do exercício	3.209.764,02	6.197.288,59
Fundos	566.428,95	1.476.712,76

5 - Indicadores sociais internos	2013		2012	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	4.050.145,59	0,00	2.837.539,46
Saúde	0,00	1.462.211,06	0,00	899.918,19
Transporte	0,00	696.162,62	0,00	442.104,76
Segurança no trabalho	0,00	6.060,91	0,00	68.150,55
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	47.249,64	0,00	43.312,17
- n° de beneficiários(as)	0	311	0	280
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	6.470,82	0,00	9.062,29
- n° de beneficiários(as)	0	2	0	5
Capacitação profissional	127.601,39	18.179,49	115.271,61	40.157,78
- n° de beneficiários(as)	6	636	6	463
Capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	2.719,14
- n° de beneficiários(as)	0	0	0	182
Estagiários	-	52.750,74	-	75.625,46
- n° de estagiários em 31/12	-	4	-	5
- n° de estagiários efetivados no período	-	1	-	3
Jovem aprendiz	-	113.226,00	-	101.868,00
- n° de aprendizes em 31/12	-	17	-	12
Creche ou auxílio creche	0,00	46.644,40	0,00	31.238,00
Ações ambientais relativas a produção/operação	0,00	0,00	0,00	0,00
Seguro de vida	0,00	722.700,11	0,00	534.360,73
Previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00
Participações nos resultados	0,00	414.251,89	0,00	467.786,58
Bonificações	0,00	1.349.768,86	0,00	548.555,85
Outros cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total beneficiários</b>	<b>6</b>	<b>949</b>	<b>6</b>	<b>930</b>
<b>Total dos investimentos sociais internos</b>	<b>127.601,39</b>	<b>8.985.822,13</b>	<b>115.271,61</b>	<b>6.102.396,96</b>
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2013	2012		
Compras de outras cooperativas	149.702,28	123.530,93		
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-	-		
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	28.186,13	23.963,50		
Investimentos em Saúde	0,00	0,00		
- n° de pessoas beneficiadas	0	0		
- n° de entidades beneficiadas	0	0		
Investimentos em programas de alimentação	0,00	0,00		
- n° de pessoas beneficiadas	0	0		
- n° de entidades beneficiadas	0	0		
Investimentos em educação/alfabetização	0,00	0,00		
- n° de pessoas beneficiadas	0	0		
- n° de entidades beneficiadas	0	0		
Investimentos em capacitação profissional	115.324,39	90.482,36		
- n° de pessoas beneficiadas	2724	5956		
- n° de entidades beneficiadas	79	79		
Investimentos em esportes	0,00	0,00		
- n° de pessoas beneficiadas	0	0		
- n° de entidades beneficiadas	0	0		
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00		
- n° de pessoas beneficiadas	0	0		
- n° de entidades beneficiadas	0	0		
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	0,00	0,00		
- n° de pessoas beneficiadas	0	0		
- n° de entidades beneficiadas	0	0		
Outros	138.024,50	196.390,51		
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	<b>2724</b>	<b>5956</b>		
<b>Total entidades beneficiadas</b>	<b>79</b>	<b>79</b>		
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>431.237,30</b>	<b>434.367,30</b>		

7 - Outras Informações	2013	2012
A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	742.049.406,75	18.906.396,12
Venda a outras cooperativas	15.035.662,51	5.613.299,14
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	1093	812
b) Na ANS	1118	595
c) No Procon	173	110
d) Na justiça	858	692
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	1093	812
b) Na ANS	700	62
c) No procon	60	94
d) Na justiça	171	112
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	8.583.467,99	1.882.915,82
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	0	0
b) Processos julgados improcedentes	0	4
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	990.100,66	0,00
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	77.117.741,02	63.628.250,91
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	28,91 %	26,19 %
b) Cooperados	0,00 %	0,00 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	63,72 %	55,96 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,91 %	1,69 %
e) Sociedade	0,56 %	0,68 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	3,41 %
g) Constituição de reservas e fundos	0,73 %	2,32 %
h) À disposição da AGO	4,16 %	9,74 %

Diretor Presidente

Contador - CRC

## Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO

(A) Geração da riqueza	2013	2012
a) Ingressos e receitas	1.016.059.525,98	784.247.397,06
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	928.290.862,21	729.649.120,97
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	90.820.415,84	54.822.712,08
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-3.051.752,07	-224.435,99
b) Variação das provisões técnicas	136.263,80	533.402,02
b 1) Provisão de remissão	136.263,80	533.402,02
b 2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	1.015.923.262,18	783.713.995,04
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	869.113.815,52	671.504.526,18
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	768.385.193,32	613.186.440,46
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	28.928.035,25	15.059.030,79
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	71.800.586,95	43.259.054,93
e) Insumos adquiridos de terceiros	76.363.952,45	52.381.566,08
e 1) Despesas de comercialização	37.485.004,85	26.408.538,96
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	18.192.726,72	10.051.799,11
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	18.923.688,07	14.140.393,89
e 5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e 6) Despesas Financeiras	1.757.852,52	1.773.124,32
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	4.680,29	7.709,80
f) Valor adicionado bruto	70.445.494,21	59.827.902,78
g) Depreciação, Amortização	3.290.620,61	3.611.790,25
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	67.154.873,60	56.216.112,53
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	9.962.867,42	7.412.138,38
i 1) Receitas financeiras	8.732.539,41	6.157.288,21
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i 3) Outras	1.230.328,01	1.254.850,17
<b>(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)</b>	<b>77.117.741,02</b>	<b>63.628.250,91</b>

(B) Distribuição da riqueza	2013	2012
a) Remuneração do trabalho	49.140.166,61	35.604.039,53
a 1) Cooperados	0,00	0,00
a 1 . 1) Produção (consultas e honorários)	0,00	0,00
a 1 . 2) Benefícios	0,00	0,00
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	49.140.166,61	35.604.039,53
a 2 . 1) Salários, 13º, Férias, etc	38.898.752,48	28.736.737,88
a 2 . 2) Benefícios	6.038.532,93	4.060.349,57
a 2 . 3) F.G.T.S	2.438.860,45	1.790.609,65
a 2 . 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	1.764.020,75	1.016.342,43
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	22.298.488,16	16.666.738,37
b 1) Federais	9.593.861,65	7.030.928,93
b 1 . 1) Previdência Social e Outros	8.918.907,93	6.679.428,07
b 2) Estaduais	150.487,35	131.181,22
b 3) Municipais	3.635.231,23	2.825.200,15
c) Contribuições para a sociedade	431.237,30	434.367,30
d) Remuneração de capitais de terceiros	1.471.655,98	1.078.354,00
d 1) Juros	38.370,27	355.173,55
b 2) Aluguéis	1.433.285,71	723.180,45
b 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	3.776.192,97	9.844.751,71
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	2.170.750,36
e 2) Constituição de reservas e fundos	566.428,95	1.476.712,76
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	3.209.764,02	6.197.288,59
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>77.117.741,02</b>	<b>63.628.250,91</b>

### Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional

0

### Notas Explicativas - Indicadores Organização e Gestão

0

### Notas Explicativas - Indicadores Econômicos

0

### Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos

1) Indicadores Sociais Internos - Cooperados - Capacitação Profissional - Foi informado o total de investimentos de capacitação profissional voltados à Diretoria da Fesp.  
2) Indicadores Sociais Internos - Empregados - Seguro de Vida - Foi informado, além do seguro dos funcionários, o valor referente ao seguro dos Diretores e Conselheiros da Fesp.  
3) Nos investimentos relativos a cursos e seminários, estão incluídas as despesas incorridas com hospedagem e deslocamento nos eventos ocorridos (quando aplicáveis).  
4) Em 2.012, a Fesp conquistou uma importante parceria junto ao Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), realizando diversos cursos internos e também junto às Federações Intrafederativas e Singulares, através da qual bem obtendo recuperação de boa parte dos valores investidos junto a referida entidade. Em decorrência desta parceria, no campo "Capacitação em Gestão Cooperativa-Funcionários" tivemos em 2.013 um total de 134 beneficiários com as ações realizadas, com 100% dos investimentos ressarcidos pelo Sescop.

### Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos

Indicadores Sociais Externos -

4) Em 2.012, a Fesp conquistou uma importante parceria junto ao Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), realizando diversos cursos internos e também junto às Federações Intrafederativas e Singulares, através da qual bem obtendo recuperação de boa parte dos valores investidos junto a referida entidade.  
5) Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos: Investimentos referentes ao projeto recicla lâmpada, que consiste na descontaminação e reciclagem dos materiais que compõem as lâmpadas de mercúrio, que são captadas pela Fesp e encaminhadas para o descarte adequado.  
6) Investimentos em capacitação profissional - externos - O número de pessoas beneficiadas com as diversas ações realizadas neste ano foram bem menores do que no ano anterior, e o valor dos investimentos recuperados junto ao Sescop foram maiores em 2.013.  
7) Outros - externos - Foram realizadas as seguintes contribuições neste ano: Associação Mulher Unimed (R\$ 95.476,76) Entidade que tem por objetivo integrar a comunidade do Sistema Unimed nas ações de responsabilidade socioambiental, além de atuar como agentes de transformação social, principalmente em benefício das pessoas cegas ou com baixa visão, a partir do Programa Vida Iluminada; Instituto Ethos ( R\$ 5.760,00 ) - Entidade criada para promover o desenvolvimento sustentável das empresas, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa; Fundação Unimed ( R\$ 36.787,74 ) - Entidade que tem projetos voltados a difusão da saúde, educação, cidadania e cooperativismo em todo país).

### Notas Explicativas - Outras Informações

8) Vendas a outras cooperativas - Elevação do faturamento com órteses e próteses em decorrência do aumento da adesão de Filadas ao Núcleo de Órteses, Próteses e materiais Especiais da Fesp, favorecendo resultados econômicos expressivos na redução dos custos obtidos nas negociações.  
9) Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas - À partir de 2.013, o Intercâmbio das Unimed na cidade de São Paulo passou a ser realizado pela Fesp, visando melhorias no atendimento médico-hospitalar da Capital Paulista.  
10) Outras Informações - Número Total de Reclamações e Críticas de Consumidores na Cooperativa - Não possuímos atualmente a segregação dos eventos entre críticas, reclamações, elogios e sugestões.  
11) Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas - No exercício de 2.012, foi informado equivocadamente o valor de R\$ 18.906.396,12, por entendimento que o item se referia as despesas do intercâmbio eventual prestado para outras operadoras, quando o correto seria as despesas com intercâmbio prestados por outras operadoras a usuários da Federação, ora que regularizamos, no valor total de R\$ 615.828.828,53. Assim sendo, a variação observada em 2.013 em relação ao ano anterior decorre do incremento da carteira de usuários.

## Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado

12) Ingressos e Receitas - a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - reversão/constituição = A variação apresentada justifica-se pela elevação na constituição de provisão por conta da inadimplência (exercício 2013). Neste caso, deve ser levado também em consideração o aumento no volume de faturamento no exercício de 2.013.

13) Variação das provisões técnicas - b) Provisão de Remissão - Houve uma diminuição na provisão em relação ao ano anterior, pois os novos contratos não estão mais sendo negociados com cláusulas remissivas.

14) Eventos, dispêndios e despesas operacionais - d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados: Elevação na constituição da referida provisão, decorrente de novos contratos com preços pré-estabelecidos firmados pela Fesp neste ano, além de uma expressiva elevação nos custos assistenciais (Item D1 - Geração de Riqueza), itens estes que influenciam significativamente no cálculo da provisão.

15) A partir de 2.013, o Intercâmbio das Unimed's na cidade de São Paulo passou a ser realizado pela Fesp, visando melhorias no atendimento médico-hospitalar da Capital Paulista. Com isso, houve necessidade de aumento na estrutura operacional da Fesp, elevando-se as despesas administrativas deste período.

16) Distribuição da Riqueza - Remuneração de capitais de terceiros - d1) Juros - Diminuição de juros decorrente de liquidação de linhas de crédito CCB, que eram obtidas junto a instituições financeiras e destinadas às Singulares e Federações filiadas a Fesp.

17) Distribuição da Riqueza - Remuneração de capitais de terceiros - d2) Aluguéis - Elevação decorrente de aluguel de outro imóvel, para atender a necessidade de aumento da demanda de espaço na instituição, em face do aumento significativo das operações.

18) Distribuição da Riqueza - Remuneração de capitais próprios: e1) Juros sobre capital próprio - Em razão das alterações ocorridas no Estatuto Social da Fesp no sentido da remuneração ao capital social ser de até 6% ao ano, foi definido pelo Conselho de Administração da Fesp pela não remuneração do capital social no exercício de 2.013.

### Diretoria Executiva

(Gestão 2010-2014)	(Gestão 2014-2018)
<b>Diretor-Presidente</b> Dr. Luiz Roberto Dib Mathias Duarte	<b>Diretor Presidente</b> Dr. José Martiniano Grillo Neto
<b>Diretor-Superintendente</b> Dr. Waldemar D'Ambrósio Filho	<b>Diretor Superintendente</b> Dr. Omar Abujamra Junior
<b>Diretor Financeiro</b> Dr. José Marcondes Netto	<b>Diretor Financeiro</b> Dr. Reinaldo Antonio Monteiro Barbosa
<b>Diretor de Mercado</b> Dr. Edmilson Rocha de Souza	<b>Diretor de Mercado</b> Dr. Antonio Luiz Chaguri
<b>Diretor de Gestão Operacional</b> Dr. Ciro da Silva Monteiro	<b>Diretor de Gestão Operacional</b> Dr. Elias Antonio Neto
<b>Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional</b> Dr. Péricles Taqueshi Otani	<b>Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional</b> Dr. Marcos de Almeida Cunha

### Coordenação do projeto

Dr. Marcos de Almeida Cunha e Dr. Péricles Taqueshi Otani

### Gerente do projeto

Karen Midori Takarabe Aoki

### Coordenação técnica do projeto

Amanda Rodrigues de Carvalho e Daniel do Vale Lobo Bechara

### Equipe do projeto

Adriana de Aguiar, Aline Cristina Caldas Fernandes, Ana Karina Stefanosky, Arthur Nascimento da Silva, Carla Prandini, Cleunice Brito Petniunas, Daniel Aparecido Melo da Silva, Diogo Patricio Macea, Fabio Daumichen, Gabriela Gonçalves Ribeiro, Josefa Anunciata Batista, Julio Cesar de Almeida, Katia Regina Rosa Gomes, Lilian Cristina Andrade Silva, Lucas Pupin, Luciana Jose Kistemann, Marcelo Vasconcelos de Lira, Maria Aparecida Figueiredo, Maria Manuela Mazzini, Monica Benelli Riscalla, Monica Christina Souza Carvalho, Monica Priscila Ribeiro, Ronaldo Jorge Nazar, Shaiane Regina de Oliveira, Sidney Kioshi Kamicado, Simone Christina Carvalho Vitral, Suellen Máximo Ribeiro, Tatiana Micheli Sudani, Teresa Cristina Laurito Rocco, Victor Cruz e Willian Rodrigues.

**Consultoria de sustentabilidade:** Lanakaná Princípios Sustentáveis

**Elaboração técnica e redação:** Ricardo Ferreira

**Projeto gráfico e edição de arte:** Fernando Guimarães

**Materiais de consulta:** Relatório de Gestão - Fesp 2012; Selo Unimed de Responsabilidade Social - 2012; Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) II e outras publicações institucionais. (CONFIRMAR COM O RICARDO)

Dúvidas, comentários e sugestões poderão ser encaminhados para a área de Sustentabilidade por meio do e-mail sustentabilidade@unimedfesp.coop.br.



**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



ANS Nº 319996



**Federação das Unimed 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)