

INTERCOOPERAÇÃO
Relatório de
Gestão 2009

Unimed 
Fesp

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.

INTERCOOPERAÇÃO

Relatório de Gestão 2009

Sumário

06 - PALAVRA DO PRESIDENTE

- 08 - Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)
- 10 - Principais Fatos

14 - MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

- 24 - Twitter - A Federação do Estado de São Paulo em 140 caracteres

26 - POLÍTICA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

- 28 - Princípios de Gestão
- 30 - Ambiente Regulatório
- 32 - Código de Ética e Auditoria Independente
- 34 - Gestão de Riscos
- 36 - Conselho de Administração
- 38 - Responsabilidade Socioambiental

40 - INTERCOOPERAÇÃO COM O PODER PÚBLICO

- 42 - Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE)

44 - INTERCOOPERAÇÃO COM AS COOPERATIVAS

- 46 - Custos Assistenciais
- 48 - Desenvolvimento Humano
- 50 - Contabilidade
- 52 - Jurídico
- 54 - Núcleo de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses (OPMES)
- 56 - Marketing
- 58 - Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO)
- 60 - Núcleo de Recursos Próprios
- 62 - Serviços e Suprimentos
- 64 - Tecnologia da Informação

66 - INTERCOOPERAÇÃO COM O MERCADO

- 68 - Comercial
- 70 - Relações Empresariais e Cadastro

72 - INTERCOOPERAÇÃO COM O PÚBLICO INTERNO

- 74 - Cultura Organizacional
- 76 - Gestão de Pessoas
- 78 - Gestão Executiva

80 - INTERCOOPERAÇÃO COM A SOCIEDADE

- 82 - Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp)
- 84 - Núcleo de Atenção à Saúde (NAS)
- 86 - Portal Unimeds
- 88 - Responsabilidade Socioambiental
- 90 - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria

92 - DESEMPENHO FINANCEIRO

- 94 - Investimento
- 96 - Investimento Humano

98 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

121 - ORGANOGRAMA

122 - DADOS CADASTRAIS

123 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

124 - EXPEDIENTE

Palavra do Presidente

Fazendo do Cooperativismo a Força do Sistema

Finalizamos o ano de 2009 com grande entusiasmo pelo sucesso que alcançamos ao nos aproximar das 500 mil vidas atendidas. Afinal, mais uma vez conquistamos resultados superlativos e continuamos a colher os frutos do nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e com nosso futuro comum. Comemoramos ainda a conclusão do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), responsável por preparar a Fesp no seu desenvolvimento orgânico e estrutural, suportando cada vez mais o aumento da demanda e ainda ofertando às Singulares e Intrafederativas do Estado apoio estratégico e operacional.

Para dar respaldo a esse movimento de expansão, promovemos uma relevante mudança organizacional. Nesse sentido, foram criadas novas estruturas corporativas e reforçadas as já existentes, de forma a dar eficiência e velocidade maiores à ampliação das operações. Também evoluímos nos processos de governança corporativa e promoção da responsabilidade socioambiental.

Esse crescimento é importante também na medida em que consolida a posição da Fesp como uma grande interlocutora das

questões políticas do Sistema Unimed. Pela força e abrangência, sua participação nas discussões com os poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Regulatório tem tido grande impacto.

Além das nossas lutas com as novas obrigadoriedades da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que a cada dia nos impõe a ampliação do Rol de Procedimentos, ao mesmo tempo em que engessa os nossos contratos e reposições financeiras, a judicialização da medicina é um tema que se coloca como grande preocupação hoje para todo o setor de Saúde Suplementar.

Por isso, a Fesp estabeleceu um processo de transparência com o Judiciário, promovendo anualmente o Jusmed, evento que reúne Sistema Unimed, juízes e desembargadores, para esclarecimento das questões médicas, no intuito de minimizar a prática da judicialização da medicina. Essa aproximação acabou promovendo o conceito de câmara técnica para o auxílio do entendimento e correta avaliação de cada caso, apoiando os critérios de julgamento dos processos, por meio da Medicina Baseada em Evidências, sempre pautados na ética e na prática da melhor medicina.

“Permanecemos incansáveis na luta pela consolidação do modelo cooperativista como nosso grande trunfo e diferencial no mercado”

Tantos resultados positivos, conquistados em meio à crise, nos deixam um desafio ainda maior em 2010, de manter o nível de crescimento e aprimorar nossos serviços. Não esquecendo, ainda, da consolidação do mercado, diante da acirrada concorrência, ampliando presença nacional das principais empresas e nos obrigando a melhorar cada dia mais.

Sabemos que o Sistema Unimed é forte o bastante para enfrentar os novos desafios, mas a grandiosidade dele não pode desviar nossa atenção na busca contínua por uma medicina melhor; um atendimento diferenciado ao cliente; um ambiente de trabalho motivador; uma gestão compartilhada e democrática, coerente com nossos valores e gerando resultados positivos e saudáveis.

Nossa estratégia está fundamentada na crença de que a Unimed pode ser uma importante promotora de transformação social e contribuir para a criação de uma sociedade mais justa e igualitária, a partir da promoção da saúde e qualidade de vida, da democracia e da atuação responsável. Permanecemos incansáveis na luta pela consolidação do modelo cooperativista como nosso grande trunfo e diferencial no mercado. O desafio permanente é alinhar esses princípios às nossas práticas. Sabemos que outro grande obstáculo será enfrentar as transformações e os problemas trazidos pelo crescimento acelerado da empresa, porém os consistentes resultados que apresentamos reforçam nossa visão otimista do futuro.

Dr. Humberto Jorge Isaac
Diretor-Presidente



Planejamento estratégico: ferramenta para crescer

Logo ao assumir a gestão, para o período de 2006 a 2010, a diretoria da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) organizou um grande encontro com o intuito de desenhar, junto com todas as Unimeds do Estado, um planejamento estratégico que contemplasse os anseios da maioria.

Foi por meio do seminário Caminhos – Oficina de Pensamento, realizado em maio de 2006, do qual puderam participar pelo menos dois dirigentes de cada Singular e Federação Intrafederativa, que se traçaram as diretrizes de atuação para as Unimeds do Estado de São Paulo de modo a prepará-las para enfrentar os desafios da atualidade.

Elaborado, discutido e aprovado coletivamente, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) foi construído com o objetivo de direcionar os esforços da Fesp e das Unimeds do Estado para um crescimento ordenado. O PDI contemplou cinco aspectos, que foram chamados de dimensões: governança corporativa; economia corporativa; controle corporativo; mercado corporativo; e educação corporativa.

Hoje é possível afirmar que em torno de 80% do nosso PDI foi concluído. Ao estabelecer indicadores, pudemos, por exemplo, implementar na Fesp a avaliação por desempenho dos funcionários, privilegiando o modelo da meritocracia.

A evolução do Plano pode ser acompanhada por uma ferramenta de gestão e controle, o sistema Cockpit, que eleva o patamar de exigência e aferição das atividades planejadas.

Com isso, a Fesp registrou um crescimento importante, amparado principalmente pela regionalização da área comercial, que concentra os contratos fechados pela Fesp em parceria com as Unimeds do Estado ou com as federações regionais. Esse era um projeto antigo que se tornou uma realidade, ampliando a área de abrangência e de atendimento desses contratos e, dessa forma, cumprindo com o principal objetivo da cooperativa, que é gerar trabalho para o médico cooperado, que está em todas as cidades do Estado.

Em relação à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), fez-se um grande esforço para a adequação às novas regras dando suporte ao atendimento. Assim foi possível auxiliar as Unimeds na adequação operacional, nas novas especificações financeiras no campo jurídico, no atendimento ao cliente e na disponibilização de dados e informações.

Criamos uma Central de Compras regional, um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que suporta 1 milhão de clientes, um Portal que presta serviços a todas as Uni-

meds e uma padronização na política social e de recursos humanos.

Enfim, estruturamos um trabalho no qual a Fesp ampliou o seu papel de provedora de serviços, diluindo custos e padronizando o que entendemos como a melhor solução para o bom atendimento ao cliente.

Nesse período, a Fesp teve ainda uma comunicação muito próxima com o presidente e os diretores da ANS, defendendo nossos interesses, propondo soluções e levando as dificuldades das Unimeds que representa.

Enfim, durante estes quatro anos, a Fesp foi elevada a um novo patamar institucional, com crescimento bastante expressivo em número de vidas atendidas, em pessoas em seu quadro funcional, na qualidade do atendimento dos diferentes públicos, interno e externo.

Esta gestão privilegiou a democracia e a intercooperação, fundamentais para reforçar suas crenças. A Fesp ao manter-se coesa garantiu uma abrangência maior de suas ações. Em 2010 será o momento de fazer a revisão desse plano, em relação ao que pretendemos para a Fesp e para o Cooperativismo Médico no Estado de São Paulo nos próximos anos.



Principais Fatos

RESULTADOS POSITIVOS

- O crescimento da base de clientes, principal objetivo da Fesp, foi recorde em 2009. O aumento foi de 21% em relação ao ano anterior, chegando ao total de 469.483 vidas.
- Esse aumento foi baseado na boa aceitação do serviço e também na adoção de uma postura mais pró-ativa do departamento comercial, que conquistou importantes contratos regionais, integrando diversas Unimed, como o caso da Nestlé.
- Registrou-se crescimento de 20% dos recebimentos apurados em 2009, comparado ao ano anterior, resultando em R\$ 531 milhões, contra os R\$ 444 milhões.
- O número de funcionários aumentou em 29%, passando para 423, a fim de dar suporte ao forte crescimento da empresa.

PROJETOS E INVESTIMENTOS

- Foi criada a área de Relacionamento com Unimed. Seus profissionais buscam a integração total entre a Fesp e suas associadas, por meio do conhecimento e visitas às Unimed do Estado e do Brasil. O objetivo é dinamizar todas as questões operacionais,

racionalizando custos e melhorando a qualidade do atendimento ao cliente em Intercâmbio.

- Editou-se o Catálogo de Recursos Próprios das Unimed do Estado de São Paulo/2009, mapa de referência sobre os hospitais, pronto atendimentos, centros de diagnósticos, laboratórios, farmácias e óticas da Unimed. Além disso, prosseguem as ações de incentivo às certificações de qualidade, por meio do Programa Qualificare, que já avaliou 29 dos 40 hospitais da Unimed no Estado.
- Para apoiar a Medicina Baseada em Evidências, foi implantado o Sistema Sophia, criando um novo banco de pesquisa e disseminação de protocolos clínicos, ágil e fácil de pesquisar. Todos os pareceres e resumos publicados em 2008 foram compilados e distribuídos para todas as associadas. Essa mesma ferramenta tecnológica está servindo à Biblioteca da Fesp, também inaugurada este ano, na Gestão do Acervo Bibliográfico e Memória Institucional.
- Foi elaborada e estruturada a Política de Responsabilidade Social (RSA) da Fesp, ampliando os principais programas e servindo como modelo a ser adotado pelas Unimed, com o intuito de trazer visibilidade para o Sistema como um todo. Os projetos federativos de RSA são: Indicadores de

Os resultados da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), em 2009, destacam o forte crescimento verificado pelos indicadores de desempenho econômico, operacional e de atendimento que, como poderá ser observado neste relatório, são ascendentes.



Principais Fatos

- Responsabilidade Socioambiental, Projeto Felix (inclusão digital), Programa Adoção Compartilhada, Projeto Luz (captação de córneas) e Projeto Recicla Lâmpada. Também foram realizadas ações internas de consumo consciente, coleta seletiva e redução de custos e desperdícios.
- Implementou-se o Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência e o Programa Acessibilidade e Sensibilização, com objetivo de desenvolver e preparar a Fesp para adotar uma cultura inclusiva.
 - A Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp), dando continuidade às ações de prevenção da cegueira, por meio da disseminação do Teste do Olhinho e de Acuidade Visual, comemorou o centenário de Louis Braille realizando atividades para o fortalecimento de alternativas inclusivas como a aquisição de impressora braille e o projeto audiolivros.
 - A criação da Equipe Clientes possibilitou condensar os dados de forma estratégica para análise e atuação, melhorando o atendimento. Os resultados beneficiaram o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que pôde se adaptar mais facilmente às exigências da ANS e iniciar o Projeto SAC Estadual.
 - Foi criado o Projeto SAC Estadual, que está disponível para atender às Unimeds paulistas nas questões de informação e orientação, minimizando custos de implantação e telefonia para Singulares e Federações Intrafederativas. O projeto já atende mais de 450 mil vidas e tem capacidade para atender aproximadamente 1 milhão de clientes.
 - A Ouvidoria já atendeu mais de 4 mil solicitações e aprovou-se uma ferramenta de CRM (Customer Relationship Management).
 - O Consultório Online cresceu 19% em relação ao ano de 2008, estabelecendo a ferramenta como uma solução aderente e testada com todos os softwares de gestão de mercado. Essa ferramenta foi implementada em mais de 15 Singulares do Estado de São Paulo, bem como em duas Federações Estaduais.
 - Com a implantação do *e-procurement*, 70% das transações passaram a ser efetuadas de forma eletrônica, melhorando a eficiência operacional e contribuindo para a redução do uso de papel. A Central de Compras é a solução para a economia em escala dos itens que fazem parte do *core business*.
 - O Portal Unimeds disponibilizou um pacote de serviços para que as Singulares do Estado pudessem se adequar à Resolução Normativa nº 190, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que tornou obrigatória a criação de portal corporativo na internet a todas as operadoras.
 - A área de Tecnologia da Informação (TI) permitiu o atendimento às novas exigências da ANS. O conceito de prestação de serviço foi fortemente trabalhado, disponibilizando Hospedagem de Sites (67 Unimeds), Hospedagem de E-mail (69 Unimeds), Hospedagem de DNS – Domain Name System (80 instituições, entre Unimeds e hospitais do Sistema Unimed), Fesp Messenger (23 Unimeds), Consultório Online (31 Unimeds), Avaliação de Desempenho (4 Unimeds paulistas e todo o Estado do Mato Grosso) e Intercâmbio Eletrônico para todo o Brasil.
 - A Educação Corporativa da Fesp realizou diversas atividades, atendendo um total de 3.861 beneficiários, sendo estes, colaboradores, cooperados e dirigentes das Unimeds, totalizando 1.351 horas de cursos.
 - Foi feito um mapeamento em empresas contratantes permitindo identificar o perfil de saúde dos participantes, balizando ações de reeducação alimentar, qualidade de vida no trabalho, prevenção de estresse e doenças crônicas, além da realização de palestras e atividades em grupo, gerando captação para outros programas, como o Gerenciamento de Doenças.
 - Ao todo, a Fesp realizou mais de 30 eventos ao longo do ano direcionados a clientes, técnicos e dirigentes do Sistema Unimed. Dentre os quais ressaltamos o XXVI Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (Suesp), que reuniu mais de 1.000 pessoas no Hotel Sofitel Jequitimar, no Guarujá; o VI Painel Jurídico (Jusmed), evento que contou com cerca de 220 participantes, entre os quais, dirigentes do Sistema, representantes do Poder Judiciário e advogados; a V Jornada de Desenvolvimento; o III Workshop de Marketing; e o I Encontro de Comunicadores.
 - Realizou-se um mapeamento da Comunicação Corporativa nas Unimeds paulistas, para fazer um diagnóstico da comunicação interna e externa dentro do Sistema.

A FORÇA DAS UNIMEDS PAULISTAS

- 79 cooperativas
- Mais de 21 mil médicos cooperados
- Mais de 19 mil empregos diretos
- Em recursos próprios, são 269 unidades, sendo: 40 hospitais, 67 pronto atendimentos, 25 centros de atendimento médico, 18 laboratórios, 17 centros de diagnósticos e 87 farmácias.

Diretoria Executiva

Crescimento e superação

Em 2009 observamos que houve um crescimento muito grande da Fesp como organização. Tivemos de nos reestruturar para responder a todas as demandas geradas pelo rápido crescimento em número de vidas atendidas, que vem sendo registrado nos últimos anos. Para isso, uma das medidas foi desenvolver um estudo sobre a nossa estrutura organizacional, analisando necessidades de adequação de processos, recursos humanos e tecnológicos, de forma a assegurar uma gestão sustentável.

Nesse contexto, tivemos de aumentar o nosso quadro de funcionários em 29,25%, chegando hoje ao total de 423 funcionários e 10 estagiários. Ao mesmo tempo, buscamos melhorar a integração entre todos, pois entendemos ser este o caminho para construirmos uma empresa diferenciada, que tem entre seus princípios a intercooperação. A gestão de pessoas continuará sendo um dos nossos principais focos, de modo a colocar a Fesp entre as melhores empresas para se trabalhar.

Outra questão de relevância, neste ano, ainda na área de gestão de pessoas, foi a implementação do programa “Líder Fesp”. Com foco na formação das lideranças, seu objetivo é manter uma grade de educação continuada para as equipes de gestores da Fesp, por meio de parceria estabelecida com a Fundação Instituto de Administração

(FIA), para melhorar os instrumentos de gestão atuais e aprimorar os produtos e serviços oferecidos.

O controle da sinistralidade, que é um dos pontos considerados fundamentais da gestão, tem apresentado efetivos progressos. Este ano, conseguimos reduções significativas através de ferramentas implementadas e que estão alterando positivamente nossos resultados.

Com referência ao relacionamento e à colaboração empenhados este ano junto às Singulares e Federações Intrafederativas do Estado, merece destaque o Programa de Acompanhamento das Unimeds que, criado em 2008, tem mostrado, na prática, sua eficácia. Esse programa foi instituído pela Fesp com a finalidade de fazer um acompanhamento da situação econômica/financeira das Unimeds para ajudá-las em ações preventivas, para manter o equilíbrio de suas contas. Portanto, como já foi possível notar, essa iniciativa está longe de ser uma ação fiscalizadora, de intervenção na dinâmica da administração das Unimeds paulistas.

Neste ano, o Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) conseguiu forte representação nacional com aprovação de vários projetos de lei, de interesse do Cooperativismo Médico. Para melhor orientar os dirigentes das Unimeds nas questões que envolvem o Judiciário, foi implementado o Comitê Jurídico Estadual.

“A gestão de pessoas continuará sendo um dos nossos principais focos, de modo a colocar a Fesp entre as melhores empresas para se trabalhar”

Ao final de mais um ano, e passados os quatro desta gestão, é uma satisfação constatar que alcançamos praticamente todas as metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), discutido e aprovado em junho de 2006. Trabalhamos para manter a governabilidade, a harmonia e a sustentabilidade no Sistema Unimed Paulista.

Contudo, resta ainda um trabalho importante pela frente no que se refere aos três gargalos que afetam nossas operações – a questão tributária, a judicialização da medicina e a regulação da ANS – que aumentaram muito os nossos custos. O desafio agora é intensificar nosso empenho na busca por alternativas que possam derrubar ou minimizar os efeitos desses entraves.

Forte abraço e saudações cooperativistas.

Waldemar D’Ambrósio Filho
Diretor-Superintendente



Balanço positivo

“Atingimos os objetivos estabelecidos no início desta gestão, criando um ambiente de trabalho produtivo”

Embora diante de um cenário geral ainda sob os reflexos da crise econômica mundial – cujo período mais crítico, sem dúvida, se deu no ano anterior –, nosso balanço, como poderá ser constatado neste relatório, apresenta números bastante positivos tanto no resultado financeiro como contábil e operacional.

Exatamente em razão da conjuntura econômica nacional, a área financeira da Fesp atuou com cautela, mantendo as reservas financeiras em bancos sólidos e seguros, mas, ao mesmo tempo, conseguiu garantir boa rentabilidade nas aplicações financeiras.

Por outro lado, foi registrado um incremento de mais de R\$ 20 milhões, viabilizado por um expressivo aumento da carteira de clientes, que somente este ano cresceu em mais de 20%. Já em relação ao fluxo de

caixa, apesar de algumas turbulências pontuais, o resultado deste ano indica um superávit de R\$ 3,2 milhões.

Esse quadro favoreceu a Fesp para enfrentar um dos maiores desafios do período que foi o de cumprir, com recursos próprios, todas as exigências Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no tocante à constituição dos ativos garantidores estabelecidos na Resolução Normativa 159. Condição obtida por meio de negociações com instituições financeiras, nas quais os ativos foram vinculados à ANS através da Câmara de Custódia e Liquidação (CETIP), mantendo uma performance na rentabilidade das operações compatível com o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

Paralelamente, a Fesp fez todas as provisões de tributos e entramos no “Refis da Crise” (Programa de Recuperação Fiscal) para equacionar a situação tributária. E, nesse sentido, a Federação também desempenhou um importante papel junto às Unimed do Estado ao viabilizar linhas de crédito bancário, com taxas reduzidas, em relação às praticadas no mercado. Com isso, várias Singulares puderam obter os recursos necessários para cumprir com as garantias exigidas pela ANS.

Já do ponto de vista organizacional, no nosso ambiente

corporativo, tivemos avanços importantíssimos. Isto porque, dentro do que foi proposto em nosso Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), podemos afirmar que atingimos, praticamente, todos os objetivos estabelecidos no início desta gestão. Entre eles, um a que atribuo maior importância foi o de criar um ambiente de trabalho com produtividade, focado no envolvimento com pessoalidade. Esse foi um grande ganho obtido. A empresa se redescobriu, está se conhecendo melhor, o que é fundamental para sua evolução.

E, considerando que, neste momento em que estamos prestando contas sobre as atividades desenvolvidas durante o ano de 2009, também encerramos o período de quatro anos de mandato desta diretoria, o balanço que fazemos, da nossa entrada até aqui, é de que o saldo é extremamente positivo. A empresa foi dimensionada para atender a demanda interna e externa. Saímos de um patamar de contratos de 160 mil vidas e chegamos a 450 mil. E estamos investindo em nosso quadro funcional, passando a ser incentivadores do aprimoramento profissional, quando, por exemplo, estabelecemos um programa de educação continuada, bastante valorizado, que vem promovendo cursos de uma maneira como nunca se fez.

José Marcondes Netto
Diretor Financeiro

Diretoria Executiva

A consolidação do modelo de gestão

Em 2009 consolidamos as ações iniciadas há quatro anos, com o começo da nossa gestão. Graças ao modelo implementado, apoiado no trabalho em equipe, valorizando o relacionamento entre os departamentos, conseguimos integrar melhor as diferentes áreas da Fesp, além de estimular e promover maior qualificação das equipes, tudo isso visando à qualidade da prestação do serviço.

Institucionalmente nos tornamos mais coesos, estabelecendo um diálogo mais direto e efetivo com os dirigentes do Sistema Unimed do Estado de São Paulo e seus cooperados, também uma questão fundamental para os bons resultados que colhemos agora e que compartilhamos com as Federações Intrafederativas e Singulares.

Na área comercial, voltamos a registrar crescimento, chegando à marca de 469.483 vidas, contra as 366.058 de 2008, o que representa um aumento de 23%. E, considerando que iniciamos a gestão com 160 mil clientes, o crescimento no período é bastante expressivo, o que comprova que a meta estabelecida no PDI, discutido e aprovado no primeiro ano de atividade desta diretoria, de tornar a Fesp um polo mercadológico das Unimed do Estado de São Paulo, foi amplamente alcançada. Também a área de Relações Empresariais e Cadastro realizou um importante trabalho, que nos permitiu contar com um atendimento no pós-venda muito melhor.

O departamento de Tecnologia da Informação (TI) continuou, neste ano, desenvolvendo importantes ferramentas para o auxílio das operações, não somente das Singulares paulistas como para todo o Sistema Unimed, a exemplo do que já ocorreu com o software de Intercâmbio Eletrônico, o Consultório Online e a identificação/autorização dos clientes por meio do uso da biometria, que agiliza o atendimento e evita possibilidade de fraude. Outro desenvolvimento importante foi o que ofereceu às Singulares um pacote de serviços para que pudessem adequar-se à Resolução Normativa RN nº 190, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que tornou obrigatória a criação, pelas operadoras de planos de saúde, de portal corporativo na internet.

Já o trabalho realizado pelo Núcleo de Negociação de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses (OPMES) foi, de fato, uma quebra de paradigma. O nível de economia para o sistema Unimed tem sido significativo, sendo que, em 2009, gerou redução de custos para a Fesp em cerca de R\$ 3,5 milhões, nas 1.113 negociações realizadas. A partir de 2009 o Núcleo passou a contar com um software específico, que permitiu cadastrar todas as empresas e materiais, os respectivos registros na Anvisa etc.

Nas demais áreas, alcançadas as metas do nosso PDI,

“ Nos tornamos mais coesos ampliando o diálogo com as Unimed paulistas, o que foi vital para os bons resultados que colhemos ”

o trabalho tem se desenvolvido no sentido de ampliar as ações bem-sucedidas e aumentar os resultados positivos. É o caso, por exemplo, do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), que tem feito um trabalho maravilhoso com grupos de idosos, assim como com o de gerenciamento de pacientes crônicos, hoje em torno de 1.300; e a farmácia que, inaugurada no final do ano passado, vem ampliando o atendimento aos usuários da Unimed.

Dr. Luiz Roberto Düb Mathias Duarte
Diretor de Desenvolvimento e Mercado



Integração suporta crescimento

“O desafio foi enorme e apaixonante, exigindo um esforço hercúleo no desenvolvimento e crescimento da empresa”



No ano de 2006, em Campinas, a chapa vencedora “Integração”, juntamente com as Singulares Paulistas, desenhou o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Tínhamos muitos sonhos, projetos e trabalho pela frente, que só poderiam ser cumpridos com o esforço conjunto.

O desafio da diretoria de Gestão Operacional e Marketing foi enorme, o que tornou o processo complexo mas, ao mesmo tempo apaixonante, exigindo um esforço hercúleo para acompanhar o desenvolvimento imposto pelo crescimento da empresa.

A interação com as demais diretorias, principalmente a de Desenvolvimento e Mercado, foi fundamental para finalizarmos este mandato próximos de alcançarmos meio milhão de usuários e com faturamento na casa dos R\$ 42 milhões mensais.

Esse crescimento precisou ser acompanhado por um trabalho estruturado do Departamento de Contas Médicas,

que teve um aumento nesses quatro anos de 56% na receita. Outra parceria fundamental foi com o Departamento de Tecnologia da Informação, que ajudou a melhorar os processos com ferramentas para auxiliar o gerenciamento eletrônico dos dados e seus fluxos (Ged Workflow).

A Auditoria fez um excelente trabalho implantando o Rol de Procedimentos Médicos Unimed, baseado na Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM), da Associação Médica Brasileira, seguindo as normas da Anvisa, ANS e Procon. Com a adoção do Manual de Intercâmbio Nacional, ocorrido no início deste ano, o trabalho de autorização do SAC, para análise de pareceres técnicos, atingiu elevado patamar de padronização.

O Projeto SAC, com investimento de R\$ 1,1 milhão, disponibilizado para todas as Unimeds, com capacidade de atender 1 milhão de clientes, conta hoje com 50% de sua capacidade absorvida, tamanha a adesão e interesse. Além disso, a Ouvidoria como um canal adicional ao cliente para registrar suas manifestações, que integrada ao SAC a partir de 2010, fará parte de uma ferramenta única de CRM (Customer Relationship Management), que gerenciará todo o relacionamento com os clientes e permitirá a total integração dos departamentos.

Para apoiar este crescimento, consolidar nossa estra-

tégia e estreitar o relacionamento com nossos diversos públicos – médicos cooperados, clientes, funcionários, comunidade e formadores de opinião –, realizamos mais de 30 eventos por ano. Assim, divulgamos amplamente o que estamos fazendo e reforçamos os valores e princípios cooperativistas.

A Comunicação Corporativa foi outro pilar importante para o alinhamento das Unimeds e para apoiar projetos das demais Diretorias da Fesp, como o desenvolvimento do Relatório de Ações Sociais, tão importante para o Sistema Unimed.

Também ampliamos a atuação do setor de Relacionamento com Unimeds, a fim de otimizar processos operacionais, custos e ampliar o intercâmbio de ideias no Estado.

O grande mérito da gestão 2006/2010 não foi ter simplesmente atingido os objetivos do PDI, mas sim ter conquistado a pacificação no Estado. Hoje, a chapa “Integração” agrega e representa todas as Unimeds do Estado de São Paulo.

Fico feliz em ter contribuído para a construção desse caminho de paz e crescimento que a Fesp trilhou.

Dr. Ciro da Silva Monteiro
Diretor de Gestão Operacional e Marketing

Diretoria Executiva

Gestão profissional e compartilhada

Ao término deste ano, que finaliza o mandato, não posso deixar de fazer um balanço da gestão como um todo, e de comemorar a efetiva constituição desta diretoria, que tem o mérito de estruturar o desenvolvimento humano sob dois aspectos importantes: o da educação corporativa, focando no desenvolvimento e aprimoramento de nossos profissionais; e o de responsabilidade socioambiental que, inclusive, tem se estendido à sociedade.

Nosso objetivo foi ganhar agilidade, melhorar o desempenho e alcançar os resultados estratégicos globais da Fesp, desenhados no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Para tanto, investimos na implantação de um modelo de gestão compartilhada e mais participativa, melhorando a troca de informação entre as diretorias e os departamentos.

Iniciamos uma revisão de todos os processos e da política de gestão de pessoas e implantamos um programa para gestores, o Líder Fesp. Podemos dizer que tivemos conquistas excepcionais na capacitação dos funcionários, tanto os internos quanto os das Singulares, visando maior profissionalização. Para os cursos de capacitação estabelecemos parcerias com universidades, como a Fundação Getulio Vargas de São Paulo e a Fundação Unimed.

Implementamos, ainda, o Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência da Fesp e o Programa Acessibilidade e Sensibilização, com objetivo de desenvolver e

preparar a organização para adotar uma cultura inclusiva, melhorar a integração dos participantes no espaço físico da Fesp e também da equipe, incentivando a cooperação entre os funcionários.

Demos ênfase e ampliamos o intercâmbio com as Singulares e Intrafederativas, nossas associadas, nos posicionando como prestadores de serviços, auxiliando na implementação de atividades e projetos similares aos da Fesp, além do atendimento *in loco* de suas mais variadas demandas com relação à Educação Corporativa e Responsabilidade Socioambiental.

Nesta última, tivemos um salto significativo. Elaboramos e estruturamos a Política de Responsabilidade Social da Fesp, ampliando os principais programas e servindo como modelo a ser adotado pelas Unimeds, com o intuito de trazer visibilidade para o Sistema como um todo.

Entre eles, destaco o Fesp Sustentável, que estimula o uso responsável dos recursos disponíveis, a coleta seletiva de materiais recicláveis e o descarte responsável de baterias e pilhas. Faz parte deste Programa a sensibilização para o consumo consciente de água, energia, telefone, papel, cópias, copos plásticos, entre outros itens de consumo interno. Abrimos o programa para a participação da comunidade, que pode confiar à Fesp a correta destinação dos materiais. Na mesma linha está o Projeto Recicla Lâmpada.

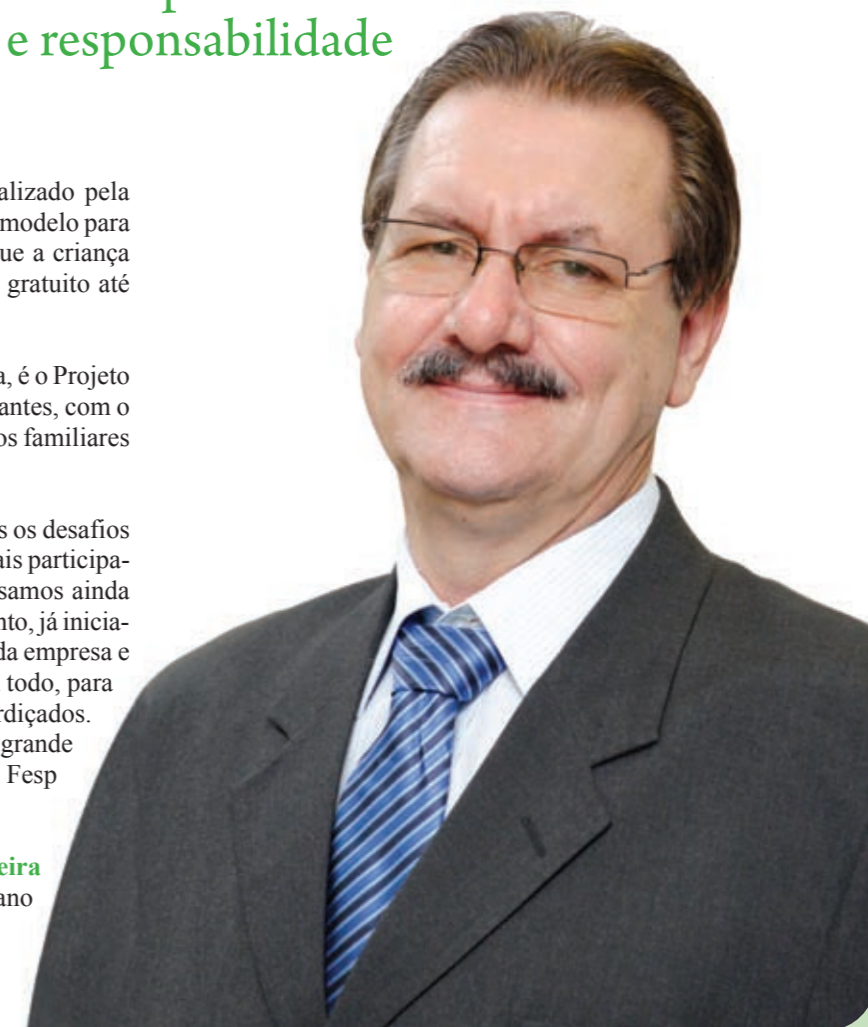
“Estruturamos o desenvolvimento humano sob dois aspectos importantes: educação corporativa e responsabilidade socioambiental”

O Programa Adoção Compartilhada, idealizado pela Unimed Guarujá, foi um dos escolhidos como modelo para as demais Unimeds do Estado. Ele garante que a criança adotada por usuários tenha o plano de saúde gratuito até completar dezoito anos.

Outro exemplo, criado pela Unimed Franca, é o Projeto Luz, que faz captação de córneas, para transplantes, com o propósito de agilizar a autorização por parte dos familiares de possíveis doadores.

Certamente os avanços foram grandes, mas os desafios são maiores ainda. A gestão compartilhada, mais participativa, é um aprendizado para todos nós. Precisamos ainda estruturar um projeto de Gestão do Conhecimento, já iniciado, que vai proporcionar entendimento tácito da empresa e ampliar sua utilização pela empresa como um todo, para diminuir retrabalhos, tempo e energia desperdiçados. Ainda sobre Gestão do Conhecimento, uma grande conquista foi o lançamento da Biblioteca da Fesp este ano.

Dr. Mauro Candido Junqueira
Diretor de Desenvolvimento Humano





Twitter

- Transparência e inter-relação cooperativista é a marca desta gestão. Com posições bem definidas e firmes, trouxe tranquilidade a todos.

Domingos Silva Lavecchia
Presidente da
Federação Intrafederativa
Nordeste Paulista

- O grande mérito desta gestão foi ter promovido a união entre as Singulares. Hoje há entendimento entre as nossas cooperativas.

Marcos de Almeida Cunha
Presidente da Federação
Intrafederativa Sudeste Paulista

- Houve uma mudança extraordinária nesta gestão. Passamos a participar mais da Fesp e houve uma congregação muito grande.

Reinaldo Antônio M. Barbosa
Presidente da Federação
Intrafederativa Vale do Paraíba

- Tivemos uma gestão profícua. A Fesp é de grande porte, saneada e dirigida com muita competência. Isso repercutiu muito bem no Sistema.

Geraldo da Costa e Silva
Presidente da Federação
Intrafederativa Oeste Paulista

- Avalio que foi uma gestão produtiva, democrática e participativa. Entendo que devemos focar em fortalecer os princípios cooperativistas.

José Martiniano Grillo Neto
Presidente da Federação
Intrafederativa Centro Paulista

- Esta gestão é diferente porque soube ser democrática e investiu na profissionalização. O crescimento da Fesp traz benefícios para todos.

Péricles Taqueshi Otani
Presidente da Federação
Intrafederativa
Centro Oeste Paulista



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Por seu comprometimento com os princípios cooperativistas, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) entende como primordial a governança corporativa para auxiliar a gestão do negócio, aliando transparência administrativa à melhoria do desempenho operacional e ampliando a comunicação entre todos os públicos de interesse, médicos cooperados, parceiros, reguladores, comunidade e sociedade em geral.

Com esse conceito em mente, a Fesp – entidade integradora das 73 Singulares e seis Federações Intrafederativas das Unimed de São Paulo que, no conjunto, tem mais de 4,5 milhões de clientes – tem o desafio de alinhar as Unimed associadas no atendimento ao cliente, ampliando e facilitando o acesso às boas práticas administrativas, assim como apoio nas áreas tecnológica, contábil e jurídica, no sentido de otimizar o intercâmbio, a padronização e a normatização das atividades de todo o Sistema no Estado.

Dessa forma, tem como suas associadas as cooperativas do Estado de São Paulo, com todo o seu corpo de médicos associados, que participam ativamente da gestão de sua Singular e também nas decisões da Fesp. A diretoria, formada por médicos cooperados, que mantêm vínculo com sua atividade, é amparada por uma rede de profissionais altamente qualificados na manutenção da governança corporativa, com a formação de Conselho de Administração, Conselho de Presidentes e Conselho Fiscal e Auditoria Independente.

Além dos compromissos em relação à valorização do médico cooperado, à credibilidade da marca Unimed, ao fortalecimento das Singulares e das Intrafederativas, a Fesp tem trabalhado por uma gestão democrática e para ampliar a sua re-

presentação político-institucional e sua atuação por segurança jurídica nas relações tributárias e na regulamentação dos planos de saúde.

Para que as decisões e a comunicação tivessem um fluxo melhor, a Fesp promoveu ao longo de 2009 reuniões mensais com as Intrafederativas e com os Conselhos de Presidentes, Fiscal e de Administração. As reuniões semanais de Diretoria Executiva acrescidas de nove reuniões de Diretoria Executiva Extraordinárias foram fundamentais para a gestão participativa do negócio, assim como as Assembleias Gerais.

Todo esse esforço foi no sentido de monitorar e direcionar os passos da Fesp de acordo com as diretrizes do próprio Conselho, para promover a disseminação de boas práticas de governança, uma vez que os clientes Unimed contam com mais de 21 mil médicos, 40 hospitais próprios, aproximadamente 650 hospitais credenciados, além de pronto atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais próprios e credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.

São números que impressionam pela grandiosidade e fazem com que a responsabilidade da gestão aumente ainda mais, uma vez que a Unimed é a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em cerca 75% do território nacional. Detém 34% do mercado nacional de planos de saúde e possui lembrança cativa na mente dos brasileiros. De acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é pelo 16º ano consecutivo a marca Top of Mind entre os planos de saúde. E na pesquisa Marcas de Confiança, se firma, pela 8ª vez consecutiva, como o plano de saúde em que os brasileiros mais confiam.

Princípios

Com foco na valorização dos médicos cooperados, no bom atendimento ao cliente e no exercício de uma medicina ética, a Fesp está comprometida com a disseminação dos valores cooperativistas, investindo em uma gestão transparente e integradora entre todas as Unimed's do Estado de São Paulo

PRINCÍPIOS DE GESTÃO

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

Missão – promover o fortalecimento e desenvolvimento das cooperativas Unimed's do Estado de São Paulo.

Valores – ética, honestidade, transparência, cumprimento de compromissos assumidos, responsabilidade social, princípios cooperativistas.

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

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

As bases que norteiam as atividades da Fesp são os con-

sagrados princípios cooperativistas: Adesão Voluntária e Livre; Gestão Democrática; Participação Econômica dos Membros; Autonomia e Independência; Educação, Formação e Informação; Interação; e Interesse pela Comunidade.

Isso pode ser constatado pela ampla participação nas várias instâncias da organização, pela preocupação da gestão em fomentar e manter espaços de encontros com dirigentes e cooperados para troca de informações, bem como a constante disseminação, por diferentes meios, das questões mais relevantes do ponto de vista profissional (da saúde) e administrativo (como gestores do próprio negócio).

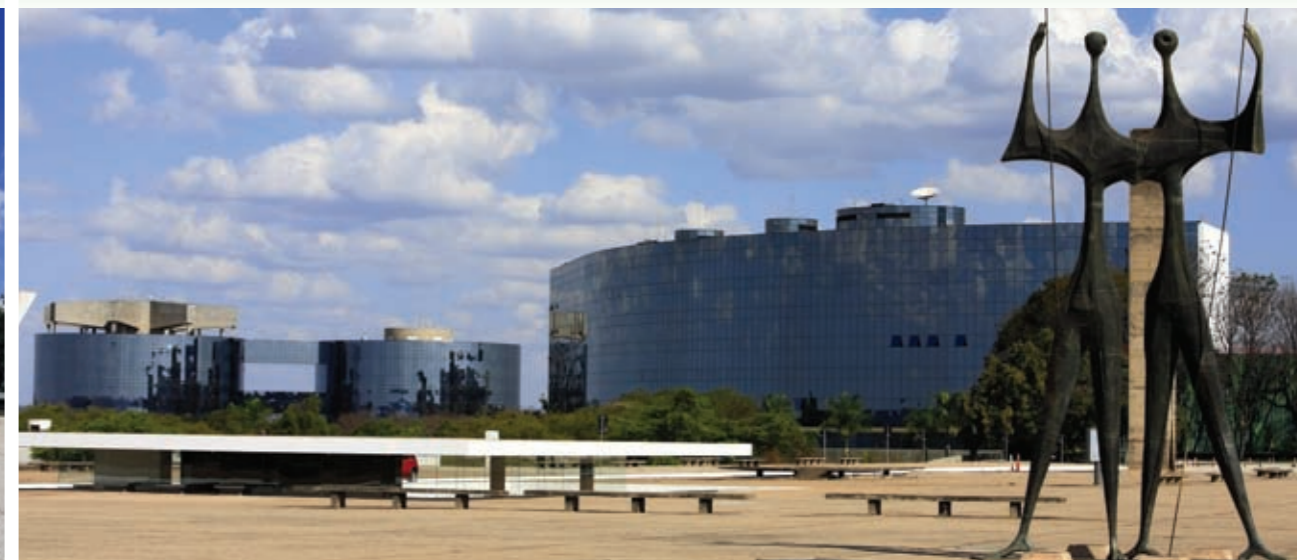
A participação econômica de seus membros é praticada pelos médicos cooperados como gestores do negócio, tendo total transparência dos dados apresentados,

melhorando a confiança e o relacionamento dentro do Sistema. Pesquisa feita pela Unimed do Brasil mostra o grau de satisfação dos médicos cooperados, indicando que a Unimed é o plano de saúde com o qual eles mais gostam de trabalhar e o que oferece a melhor remuneração, reforçando o comprometimento do Sistema com a dignificação do profissional.

No que se refere à educação e formação, a Fesp vem desenvolvendo interessantes programas de cursos, palestras, encontros e seminários sobre gestão de negócios e Medicina Baseada em Evidências, além de algumas atividades específicas para dirigentes e conselheiros das Unimed's. Também o Programa de Qualificação Hospitalar – Qualificare merece destaque, considerando que é responsável por encontros e workshops para aprimorar os serviços prestados nos hospitais e outros Recursos Próprios espalhados por todo o Estado.

Em uma organização cooperativista com as características da Fesp, a interação tem uma conotação ainda mais forte, considerando que sua missão é exatamente promover o fortalecimento e desenvolvimento das Unimed's de São Paulo. Nesse sentido, tem criado serviços, sistemas, processos e modelos que, depois de aplicados internamente, são disponibilizados para as Federações Intrafederativas e Singulares.

Já no que se refere ao interesse pela comunidade, o sétimo princípio cooperativista, a Fesp tem intensificado ações e programas de cunho socioambiental. Para isso, criou uma área dentro da organização, focada com esse objetivo, que é responsável por desenvolver consistentes projetos, para seu público interno e externo, e também servir de modelo a ser replicado nas Unimed's do Estado.



Ambiente Regulatório

A Fesp tem conquistado espaço para discutir, junto aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e encaminhar as principais lutas e reivindicações

Em um ambiente regulatório novo – considerando que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi criada há dez anos –, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) tem, cada vez mais, ampliado sua representatividade junto ao órgão, melhorando o diálogo de modo a promover o entendimento e o aperfeiçoamento da relação.

Um exercício complexo, uma vez que, como cooperativas de serviços médicos, as atividades das Unimeds são reguladas por legislação própria das sociedades cooperativas (Lei nº 5.764/71, artigos que tratam dos Órgãos Sociais e Resolução nº 12 do Conselho Nacional do Cooperativismo, de 23 de abril de 1974, que dispõe sobre a administração da sociedade cooperativa); pelo Código Civil (nos artigos que se referem a Pessoas Jurídicas de Direito Privado e sobre Sociedades Cooperativas), por leis federais que tratam de planos de saúde (as de nº 9.656/98 e 9.961/2000) e por Resolução Normativa nº 11/2002 da ANS, que trata do exercício do cargo de administrador das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde; e, ainda, as regras estabelecidas no Estatuto Social.

Em função da dinâmica intrincada do setor, cujo mercado é bastante fragmentado, composto por um número enorme de empresas para cerca de 50 milhões de usuários no País, tem-se exigido uma forte atuação da ANS. Uma das consequências dessa atuação foi a concentração do setor, pois somente os grandes *players* conseguirão cumprir, com qualidade, as novas determinações.

A partir de uma série de Resoluções Normativas, a ANS estabeleceu novos parâmetros operacionais e financeiros para as operadoras de planos de saúde, o que tem exigido bastante das Unimeds. Nesse sentido, a Fesp mantém um trabalho de acompanhamento e assessoramento junto às Singulares do Estado para que tenham como atender os novos requisitos.

Embora as novas diretrizes visem uma melhoria operacional do mercado, o aumento do rol de procedimentos, sem um retorno financeiro adequado, prejudica o bom desempenho financeiro de todas as empresas do setor no longo prazo.

Por isso, a diretoria da Fesp estabeleceu uma comuni-

cação mais próxima da direção da ANS, com o objetivo de levar as dificuldades e propor alternativas para superá-las, ou seja, para defender os interesses dos seus associados (Singulares e Intrafederativas) e dos médicos cooperados do Estado de São Paulo.

A Fesp construiu um processo de transparência com o Judiciário, promovendo anualmente o Jusmed, para esclarecimento das questões médicas, no intuito de minimizar a prática da judicialização da medicina. Ao mesmo tempo tem conquistado espaço para discutir, e encaminhar as principais lutas e reivindicações junto aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, promovendo o conceito de uma câmara técnica para o auxílio do entendimento e correta avaliação de cada caso, apoiando os critérios de julgamento dos processos, por meio da Medicina Baseada em Evidências, sempre pautados na ética irretocável e na prática da melhor medicina.

Para aprimorar o conhecimento das questões legais, no novo ambiente regulatório, a Fesp realiza cursos para Conselheiros Fiscais estendidos a todas as Unimeds do Estado.



Código de Ética

A Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) conduz suas atividades baseada no Código de Conduta Profissional do Sistema Cooperativo Unimed, além do compromisso de divulgar os princípios nele contidos para todos os seus públicos e zelar pelo seu cumprimento.

Esse Código é, portanto, uma referência para a conduta pessoal e profissional nos relacionamentos internos e externos dos administradores, cooperados e funcionários de todo o Sistema, e seu gerenciamento é feito por meio de um comitê criado especificamente para esse fim, em cada uma das Unimeds.

Nele estão contemplados oito princípios fundamentais: 1º) Integridade, respeito às leis vigentes no País e às normas internas; 2º) Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed; 3º) Relacionamento com os cooperados;

4º) Valorização do capital humano, indicando inclusive os deveres especiais dos cargos de liderança; 5º) Compromisso com os clientes; 6º) Respeito ao meio ambiente; 7º) Uso das informações e dos meios de informática; 8º) Relacionamentos externos construtivos – entre Unimeds, com prestadores de serviços, fornecedores e parceiros, comunidade, mídia, governos, órgãos governamentais, setor público e partidos políticos, sindicatos e associações de classe, e concorrentes.

A comunicação da Fesp com seus diversos públicos (clientes, médicos cooperados, fornecedores, funcionários e do entorno de todas as Unimeds, governos e sociedade em geral) ocupa lugar estratégico nas políticas e na gestão da Cooperativa. Orientada pela convicção de que a empresa é um conjunto dinâmico de relações, tem como objetivo dar transparência às suas ações, atuando de modo integrado, democrático e ético.

Auditoria Independente

Acreditando na transparência como instrumento fundamental para a construção da credibilidade, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) conta com serviços de auditoria independente, principalmente porque se trata de um modelo cooperativista.

A Etac – Auditores Independentes, empresa especializada nessa área, tem os meios técnicos específicos para emitir pareceres sobre as adequações tanto no que tange à aplicação dos recursos como nos documentos para prestação de contas.

Por ser uma equipe de profissionais de fora da organização, tem a isenção necessária para emitir relatórios absolutamente realistas sobre as demonstrações financeiras, o que garante maior confiabilidade sobre os resultados da gestão na prestação de contas que a Fesp faz junto aos seus associados (Federações, Intrafederativas e Singulares).

Orientada pela convicção de que a Cooperativa é um conjunto dinâmico de relações, a Fesp tem atuado de modo integrado, transparente, democrático e ético

A auditoria independente é, sem dúvida, um reforço importante para uma gestão baseada nos preceitos de administração ética e democrática. Com esse trabalho e mais a atuação do Conselho Fiscal, que acompanha toda a movimentação financeira da Fesp, por meio de reuniões periódicas, torna-se também mais eficiente a minimização dos riscos.

Gestão de Riscos

A Fesp tem obtido significativos ganhos, fruto de um trabalho realizado em várias frentes, em prol da "saúde" do negócio



A Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) tem um sistema de gestão de riscos voltado principalmente para o controle da sinistralidade, da qualidade dos serviços prestados, da segurança da tecnologia da informação, do meio ambiente e da consistência entre valores e práticas. O Sistema propõe-se, principalmente, a identificar e avaliar o impacto dos riscos e tomar medidas para mitigá-los com base em uma infraestrutura de controles internos. Assim, a Fesp tem obtido significativos ganhos, fruto de um trabalho realizado em várias frentes, em prol da saúde do negócio.

Na área de Auditoria Médica, um importante trabalho, que envolve a correta utilização dos recursos, as normas de análise de contas médicas, a elaboração de pareceres técnicos, a verificação do custo-efetividade das novas tecnologias, baseadas em evidências médicas, e o desenvolvimento de relatórios gerenciais e indicadores, trouxe para a Fesp um controle mais efetivo das contas.

A busca por mecanismos de controle de sinistralidade também tem sido uma marca da diretoria da Fesp. Um importante trabalho realizado pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) é um exemplo disso. Por meio de um programa que faz o acompanhamento de um grupo de pacientes crônicos – diabéticos e hipertensos – ao mesmo tempo em que promove uma melhora na qualidade de vida dessas pessoas, o NAS está reduzindo a necessidade de internações e outros serviços necessários quando ocorre agravamento do quadro clínico e, assim, diminui o custo assistencial.

O NAS desenvolve ainda outras ações para diminuir a sinistralidade, como gerenciamento de doenças nas empresas e a farmácia, que permite que o cliente mantenha o tratamento, com o acesso ao remédio mais democratizado, a preço de

custo, impactando principalmente os doentes crônicos, que usam medicamentos de utilização frequente.

Com a criação do Núcleo de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses (OPMES), a Fesp realizou um trabalho exemplar no cadastramento de fornecedores, o que permitiu, além de assegurar a procedência dos materiais, um ganho considerável na negociação de preços dos produtos.

E, ainda, no que se refere à redução de custos, a estruturação de uma Central de Compras para materiais de consumo, pela área de Serviços e Suprimentos da Fesp, deverá gerar importante economia. Tanto esta Central como o Núcleo de OPMES contam com sistemas (ferramentas eletrônicas) que foram desenvolvidos para as operações na Fesp, mas que agora passam a ser disponibilizados para todas as Unimed's.

Em Tecnologia da Informação, a consolidação do Data Center, estruturado dentro das normas técnicas e de segurança, permitiu atender as novas exigências da ANS. A Fesp melhorou o *workflow* de Contas Médicas e de Contratos; finalizou a implantação do Sistema de Gestão de Crônicos; criou a evolução do sistema de Movimentação Cadastral; fez a integração *on-line* entre a Fesp e Unimed's, tendo uma interface única de Autorizações de Intercâmbio.

Para ampliar o relacionamento com controle de qualidade, foi implementado o sistema de Customer Relationship Management (CRM) e, ainda, uma evolução do sistema de avaliação de desempenho dos funcionários.

Na área da qualidade, o Programa Qualificare foi responsável por promover o aprimoramento dos serviços prestados nos hospitais e outros Recursos Próprios espalhados por todo o Estado.

Conselho de Administração

As Cooperativas são administradas por uma Diretoria ou Conselho de Administração (Resolução do Conselho Nacional de Cooperativismo nº 12, de 23 de abril de 1974), com composição exclusiva de associados, eleitos em Assembleia Geral, tendo um mandato não superior a quatro anos e renovação obrigatória de, no mínimo, um terço do quadro.

O Conselho de Administração da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo é o órgão encarregado da administração da Cooperativa, responsável pelas diretrizes gerais, por estabelecer normas de funcionamento e de controle das operações e serviços da Federação e pelo acompanhamento da gestão. Tem ainda o papel de deliberar sobre prioridades, investimentos, nomeação de auditores independentes, entre outras decisões estratégicas.

Sempre alinhado às decisões da Assembleia Geral, o Conselho de Administração é composto por 21 membros, dos quais seis são da Diretoria Executiva e os demais vogais, estando o Estado de São Paulo totalmente representado nessa composição, e reúne-se ordinariamente uma vez por mês e extraordinariamente, quando necessário.

A responsabilidade dos membros desse Conselho de

Administração é enorme, pois, além do compromisso em manter as atividades da Fesp sob os princípios cooperativistas e de gestão, em acordo com o código de ética do Sistema Unimed e observando as melhores práticas de gestão administrativas, na condição de dirigentes de operadora de planos de saúde, estão, ainda, sujeitos à fiscalização e à ação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Os administradores e membros dos conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados das operadoras de que trata esta Lei respondem solidariamente pelos prejuízos causados a terceiros, inclusive aos acionistas, cotistas, cooperados e consumidores, conforme o caso, em consequência ao descumprimento de leis, normas e instruções referentes às operações previstas na legislação e, em especial, pela falta de constituição e cobertura das garantias obrigatórias.

Em razão disso, a Federação possui uma preocupação permanente em mantê-los atualizados de toda e qualquer alteração e nova regulamentação, promovendo cursos e encontros para melhor capacitar e/ou ampliar os conhecimentos sob o ponto de vista administrativo e jurídico dos conselheiros.

Seus membros têm a responsabilidade de manter a Fesp de acordo com o código de ética do Sistema, observando as melhores práticas de gestão administrativa



Governança Corporativa

Responsabilidade Socioambiental

Construir uma organização socialmente responsável e eticamente irretocável, cujo componente mais sólido seja a credibilidade. Esse é o objetivo da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp), que acredita ser impensável a administração de um negócio no segmento da saúde sem o devido comprometimento social e ambiental. Considerando a preocupação com a comunidade como um princípio cooperativista, a diretoria estruturou sua Política de Responsabilidade Socioambiental, de modo que a profissionalização e desenvolvimento da organização aconteçam de forma sustentável.

Para a Federação, além do sucesso econômico, faz parte do seu escopo fomentar ações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida de todos os seus públicos de relacionamento. Assim como entende que a confiança deve ser o alicerce das relações sociais e profissionais.

Por isso, buscando atuar mais a partir dos conceitos de responsabilidade socioambiental do que o de ações sociais e de filantropia, que acabam tendo uma repercussão mais limitada e pontual, a Fesp acompanha os investimentos feitos em projetos e ações socialmente responsáveis, avaliando as reais necessidades de

Entre seus objetivos está o de fomentar ações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida de todos os seus públicos de relacionamento

cada contexto, identificando pontos críticos e incentivando a sustentabilidade dos mesmos a longo prazo.

Nesse sentido, tornou-se imprescindível alinhar e fundamentar melhor suas ações de patrocínio e de apoio a projetos externos, tarefa a cargo do Núcleo de Responsabilidade Socioambiental da Fesp, que estabeleceu critérios básicos para auxiliar a seleção de projetos e entidades a receberem investimentos.

A Fesp desenhou a Política de Responsabilidade Socioambiental selecionando projetos vencedores e de sucesso de algumas Singulares para serem replicados por todo o Sistema, como por exemplo, o caso do Programa de Adoção Compartilhada (PAC).

Também foi solidificado seu esforço nas ações de preservação ambiental, tanto na educação de seus funcionários, motivando o consumo consciente, como proporcionando à comunidade do entorno uma coleta seletiva e ambientalmente responsável. A Fesp implementou a cole-

ta de resíduos tóxicos, como pilhas, baterias, e de outros materiais recicláveis.

Outra conquista importante foi a campanha “Combate à Cegueira”, organizada pela Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp), que tem uma ampla atuação no combate à cegueira infantil e já conseguiu que o “Teste do Olhinho” seja obrigatório no Estado de São Paulo, e hoje luta para que vire Lei Federal.

Responsabilidade Social também é promover melhoria de qualidade de vida e redução de sinistralidade. Por isso, o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) investe em educação, com palestras e rede de apoio ao cuidador, e gerencia um grupo de idosos, proporcionando atividades físicas e discussões temáticas sobre saúde, estilo de vida e atualidades, sendo um centro de convivência para quase mil idosos em São Paulo.



Poder Público

No campo institucional, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) teve grande intercooperação com a Unimed do Brasil, mantendo presença constante nas principais discussões no Congresso Nacional, nos Ministérios da Fazenda, da Previdência Social e no Supremo Tribunal Federal sobre os desafios em relação à Saúde Suplementar e sobre as questões cooperativistas.

A Fesp participou das principais discussões com o Poder Judiciário, Executivo e Legislativo. Em parceria com o Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) e parlamentares simpatizantes à causa das Unimed, reconquistando o direito de contribuição das Cooperativas para campanhas de candidatos ao Legislativo ou partidos políticos.

Também houve evolução no entendimento do Cooperativismo no Brasil. O trabalho feito com o Ministério da Previdência foi fundamental para conseguir um ato normativo da Receita Federal que ratifica a não incidência da contribuição ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) nos atos de intercâmbio, uma reivindicação antiga da Fesp e de várias Unimed.

A Federação atuou muito no sentido de auxiliar na padronização de procedimentos nas Unimed para melhor adequação às novas exigências da Agência Nacional de Saúde (ANS). Conseguiu que elas pudessem ativar o valor provisionado em seus balanços, criou um Programa de Acompanhamento das Unimed, que permite uma verificação sistemática para que, em caso de qualquer problema, a Fesp, possa colaborar na busca de uma solução de forma preventiva.

Com a realização do III Jusmed – evento em parceria com o *Jornal da Justiça*, que tem por objetivo debater ações conjuntas entre o Judiciário e o setor de saúde –, a Fesp tem estimulado a discussão de questões relevantes e de interesse do Sistema Unimed entre juízes e desembargadores. Em 2009, contou com cerca de 220 participantes, entre os quais, dirigentes do Sistema, representantes do Poder Judiciário e advogados. Durante o evento, um Júri Simulado Acadêmico discutiu o pagamento de tributos pela Cooperativa.

A conclusão dos desembargadores foi unânime ao defender que a Cooperativa não estaria sujeita a tais tributos.

Núcleo de Assuntos Estratégicos

Este foi o ano da consolidação da atividade político-parlamentar do Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp). Tanto que, no final de 2009, um importante passo foi dado no debate que o Sistema Unimed vem fomentando sobre a questão da bitributação nas cooperativas de trabalho médico, quando, em audiência pública da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, na Câmara dos Deputados, foi aprovado, por unanimidade, o Projeto de Lei Complementar 271/05, que trata sobre o adequado tratamento tributário ao ato cooperativo.

Os novos vereadores, eleitos em 2008, com mandatos iniciados em 2009, receberam orientação do NAE em relação à legislação municipal para isenção do Imposto Sobre Serviços (ISS) das cooperativas médicas locais, assim como a criação de projetos de lei direcionados à qualidade da saúde da população. Dessa forma, o NAE tem, inclusive, servido como um banco de ideias, cujos projetos passaram a figurar no Portal Unimed's.

Neste ano, antigas candidaturas a deputado, tanto estadual como federal, que não lograram êxito no último pleito, começaram a se articular de modo a estarem preparadas para o ano de 2010, situação em que o NAE terá a relevante

tarefa de prestar assessoria a todos os postulantes.

No tocante aos prefeitos eleitos, o NAE colaborou com sugestões de ações administrativas, assim como assessorando a implementação do Fundo de Solidariedade de prefeituras que entraram em contato. Em relação à prospecção de mercado, o NAE elaborou estudos para 22 Singulares, com apresentação detalhada às respectivas diretorias por meio de palestras e de orientação sobre a conquista de novos usuários, além de sugestões para serem implementadas com vistas à otimização dos serviços oferecidos pelas próprias Singulares.

Ao longo do ano, como atividades do seu cotidiano, o NAE promoveu a aproximação e o estreitamento das relações entre os deputados e os vereadores eleitos e as Singulares e cooperados que buscavam a realização de seus pleitos, seja com financiamentos do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), ou ações pontuais junto aos médicos cooperados que necessitaram da atuação de políticos para a resolução de problemas.

E, além da conquista obtida em dezembro, sobre a possibilidade de regulamentar a isenção tributária de cooperativas, em outras importantes vitórias o NAE participou ativamente. Foi o caso da votação, em maio, que tornou a

Estratégias nas áreas de mercado, institucional e político-partidária. O NAE atua, também, como banco de ideias capaz de propagar projetos interessantes ao Cooperativismo e à Medicina

Medida Provisória 449/08 na Lei nº11.941/09, que autoriza o parcelamento de débitos tributários perante a Fazenda Nacional em até 180 meses, com redução de multas, juros e encargos legais.

Outro exemplo significativo para o Sistema Unimed foi a aprovação da Lei nº12.034/2009, no início de outubro, que permite às cooperativas fazerem doações aos partidos políticos ou candidatos, desde que seus cooperados não sejam concessionários ou permissionários de serviços públicos e que não sejam beneficiados com recursos públicos.

E, ainda, o momento que foi considerado histórico pelas lideranças médicas e políticas: a aprovação, pela Câmara dos Deputados, do Projeto de Lei 7.703/2006 que regulamenta o ato médico.

Assim, pode-se dizer que em 2009, a vida político-institucional

do NAE se solidificou e tem servido de preparação para a nova fase política que irá se iniciar em 2010. Já foram montados cursos para atendimento dos candidatos com a finalidade de melhor capacitar os médicos cooperados que almejam participar do processo eletivo, fazendo com que suas respectivas campanhas tenham mais chance de sucesso.



Cooperativas

Tendo como missão promover o fortalecimento e desenvolvimento das Unimed paulistas, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) tem desenvolvido importantes projetos nos seus vários departamentos, que são experimentados internamente em suas operações e agregam benefícios às atividades das Intrafederativas e Singulares.

Orientada pela convicção de que a empresa é um conjunto dinâmico de relações, a Fesp tem como objetivo atuar de modo a integrar os esforços na melhor direção. Por isso, a intercooperação entre os departamentos envolvidos e entre Unimed torna-se vital. Nesse sentido, as áreas de Marketing e Comunicação Corporativa ocupam lugar estratégico nas políticas e na gestão da cooperativa, promovendo, entre outras atividades, o Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp), maior evento de integração das associadas do Estado, palco de grandes discussões e projetos.

Também o trabalho realizado para melhorar as operações relacionadas ao Intercâmbio – atendimentos e procedimentos feitos a clientes que estão fora de seu território base – foi amplificado por meio do envolvimento das áreas operacionais e de Tecnologia da Infor-

mação da Fesp e das Singulares.

Outro projeto importante foi a edição do Catálogo de Recursos Próprios das Unimed do Estado de São Paulo/2009, mapa de referência sobre a rede de hospitais, pronto atendimentos, centros de diagnósticos, laboratórios, farmácias e óticas. Além disso, prosseguem as ações de incentivo às certificações de qualidade, por meio do Programa Qualificare, que já avaliou 29 dos 40 hospitais da Unimed no Estado.

Também foi bastante significativo o trabalho do Núcleo de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses (OPMES), apresentado no Encontro para Padronização de OPMES, no final de setembro e que reuniu cerca de 100 pessoas, representando todas as Federações Intrafederativas e as Singulares do Estado. Com a padronização, foi possível ter total controle, desde o pedido médico até o pagamento do material, incluindo dados detalhados de fornecedores e materiais. Atualmente, estão cadastradas 158 empresas com atuação no Estado de São Paulo, representando 500 fabricantes nacionais e estrangeiros e mais de 60 mil materiais. A intenção da Fesp, agora, é replicar esse modelo de negociações em todas as Unimed do Estado, cooperando para que todos possam obter os mesmos ganhos.

Cooperativas

Custos Assistenciais

Em 2009 a Diretoria de Gestão Operacional e Marketing criou o Departamento de Custos Assistenciais, nova nomenclatura que agrega três importantes áreas da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp): Contas Médicas, Auditoria Médica e de Enfermagem e Relacionamento com UnimedS e Prestadores.

Suas principais atribuições são: dimensionamento das áreas; integração interna; atendimento personalizado aos contratos; implementação definitiva e desenvolvimento do Projeto Ged Workflow (Sicom); estruturação e desenvolvimento da área de Relacionamento com UnimedS e Prestadores; incremento da Auditoria Médica e de Enfermagem, incluindo Auditoria Externa.

AUDITORIA MÉDICA E ENFERMAGEM

O setor passou a trabalhar seguindo as normas do Manual de Intercâmbio Nacional e é responsável por coordenar as reuniões da Comissão de Auditores do Estado, em que se discutem temas técnicos relevantes, considerando agora o Manual de Consulta das Normas de Auditoria Médica e Enfermagem da Unimed do Brasil. Além disso, a área atualiza todos os procedimentos médicos, verificando o custo-efetividade das novas tecnologias baseadas em evidências científicas; estuda a legislação em saúde, garantindo a correta utilização dos recursos e trabalha na regulamentação das autorizações do Suporte de Atendimento ao Consumidor (SAC), nas normas de análise de contas médicas e na elaboração de

pareceres técnicos. A Fesp concluiu o projeto de unificação dos Manuais de Intercâmbio Estadual e Nacional, sendo aprovado pelos Conselhos de Administração e Presidentes, representando os interesses das UnimedS paulistas.

CONTAS MÉDICAS

A área processa, atualmente, cerca de R\$ 52 milhões e responde pela análise das contas dos atendimentos aos clientes em intercâmbio e de outras UnimedS. Com o crescimento da carteira, o volume de contas também aumentou.

Período	Dez/2008	Dez / 2009
Usuários-Fesp	366.058	469.483
Contas Médicas	R\$ 27,2 milhões	R\$ 52,2 milhões

Neste ano, foi implantado o Rol de Procedimentos Médicos Unimed (codificação da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos) e adotado o Manual de Intercâmbio Nacional, o que acarretou em um redimensionamento das equipes. A busca constante por melhor desempenho é uma realidade e, para a Fesp, é fundamental que a área de Contas Médicas esteja equilibrada e acompanhe o crescimento da empresa.

A evolução pode ser notada no desenvolvimento da

Criado em 2009, o departamento passou a agregar três importantes áreas: Contas Médicas, Auditoria Médica e de Enfermagem e Relacionamento com UnimedS

ferramenta de Ged Workflow (Sicom) que, em 2008, processava cerca de R\$ 3,5 milhões de contas com imagens digitalizadas e, em dezembro de 2009, passou para R\$ 15 milhões, 40% do total, graças a contratações e treinamento de pessoal, além da aquisição de novos equipamentos. A meta é processar 100% das contas via ferramenta, em futuro próximo.

RELACIONAMENTO COM UNIMEDS E PRESTADORES

A área criada em razão da representatividade da Fesp no Intercâmbio busca a integração total entre a Federação e suas associadas, por meio do conhecimento e visitas às UnimedS em todo o Brasil. O objetivo é dinamizar todas as questões operacionais, racionalizando custos e melhorando a qualidade do atendimento ao cliente.

Auditoria de Autorizações e Contas Hospitalares

Auditoria de Autorização - 2009		Auditoria de Contas - 2009		
Meses	Quantidade de Transações	Meses	Contas	Valor de
Janeiro	7.106	Janeiro	692	R\$ 7.707.544,41
Fevereiro	6.233	Fevereiro	607	R\$ 6.911.266,39
Março	7.960	Março	734	R\$ 8.068.892,63
Abril	6.621	Abril	759	R\$ 8.543.841,26
Mai	5.725	Mai	749	R\$ 7.458.188,57
Junho	5.587	Junho	840	R\$ 9.736.821,61
Julho	7.308	Julho	1.809	R\$ 9.791.549,77
Agosto	6.791	Agosto	2.489	R\$ 12.608.613,67
Setembro	6.102	Setembro	2.688	R\$ 11.837.040,66
Outubro	6.452	Outubro	3.089	R\$ 12.688.113,10
Novembro	6.134	Novembro	2.346	R\$ 10.578.145,15
Dezembro	5.442	Dezembro	2.028	R\$ 10.387.767,86
Total	65.885	Total	Total	R\$ 95.351.872,07
% Aumento	14,27%	% Aumento	66,20%	49,21%

Cooperativas

Desenvolvimento Humano

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

A Educação Corporativa da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) tem o objetivo de fomentar o Cooperativismo e a gestão das Singulares por meio do desenvolvimento dos médicos cooperados, funcionários das Unimed's e prestadores de serviço. Em 2009, foram realizadas

123 ações, atendendo um total de 3.861 beneficiários, sendo estes, colaboradores, cooperados e dirigentes das Unimed's, totalizando 1.351 horas de cursos e aproximadamente R\$ 599 mil em investimento até dezembro.

PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

No âmbito dos hospitais próprios, foi desenvolvido o Programa Qualificare, que consiste em uma série de cursos, encontros e workshops para fortalecer esses serviços e outros recursos próprios do Sistema Unimed. A sustentabilidade é abordada no trabalho de Educação Continuada em Responsabilidade Socioambiental, por meio de cursos voltados para funcionários de áreas relacionadas às ações e projetos das Unimed's paulistas. Já na esfera gerencial, o Ciclo de Palestras de Gestão de Negócios na Área da Saúde visa à sensibilização para o Cooperativismo e discorre sobre temas como Mercado e Gestão em Saúde, Recursos Próprios, Sinistralidade – Gestão de Risco e Medicina Baseada em Evidências.

Atividades são desenvolvidas para diferentes públicos, de médicos cooperados a funcionários, no sentido de melhor capacitá-los, tanto profissional como socialmente

E o Ciclo de Palestras para Conselho de Presidentes leva profissionais de ponta para abordar tendências do mercado e atualização em saúde.

CURSOS TÉCNICOS

Com foco na capacitação técnica, o Curso para Conselheiros de Administração conscientiza os participantes sobre a importância do Conselho nas cooperativas e na governança corporativa. O Curso para Conselheiros Fiscais capacita e apresenta os aspectos contábeis, controles internos, análise de balanço, fatores jurídicos e Cooperativismo. As profissionais do Secretariado do Sistema Unimed também são alvo de atividades de aperfeiçoamento e atualização, por meio dos cursos para Secretárias Executivas e Secretárias de Consultório. O tema de Atendimento ao Cliente é inserido por meio de um curso voltado aos colaboradores, sensibilizando-os para o novo cenário empresarial. Foram realizadas, também, atividades a distância, como o Curso Online de Responsabilidade Socioambiental (FGV), para funcionários e cooperados das Unimed's, disseminando valores socioambientais. E também o Netgastro, que focou a Atualização em Gastroenterologia e de Cirurgia Geral para os médicos.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

A área busca facilitar a disseminação do conhecimento

do Sistema Unimed Paulista, inclusive mediando fóruns de comunidades de especialidades. Foram inauguradas a Biblioteca da Fesp e a nova ferramenta de Gestão do Acervo Bibliográfico e Memória Institucional, com a capacidade de disseminar conteúdos integrais e referências bibliográficas por perfil de interesse, beneficiando funcionários, dirigentes, cooperados e prestadores.

MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

Com a implantação do Sistema Sophia foi criado um novo banco de pesquisa e disseminação de pareceres, ágil e fácil de pesquisar. Todos os pareceres e resumos publicados em 2008 foram compilados no 2º CD de Medicina Baseada em Evidências e distribuídos para todas as associadas.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Este foi o ano da “Unimed a Caminho da Sustentabilidade”, sendo realizadas 18 atividades, entre ações e projetos institucionais e federativos, atendendo 711 beneficiários, totalizando 55 horas de cursos e aproximadamente R\$ 90 mil em investimento até dezembro deste ano. Os projetos federativos de RSA são: Indicadores de Responsabilidade Socioambiental, Projeto Felix (inclusão digital), Programa Adoção Compartilhada, Projeto Luz (captação de córneas) e Projeto Recicla Lâmpada.

Cooperativas

Contabilidade

Trabalho orienta a tomada de decisões, além de fornecer os dados sobre a condição econômico-financeira da Federação trimestralmente, conforme exigência da ANS

Com a função de orientar, controlar e registrar os atos e fatos de uma administração econômica, a Contabilidade atende a múltiplas rotinas e exigências previstas pela legislação fiscal, previdenciária e regulatória, e tem por objetivo prover os diversos usuários internos e externos, de informações e explicações dos fenômenos patrimoniais da entidade. Em suma, trata-se de um trabalho de gerenciamento e mensuração das operações, no que tange aos aspectos econômicos, financeiros e sociais.

Dentre os diversos usuários interessados nas informações contábeis, destacam-se: Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp), que como agentes responsáveis por tomadas de decisões utilizam-se das informações contábeis para gerenciar e fiscalizar as atividades, a fim de proporcionar o crescimento sustentável e contínuo da Federação Estadual; Federações Intrafederativas e Singulares associadas, que utilizam-se dos dados contábeis para avaliar o alcance dos objetivos econômicos

e societários da Federação Estadual; A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que na função de órgão regulador e fiscalizador, usa os dados da Contabilidade encaminhados trimestralmente através do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde (Diops), para acompanhamento permanente quanto à condição econômico-financeira da Federação, bem como o atendimento às exigibilidades de ativos financeiros e demais dispositivos regulatórios estabelecidos às operadoras de planos de assistência à saúde.

Dentre as atividades desenvolvidas pelo Departamento Contábil no decorrer do exercício de 2009, destacam-se:

ACOMPANHAMENTO DAS UNIMEDS

Programa em execução desde o exercício de 2007, conforme dispositivo estatutário, que tem por finalidade a análise e acompanhamento permanente dos dados financeiros e contábeis de suas associadas, encaminhados permanentemente através de programa disponível no Portal



UnimedS. O objetivo é proporcionar suporte necessário para as UnimedS que possam estar sob tendência ou enfrentando dificuldades de solvência e liquidez. O resultado das avaliações individuais são confidenciais e formalizados à diretoria de cada associada, oportunidade em que são explanadas as razões para os principais problemas verificados e as recomendações para reversão do cenário apresentado.

OPERADORA X PRESTADORA

No exercício de 2009, em face dos resultados obtidos no Programa de Acompanhamento das UnimedS e em continuidade ao Projeto Operadora X Prestadora, a Unimed Campos do Jordão efetivou a mudança de seu modelo jurídico-operacional. Sua atuação passou a se dar como prestadora de serviços médicos, após processo deferido pela ANS que culminou na transferência das operações de seus contratos à Federação Estadual, aderindo ao modelo de Gestão Compartilhada, que permite a associada, na condição de prestadora, reduzir significativamente sua estrutura organizacional e deixar de assumir as exigibilidades

estabelecidas pelo órgão regulador, por conta da transferência de seus contratos para outra operadora (Fesp). Porém, mantendo, ao mesmo tempo, o repasse dos resultados das carteiras relacionadas à sua área de ação como se operadora fosse. Ainda neste ano, foram desenvolvidos trabalhos nos mesmos parâmetros junto à Unimed do Guarujá, cujos resultados indicaram a possibilidade de compartilhamento operacional com a Unimed Santos, condição que após reuniões entre representantes da Fesp e as referidas associadas, tornou-se viável, estando em fase final de estudos e discussões entre as partes envolvidas.

SUPORTE TÉCNICO

A área de Contabilidade, por meio da assessoria responsável, propiciou adequado suporte ao corpo diretivo e técnico das associadas da Fesp, no que tange a assuntos de natureza contábil, fiscal, tributária, previdenciária e regulatória (ANS), tendo participado de diversas reuniões e assembleias gerais, bem como respondido a 157 consultas por meio eletrônico e correspondências formalizadas.

Cooperativas

Jurídico

O Departamento Jurídico da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) atuou ativamente na área contenciosa com elaboração de teses iniciais e defesas perante os tribunais, bem como a participação em audiências e julgamentos envolvendo temas de interesse da Fesp e suas associadas.

A atuação da área inclui prestar consultoria, que consiste na elaboração de pesquisas e pareceres a respeito dos temas demandados pelo Sistema Unimed, bem

como a preparação de contratos que vão de prestação de serviços médicos hospitalares até fornecimento de bens e equipamentos.

A equipe de advogados que compõe o departamento defende os interesses institucionais do Sistema, além de prestar assessoria especializada em Direito Civil, Tributário e Trabalhista. Internamente, o Grupo de Trabalho da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com advogados destacados para o atendimento à agência, se reúne quinzenalmente com diversas áreas da Fesp para atualizar-se em relação às normas, discutir e buscar soluções para um perfei-

A equipe de advogados defende os interesses institucionais do Sistema, além de prestar assessoria especializada em Direito Civil, Tributário e Trabalhista. Destaca-se, também, o grupo de trabalho da ANS

to cumprimento das determinações do órgão.

A Federação e suas associadas contam também com assessoria jurídica no que concerne à participação em licitações. Advogados são designados para analisar detalhadamente os editais, elaborar defesas administrativas e acompanhar os processos de modo que as Unimed participem com segurança jurídica. Destacamos alguns assuntos de relevância discutidos ao longo do exercício: Parcelamento de débitos fiscais – Lei nº 11.941/2009, Resoluções Normativas (RNs) ANS nº 195, 200 e 204 (foram desenvolvidos estudos e pareceres sobre o tema, além de adaptações dos contratos), RN nº 175, Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde e Guia de Leitura Contratual (as áreas envolvidas na elaboração desses documentos tiveram assessoria), nova Lei Eleitoral (foram elaborados pareceres acerca da Lei nº 12.034/2009, que alterou as leis nº 9.096/95 – Lei dos Partidos Políticos e Lei nº 9.504/97).

Outros temas receberam acompanhamento: portabilidade de carências; ressarcimento eletrônico ao Sistema Único de Saúde – Sistema de

Reserva Legal (Sisrel); ampliação do Rol estabelecido pela RN nº 167, tratando de planejamento familiar; obrigatoriedade de portal via Internet para operadoras, com profissional responsável pela Troca de Informações em Saúde Suplementar (RN nº 190) e alterações do Sistema de Informações de Produtos, trazidas pela RN nº 205.

O Departamento Jurídico também promove o andamento de processos em todas as instâncias judiciais, por meio de parcerias com escritórios especializados, representando as cooperativas participantes do produto Módulo Jurídico, que oferece assessoria consultiva, pareceres, respostas a consultas, orientações nas áreas cível, cooperativista, trabalhista, tributária e sobre a ANS.

Para o fortalecimento da instituição, o Jurídico participa anualmente do Jusmed, evento que reúne renomados profissionais atuantes no Direito para esclarecer e atualizar as Unimed sobre assuntos relevantes e, em 2009, participou do Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp), expondo ferramentas tecnológicas utilizadas para o acompanhamento e gerenciamento dos processos e consultas das associadas. Além das atribuições colocadas, a área mantém todo o Sistema bem informado sobre todos os assuntos legais de interesse e, para isso, foi criado o Comitê Jurídico Estadual, em que se discutem temas jurídicos importantes.

Cooperativas

Núcleo de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses

Além de contribuir com significativa redução de custos nas aquisições de órteses, próteses, materiais especiais e sínteses para a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) e suas associadas, o Núcleo teve um ano muito próspero de amadurecimento e desenvolvimento. Por meio de recursos viáveis e investimento na tecnologia da informação, as atividades foram estruturadas para conhecer profundamente o mercado fornecedor, organizando um cadastro rigidamente elaborado de acordo com as exigências legais, assegurando a qualidade e procedência dos materiais.

Isso permitiu à Fesp um absoluto controle, desde o pedido médico até o pagamento do material, incluindo dados detalhados de fornecedores e produtos. Para dar suporte a essas operações foi desenvolvido o Sistema EMS Gestão de OPMES, criado pela EMS Ventura, exclusivamente para essa finalidade.

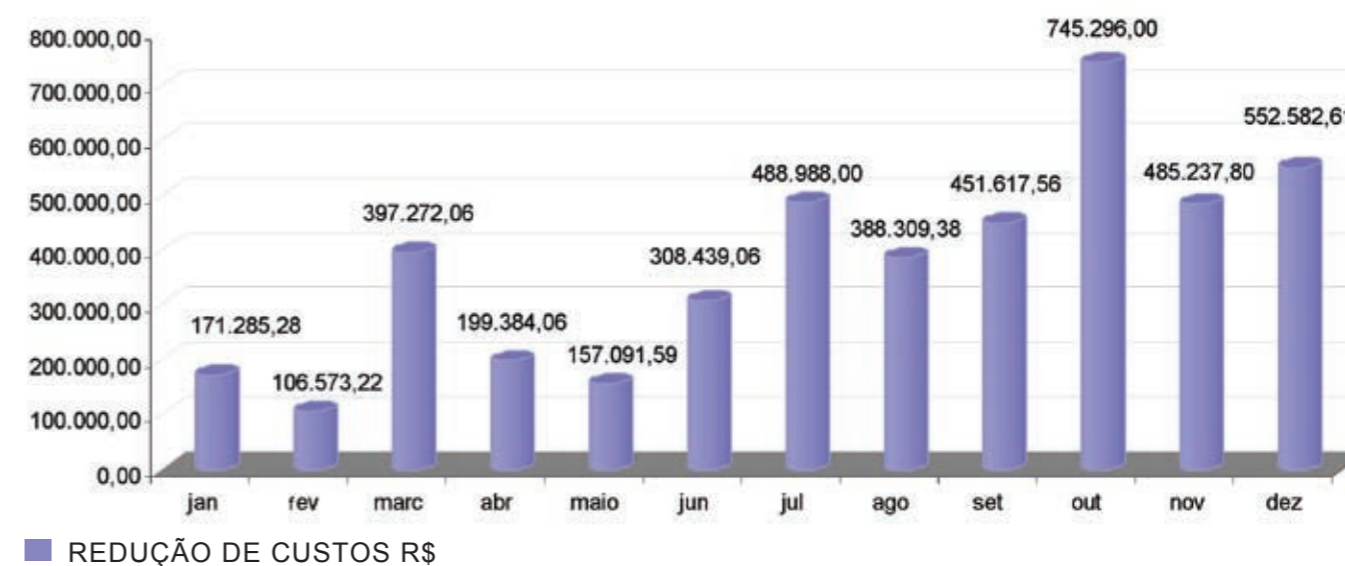
Vale ressaltar a importância dos acordos operacionais entre a Fesp, Unimed Intrafederativa do Vale do Paraíba e Unimed Rio, que contribuíram de maneira significativa nos resultados positivos das negociações

do Núcleo, fortalecendo a integração das bases de dados. Atualmente, temos um cadastro de 158 empresas fornecedoras (distribuidoras), com atuação no Estado de São Paulo. São quase 500 fabricantes nacionais e estrangeiros identificados e mais de 60 mil materiais (o cadastro atual do Sistema Único de Saúde abrange não mais de 300 materiais).

Em 30 de setembro, foi promovido pela Fesp o I Encontro Estadual para Padronização de OPMES, que reuniu mais de 100 participantes das Unimed's do Estado. O objetivo foi ressaltar a importância da padronização dos materiais, visando à redução de custos para as cooperativas, garantindo segurança aos médicos, aos hospitais e, principalmente, aos beneficiários, através da qualificação das empresas e produtos, mediante as exigências legais estabelecidas pelos órgãos fiscalizadores. No exercício de 2009, de janeiro a dezembro, foram efetuadas 1.390 negociações, reduzindo custos para a Fesp na ordem de R\$ 4.452.076,74 correspondentes a 29% do total negociado, 38% das negociações na Grande SP, 22% no Interior de São Paulo, 39% no Estado do Rio de Janeiro e 1% em outros Estados.

Cadastro permitiu absoluto controle, desde o pedido médico até o pagamento do material, incluindo dados detalhados de fornecedores e materiais

Demonstrativo Negociações OPMES Janeiro a Dezembro de 2009



Cooperativas



Marketing

Colaboração, visão de longo prazo e ações que tenham por objetivo a criação de valor para os diversos públicos atendidos pelo Marketing – médicos cooperados, clientes, funcionários e comunidade – são as premissas básicas que norteiam as atividades da área. O foco em melhorar o atendimento das necessidades de nossos clientes, com monitoramento e avaliações contínuas de satisfação e de demandas, auxilia o desenvolvimento futuro das ações.

A interação é valorizada por meio de seminários, congressos e workshops com a finalidade de proporcionar discussões e aprimoramentos técnicos, tendo em vista o fortalecimento do Sistema Unimed. Paralelamente, trabalha-se a consolidação da marca, patrocínios segmentados, investimentos em relacionamento comercial, estratégias digitais, suporte institucional a todos os departamentos da companhia e, ainda, a implementação de um amplo leque de ações de endomarketing, que solidificam o foco de atuação.

O organograma do departamento foi reformulado, unifi-

cando tarefas, reorganizando procedimentos e aprimorando a execução e acompanhamento das rotinas. Foi possível aumentar a quantidade dos materiais produzidos, maximizar a qualidade dos produtos e ganhar agilidade. Passou a compreender as áreas:

- Comunicação Corporativa (Editoração, Comunicação e Endomarketing)
- Eventos
- Planejamento e Controle
- Portal
- Ouvidoria

COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

Desenvolve, cria e aprimora a gestão da comunicação e da marca, produzindo materiais impressos e eletrônicos que atuam como elo entre a estratégia de relacionamento da cooperativa e seus mercados. São desenvolvidos materiais como relatórios de gestão e de ações sociais, jornal interno e produção de conteúdos diversos.

Superar as expectativas dos clientes, com monitoramento e avaliações contínuas de satisfação e demandas, valorizando a intercooperação entre os públicos

É importante destacar todo o processo de reestruturação da Revista Universo Unimed, que sofreu mudanças editoriais e gráficas amparadas por pesquisas junto aos médicos cooperados, o que tornou a revista mais leve e possibilitou um alto índice de aceitação entre seu público.

EVENTOS

Anualmente são administrados, em média, 30 eventos/ano direcionados a clientes, técnicos e dirigentes do Sistema Unimed, que buscam realizar um processo de capacitação técnico-profissional, bem como estreitar o relacionamento entre Unimeds e clientes. A média de satisfação mensal dos participantes foi de 94%, e das áreas solicitantes, de 95%.

Dentre os diversos eventos realizados, ressaltamos o XXVI Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (Suesp) que reuniu mais de 1.000 pessoas no Hotel Sofitel Jequitimar, no Guarujá, o Jusmed e a V Jornada de Desenvolvimento.

PLANEJAMENTO E CONTROLE

Fundamental na interação das áreas do departamento e pensando de forma sistêmica, realiza o acompanhamento de mercado, análise da concorrência, estudo de viabilidade de mídia, controle e implementação de patrocínios, pesquisas de satisfação, organização das reuniões do Comitê Federativo de Marketing/Conselho Editorial da Revista Universo Unimed, gestão da marca Unimed e planejamento de marketing.

PORTAL UNIMEDS

Veículo para adequar tendências, distribuir conteúdo e utilizado como plataforma para a realização de pesquisas on-line. Em 2009 foi criado um layout mais moderno, também disponibilizado às Unimeds que hospedam suas páginas conosco.

Foram publicadas mais de 550 matérias nos sites das Singulares e mais de 140 no Portal, desenvolvidas internamente. Além disso, no segundo semestre, a Revista Universo Unimed foi disponibilizada em formato eletrônico.

Cooperativas

Núcleo de Saúde Ocupacional

O Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO) da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) promoveu diversos encontros entre os médicos do Trabalho, em que foram feitas modificações sobre a Declaração de Portador de Deficiência (PDD), que passou a ser intitulada “Laudo Médico de Caracterização de Pessoa com Deficiência”.

Realizou também apresentações e debates sobre Algoritmo de Decisão: Soldador, Manual de Normas de Procedimentos para Exames Complementares da Unimed Paulistana como modelo de protocolos, Vídeo de Análise de Movimentos Repetitivos, Protocolos de Avaliação Ergonômica dos Ambientes de Trabalho: Como identificar e avaliar riscos posturais, movimentos repetitivos, ciclos de trabalho e Fluxograma de Atendimento a Trabalhadores com Suspeita de Lesão por Esforço Repetitivo (LER)/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (Dort), entre outros temas técnicos.

As reuniões, feitas mensalmente, também trataram de temas surgidos entre Singulares e Intrafederativas, e ligados à Central Nacional Unimed, em decorrência do intercâmbio de Saúde Ocupacional. Foram abordadas ainda as questões surgidas em algumas Singulares pelo atendimento nessa área na modalidade Custo Operacio-

nal. Uma comissão propôs a mudança de remuneração para o contrato desta modalidade.

TECNOLOGIA

As Unimeds Santos, Paulistana e Franca adquiriram e implantaram o Sistema de Gestão de Saúde Ocupacional, software da AGE Technology, negociado através da Fesp. Já a Unimed do Brasil contratou os serviços da Substractum Tecnologia, que continuou o trabalho de elaboração do sistema de Intercâmbio Eletrônico em Saúde Ocupacional, em nível nacional.

JORNADA DE SAÚDE OCUPACIONAL

Nos dias 3 e 4 de abril, foi realizada a II Jornada Fesp de Saúde Ocupacional, que contou com a presença de 57 participantes, na qual foram discutidos os problemas e esclarecidas as dúvidas sobre a Norma Regulamentadora (NR) – 31 (medidas de proteção coletiva contra ruído) e a NR – 32 Risco Biológico em Trabalhadores de Saúde, a rotina do Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário (NTEP) na perícia da Previdência Social e sua repercussão nas Empresas, o uso e interpretação das informações da Internet para avaliação preventiva dos funcionários e a Câmara Técnica de Medicina do Trabalho do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp). No contexto geral, o evento foi avaliado como ótimo/bom por 98% dos participantes.

Estímulo à criação de Departamentos de Saúde Ocupacional nas Singulares, facilitando o intercâmbio e sendo um espaço técnico para o desenvolvimento profissional dos médicos cooperados

CURSOS

Um curso de Atualização em Medicina do Trabalho/Saúde do Trabalhador foi realizado em conjunto com a Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo, trazendo atualização e reciclagem técnica com dois módulos em paralelo (avanzado e iniciante) no período de abril a junho. Em relação ao tema Ergonomia, um outro curso foi ministrado na Federação Intrafederativa das Unimeds do Nordeste Paulista.

Cooperativas

Núcleo de Recursos Próprios

O processo de concentração e verticalização pelo qual as Unimed têm passado mostra que o Sistema Unimed Paulista está em sintonia e atento às novas tendências e desafios urgentes impostos pela Saúde Suplementar. Nesse contexto, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) tem trabalhado para favorecer a estruturação dos Recursos Próprios das Unimed Paulistas. Não restam dúvidas de que o aumento do número de Recursos Próprios significa um importante avanço para o Sistema Unimed, por representar maior qualidade, controle e segurança dos serviços prestados aos clientes.

Um dos objetivos do Núcleo de Recursos Próprios da Fesp é o incentivo pela busca contínua da qualidade dos serviços, disponibilizando para os clientes o melhor em termos de assistência e segurança. Por isso, foi implementado em 2009 o QualifiCare – Programa de Qualificação de Recursos Próprios. Com ele buscamos estimular e capacitar os gestores dos recursos e serviços próprios, não só por meio de ações educativas, mas principalmente pelo envolvimento com o ambiente cooperativo e de compartilhamento de informações. O QualifiCare servirá de alicerce para o nosso próximo desafio: o Selo Unimed de Qualidade Assistencial.

AÇÕES IMPLEMENTADAS

A avaliação da qualidade e segurança da assistência

dos hospitais Unimed foi realizada com o objetivo de implementar a cultura avaliativa como instrumento de apoio à gestão, permitir aos gestores intervenção imediata nas oportunidades de melhoria, integrar as equipes gerenciais desses hospitais e formar avaliadores internos. Essas avaliações foram realizadas pela Fundação Vanzolini, com metodologia baseada na Organização Nacional de Acreditação (ONA), no Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) e no Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH).

Os dados levantados nos deram subsídios importantes para traçar planos de ações adequados para a solução de problemas. A competência, na qual entra o fator de primeira necessidade, que é o ser humano, foi introduzida por meio dos cursos, workshops e encontros realizados com os gestores dos diversos recursos envolvidos na assistência.

O Núcleo incentiva à participação no Projeto Sentinela, para incorporação da rede própria Unimed à rede da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), e também estimula a busca pelas certificações CQH, Certificação Hospital Amigo da Criança – Incentivo ao aleitamento materno e ONA.

A iniciativa pioneira do QualifiCare, promovido pela



Busca contínua por qualificação e desenvolvimento em Recursos Próprios, representando mais qualidade, controle e segurança dos serviços prestados aos clientes

Fesp, foi selecionada para participar do 36º Congresso Mundial de Hospitais, como um dos temas livres e será publicada na revista *Mais Saúde*, revista oficial da Confederação Nacional de Saúde (CNS). O Núcleo de Recursos Próprios publicou mais uma edição do seu catálogo, uma

importante ferramenta estratégica que reflete todo um trabalho de desenvolvimento, qualificação e profissionalização. Crescer com responsabilidade. Esse é o grande desafio da verticalização para o Sistema Unimed e não serão medidos esforços e empenho para esse propósito.

Cooperativas

Serviços e Suprimentos

Com um novo nome e reestruturado internamente, o departamento de Serviços e Suprimentos (antigo Serviços Gerais) tem uma das missões mais importantes dentro da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp), que é prestar serviços para assegurar o perfeito funcionamento e utilização dos locais e recursos de trabalho, incluindo a sede da Fesp, a Farmácia e o novo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Atualmente, são mais de 6 mil m² de área, divididos em três prédios, gerenciados por uma equipe de

29 funcionários próprios e 26 terceirizados, distribuídos em 11 setores internos: Copa, Manutenção, Limpeza, Recepção, Portaria, Segurança, Obras, Protocolo, Estoques, Logística e Compras. As principais atividades em 2009 foram:

SAC UNIMEDS

Entregues em julho, as novas instalações do SAC foram criadas dentro do conceito de arquitetura moderna, atendendo à legislação vigente. O serviço tem capacidade para atender

1 milhão de clientes e funciona 24 horas. A equipe de Obras participou de todas as etapas, desde a prospecção do local, elaboração do projeto junto à Bross Arquitetura, contratação da construtora Concaf e gerenciamento da execução até a entrega.

FARMÁCIA

As alterações no layout e estrutura física possibilitaram o acréscimo de mais 13 postos de trabalho no prédio, dentro dos padrões atuais.

SISTEMAS DE ENERGIA

Considerando que a estrutura de energia elétrica fornecida pela concessionária é precária, além dos diversos incidentes de falta de energia na região e o apagão nacional, que atingiu diversos Estados brasileiros, a Fesp desenvolveu um projeto de reforma das instalações elétricas da cabine primária e Datacenter. A ideia é que a Federação seja autossuficiente em energia, aumentando a segurança e confiabilidade dos sistemas. O projeto está sendo executado pela Atomo Engenharia, sendo concluído em janeiro de 2010.

ACESSO E SEGURANÇA

Com o crescimento da Fesp, as instalações demandaram um sistema moderno para controlar o acesso de pessoas, veículos e gravação de imagens. Os estudos para implantação do sistema foram finalizados, sendo que a instalação está prevista para o primeiro trimestre de 2010.

MANUTENÇÃO PREDIAL


A equipe possui quatro funcionários próprios e dois terceirizados responsáveis pela manutenção dos três prédios (Fesp, SAC e Farmácia). A cada dia, as instalações e equipamentos são modernizados e, para isso, a Fesp iniciou os estudos para implantar um software responsável pela gestão da manutenção, efetuando o controle das demandas, índice de quebra dos equipamentos, análise do custo/benefício para troca, entre outros.

LOGÍSTICA

Devido ao trânsito caótico na cidade de São Paulo, os funcionários do setor de logística têm a missão de roteirizar as entregas da melhor forma possível, atendendo aos clientes internos no menor prazo. Em 2009 foram efetuadas 6 mil entregas através de motoboy, além de trafegar pelo setor mais de 100 mil objetos para postagem junto aos Correios.

COMPRAS

Com a implantação da ferramenta de *e-procurement* do Mercado Eletrônico, 70% das transações passaram a ser efetuadas de forma eletrônica, reduzindo o uso de papel. A utilização do módulo de leilões tem trazido ganhos expressivos, já que o fornecedor precisa oferecer, de fato, o menor valor. A Central de Compras é a solução para a economia em escala dos itens que fazem parte do *core business* e, principalmente, daqueles que são apenas acessórios, mas que o comprador adquire todo mês.



Reestruturado, o departamento tem a missão de assegurar o perfeito funcionamento e utilização dos locais e recursos de trabalho

Tecnologia da Informação

Em 2009, a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) apresentou um desenvolvimento bastante significativo na área da Tecnologia da Informação (TI).

A consolidação do Data Center, estruturado dentro das normas técnicas e de segurança, permitiu atender às novas exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O conceito de prestação de serviço foi fortemente trabalhado, disponibilizando Hospedagem de Sites (67 Unimed's), Hospedagem de E-mail (69 Unimed's), Hospedagem de DNS – Domain Name System (80 instituições, entre Unimed's e hospitais do Sistema Unimed), Fesp Messenger (23 Unimed's), Consultório Online (31 Unimed's), Avaliação de Desempenho (4 Unimed's paulistas e todo o Estado do Mato Grosso) e Intercâmbio Eletrônico para todo o Brasil.

Neste ano, criamos a equipe de Consultoria em Infraestrutura e Sistemas, desenvolvendo projetos para as Unimed's de São Paulo. Grandes projetos foram realizados, como os softwares de Gestão de Crônicos e Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses (OPMES), que trouxeram grandes benefícios para o Sistema Unimed.

O Consultório Online cresceu 19% em relação ao ano de 2008, estabelecendo a ferramenta como uma solução aderente e testada com todos os softwares

de gestão de mercado.

A parceria com a Unimed do Brasil tem trazido avanços significativos no processo de Intercâmbio em nível estadual e nacional. Em 2010, além da evolução natural da ferramenta, será realizada a integração com ferramentas nacionais como Chat e WSD, o que resultará em agilidade e padronização das autorizações em Intercâmbio.

A área de TI realizou, ainda, ações como os cursos sobre a ferramenta de Consultório Online e Intercâmbio em mais de 15 Singulares do Estado de São Paulo, bem como em duas Federações Estaduais. Já o curso de Atualização dos Sistemas de Gestão de Planos e Financeiro teve como público-alvo os funcionários da Fesp. Dois workshops estaduais de TI foram promovidos e debateram diversos temas de interesse, com a participação de 150 inscritos.

A estrutura tecnológica do departamento de TI foi solidificada e o quadro de funcionários redesenhado, com a redução na ordem de 11%, mesmo com o aumento no número de vidas. Hoje, contamos com 38 funcionários e 1 menor aprendiz.

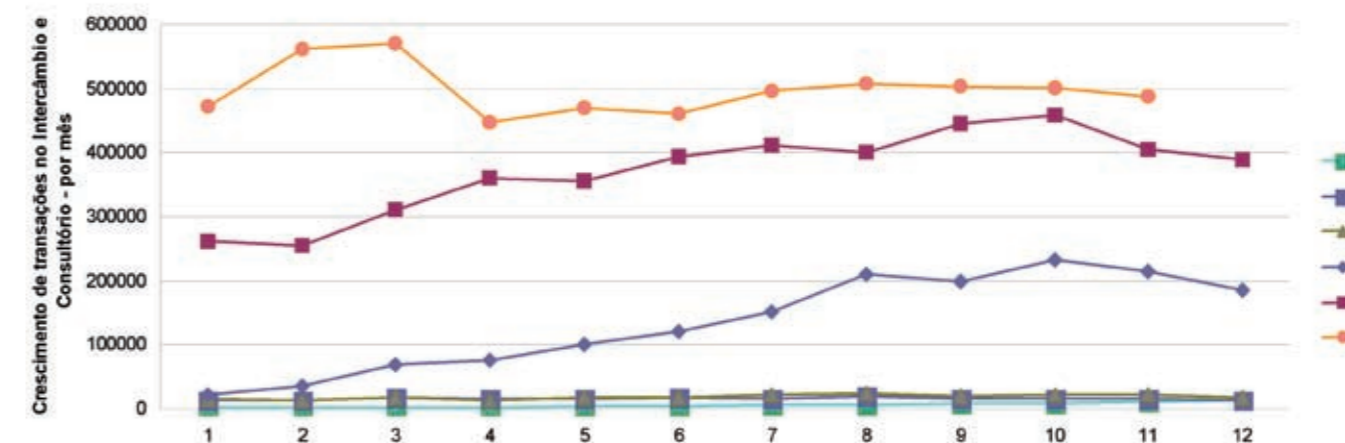
Destacamos um aspecto de grande importância em 2009: a integração com as áreas de informática das Singulares e Federações Intrafederativas, por meio dos encontros realizados e visitas constantes feitas por profissionais da Fesp.

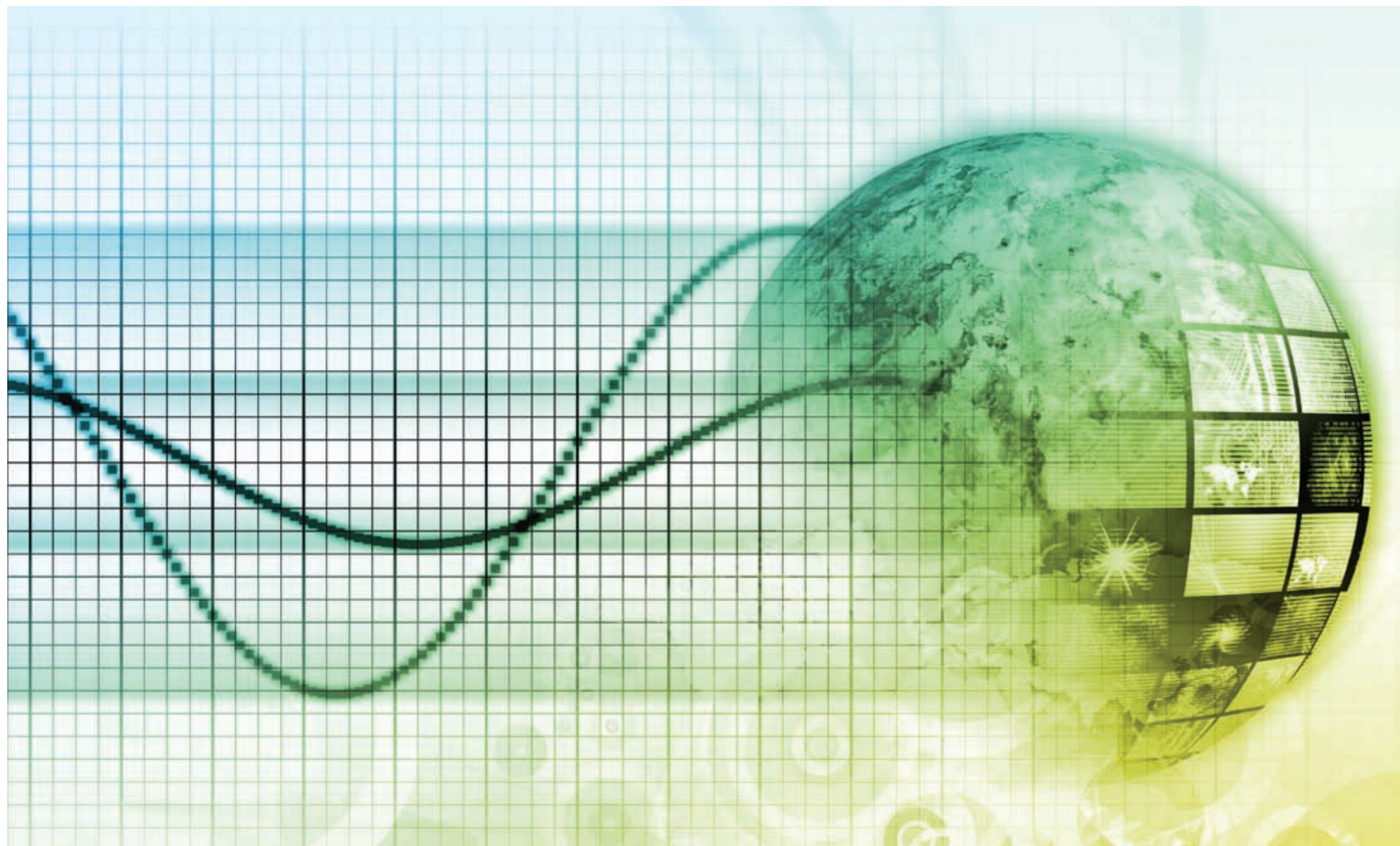
Em 2009, o destaque foi a integração com todas as áreas da Fesp, dando suporte às melhorias de processos e operações com a implementação de vários novos sistemas

Além dessas ações, realizamos: nova versão do Portal da Fesp; Portal de Clientes para atender à Resolução Normativa 190 da ANS; Evolução do Projeto GED e Workflow de Contas Médicas; Projeto Farmácia; Implantação do Sistema de Gestão de Crônicos; Implantação de Sistema de Gestão de OPMES; Evolução do Sistema de Gerenciamento de Eventos; Evolução do sistema de Avaliação

de Desempenho; Evolução do sistema de Movimentação Cadastal; Integração *on-line* entre a Fesp e Unimed's através do SCS3; Implantação do sistema de CRM; Instalação da infraestrutura para o Call Center Estadual; Evolução do Projeto Workflow Contratos; Evolução da Interface Única de Autorizações de Intercâmbio; Projeto Relatórios e Extratos de Utilização, entre outras.

Visão Geral – Consultório





Mercado

O trabalho empenhado na expansão da carteira de clientes, que gerou um expressivo aumento no número de contratos, de vidas e, conseqüentemente, de faturamento, foi resultado, também, da parceria estratégica que a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) estabeleceu com as Unimed's do Estado, com base no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). A intercooperação é indispensável hoje no mercado da saúde, no qual grandes empresas buscam a centralização de suas carteiras de usuários, para melhor gerenciamento do atendimento e de custos.

Essa sinergia tem sido altamente benéfica, uma vez que as indicações locais das Singulares e Intrafederativas geram novos contratos com empresas que possuem unidades em várias localidades, gerando mais trabalho para os médicos cooperados em várias cidades do Estado e até do País.

Outro trabalho que vem sendo intensificado é a divulgação, junto às empresas que têm contrato de assistência à saúde com a Fesp,

do Programa de Adoção Compartilhada (PAC). Por meio de encontros e palestras realizados nas empresas clientes, apresentada a proposta do programa que consiste em oferecer às crianças que forem adotadas pelos atuais usuários dos planos de saúde das Unimed's, cujo contrato for administrado pela Fesp, assistência gratuita até chegar à idade de 18 anos.

A área de Relações Empresariais tem feito um importante trabalho de relacionamento com os clientes, parte dele apoiado na intercooperação com outras áreas da Fesp, como o acompanhamento da sinistralidade, por meio do gerenciamento da carteira de clientes.

A promoção de encontros trimestrais para os quais são convidados clientes e parceiros de vendas, na própria sede da Federação, tem se mostrado uma ação eficiente para demonstrar o quanto a Federação valoriza o relacionamento, ajudando a fortalecer o vínculo com eles, além do esforço em fazer da personalização do atendimento sua marca.

Comercial

Reestruturada, a área pode focar melhor nos resultados, conquistando novos clientes e mercados, fortalecendo parcerias comerciais e criando novos produtos

O ano de 2009 foi marcado por diversas mudanças significativas no setor da Saúde Suplementar, tornando-o cada vez mais competitivo. Essas mudanças se deram pela modernização tecnológica cada vez maior dos procedimentos médicos e a uma pressão crescente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Podemos destacar as novas regulamentações nos planos coletivos através da Resolução Normativa (RN) nº195 e a regularização das atividades das administradoras de benefícios pela RN nº196 e Instrução Normativa nº33.

Com isso, as operadoras tiveram que regularizar e reclassificar seus produtos. Já o mercado está cada vez mais restrito com as fusões e aquisições entre as medicinas de grupo, seguradoras e cooperativas odontológicas, aumentando a

concentração de grandes grupos – Amil + Medial (Amesp) + Dix Amico + Blue Life; Bradesco Saúde + Mediservice; Odontoprev + Bradesco Dental entre outras –, sem contar a abertura dessas companhias na Bolsa de Valores, buscando um maior aporte financeiro para investimento.

Mesmo neste cenário, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) se destacou na busca de novos clientes e mercados, fortalecendo parcerias comerciais, bem como a criação e regulamentação de novos produtos e reestruturação da área Comercial em busca da excelência no atendimento em resultados. O departamento foi reestruturado e está composto pelos seguintes setores:

Comercial – Executivos de negócios e assistentes comerciais que atuam em prospecção, parcerias estratégicas, alianças, consultorias e aumento do número de vidas e faturamento junto às Unimeds Singulares.

Inteligência de Mercado – Atuários e analistas responsáveis por todas as análises gerenciais da Fesp, regulamentação e registro dos produtos junto à ANS. Também prestam serviço às Unimeds referente a desempenho de contratos, análises estatísticas e atuárias.

Estrutura de Produtos – Analistas de negócios responsáveis pela implantação, estruturação e parametrização dos contratos comercializados, agilizando e regularizando processos internos, com foco na excelência.

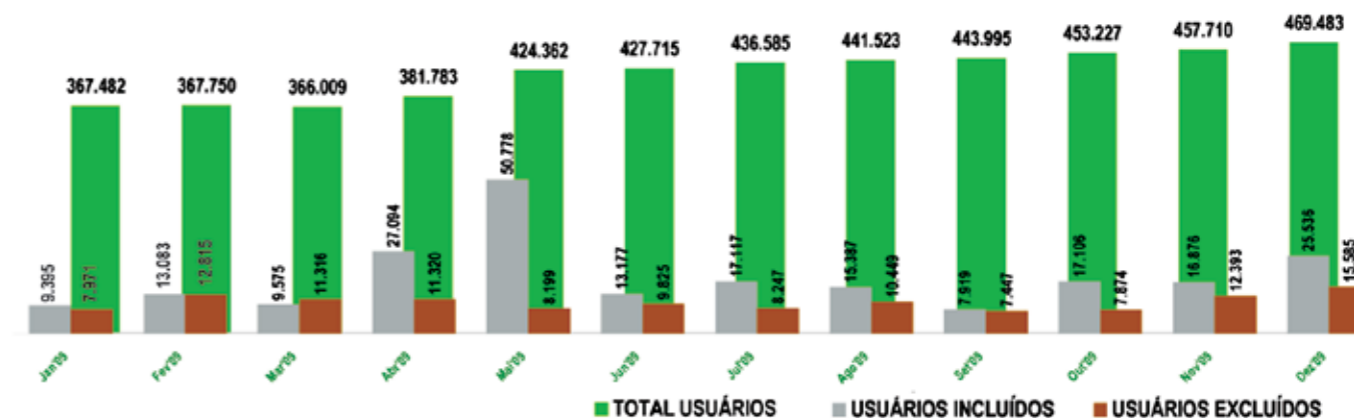
Em 2009 o número de vidas atendidas cresceu em 19,23%, por meio de contratos com as empresas Nestlé, Grupo Estrutural, Casas Bahia, entre outras.

No faturamento das empresas em Pré-Pagamento, foi verificado um aumento de 26,99%, consolidando uma maior solvência.

Dentre outras realizações, podemos destacar também a participação da Fesp em licitações, na adequação às

RNs nº 195/196 dos contratos existentes, aumentando cada vez mais a parceria, participação e visibilidade no mercado. Já na incorporação da Unimed Campos do Jordão como prestadora, a área Comercial desenvolveu e registrou novos produtos individuais e familiares, focados em pequenas e médias empresas, e uma divulgação constante da marca Unimed na região, com campanhas em rádio, jornal e panfletos, gerando resultado comprovado com uma média de venda de 40 novas vidas por mês.

Total de vidas



Relações Empresariais

Este foi um ano de muitas conquistas para a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp), dentre elas o fechamento do contrato com a Nestlé do Brasil no início de junho, acrescentando à base cadastral aproximadamente 38 mil vidas e, com elas, o sucesso da área no que diz respeito às implantações.

Foram realizadas 24 implantações de janeiro a dezembro, sendo que 14 foram da Nestlé. Em todas obtivemos 100% de satisfação quanto à forma de abordagem e conteúdo apresentado, fazendo com que a orientação e personalização ao atendimento ao cliente sejam nossa marca. A intercooperação com as demais áreas também foi importante. Com o acompanhamento da sinistralidade, por meio do gerenciamento da carteira de clientes, foi possível obter 20,94% de reajuste acima do pactuado em contrato (considerando janeiro a dezembro/2009).

Trabalhamos não apenas com o foco no cliente, mas também o foco do cliente, transformando a relação com nossas contratantes. Hoje, é fundamental a utilização do CRM (Customer Relationship Management), que possibilita a armazenagem das informações relevantes sobre os clientes aliada à área de relacionamento, beneficiando contratante e contratada.

Para fortalecer esse relacionamento clientes e parceiros são convidados para nosso encontro trimestral, o Partiarium.

O último o evento registrou a participação de 74 pessoas, entre clientes e corretores, que puderam assistir à Palestra de Klever Kolberg, piloto e diretor da Dakar Promoções e Publicidade, que já representou o Brasil 21 vezes no Rally Paris-Dakar.

A área de Relações Empresariais tem crescido e se destacado não somente pelos resultados, mas também pelo diferencial no atendimento. Diante do novo perfil dos consumidores, cada vez mais exigentes, a área é fundamental para atrair e fidelizar clientes.

CADASTRO

Em 2009, o departamento teve um grande crescimento quanto ao processamento dos arquivos de movimentação cadastral, o que resultou no aumento do quadro funcional, aquisição de novas impressoras para carteiras e padronização dos fluxos.

Um dos fatores que influenciaram o bom atendimento é a ferramenta Movcad, já utilizada por mais de 70% das contratantes e aperfeiçoada constantemente segundo as necessidades de nossos clientes e parceiros. Um exemplo é a solicitação de segunda via de carteira pela Internet, recurso que traz maior rapidez e qualidade ao processo.

ATUALIZAÇÃO DA BASE CADASTRAL

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saú-

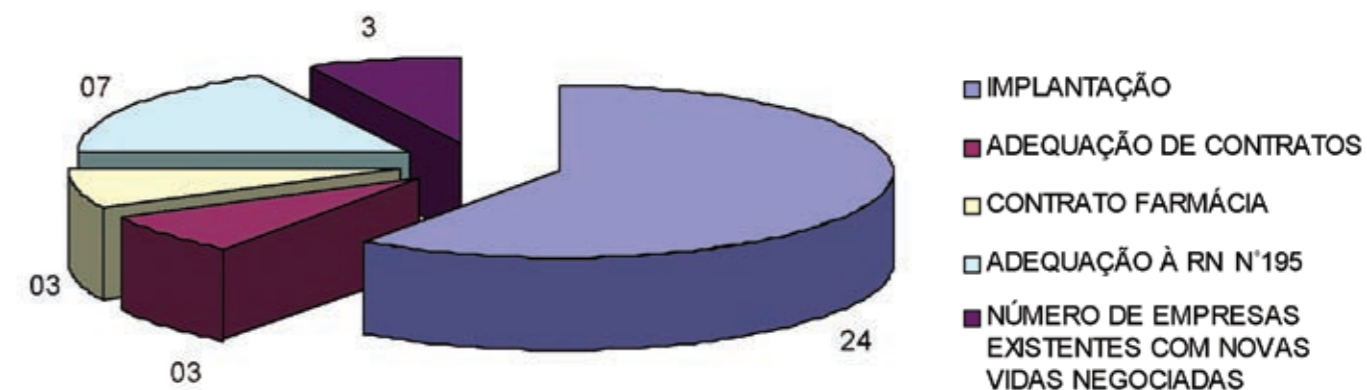
Trabalho diferenciado na implantação do atendimento ao cliente, baseado na orientação e personalização

de Suplementar (ANS), o departamento buscou, junto à empresa Serasa Experian, a compra das informações necessárias para melhoria na qualidade das informações enviadas via Sistema de Informação de Beneficiários (SIB), tendo como resultado o enriquecimento e tratamento da informação cadastral de aproximadamente 15 mil vidas.

HOMOLOGAÇÃO DA CARTEIRA DE IDENTIFICAÇÃO

Em parceria com a área de Tecnologia da Informação e com o apoio da diretoria de Desenvolvimento e Mercado, foram homologadas as carteiras de identificação Fesp, atendendo às normativas estabelecidas pela Unimed do Brasil, agilizando o atendimento aos clientes junto aos prestadores e rede credenciada.

Relações Empresariais 2009





Público Interno

Gerenciar uma empresa do tamanho da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) e servir de modelo para as Singulares – aproximadamente 15 mil funcionários registrando o crescimento acelerado – foi um grande desafio para o público interno. Estimular valores relacionados, como a intercooperação para a promoção de uma gestão focada na meritocracia. A tônica das ações voltadas para os funcionários busca uma constante melhora do desempenho e na manutenção da Cultura Organizacional e os valores relacionados ao Cooperativismo.

A partir da implementação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), a Fesp realizou um mapeamento da Cultura Organizacional, para identificar o clima interno e orientar novos programas de aprimoramento de gestores e funcionários. O objetivo foi o reposicionamento das ações estratégicas e a proposição de outras ações de desenvolvimento organizacional. Realizado em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), esse trabalho deu suporte a um

programa de formação continuada, o Líder Fesp.

Todo o processo de mapeamento, desde a tomada de decisão, passando pela escolha de uma consultoria para estruturá-lo e desenvolvê-lo, e a apreciação dos resultados e as ações decorrentes destes, teve a intercooperação das áreas de Gestão Estratégica, de Gestão de Pessoas e de Educação Corporativa.

As ações de Marketing e Comunicação tiveram a especial missão de integrar os departamentos às metas da Fesp, conforme estabelecidos no PDI, promovendo o alinhamento e um maior entendimento da Cultura Organizacional e dos princípios de gestão, para que os resultados propostos fossem alcançados.

A Gestão Executiva assegura uma estratégia de comunicação focada no alinhamento da Cultura Organizacional e no alinhamento entre todos os públicos, para melhorar o desempenho e para os resultados estratégicos globais, dando transparência e auxiliando no processo de Governança Corporativa.

Cultura Organizacional

Em relação à disseminação e consolidação dos valores da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) para o conjunto dos seus funcionários, a Cooperativa desenvolveu diversas ações, por meio da integração e do empenho de várias áreas e departamentos.

O ponto de partida para essas ações foi o Diagnóstico da Cultura Organizacional, realizado no início do ano pelas áreas de Gestão Estratégica, Gestão de Pessoas e Educação Corporativa, com consultoria de Tania Casado e Ana Carla Scalabrin, professoras da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo (FEA-USP).

Feito um levantamento com o propósito de entender o que os funcionários sabem e pensam sobre os valores da Fesp, o resultado do diagnóstico serviu para orientar as atividades nas áreas de Educação, Comunicação, Responsabilidade Socioambiental entre outras, sempre alinhadas aos objetivos estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Para valorização e manutenção da cultura, que está enraizada na diretoria e que precisa ser disseminada igualmente em todos os níveis da cooperativa, foi criado um treinamento para os gestores, o Programa Líder Fesp. A criação do Núcleo de Responsabilidade Socioambiental, que mantém reuniões mensais com funcionários interessados para a discussão e viabilização de projetos relacionados à sustentabilidade, foi fundamental no desenvolvimento do

Programa Fesp Sustentável que, atualmente, engloba três projetos: Consumo Consciente, Coleta Seletiva e Redução de Custo e Desperdício. As iniciativas incluem: Semana do Meio Ambiente; Semana da Árvore; apresentação do Programa Fesp Sustentável para o Grupo de Idosos; treinamento do Projeto Coleta Seletiva para os funcionários da Limpeza, Copa e Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Ainda nessa área, foi criado o programa de voluntariado com campanhas que tiveram a adesão de funcionários, como a do Dia das Crianças e de Natal para o Centro de Convivência Infantil (CCI) e o grupo de teatro que, com a realização de oficinas de formação de atores para funcionários, que teve oportunidade de participar de cinco encenações no ano.

Também merece destaque o programa de inclusão de profissionais com deficiência, primeiro passo no sentido de estabelecer uma cultura inclusiva que envolveu desde a adaptação do espaço físico da Fesp à conscientização dos funcionários sobre o tema. Essa iniciativa contou com o envolvimento das áreas de Gestão de Pessoas, Educação Corporativa e Responsabilidade Socioambiental.

Entre os eventos realizados em 2009 para e pelos funcionários da Fesp, foram promovidas comemorações para o Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia da Criança, Concurso de Natal e o Amigo Caneca que, no contexto de diminuir o consumo de copos plásticos, serviu para que os funcio-



nários presentassem uns aos outros com canecas para uso pessoal no ambiente de trabalho, no mesmo modelo do “amigo secreto”.

Para divulgar todas essas ações e reforçar a Cultura Organizacional, o departamento de Comunicação foi um importante aliado, incorporando em seus diferentes veículos – o jornal mensal Planeta Fesp; o mural Nosso Mundo, atualizado semanalmente; o e-mail Fesp Informa; o Fesp Comunica, via Fesp Messenger; e o Mural Itinerante.

Para disseminação e consolidação dos seus valores foram realizadas diversas ações, desenvolvidas por meio do empenho e da integração de várias áreas e departamentos

Gestão de Pessoas

A missão da área de Gestão de Pessoas em 2009 foi dar sustentação ao forte crescimento da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). Para isso, repensamos a estrutura organizacional, revisando processos, sistemas, indicadores e as equipes de todos os departamentos.

O objetivo foi ganhar agilidade, melhorar o desempenho e alcançar os resultados estratégicos globais, partindo da premissa do mercado que apregoa um modelo horizontal e enxuto.

O trabalho consistiu em avaliar a estrutura segundo a demanda operacional, alinhada ao modelo de Gestão por Desempenho

Forte crescimento da Fesp exigiu repensar a estrutura organizacional, avaliando-a segundo a demanda operacional e o modelo de Gestão por Desempenho

da Fesp. Foram considerados: organograma, cargos/níveis hierárquicos, nova política de admissão e contratação, gerenciamento eficaz dos custos de pessoal, com acompanhamento mensal, processos e sistemas (tecnologia).

SERVIÇOS ÀS UNIMEDS

Em 2009, intensificamos o relacionamento com os Recursos Humanos (RHs) das Unimeds paulistas, prestando assessoria contínua às Singulares, em recrutamento e seleção de vagas estratégicas e gerenciais, informações sobre política salarial e cargos e programas já adotados pela Fesp.

O modelo, a metodologia e a ferramenta da Avaliação de Desempenho por Competência foram disponibilizados nas Unimeds Nordeste Paulista, Centro Oeste Paulista, Sorocaba e Federação Mato Grosso. Estão sendo implantadas em Ribeirão Preto, São Carlos, Alta Mogiana, Registro, Presidente Prudente e São José do Rio Preto.

REVISÃO DE PROCESSOS E POLÍTICA DE GESTÃO

Foi realizada uma análise dos aspectos da legislação vigente, convenção coletiva e a definição das novas políticas e práticas de Gestão de Pessoas. O departamento passou por uma reformulação total, permitindo rever antigas práticas e atualizá-las, conforme a necessidade estratégica.

DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Uma nova solução para otimizar os processos de gestão de pessoas da Fesp foi adquirida (Sistema Senior), visando à melhoria na qualidade das informações, atualização tecnológica e redução de custos.

Os benefícios dessa implantação são a obtenção de informações que apoiem a gestão administrativa e financeira na tomada de decisões, com relação ao desenvolvimento organizacional; descentralização dos processos do departamento, permitindo aos gestores o acesso às informações; eliminação dos processos manuais e integração entre as áreas. Os módulos adquiridos foram: Administração de Pessoal; Ponto Eletrônico; Benefícios; Treinamento e Desenvolvimento; Cargos e Salários; Recrutamento e Seleção; Quadro de Vagas; Orçamento de Pessoal e Portal RH (com solução de Workflow).

ENDOMARKETING

A Fesp intensificou a comunicação interna com a criação do Comitê de Endomarketing, no qual todas as ações com os funcionários foram integradas em um projeto articulado pela Diretoria Executiva. Esse comitê é composto pelas áreas de Marketing, Gestão de Pessoas, Gestão Estratégica e Educação Corporativa. A ideia é melhorar o clima organizacional, aumentar o índice de satisfação e comprometimento dos funcionários e colocar a Fesp no ranking das melhores empresas para se trabalhar da *Revista Exame/Você S.A.*

ENCONTRO DE PROFISSIONAIS DE RH

O evento, que incluiu um seminário presencial com oito horas de trabalhos em grupos e exposição dialogada, teve como objetivo discutir temas emergentes em Gestão de Pessoas, fundamentar novas ações e apresentar alternativas de processos em RH, alinhadas às necessidades das Singulares.

Gestão Executiva

Maior aproximação das diretorias com as áreas, otimizando o entendimento de questões comuns para a discussão de oportunidades de melhoria

Em consonância com o planejamento estratégico da Fesp, a Gerência Executiva (antes Superintendência Administrativa) integrou a Gestão Estratégica com a Gestão da Qualidade no intuito de obter melhoria de processos, dando início à análise dos indicadores e consolidação do Modelo de Gestão por Desempenho. Com isso, houve uma aproximação maior das diretorias com as áreas, ampliando a comunicação entre departamentos e otimizando o entendimento de questões comuns para a discussão de oportunidades de melhoria.

Com a implantação das Reuniões de Análise Estratégica, envolvendo equipes multidisciplinares e diretorias, foram realizados seminários internos, como o que reuniu os departamentos Financeiro, de Custos Assistenciais e de TI e resultou em novos processos e melhor fluxo para as questões financeiras.

Com o apoio da equipe da Secretaria Executiva foram organizadas: 52 reuniões de Diretoria Executiva Ordinária, nove de Diretoria Executiva Extraordinária, 12 de Conselho de Administração Ordinária, uma de Conselho de Administração Extraordinária, 12 de Federações Intrafederativas Ordinária, 12 de Conselho de Presidentes Ordinária e 12 de Conselho Fiscal.

Acompanhou as atividades da comunicação estratégica, observando seu alinhamento com as diretrizes da empresa, com o público interno e os formadores de opinião. Questões relacionadas ao direcionamento estratégico, divulgação de

resultados, a Participação de Lucros por Resultados (PLR), são coordenadas pela área, sempre orientando os gestores e dando o tom da comunicação.

Alinhar a comunicação com as Singulares e Intrafederativas foi outra tarefa importante desta área. Coordenou o Mapeamento da Comunicação Corporativa das Unimeds paulistas, para fazer um raio-x da comunicação interna e externa dentro do sistema, no intuito de potencializar as principais mensagens divulgadas no Sistema, projeto a ser implementado a partir de 2010.

Iniciou o trabalho de posicionamento institucional da Fesp, em parceria com a Advice Comunicação Corporativa, para torná-la porta-voz de temas de interesse para o fortalecimento do Cooperativismo Médico no País. Entre outras ações, ampliou a comunicação da Fesp com jornalistas formadores de opinião, de modo a assumir seu papel de liderança no debate desses assuntos junto à mídia. O resultado pode ser visto nas matérias publicadas que discutem temas como a bitributação e que questionam a atuação da ANS, ao aumentar o rol de procedimentos sem a devida reposição financeira, asfixiando o Sistema e o setor de Saúde Suplementar. Nas gestões de crise, a área tem se posicionado para alinhar a comunicação internamente e com as Unimeds do Estado.

Concomitantemente, as áreas de Gestão Estratégica e de Pessoas conduziram um estudo na estrutura organizacional da Fesp, analisando processos, recursos humanos e tecno-

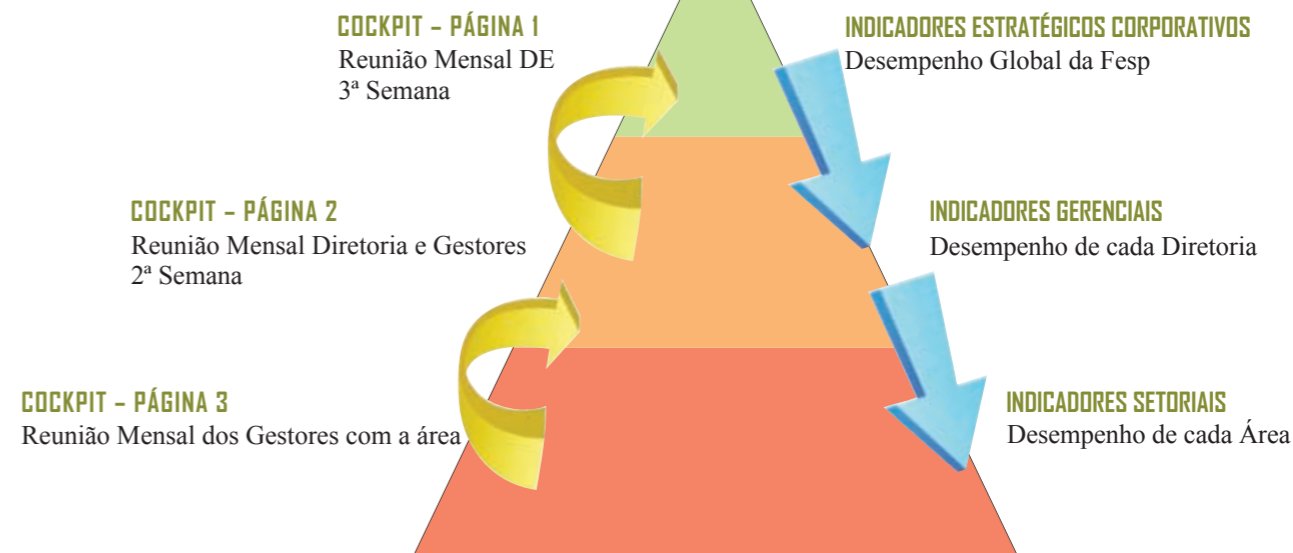
lógicos, em busca da gestão sustentável. Novas diretrizes foram apontadas e a modelagem foi redesenhada, destacando Indicadores Estratégicos Globais e seus desdobramentos por diretoria e área.

A área zela pelo Modelo de Gestão Integrada, atuando fortemente em trabalhos como: mapeamento de risco das carteiras de clientes da Fesp, realizado com o Núcleo de Atenção à Saúde; Comitê Estadual de Marketing e Conselho Editorial; pesquisas de satisfação do público interno. Gerencia, também, o desenvolvimento de um Sistema de Gestão

de Dados Corporativos, junto à área de TI, que auxiliará a tomada de decisão.

A Gestão da Qualidade avançou com os objetivos preconizados no Mapa Estratégico da Fesp – Gestão 2006/2010 e, no futuro, buscará a conquista do Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão (PPQG), com base nos requisitos da norma ISO 9001. O 2º Ciclo de Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade (outubro/2008 a março/2009) apontou a redução das não conformidades em torno de 10%, também com o alinhamento do Fesp Sustentável.

Proposta de Acompanhamento





Sociedade

Sobre as ações junto à comunidade, a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) tem se empenhado em fazer a diferença frente aos clientes, elevando a satisfação no atendimento, estreitando o relacionamento, observando o perfil de clientes, e promovendo campanhas com foco na saúde e melhoria da qualidade de vida.

Como educação e preocupação com a comunidade são princípios que regem o sistema cooperativista, a Fesp desenvolve programas que visam à promoção da saúde, prevenção de riscos e doenças e qualidade de vida, como o Atenção à Saúde do Idoso, Atividade Física na Maturidade, o Mamãe Saudável e o Gerenciamento de Doenças Crônicas.

Este último atende 1.400 pessoas e tem conseguido diminuir a taxa de internação hospitalar e melhorar a integração da família no tratamento.

Além disso, o Núcleo de Atenção à Saúde passou a oferecer mais de 2.500 itens a preço de custo, com a abertura da farmácia própria na capital.

Em responsabilidade social, houve o direcionamento da política da

Federação e o apoio aos projetos da Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp) – entidade sem fins lucrativos que congrega as 35 Associações Mulher Unimed's (AMUs) paulistas – cujo principal foco é a inclusão social, educacional e profissional da pessoa cega ou com baixa visão.

A partir de treinamentos dos processos e da interface com o Sistema de Qualidade Integrada, vários departamentos cooperaram para identificar problemas e analisar, reclamações e sugestões vindas de clientes da Fesp, das Unimed's associadas, de empresas parceiras e do público em geral.

O Projeto SAC Estadual, com capacidade para 1 milhão de clientes, foi implementado, a Ouvidoria já atendeu mais de 4 mil solicitações e aprovou-se uma ferramenta de CRM (Customer Relationship Management).

A intercooperação entre as Unimed's do Estado fica a cargo do Portal Unimed's, plataforma eletrônica de comunicação que disponibiliza o que acontece no universo das Singulares, da saúde e qualidade de vida, e presta serviço para clientes e cooperados.

Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo

A Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp) é uma entidade sem fins lucrativos que congrega as demais 35 Associações Mulher Unimeds (AMUs) Paulistas e tem o foco principal em ações que visam à inclusão social, educacional e profissional da pessoa cega ou com baixa visão. Também atua na prevenção da cegueira, por meio dos efetivos Teste do Olhinho

e de Acuidade Visual. Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se:

PROGRAMA VIDA ILUMINADA

Atualmente, 35 AMUs desenvolvem as atividades do programa. Como em 2009 comemorou-se o bicentenário do nascimento de Louis Braille, criador do sistema de leitura

Inclusão social, educacional e profissional da pessoa cega ou com baixa visão, além de programas preventivos

e escrita tátil dos deficientes visuais, parte das atividades envolveram o fortalecimento de alternativas inclusivas – como a aquisição da impressora braille e o projeto de audiolivros.

Entre reuniões e palestras motivacionais direcionadas à Diretoria Executiva, discutiu-se sobre instrumentos didáticos especiais que facilitam o aprendizado dos deficientes visuais e a aplicabilidade das ferramentas ao sistema de ensino.

Em agosto, a Amusp realizou o VI Encontro Estadual de Voluntários, conferência que reuniu participantes de diversas regiões e abordou assuntos contemporâneos, dentre eles, a acessibilidade. No mês seguinte, as voluntárias visitaram o Instituto para Cegos Padre Chico para conhecer melhor outras ações produtivas de inclusão. No final do ano, foi realizado curso de capacitação na técnica da Audiodescrição, recurso que permite a inclusão cultural das pessoas cegas.

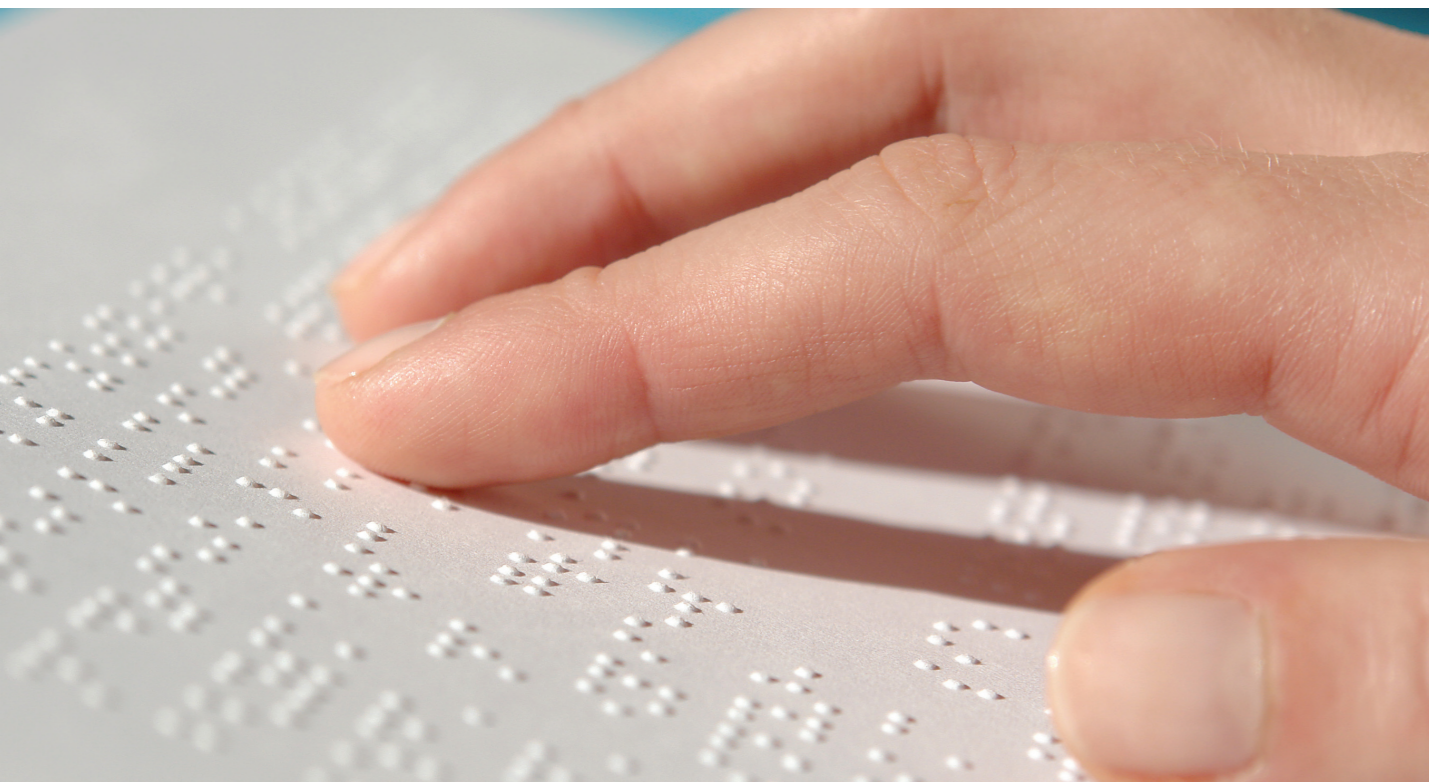
CAMPANHA DE PREVENÇÃO DA CEGUEIRA

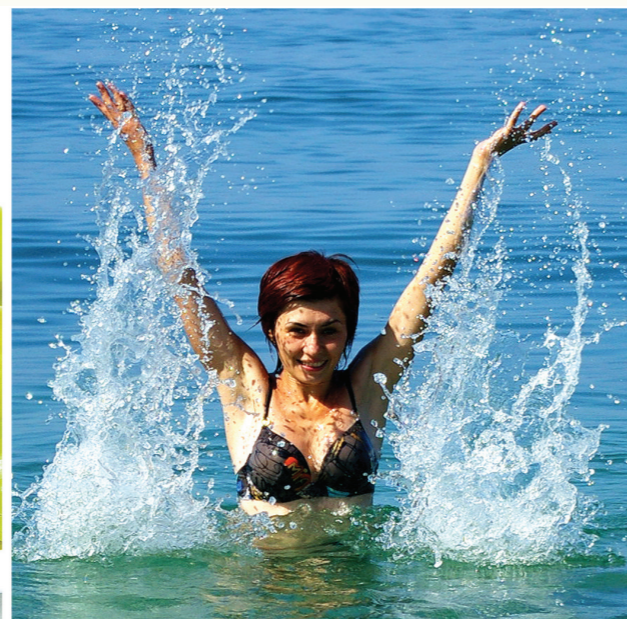
Enfatizou a conscientização em métodos eficazes de diagnóstico precoce e tratamento adequado de doenças oculares. No final de 2009, uma ação conjunta entre as Singulares, Federações Intrafederativas e Associações do

Sistema Unimed alertou a população quanto a essa realidade a partir de fôlderes, panfletos informativos, camisetas, testes de acuidade visual e sensibilização ao Teste do Olhinho. Além disso, em ciclos de palestras temáticas, como o painel de Políticas Públicas da Secretaria da Pessoa com Deficiência e o Simpósio da Laramara sobre Louis Braille, ambos em novembro, a Amusp apresentou os testes às pessoas envolvidas com a Responsabilidade Socioambiental ou com a atuação política e reafirmou a importância dos mesmos para a promoção da saúde populacional.

TESTE DO OLHINHO E DE ACUIDADE VISUAL

Dentro do quesito prevenção, em 2009 foram monitorados pelas Associações Paulistas 44.829 Testes do Olhinho. Mutirões em diversas regiões feitos por voluntários divulgaram o exame, bem como a Lei 12.551/2007 que prevê a obrigatoriedade do Teste em todos os hospitais e maternidades de São Paulo e o site www.testedoolhinho.org.br. Os mutirões também aplicaram testes de Acuidade Visual e incentivaram a população a realizá-los periodicamente, desde a infância. A Amusp doou para as AMUs tabelas de Snellen (diagrama usado durante a avaliação) e o cartão oclutor, necessário para a análise de erros refrativos – uma forma de intensificar ações preventivas e a sensibilização de todos quanto à cegueira evitável.





Núcleo de Atenção à Saúde

O Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) tem como missão proporcionar bem-estar e melhoria na qualidade de vida dos beneficiários por meio da promoção da saúde, prevenção de riscos e doenças, manutenção e reabilitação, trazendo para a cooperativa a integralidade da atenção à saúde e a racionalização de custos. Os programas, pautados no conhecimento do perfil da população a que se destina, buscam reduzir a sinistralidade das carteiras e melhorar a qualidade de vida. Assim, atendendo à regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), os programas abrangem os três níveis de atenção à saúde estabelecidos, incrementados pelos eixos: Educação em Saúde, Qualidade de Vida, Palestras, Grupos e Oficinas e Recuperação da Saúde.

MAPEAMENTO

Os mapeamentos em empresas contratantes permitem identificar o perfil de saúde dos participantes, balizando ações de reeducação alimentar, qualidade de vida no trabalho, prevenção de estresse e doenças crônicas, palestras e atividades em grupo, gerando captação para outros progra-

mas, como o gerenciamento de doenças. Foram mapeados idosos com riscos para quedas, os quais receberam visitas em domicílio e, após avaliação do perfil, encaminhados a outros programas da Fesp. Atendendo ao calendário da ANS, o Núcleo promoveu intervenções teatrais nas abordagens dos temas "DST/Aids" e "Dia Mundial sem Tabaco", além da Campanha de Vacinação.

ATIVIDADE FÍSICA NA MATURIDADE

Este programa atendeu mediante ações em grupo, abertas para a comunidade, e das quais participaram 922 pessoas. A ideia é complementar os demais programas, promover mudança de hábito em atividade física e trabalhar a atenção a fatores de risco.

ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO

No atendimento aos idosos em grupo, foram realizados palestras, oficinas de memória, entrevistas, acompanhamento e atividades focadas na educação em saúde. No trabalho individual, implantou-se o Viva Melhor a Melhor Idade, que engloba uma equipe multiprofissional com avaliações periódicas e inserção nos demais programas.

Melhorar a qualidade de vida dos beneficiários, por meio da promoção da saúde, da prevenção de riscos e doenças e da reabilitação da saúde, e racionalizar custos

Esta ação é patrocinada pela Libbs. Em outubro, foi comemorado o Dia Internacional do Idoso com a participação de 120 pessoas e o apoio das parceiras Med Salva, Lumiar e Géia.

GERENCIAMENTO DE DOENÇAS CRÔNICAS

Este gerenciamento contempla atualmente 1.400 beneficiários e conta com uma equipe própria de enfermeiras, auxiliares de enfermagem, assistentes sociais, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e fonoaudiólogos, além de equipe administrativa. Com esse trabalho, obteve-se redução do custo, diminuição da taxa de internação hospitalar e uma melhor integração da família no tratamento.

MAMÃE SAUDÁVEL

Foram realizados dois cursos de complementação ao pré-natal, promovendo informação e incentivando hábitos saudáveis para a mãe e o bebê. Os grupos foram conduzidos por equipe multiprofissional, tratando aspectos sociais, nutricionais, psicológicos e biológicos. O programa conta com o monitoramento pós-parto por meio de visitas domiciliares.

DEMAIS ATIVIDADES

O NAS realizou ações como: ciclo de palestras, oficinas e grupos temáticos, acompanhamento ambulatorial clínico, material educativo e artigos. Entre os temas destacaram-se: Alzheimer, Hipertensão, Parkinson, Obesidade e Dislipidemia, Diabetes, Hipertensão, entre outros.

O Núcleo participou também de vários eventos e apresentou trabalhos científicos em simpósios e congressos durante o ano. Foram desenvolvidos novos materiais, tais como Cartilha de Medicação, Caderneta do Idoso, vídeos de Planejamento Familiar, Climatério e Menopausa e Curso de Gestantes. Criou-se, ainda, o blog Saúde em Dia, onde o NAS trata de questões relacionadas à Qualidade de Vida e Saúde.

FARMÁCIA

Em um ano de existência, a Farmácia Fesp, pautada na Atenção Farmacêutica, se destaca pela excelência do atendimento e oferece aos beneficiários mais de 2.500 itens a preço de custo. O serviço de atendimento em domicílio entrega medicamentos nas empresas, que podem aproveitar o diferencial do desconto em folha de seus colaboradores.

Portal Unimed

Agilidade e interatividade, gerando maior relacionamento entre a Unimed e seus usuários por meio de novos serviços e informações na internet

A plataforma eletrônica de comunicação da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), Portal Unimed (www.unimed.com.br), é o que melhor simboliza o princípio da intercooperação.

Ele integra os vários interesses e públicos sobre o que acontece no universo das Unimed, da saúde e qualidade de vida e presta serviço para clientes e cooperados.

Sua construção e evolução também estão relacionadas à intercooperação de profissionais de áreas como a de Comunicação Corporativa, Tecnologia da Informação (TI) e Web Design. Assim, tem cumprido um papel de grande integrador, ampliando a visibilidade do Sistema Unimed no Estado de São Paulo, a partir do momento em que passou a contar com a colaboração das Singulares e Intrafederativas para veicular suas ações institucionais e notícias.

Em 2009, o Portal Unimed ganhou novo layout, mais leve, dinâmico, atrativo e eficiente. As mudanças no visual tiveram por base diretrizes do Brand Center da Unimed Brasil – manual de utilização da marca. Já as funcionalidades planejadas foram eficientemente integradas ao Sistema Gestão de Sites – ferramenta utilizada para administração do Portal.

Toda essa atualização permitiu aos usuários navegarem com mais facilidade por todas as páginas, assim como passaram a ter a possibilidade de personalizar a exibição do conteúdo daquilo que tem maior interesse. Também foi possível agregar acessibilidade para deficientes visuais e outras tecnologias de comunicação como *podcast* e plataforma para *chat*.

Outra novidade proporcionada pela nova versão do Portal Unimed foi a disponibilização de um pacote de serviços

para que as Singulares do Estado pudessem se adequar à Resolução Normativa (RN) nº 190, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que tornou obrigatória, para todas as unidades operadoras de planos de saúde, a criação de portal corporativo na internet, de forma a garantir o acesso do cliente a várias informações como relação de produtos e rede credenciada.

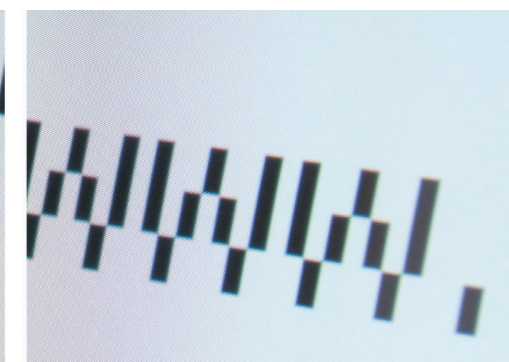
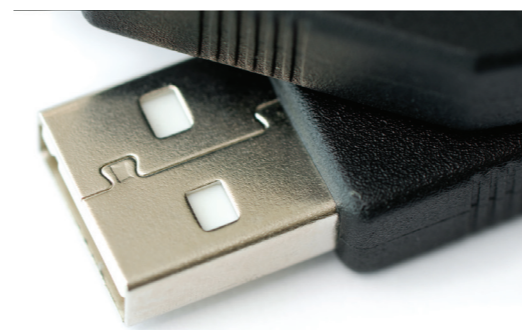
BLOGS DOS ESPECIALISTAS

Um dos destaques no Portal das Unimed são os blogs, pelos quais profissionais de destaque na área de Saúde e Tecnologia divulgam textos, artigos e, principalmente, interagem com público diariamente sobre os temas abordados. Hoje, estão no ar quatro blogs: Saúde da Mulher (de autoria do Dr. Jefferson Delfino, especialista em Ginecologia e Obstetrícia), com o incremento de 78% de novas visitas durante o ano; Saúde Mental (de autoria da Dra. Maria Sílvia Lopes Figueiredo, mestre em Saúde Mental), com 63% de novas

visitas; Saúde em Dia (de autoria da Dra. Maria Eliza Gonzalez Manso, especialista em Clínica Médica e Hematologia e Hemoterapia, Mestre em Gerontologia), com 51% de novas visitas; Tecnologia da Informação (atualizado pela equipe de TI da Fesp), com 52% de novas visitas. A interatividade é um dos grandes diferenciais dos blogs, pois o internauta pode comentar os assuntos tratados, sendo que todos os autores respondem às dúvidas.

REVISTA

Agilidade e interatividade na comunicação. É com essas premissas que o Portal Unimed passou a contemplar a versão *on-line* da Revista Universo Unimed. Com a ferramenta, o visitante acessa na íntegra todo o conteúdo publicado na revista impressa. A ideia surgiu a partir de pesquisas realizadas sobre a publicação. Por meio do link disponível na página principal do site, os internautas podem ler e navegar pelas reportagens livremente, com a ajuda de um menu.



Responsabilidade Socioambiental

Equilíbrio entre os aspectos social, econômico e ambiental, desenvolvendo ações baseadas na Política de Responsabilidade Socioambiental da Fesp e envolvendo todos os stakeholders

A Responsabilidade Socioambiental na Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) nasceu como uma área de ações assistenciais, mas que com o passar do tempo começou a atuar estrategicamente por meio de investimento social privado.

Após três anos de funcionamento, pode-se dizer que 2009 foi o ano da Unimed a Caminho da Sustentabilidade, sendo realizadas 18 atividades, entre ações e projetos institucionais e federativos, atendendo um total de 711 beneficiários, totalizando 55 horas de cursos e aproximadamente R\$ 90 mil de investimento contabilizado até dezembro.

A Responsabilidade Socioambiental da Fesp busca potencializar o relacionamento com seus *stakeholders* pautado pela ética e não pela obrigação, que pressupõem sensibilização, compromisso e esperança. O papel do departamento é fomentar o entendimento sobre sustentabilidade e participar da dinâmica organizacional, tanto da Fesp quanto das Unimed do Estado, visando ao alinhamento do discurso com a prática socioambiental.

PROJETOS CORPORATIVOS

São realizadas ações de sensibilização com foco na mobilização dos funcionários para as mudanças

de comportamentos a fim de garantir o equilíbrio entre interesses econômicos, necessidades sociais e ambientais.

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

É dado o apoio na adequação da estrutura física e na integração dos funcionários com deficiência, visando à inclusão social e o desenvolvimento da qualidade de vida e trabalho.

PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS PARA CLIENTES

Entre os principais projetos divulgados para os clientes estão o Programa de Adoção Compartilhada (PAC) e o Relatório de Ações Sociais, através de reuniões e visitas estratégicas. Também foram realizados eventos educacionais em datas comemorativas, Semana do Meio Ambiente, Semana da Árvore, Dia das Crianças e uma oficina de marcador de livro a partir de materiais reaproveitados e reciclados.

FESP SUSTENTÁVEL

Partindo do pressuposto que as questões ambientais, econômicas e sociais têm igual importância, este programa atua de modo interdepartamental, por meio de ações em Consumo Consciente, Coleta Seletiva e Redução de Custos e Desperdícios.

Serviço de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria

Diariamente, a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) vem trabalhando para aprimorar o atendimento aos clientes. Em 2009, foram criados projetos para facilitar este relacionamento com o cliente.

Aprovou-se uma ferramenta de CRM (Customer Relationship Management) e, neste ano, vários departamentos da Fesp integraram-se ao processo, utilizado para medir e identificar os problemas e solucioná-los o mais rápido possível.



Investimentos e ações contínuas em sistemas e processos que aperfeiçoam o atendimento ao cliente refletem a valorização que a Fesp dá a esse relacionamento

Com este recurso, acatamos as determinações do Decreto nº 6523/2008 e, atualmente, sua aplicação possibilita uma visão única do cliente quanto às suas manifestações, sejam elas reclamações, dúvidas, solicitações, sugestões ou elogios.

O que não era possível mensurar até 2008 passou a ser uma realidade a partir de 2009. Os canais de atendimento dos clientes foram identificados e separados conforme sua tratativa, dentro do processo e considerando as necessidades dos usuários.

Com base no Decreto, foi criado o Projeto SAC Estadual (Serviço de Atendimento ao Cliente), que está disponível para atender às Unimed's paulistas nas questões de informação e orientação, minimizando custos de implantação e telefonia para as Singulares e Federações Intrafederativas. O projeto, que se tornou realidade em 24 de julho de 2009, está atendendo mais de 500 mil vidas e tem capacidade para atender aproximadamente 1 milhão de clientes.

Em 2005, a Fesp contava com 165.776 vidas, atualmente se aproxima de 500 mil e reduziu o custo de atendimento por meio de treinamentos dos processos e relacionamento com outras áreas, além da interface com o Sistema de Qualidade Integrada com todas as demais setores da Fesp.

OUVIDORIA

A Ouvidoria da Fesp iniciou suas atividades em 2004 e, desde então, já atendeu mais de 4 mil solicitações, entre elogios, sugestões e reclamações, vindas de clientes da Fesp e de suas Unimed's associadas, de empresas parceiras e do público em geral.

Trata-se de um canal de comunicação adicional disponível ao cliente via Internet, e não substitui ou invalida a atuação dos diversos setores no atendimento das demandas de segurados, devendo ser acionada apenas como último recurso para solução de qualquer assunto junto à cooperativa. A Ouvidoria Unimed tem por principal função solucionar os conflitos a partir da análise das críticas, sugestões e reclamações, dentro do princípio da imparcialidade e transparência, e sempre visando à defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Unimed, esclarecendo seus direitos e obrigações.

A partir de 2010, a Ouvidoria utilizará a ferramenta de registro de manifestação dos clientes que gerenciará as solicitações, contatos, acompanhamentos de forma integrada com o SAC e demais departamentos responsáveis, possibilitando um atendimento mais completo aos beneficiários do Sistema Unimed atendidos pela Fesp.

Desempenho Financeiro

Diante do momento econômico-financeiro negativo do primeiro semestre de 2009, a Diretoria Financeira da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) partiu em busca de financiamentos para sustentar o crescimento da empresa e propiciar uma nova linha de financiamento para os Adiantamentos de Produção às Unimeds Associadas.

Essa medida foi necessária devido à constituição dos ativos garantidores da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que retirou 8,3 milhões de recursos livres da Fesp no decorrer de 2009, prejudicando os recursos disponíveis para Adiantamento de Produção.

Em conjunto com várias instituições financeiras, a Fesp fechou três importantes produtos financeiros que foram disponibilizados para suas associadas (Singulares e Intrafederativas):

- Linha de Adiantamento de Produção às Associadas, por meio do Banco Santander, com recursos de R\$ 15 milhões.
- Linha de Empréstimos para financiar o “Refis da Crise”, através do Unibanco, no valor de R\$ 300 milhões.
- Linha de financiamento diretamente entre as associadas e o Banco Cooperativo Sicredi, do Sistema de Crédito Cooperativo.

FUSESP

Em abril de 2009, o Fundo de Sustentação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fusesp) recebeu um aporte de R\$ 935 mil, decorrentes de parte das sobras de 2008, totalizando no ano o montante de R\$ 6,5 milhões.

NOVA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Acompanhando o crescimento da Fesp e focando as áreas em suas especialidades, o Departamento Financeiro foi desmembrado criando-se o Departamento de Faturamento, que passou a contar com melhor estrutura organizacional, com ênfase para as áreas de faturamento de

intercâmbio, faturamento de pré-pagamento, faturamento de custo operacional e controle de contratos, melhorando a performance nessa área.

RESERVAS FINANCEIRAS

As reservas financeiras apresentaram uma redução de 12%, em comparação com o mesmo período do ano anterior, fechando o período em R\$ 37 milhões.

ADIANTAMENTO DE PRODUÇÃO

O saldo de Adiantamento de Produção com reservas da Fesp foi reduzido de R\$ 12 milhões em 2008 para

R\$ 6,7 milhões em 2009. No entanto, foi liberado, via linha de crédito do Banco Santander, um total de R\$ 12,5 milhões e demanda para mais R\$ 4 milhões, um volume recorde de liberações.

RESULTADOS DO FLUXO DE CAIXA

Pela análise de fluxo de caixa o ano de 2009 encerrou com superávit de R\$ 1 milhão ante R\$ 3,2 milhões de 2008.

RECEBIMENTOS - FLUXO DE CAIXA

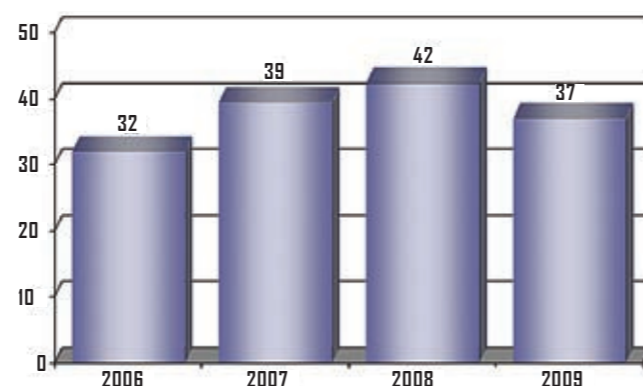
Os recebimentos apurados pelo fluxo de caixa, em 2009 atingiram a cifra de R\$ 531 milhões, ante R\$ 444 milhões em 2008, apresentando um crescimento de 20%.

RENTABILIDADE DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Com a vinculação das reservas técnicas junto à ANS, a Fesp adotou a estratégia de manter seus investimentos para esta modalidade em papéis privados de longo prazo, Certificado de Depósito Bancário (CDB), vinculados à Câmara de Custódia e Liquidação (Cetip), enquanto que os recursos para livre movimentação foram alocados em CDBs com liquidez diária e Fundos de Investimentos, que apresentaram uma boa performance diante da queda da taxa de juros. Na média, as aplicações da Fesp encerraram o ano em 102% sobre o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

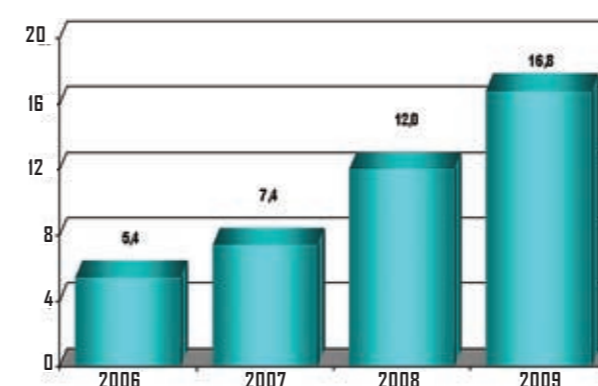
Reservas Financeiras

(em milhões)



Saldo de Adiantamento de Produção

(em milhões)



Desempenho Financeiro

Investimento

Para dar suporte ao forte crescimento da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp), vários investimentos foram feitos, principalmente na área de Tecnologia da Informação (TI), que tem um papel relevante na estrutura, uma vez que os programas implementados por este departamento dão suporte à operação como um todo.

Em 2005, a Federação contava com 165.776 vidas e, atualmente, está em 469.483 vidas, sendo que, ao mesmo tempo, pode reduzir os custos operacionais em função de treinamentos, melhoria de processos e relacionamento com outras áreas, além da interface com o Sistema de Gestão Integrada e com todos os demais setores da cooperativa.

Em 2009, a área de TI trabalhou na consolidação do Data Center, estruturado dentro das normas técnicas e de segurança, que permitiu atender às novas exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O Consultório Online cresceu 19% em relação ao ano de 2008, estabelecendo a ferramenta como uma solução aderente e testada com todos os softwares de gestão de mercado. Essa ferramenta foi implementada em mais de

15 Singulares do Estado de São Paulo, bem como em duas Federações Estaduais.

A implantação da ferramenta de *e-procurement* permitiu que 70% das transações passassem a ser efetuadas de forma eletrônica, melhorando a eficiência operacional e contribuindo para a redução do uso de papel. A Central de Compras é a solução para a economia em escala dos itens que fazem parte do *core business*.

Na área de contas médicas, a evolução pode ser notada no desenvolvimento da ferramenta de Ged Workflow (Sicom) que, em 2008, processava cerca de R\$ 3,5 milhões de contas com imagens digitalizadas e, em dezembro de 2009, atingiu, em valores, a marca de R\$ 15 milhões, cerca de 40% do total. Essa evolução decorre de investimentos em contratação e treinamento de pessoal, além da aquisição de novos equipamentos. A meta é processar 100% das contas via ferramenta, em futuro próximo.

Com a implantação do Sistema Sophia criou-se um novo banco de pesquisa e disseminação de pareceres, ágil e fácil de pesquisar, para dar suporte ao Projeto Medicina Baseada

em Evidências (MBE). Essa mesma ferramenta tecnológica está servindo à Biblioteca da Fesp, também inaugurada este ano, na Gestão do Acervo Bibliográfico e Memória Institucional.

A Fesp criou, ainda, a equipe de Consultoria em Infraestrutura e Sistemas para desenvolver projetos para as UnimedS de São Paulo. Entre os quais, os softwares de Gestão de Crônicos e de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Sínteses (OPMES), que trouxeram grandes benefícios para o Sistema Unimed.

O trabalho do Núcleo de OPMES consolidou um cadastro de 158 empresas fornecedoras (distribuidoras), com atuação no Estado de São Paulo, quase 500 fabricantes nacionais e estrangeiros identificados e mais de 60 mil materiais (o cadastro atual do Sistema Único de Saúde abrange não mais de 300 materiais).

O Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) promoveu o Mapeamento da Saúde, mediante ações em grupo, abertas para a comunidade. Este gerenciamento contempla atualmente 1.400 beneficiários e conta com uma equipe própria de

enfermeiras, auxiliares de enfermagem, assistentes sociais, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e fonoaudiólogos, além de equipe administrativa. Com essa ação, obteve-se diminuição da taxa de internação hospitalar e uma melhor integração da família no tratamento.

A Fesp também criou a Equipe Clientes, que possibilitou reunir os dados de forma estratégica para análise e atuação, melhorando o atendimento. Os resultados beneficiaram o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que pôde se adaptar mais facilmente às exigências da ANS e iniciar o Projeto SAC Estadual, hoje disponível para atender às UnimedS paulistas nas questões de informação e orientação, minimizando custos de implantação e telefonia para as Singulares e Intrafederativas.

Na mesma direção, o Portal UnimedS disponibilizou um pacote de serviços para que as Singulares do Estado pudessem se adequar à Resolução Normativa (RN) nº 190, da ANS, que tornou obrigatória a criação de portal corporativo na internet a todas as operadoras, a fim de garantir o acesso do cliente a várias informações, como relação de produtos e rede credenciada.

Desempenho Financeiro

Investimento Humano

Quando falamos de recursos humanos, os números da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) são altamente expressivos. Ao todo, responde por cerca de 37 mil pessoas, sendo mais de 19 mil empregos diretos e aproximadamente 21 mil médicos cooperados, que estão vinculados ao Sistema Unimed dentro do Estado de São Paulo.

A Fesp acredita que os funcionários precisam estar motivados. Para isso, não basta oferecer um bom salário, é preciso ter uma política de formação de pessoas, proporcionando espaço para crescimento profissional, incentivos à qualificação e à comunicação, para que todos saibam o que é esperado deles e como explorar melhor suas potencialidades. A motivação e as boas relações pessoais são fundamentais em um sistema que prega a democracia, por isso é valorizada a colaboração entre os profissionais, o compartilhamento das decisões, assim como oportunidades de crescimento.

Além do sistema de Participação nos Resultados, distribuído por um novo método definido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que privilegia a meritocracia, a Fesp investe na formação e desenvolvimento de seus profissionais e das Singulares. Apenas no ano de 2009, a Federação promoveu 621 ações de Educação Corporativa. Foram cursos e palestras, que contaram com importante participação.

A gestão por desempenho demonstra a maturidade do Sistema, cada vez mais profissionalizado, que tem dado sustentação ao crescimento da cooperativa e a melhoria de processos e resultados.

A responsabilidade da Fesp não está somente em prover um bom ambiente de trabalho para todos os envolvidos, mas também em ser uma importante promotora de transformação social e contribuir para a criação de uma sociedade mais justa e igualitária, a partir da pro-

moção da saúde com qualidade de vida, da democracia e da atuação responsável. Em 2009, foi intensificado o relacionamento com os Recursos Humanos das Unimeds paulistas, prestando assessoria contínua às Singulares em gestão de pessoas.

Na área de Responsabilidade Socioambiental, foi possível evoluir e expandir a atuação para as Singulares, neste ano. A Fesp promoveu 18 atividades, entre ações e projetos institucionais e federativos, atendendo 711 beneficiários.

Também em 2009, a Fesp implementou o Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência da Fesp e o Programa Acessibilidade e Sensibilização, com objetivo de desenvolver e preparar a organização para adotar uma cultura inclusiva.

Outras implementações importantes foram o Rol de

Procedimentos Médicos Unimed e o Manual de Intercâmbio Nacional, que passaram a orientar as ações da Auditoria Médica e de Enfermagem da Fesp, além da criação de uma área de Relacionamento com Unimeds.

Uma das preocupações constantes é a transparência da informação. A comunicação interna foi reforçada, alinhando os objetivos estratégicos da companhia e seus públicos de interesse, auxiliando na Governança Corporativa da cooperativa.

A complexidade da comunicação está ainda na distribuição física desses recursos humanos. As Unimeds do Estado de São Paulo compõem uma rede de 40 hospitais, 67 pronto atendimentos, 25 centros de atendimento médico, 18 laboratórios, 17 centros de diagnósticos, 87 farmácias – todos próprios. O que justifica os esforços da Fesp em ampliar a comunicação com as Singulares e Intrafederativas.

INTERCOOPERAÇÃO

Demonstrações Contábeis

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS
BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008
(EM REAIS)

ATIVO		
	2009	2008
ATIVO CIRCULANTE	111.711.284	73.608.666
Disponível	3.122.057	1.474.139
Realizável	108.589.227	72.134.527
Aplicações	36.538.134	30.742.853
<u>Créditos de Operações c/Planos Assist. à Saúde</u>	<u>41.962.440</u>	<u>26.000.790</u>
Contraprestação Pecuniária a Receber	36.556.779	24.301.571
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	5.405.661	1.699.219
Créditos de Operações Assist. à Saúde não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	6.394.003	2.959.110
Títulos e Créditos a Receber	22.571.100	11.381.081
Outros Valores e Bens	1.123.550	1.050.693
ATIVO NÃO CIRCULANTE	54.832.906	48.629.828
Realizável a Longo Prazo	27.226.729	26.435.028
Títulos e Créditos a Receber	5.119.908	6.039.026
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	3.317.737	2.530.725
Conta Corrente com Cooperadas	18.789.084	17.865.277
Investimentos	1.247.331	558.995
Participações Societárias – Investimentos no País	1.247.331	558.995
Imobilizado	22.380.761	18.304.767
Imóveis de Uso Próprio – Não Hospitalares	14.899.451	13.661.280
Bens Móveis – Não Hospitalares	7.093.295	4.264.455
Outras Imobilizações – Não Hospitalares	388.015	379.052
Intangível	3.978.085	3.331.038
TOTAL DO ATIVO	166.544.190	122.238.494

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 2009 E 2008
(EM REAIS)

PASSIVO		
	2009	2008
PASSIVO CIRCULANTE	75.534.711	45.180.537
Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde	25.301.369	14.375.466
Provisão de Risco	14.959.603	10.348.555
Provisão de Benefícios Concedidos	346.931	563.013
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	9.994.835	3.463.898
Eventos a Liquidar de Operações de Assist. à Saúde	49.666	-
Eventos a Liquidar de Operações de Assist. à Saúde	49.666	-
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	22.762.629	5.479.470
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	22.762.629	5.479.470
Obrigações com Pessoal	2.139.866	1.664.612
Tributos e Contribuições a Recolher	1.121.398	1.503.063
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento	125.620	200.757
Fornecedores	3.139.768	2.913.848
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	8.256.691	1.975.120
Provisões	12.579.839	16.902.920
Débitos Diversos	57.865	165.281
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	47.014.767	42.187.692
Exigível a Longo Prazo	47.014.767	42.187.692
Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde	296.637	587.633
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento	-	117.109
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	6.756.263	1.871.594
Provisões	39.961.867	39.611.356
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	43.994.712	34.870.265
Capital Social	13.420.241	12.660.605
Reservas de Sobras	23.477.714	17.449.568
Sobras à Disposição da A.G.O.	7.096.757	4.760.092
TOTAL DO PASSIVO	166.544.190	122.238.494

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

INTERCOOPERAÇÃO

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 2009 E 2008
(EM REAIS)**

	2009	2008
Contraprestações Efetivas de Operações com Planos de Assistência à Saúde	408.358.682	310.388.883
Contraprestações Líquidas	412.462.651	312.356.555
Variação das Provisões Técnicas	(4.103.969)	(1.967.672)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(353.034.807)	(267.037.175)
Eventos Indenizáveis	(355.294.536)	(268.509.870)
Recuperação de Eventos	3.239.910	1.472.695
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(980.181)	-
RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS ASSIST. À SAÚDE	55.323.876	43.351.708
Outros Ingressos de Oper. Assist. Saúde não Relac. c/ Pl. Saúde	57.497.775	39.443.515
Outros Disp. Oper. Assist. Saúde não Relac. c/ Planos de Saúde	(39.769.817)	(26.405.617)
RESULTADO BRUTO	73.051.833	56.389.606
Dispêndios de Comercialização	(16.010.865)	(8.228.584)
Dispêndios Administrativos	(45.451.055)	(47.913.859)
Outros Ingressos Operacionais	5.360.434	3.348.085
Outros Dispêndios Operacionais	(10.462.881)	115.244
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(4.236.719)	(853.837)
Outras Provisões	(6.226.162)	969.081
RESULTADO OPERACIONAL	6.487.466	3.710.492
Resultado Financeiro	3.223.216	4.168.555
Ingressos Financeiros	6.378.012	5.247.452
Dispêndios Financeiros	(3.154.796)	(1.078.897)
Resultado Patrimonial	381.824	102.610
Ingressos Patrimoniais	381.824	102.610
Resultado não Operacional	398.723	266.872
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	10.491.229	8.248.529
Imposto de Renda	(1.000.810)	(734.432)
Contribuição Social	(366.772)	(273.035)
Participações no Resultado	(774.521)	(747.264)
RESULTADO LÍQUIDO	8.349.126	6.493.798

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 2009 E 2008 (EM REAIS)**

	Capital Social	Fundo de Reserva	FATES	FANAE	FUSESP	Sobras (Perdas)	Total
Saldos em 31 de Dezembro de 2007	12.660.605	4.474.766	2.290.020	928.583	-	8.817.792	29.171.756
Destinações conforme A.G.O. de 22.02.08							
Incorporação de Sobras ao Fundo de Reserva	-	3.717.596	-	-	-	(3.717.596)	-
Incorporação de Sobras ao Fanae	-	-	-	500.000	-	(500.000)	-
Incorporação de Sobras ao Fusesp	-	-	-	-	4.600.185	(4.600.185)	-
Movimentação do Exercício:							
Movimentação F.A.N.A.E.	-	-	-	1.218.490	-	-	1.218.490
Reversão das Reservas Legais e Estatutárias	-	-	(795.491)	(458.651)	-	-	(1.254.142)
Resultado do Exercício	-	-	-	-	-	6.493.798	6.493.798
Apuração Contingências Tributárias IN/DIOPE 20	-	-	-	-	-	(17.865.277)	(17.865.277)
Transf. Apuração Impostos cf. A.G.E. DE 19.12.08	-	-	-	-	-	17.865.277	17.865.277
Destinações Legais:							
Fundo de Reserva	-	649.380	-	-	-	(649.380)	-
F.A.T.E.S.	-	-	324.690	-	-	(324.690)	-
Juros de Capital	-	-	-	-	-	(759.636)	(759.636)
Saldos em 31 de Dezembro de 2008	12.660.605	8.841.742	1.819.219	2.188.422	4.600.185	4.760.092	34.870.265
Destinações conforme A.G.O. de 27.02.09							
Incorporação de Sobras ao Fundo de Reserva	-	3.384.635	-	-	-	(3.384.635)	-
Incorporação de Sobras ao Fusesp	-	-	-	-	1.375.257	(1.375.257)	-
Incorporação de Juros de Capital	759.636	-	-	-	-	-	759.636
Movimentação do Exercício:							
Movimentação F.A.N.A.E.	-	-	-	1.301.252	-	-	1.301.252
Reversão das Reservas Legais e Estatutárias	-	-	(750.423)	(535.144)	-	-	(1.285.567)
Resultado do Exercício	-	-	-	-	-	8.349.126	8.349.126
Destinações Legais:							
Fundo de Reserva	-	834.913	-	-	-	(834.913)	-
F.A.T.E.S.	-	-	417.456	-	-	(417.456)	-
Saldos em 31 de Dezembro de 2009	13.420.241	13.061.490	1.486.252	2.954.530	5.975.442	7.096.757	43.994.712

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

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 2009 E 2008
(EM REAIS)

	2009	2008
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimentos de Planos de Saúde	494.436.043	388.338.226
Outros Recebimentos Operacionais	73.623.924	59.443.236
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviço de Saúde	(349.754.135)	(327.512.099)
Pagamento de Comissões	(15.563.703)	(7.438.643)
Pagamento de Pessoal	(22.899.133)	(18.460.893)
Pagamento de Pró-Labore	(2.847.712)	(2.453.099)
Pagamento de Serviços Terceiros	(13.320.469)	(12.904.607)
Pagamento de Tributos	(4.147.202)	(2.950.328)
Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(203.841)	(208.269)
Pagamento de Aluguel	(309.850)	(120.000)
Pagamento de Promoção / Publicidade	(2.956.240)	(2.985.953)
Outros Pagamentos Operacionais	(139.812.759)	(73.138.123)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	16.444.923	(390.552)
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(7.050.172)	(2.292.025)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(7.050.172)	(2.292.025)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Resgates de Aplicações Financeiras	32.153.884	39.493.996
Aplicações Financeiras	(35.039.975)	(32.862.054)
Pagamento de Amortização – Empréstimos / Financiamentos	(4.059.372)	(2.545.537)
Participação nos Resultados	(774.521)	(747.264)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(7.719.984)	3.339.141
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	1.674.767	656.564
CAIXA – Saldo Inicial	1.450.596	794.032
CAIXA – Saldo Final	3.125.363	1.450.596

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 2009 E 2008
(EM REAIS)

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS 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 está 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 o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, 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 e, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade. As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2009 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2008, de forma a permitir a comparabilidade.

A partir de 2008, com a entrada em vigor da Lei 11.638/07 e da Lei 11.941/09 (Conversão da Medida Provisória nº 449/08 de 03 de dezembro de 2008), foram alterados, revogados e introduzidos novos dispositivos à Lei das Sociedades por Ações, com objetivo principal de atualizar a legislação societária brasileira com vistas a possibilitar o processo de convergência das práticas contábeis adotadas no Brasil com aquelas constantes das normas internacionais de contabilidade (IFRS). Como parte deste processo de harmonização, o Comitê de Pronunciamentos Contábeis-CPC criado a partir da Resolução CFC nº 1.055/05 do Conselho Federal de Contabilidade, vem produzindo e divulgando vários Pronunciamentos Técnicos sobre procedimentos de contabilidade, de forma a permitir a emissão de normas pela entidade reguladora brasileira visando à centralização e uniformização do seu processo de produção, observado sempre a convergência da Contabilidade Brasileira aos padrões internacionais.

Demonstrações Contábeis

Neste contexto, a Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS através da Instrução Normativa IN-DIOPE nº 37 de 22.12.2009, aprovou a incorporação à legislação de saúde suplementar, as diretrizes dos Pronunciamentos Técnicos do CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, que deverão ser integralmente observados pelas operadoras de planos de assistência à saúde, estabelecendo para as demonstrações contábeis relativas ao exercício de 2009, a adoção dos CPC's nºs 01 a 09.

A seguir, destacamos os pronunciamentos aplicáveis à Federação das Unimed's do Estado de São Paulo, que foram observados na elaboração das demonstrações contábeis e notas explicativas do exercício findo em 31 de dezembro de 2009:

- **CPC 01 - Redução ao Valor Recuperável dos Ativos**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.110/07 de 29.11.2007;
- **CPC 03 - Demonstração dos Fluxos de Caixa**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.125/08 de 15.08.2008;
- **CPC 04 - Ativo Intangível**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.139/08 de 21.11.2008;
- **CPC 05 - Divulgação sobre Partes Relacionadas**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.145/08 de 12.12.2008;
- **CPC 06 - Operações de Arrendamento Mercantil**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.141/08 de 21.11.2008;
- **CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.138/08 de 21.11.2008.

3. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) 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 auferidos até a data do balanço, ajustadas quando aplicável, a valor de mercado.

b) 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 explícita ou implícita de desconto. Os referidos ativos encontram-se ajustados por provisão para perdas sobre créditos, constituída com base na análise individual e nos critérios estabelecidos pela Instrução Normativa IN nº 24 da DIOPE/ANS, considerada suficiente para cobrir eventuais perdas na realização desses créditos.

c) 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.

d) Ativos não Circulantes - Realizáveis a Longo Prazo

Os direitos realizáveis após o término do exercício subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como longo prazo, não sendo prevista pela característica dos Ativos existentes, a utilização de qualquer taxa de desconto.

e) 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.

f) Imobilizado

Os itens pertencentes ao Ativo Imobilizado estão registrados ao custo de aquisição e, quando aplicável, corrigidos monetariamente até 31 de dezembro de 1995. Os bens da Federação estão representados em grande parte por aquisições recentes, destinadas à reforma de sua Sede Administrativa e ampliação de sua estrutura operacional, não havendo evidências que os ativos estejam avaliados por valor não recuperável, bem como, indicações através de fontes internas e externas de uma possível desvalorização de tais ativos. No decorrer do exercício de 2009, por intermédio de empresa contratada, foi realizado inventário físico geral do ativo imobilizado da Federação, oportunidade em que todos os itens em desuso ou com indicação de obsolescência ou de danos físicos foram baixados. Os encargos de depreciação por ausência de estimativa confiável no momento, permanecem sendo reconhecidos pelo método linear, através de taxas admitidas pela legislação fiscal como tempo de vida útil econômica dos bens. Os valores mantidos na rubrica de Construções em Andamento até o exercício de 2008, foram incorporados à conta de Edificações a partir da obtenção do correspondente "Habite-se" em 2009. Para as operações de arrendamento mercantil existentes, conforme detalhados na nota explicativa 13-b, foram aplicados os procedimentos estabelecidos no CPC nº 6, correspondendo a operações de arrendamento mercantil financeiro, cujos bens integram o ativo imobilizado da Federação Estadual.

g) Intangível

Representado por gastos no registro de marcas e patentes e, 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 dos intangíveis.

h) Recuperabilidade dos ativos

A Federação analisou o valor líquido dos ativos imobilizado e intangível existentes em 31 de dezembro de 2009, de forma a identificar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar eventual deterioração, obsolescência ou perda do valor seu recuperável, não sendo identificadas quaisquer evidências que possam requerer ajustes para perda por conta de redução do valor de recuperação dos referidos ativos.

i) Demonstração dos Fluxos de Caixa

As demonstrações dos fluxos de caixa foram preparadas e apresentadas de acordo com Resolução CFC nº 1.125/08 de 15.08.2008, que aprovou o Pronunciamento Contábil CPC nº 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

Demonstrações Contábeis

j) Provisões Técnicas:

- **Provisão de Risco**, destinada a garantia da parcela das contraprestações cuja vigência do risco ainda não tenha findado. Constituída integralmente com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa - RN nº 160 de 03/07/2007 expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. De acordo com a Resolução Normativa-ANS nº 206 de 02 de dezembro de 2009, a partir de janeiro/2010 a referida provisão deverá ser revertida contra resultado e, em contrapartida, as contraprestações referentes aos contratos dos planos de saúde na modalidade de preço pré-estabelecido deverão ser apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário – pró rata dia, do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura, passando os ativos garantidores a lastrear automaticamente a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA.
- **Provisão de Benefícios Concedidos**, para 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. Constituída com base em metodologia de cálculo prevista em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS.
- **Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA**, destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa – RN nº 160 de 03/07/2007 expedida pela ANS.

k) Débitos com Operações de Assistência de Saúde

Representados basicamente, por serviços prestados por cooperativas associadas, estando registrado pelo valor nominal a ser liquidado.

l) Demais Passivos Circulantes

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

m) Passivos não Circulantes - Exigível a Longo Prazo

Os passivos não circulantes, exigíveis a longo prazo, são demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos incorridos até 31 de dezembro de 2009, sendo que em face da natureza dos passivos envolvidos, não há provisão de taxa de desconto.

n) 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. Os dispêndios desses contratos são reconhecidos quando incorridos.
- **Contratos com cobertura a preço pós-estabelecido:** Os ingressos são reconhecidos quando da efetiva utilização dos serviços e da geração dos dispêndios correspondentes.

4. DISPONÍVEL

	2009	2008
Caixa Geral	20.257	11.734
Bancos Conta Movimento	3.105.106	1.438.862
Sub-Total	3.125.363	1.450.596
Valores em Trânsito	(3.306)	23.543
Total	3.122.057	1.474.139

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:

	2009	2008
APLICAÇÕES VINCULADAS A PROVISÕES TÉCNICAS		
Em Certificado de Depósitos Bancários		
Banco Santander	4.125.298	2.240.571
Banco Itaú	1.087.469	2.931.665
Banco Safra	4.229.504	609.047
Banco Unibanco	2.444.947	2.223.721
Banco ABN Amro	1.725.224	1.569.860
Banco do Brasil	1.717.658	1.565.181
Banco Bradesco	5.314.842	-
Em Fundos de Investimentos		
Banco HSBC	3.592.009	3.166.875
(-) Provisão de IR sobre aplicações	(348.048)	(152.691)
APLICAÇÕES NÃO VINCULADAS A PROVISÕES TÉCNICAS		
Em Certificado de Depósitos Bancários		
Banco Santander	1.448.102	748.062
Banco HSBC	-	1.682.183
Banco Itaú	-	1.350.687
Banco Unibanco	9.134.035	5.038.758
Banco ABN Amro	-	783.544
Banco do Brasil	-	1.377.777
Banco Bradesco	43.117	-
Em Títulos de Capitalização		
Banco Unibanco	10.000	10.000
Em Fundos de Investimentos		
Banco ABN Amro	-	417.501
Banco do Brasil	1.562.438	113.035
Banco Unibanco	178.958	2.105.159
Banco Itaú	481.643	3.208.190
(-) Provisão de IR sobre aplicações	(209.062)	(246.372)
Total	36.538.134	30.742.853

INTERCOOPERAÇÃO

Demonstrações Contábeis

6. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2009	2008
Contas a Receber – Clientes	39.849.924	24.977.336
(-) Provisão p/Devedores Duvidosos – Clientes	(7.169.670)	(4.128.940)
Custo Operacional a Faturar	3.876.525	3.453.175
Contas a Receber – Unimed	8.226.506	3.773.110
(-) Provisão p/Devedores Duvidosos – Unimed	(2.820.845)	(2.073.891)
Total	41.962.440	26.000.790

7. TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

		2009		2008	
		Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo
Títulos a Receber	(a)	5.395.839	-	5.328.574	-
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos		(5.247.902)	-	(5.247.902)	-
Adiantamento Produção – Unimed	(b)	11.511.410	4.830.455	5.953.992	5.587.577
Adiantamentos Diversos		1.110.407	2.289	614.054	2.673
Adiantamentos Unimed	(c)	1.862.153	-	-	-
Créditos Tributários e Previdenciários	(d)	3.568.201	-	3.205.443	-
Outros Títulos e Créditos a Receber		5.034.098	286.164	1.682.626	448.776
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos		(663.106)	-	(155.706)	-
Total		22.571.100	5.119.908	11.381.081	6.039.026

- (a) Corresponde basicamente a ação judicial que a Federação move contra Nobre Seguradora do Brasil S.A. e a resseguradora European Speciality Reinsurance Limited, sediada em Dublin, Irlanda, visando ao recebimento de crédito no valor de R\$ 5.247.901. O referido crédito corresponde a sinistros cobertos por contrato de seguro, ocorridos e comunicados nos respectivos prazos e não pagos por aquelas seguradoras. Esta ação foi ajuizada com citação da Resseguradora, através de carta rogatória para a Irlanda, já tendo sido finalizada perícia contábil designada. Em 30.06.2008, a ação interposta pela Federação foi julgada procedente em 1ª instância, tendo o julgo condenado as Rés ao pagamento do valor com acréscimos de juros e correção. As mencionadas Rés interpuseram em agosto/2008 recursos de apelação, para os quais a Federação apresentou em 01.09.2008 as competentes contra-razões. Em 17.11.2008 a Seção de Conciliação em Segundo Grau do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, determinou despacho requerendo anuência da Federação para designação de audiência de tentativa de conciliação, a qual restou infrutífera. As mencionadas Rés apresentaram proposta de liquidação e acordo comercial, cujas condições preliminares encontram-se em avaliação por parte da Administração e assessores jurídicos da Federação.
- (b) Correspondem a adiantamentos por conta de produção repassados às Unimed Federadas, de acordo com o "Regulamento sobre o Adiantamento de Produção às Federadas" aprovado pelo Conselho de Administração. Os valores adiantados às Unimed Federadas, não prevêm qualquer taxa de desconto e são atualizados mensalmente pela variação do CDI.

A composição dos saldos por Unimed Federada é a seguinte:

	2009	2008
Unimed Avaré	208.334	708.333
Unimed Federação Nordeste Paulista	-	360.043
Unimed Alta Mogiana - Orândia	437.133	827.056
Unimed Campos do Jordão	38.716	125.979
Unimed Franca	-	93.832
Unimed Jundiá	-	804.624
Unimed São Roque	-	170.257
Unimed Santa Rita	-	73.291
Unimed Lorena	51.926	-
Unimed Jaboticabal	1.014.342	-
Unimed Araras	324.790	686.990
Unimed Regional da Baixa Mogiana	1.567.944	2.842.317
Unimed Pindamonhangaba	388.715	956.432
Unimed São José dos Campos	1.247.859	2.088.676
Unimed Tatuf	1.018.870	1.705.315
Unimed Lorena	-	98.424
Unimed São José dos Campos (*)	2.772.158	-
Unimed Catanduva (*)	923.959	-
Unimed Jundiá (*)	3.323.875	-
Unimed Bebedouro (*)	615.818	-
Unimed Cruzeiro (*)	1.057.093	-
Unimed Guaratinguetá (*)	1.350.333	-
Total	16.341.865	11.541.569

(*) : Referem-se a linha de crédito na modalidade de CCB (Cédula de Depósito Bancário) disponibilizada através do Banco Santander S/A, com juros estabelecidos pela variação do CDI + 0,04% ao mês. Os valores encontram-se correspondidos por exigibilidade equivalente, apresentada no Passivo (nota 13-b).

- (c) Adiantamento correspondente a valor integral de faturas apresentadas por Unimed por conta de serviços prestados a usuários da Federação, conforme regras estabelecidas no Manual de Intercâmbio Nacional – Unimed, aplicável às transações cujo procedimento de revisão e processamento das contas médico-hospitalares não foram finalizados até a data de vencimento da fatura.
- (d) Referem-se a impostos e contribuições (PIS, COFINS, IR e CSLL) retidos por parte dos contratantes sobre faturas emitidas pela Federação, que estão sendo compensados de acordo com a legislação aplicável.

8. OUTROS CRÉDITOS A RECEBER A LONGO PRAZO

Depósitos Judiciais

Referem-se basicamente a depósitos judiciais apresentados em valores originais, realizados durante a vigência da Lei Complementar 84/96 (revogada em Novembro/99) e a partir de 2005, correspondente à exigibilidade da contribuição previdenciária incidente sobre a produção dos cooperados na condição de diretores e conselheiros, cujos processos encontram-se no aguardo de julgamento das ações. Conforme descrito na nota explicativa nº 15-a, a Federação aderiu ao parcelamento de tributos e contribuições federais no âmbito da Lei 11.941/09, estando os débitos relacionados, pendentes de consolidação por parte da Receita Federal do Brasil, ocasião em que os depósitos existentes serão revertidos à União.

Demonstrações Contábeis

9. CONTA CORRENTE COM COOPERADAS – LONGO PRAZO

Referem-se a valores transferidos de Sobras (Perdas) Acumuladas em 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 mencionados créditos são relacionados à PIS, COFINS, IRPJ e CSLL apurados sobre as operações da Federação do período de 2.005 a 2.007 (nota 15-d), cujas exigibilidades tributárias são objeto contestação judicial de auto de infração lavrado contra a Federação em 2000 (nota nº 15-c). Os valores envolvidos foram registrados 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 haja decisão desfavorável e definitiva nas respectiva demanda existente e os mesmos venham a ser lançados contra a Federação.

Conforme detalhado na nota explicativa nº 15-d, a Federação aderiu ao parcelamento de tributos e contribuições federais no âmbito da Lei 11.941/09, cujo processo encontra-se pendente de consolidação dos débitos por parte da Receita Federal do Brasil, ocasião em que os valores envolvidos serão ajustados de acordo com percentuais de redução dos encargos conforme referida previsão legal, passando os mencionados créditos a serem realizados de acordo com o prazo de parcelamento consolidado.

10. IMOBILIZADO

	2009	2008
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares	14.899.451	13.661.260
Terrenos	1.104.650	1.104.650
Edificações	14.565.880	2.299.459
Construções em Andamento	512.818	11.323.778
(-) Depreciação Acumulada	(1.283.897)	(1.066.627)
Bens Móveis - Não Hospitalares	7.093.295	4.264.455
Instalações	1.676.745	998.428
Veículos	473.393	385.578
Móveis e Utensílios	2.186.191	2.217.938
Aparelhos e Equipamentos	1.738.612	571.273
Terminais e Periféricos	5.134.223	4.559.911
(-) Depreciação/Amortização Acumulada	(4.115.869)	(4.468.673)
Outras Imobilizações	388.015	379.052
Benefitorias em Imóveis de Terceiros	726.744	463.478
(-) Amortização Acumulada	(338.729)	(84.426)
IMOBILIZADO LÍQUIDO	22.380.761	18.304.767

11. INTANGÍVEL

	2009	2008
Marcas e Patentes	19.480	19.480
Outros	-	9.180
Sistemas de Computação	2.117.427	2.091.779
Software e Aplicativos	5.561.868	4.458.629
(-) Amortização Acum. Software e Aplicativos	(1.968.291)	(1.541.471)
(-) Amortização Acum. Sistemas Computação	(1.752.399)	(1.706.559)
INTANGÍVEL LÍQUIDO	3.978.085	3.331.038

12. PROVISÕES TÉCNICAS

a) Provisão de Risco

Provisão totalizando o montante de R\$ 14.959.603 (R\$ 10.348.555 em 2008), registrada no Passivo Circulante, constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Resolução Normativa - RN nº 160 aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em 03/07/2007, destinada à garantia da parcela das contraprestações cuja vigência do risco ainda não tenha findado, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) da média mensal das contraprestações emitidas líquidas, nos últimos três meses, na modalidade de preço pré-estabelecido.

b) Provisão de Benefícios Concedidos

Provisão constituída no valor de R\$ 643.568 (R\$ 346.931 no Circulante e R\$ 296.637 no Exigível a Longo Prazo) 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. Valor apurado com base em metodologia de cálculo prevista em Nota Técnica Atuarial de Provisões-NTAP aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

c) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados

Provisão totalizando o montante de R\$ 9.994.835 (3.463.898 em 2008) apresentada no Passivo Circulante, constituída de acordo com os parâmetros previstos na Resolução Normativa-RN nº 160 aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em 03/07/2007, destinada a fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Federação. O valor apresentado em 31.12.2009 corresponde a 24/72 avos do total de R\$ 29.984.504 a ser constituído até Dezembro de 2013, conforme regras estabelecidas no referido dispositivo normativo.

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 cotas de Fundo de Investimentos dedicado ao Setor de Saúde Suplementar, que conforme disposições contidas na Resolução Normativa-RN nº 159 de 03 de julho de 2007 encontram-se sob custódia da Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos - CETIP.

Demonstrações Contábeis

13. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Estão representados por:

		2009		2008	
		Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo
Financiamento – BNDES	(a)	1.047.485	86.834	1.051.280	1.127.489
Empréstimo CCB Santander	(b)	5.590.782	4.453.808	-	-
Empréstimo CCB Unibanco	(c)	529.804	1.470.196	-	-
Arrendamento Mercantil - Leasing	(d)	1.088.620	745.425	923.840	744.105
Total		8.256.691	6.756.263	1.975.120	1.871.594

(a) Corresponde a saldo de contrato de financiamento obtido mediante abertura de linha crédito junto Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES através da instituição credora Unibanco - União dos Bancos Brasileiros S/A, destinado a cobertura de investimentos no projeto de ampliação da Sede Administrativa da Federação.

Contrato firmado em 05/01/2006 pelo valor total de R\$ 4.101.370,20, a ser liquidado em 48 parcelas mensais a partir de 15/02/2007 após o término do período de carência estipulado em 12 meses. Os valores apresentados em 31/12/2009 correspondem ao saldo de 13 parcelas a pagar, atualizado pelos encargos incidentes de 11,50% a.a. (TJLP = 6% + Encargos = 4% + Spread = 1,5%), apropriados pró-rata dia.

Em face das características próprias para este contrato de financiamento, cujos encargos financeiros são inferiores às taxas praticadas pelo mercado para empréstimos em geral, tais operações não estão sujeitas a Ajuste a Valor Presente, conforme disposições contidas na Lei 11.638 de 28 de dezembro de 2007.

(b) Referem-se a linhas de crédito CCB (Cédula de Crédito Bancário), obtidas junto ao Banco Santander S/A, destinadas às Singulares e Federações associadas à Federação Estadual, para investimentos em recursos próprios (unidade ambulatorial ou hospitalar) e recomposição do fluxo de caixa. Os valores atualizados mensalmente pela variação do CDI + 0,04%, sendo as parcelas mensais amortizadas concomitantemente ao desconto da produção a ser repassada à associada.

(c) Refere-se a empréstimo obtido em 30/11/2009 junto ao Banco Unibanco S/A, destinado a investimento em aquisição de ativo imobilizado (geradores), a ser liquidado em 30 (trinta) parcelas mensais fixas de R\$ 84.846,08, a partir de 27/05/2010 [carência de 6 (seis) meses] com encargos pré-fixados de 1,15%.

(d) 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	Saldo a Pagar em 31.12.2009	
						Passivo Circulante	Exigível a Longo Prazo
Dibens Leasing S/A	Servidores HP	R\$ 914.110	13/09/07	13/09/10	0,9695% a.m.	R\$ 213.059	-
Dibens Leasing S/A	Softwares de Segurança, Antivírus e Cabeamentos	R\$ 759.634	08/11/07	08/11/10	0,9695% a.m.	R\$ 175.286	-
Dibens Leasing S/A	60 Computadores AMD e Monitores LCD	R\$ 151.270	01/06/07	01/06/10	1,0236% a.m.	R\$ 21.004	-
Safra Leasing S/A	35 Computadores	R\$ 69.243	22/02/07	26/06/10	1,14% a.m.	R\$ 3.139	-
Dibens Leasing S/A	Equipos IP PABX - Projeto de Telefonia	R\$ 298.555	18/08/08	18/07/11	1,17% a.m.	R\$ 80.833	R\$ 47.153
Dibens Leasing S/A	Projeto de Expansão do Datacenter	R\$ 356.413	29/09/08	29/08/11	1,26% a.m.	R\$ 95.000	R\$ 63.333
Dibens Leasing S/A	Piso Elevado no andar térreo	R\$ 97.845	08/12/08	08/11/11	1,7087% a.m.	R\$ 24.000	R\$ 22.000
Dibens Leasing S/A	Instalação de Ar. Condicionado no andar térreo	R\$ 154.300	01/01/09	31/12/11	1,4780% a.m.	R\$ 51.433	R\$ 51.433
HP Financial Services S/A	Equipos. Informática -- Expansão Datacenter	R\$ 154.535	01/01/09	31/12/11	1,3507% a.m.	R\$ 51.512	R\$ 51.512
Santander S/A	Instalação de Divisórias Térreo	R\$ 230.000	20/01/09	20/01/12	1,9098% a.m.	R\$ 73.236	R\$ 79.339
Dibens Leasing S/A	Mobiliário para Clínica e Salões	R\$ 229.272	01/02/09	31/12/12	1,6620% a.m.	R\$ 61.139	R\$ 66.234
Unibanco S/A	Equipamentos de Informática	R\$ 117.546	27/02/09	27/12/12	1,4020% a.m.	R\$ 39.182	R\$ 52.243
Dibens Leasing S/A	Equipamentos de Informática -- Expansão Datacenter	R\$ 150.000	08/07/09	08/07/12	1,3970% a.m.	R\$ 50.000	R\$ 75.000
Dibens Leasing S/A	No-Break para Call Center	R\$ 67.540	15/08/09	15/07/12	1,2981% a.m.	R\$ 22.513	R\$ 35.646
Dibens Leasing S/A	Ar Condicionado para Call Center	R\$ 146.000	16/08/09	15/07/12	1,2981% a.m.	R\$ 48.667	R\$ 77.055
Dibens Leasing S/A	Divisórias e Mobiliário para Call Center	R\$ 235.851	29/08/09	29/07/12	1,3160% a.m.	R\$ 78.617	R\$ 124.477
Total						1.088.620	745.425

Demonstrações Contábeis

14. PROVISÕES – CURTO PRAZO

	2009	2008
Provisão de Custos Médicos Diversos	11.782.221	10.592.528
Provisões Diversas	-	5.550.756
Provisão para Juros s/Capital Integralizado	797.618	759.636
	12.579.839	16.902.920

Provisão de Custos Médicos Diversos

Provisão correspondente a custos assistenciais de competência dezembro/2009, cujas contas médicas foram recebidas após o fechamento contábil, as quais encontram-se pendentes de análise por parte dos setores de Revisão de Contas e Auditoria Médica, para posterior processamento.

Provisão para Juros Sobre Capital Integralizado

Os Juros de Capital são calculados na base de 6% a.a. sobre o capital social integralizado, quando apuradas sobras no final do exercício e destinados à distribuição às federadas após aprovação do Balanço Patrimonial pela Assembléia Geral Ordinária.

15. PROVISÕES – LONGO PRAZO

Correspondem às contingências descritas a seguir:

	2009	2008
(a) INSS sobre Produção de Cooperados	307.968	307.968
(a) INSS sobre Produção Especial Cooperados	2.162.784	1.749.321
(b) Auto de Infração INSS	3.226.905	3.393.145
(c) PIS/COFINS/CSLL/IRPJ – 1996 (PGFN)	5.703.628	8.896.972
(d) Provisão PIS/COFINS/CSLL/IRPJ – 2008 e 2009	8.994.904	4.465.455
(d) Provisão para Contingências Tributárias	18.153.488	17.865.277
(e) Provisão sobre Ressarcimentos ao SUS	557.853	554.562
(f) Provisão para Contingências Cíveis	81.605	2.378.656
(g) Provisão para Contingências Trabalhistas	772.732	-
	39.961.867	39.611.356

(a) INSS sobre Produção de Cooperados

A Federação move processo judicial questionando a constitucionalidade da Lei Complementar 84/96 que trata da incidência do INSS sobre produção de cooperados, sendo constituída provisão no valor de R\$ 307.968,00 a qual está garantida por depósitos judiciais, bem como, contestando também judicialmente, a exigibilidade da contribuição previdenciária incidente sobre a produção especial dos cooperados na condição de diretores e conselheiros, sendo constituída provisão sobre os valores supostamente devidos a partir de 2005, que estão sendo depositados em julho. A Federação aderiu em novembro/2009 ao parcelamento de tributos e contribuições federais no âmbito da Lei 11.941/09, estando os débitos relacionados, pendentes de consolidação por parte da Receita Federal do Brasil, ocasião em que serão formalizadas as desistências dos processos de contestação e depósitos existentes serão revertidos à União, com as respectivas baixas contra os valores provisionados.

(b) Auto de Infração – INSS

Decorrente de ação fiscal do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS em novembro/2006, foram lavrados autos de infração contra a Federação visando a cobrança da contribuição previdenciária sobre a produção especial dos dirigentes cooperados e ausência de informações destas na GFIP, compreendendo o período de 05/1996 a 08/2005, totalizando o valor histórico de R\$ 6.191.510. Os assessores jurídicos procederam à contestação administrativa dos respectivos autos, que encontra-se pendentes de julgamento em 2ª instância, atestando como remota a possibilidade de perda para o período prescrito de 1996 a 2000, especialmente por conta de decisão já sumulada em instância superior do judiciário reconhecendo a inconstitucionalidade do artigo 45 da Lei 8.212/91 que revogou as disposições do Código Tributário Nacional, que estabelece prazo de cinco anos para constituição de eventuais débitos a serem reclamados e, possível a possibilidade de perda para o período de 2001 a 2005, para o qual a Federação decidiu conservadoramente constituir provisão.

Conforme mencionado no item anterior, a Federação aderiu em novembro/2009 ao parcelamento de tributos e contribuições federais no âmbito da Lei 11.941/09, assumindo os débitos parciais correspondentes ao período não prescrito na ocasião da lavratura do auto de infração (2001 a 2005) que será objeto de desistência parcial da contestação a ser formalizada em janeiro/2010, conforme dispositivos estabelecidos em Portaria Conjunta da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

(c) IRPJ / CSLL / PIS / COFINS - Exercício 1996 – Provisão constituída sobre autuações fiscais lavradas pela Receita Federal em 1999 e 2000, objeto de contestação judicial, com base em valores atualizados em novembro/2009 junto à Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, os quais já se apresentaram com as reduções dos encargos de multas e juros incorridos, conforme extrato consolidado da dívida obtido a partir da opção escolhida de parcelamento (180 meses), cujo processo judicial será objeto de desistência da contestação a ser formalizada em janeiro/2010, conforme dispositivos estabelecidos em Portaria Conjunta da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

(d) IRPJ / CSLL / PIS / COFINS – Período de 2005 a Novembro/2009

Provisão constituída sobre débitos não lançados contra a Federação, que serão objeto de parcelamento pelo prazo de 180 meses (período de Janeiro/2005 a Outubro/2008) conforme processo já formalizado no âmbito da Lei 11.941/09 e pendente de consolidação e, de 60 meses (período de Novembro/2008 a Novembro/2009) conforme procedimentos estabelecidos pela Receita Federal do Brasil para Parcelamento Ordinário, cujos valores apresentam-se atualizados monetariamente até 31 de dezembro de 2009. Parte do montante envolvido, encontra-se correspondido no Ativo Realizável a Longo Prazo em "Conta Corrente-Cooperadas", consoante às disposições constantes da Instrução Normativa-IN nº 20 da DIOPE/ANS. Os valores provisionados, bem como, os créditos vinculados no Ativo Realizável a Longo Prazo, não contemplam as reduções dos encargos de multas e juros sobre os valores até Outubro/2008 conforme previsto na Lei 11.941/09, os quais serão ajustados somente após efetivada a consolidação dos débitos relacionados, por parte da Receita Federal do Brasil.

Demonstrações Contábeis

(e) Provisão sobre Ressarcimentos ao SUS

Valor referente cobranças apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, correspondentes a ressarcimentos de despesas médicas ocorridas pelos usuários da Federação no Sistema Único de Saúde - SUS, para as quais foram apresentadas impugnações administrativas e indeferidas pelo órgão regulador, cuja legitimidade quanto às respectivas cobranças, estão sendo discutidas no âmbito do judiciário.

(f) Provisão para Contingências Cíveis

Provisão constituída sobre processos cíveis movido por usuários, sob alegação de falta de cobertura contratual. No exercício de 2009, a Administração da Federação promoveu a reversão de provisão constituída conservadoramente sobre processo movido por ex-prestador de serviço que pleiteia o pagamento de suposta multa contratual por rescisão imotivada de contrato, sobre o qual nossos assessores jurídicos atestavam como possível o risco de perda na demanda. Tal procedimento, foi reforçado por conta de decisão favorável à Federação obtida em outro processo, contestando atos administrativos onde a contratação do prestador é relacionada.

(g) Provisão para Contingências Trabalhistas

Provisão constituída conservadoramente sobre processos trabalhistas existentes contra a Federação, no âmbito na NBC T 22 sobre os quais os Assessores Jurídicos consideram em face da complexidade da legislação existente, entre possíveis e prováveis as probabilidades de perdas nos respectivos processos.

16. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O capital, totalmente integralizado, é composto de 13.420.241 quotas-partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma.

De acordo com 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.
- 10% para o Fundo de Reserva - destinados a reparar eventuais perdas.

Além destas reservas, a Federação mantém outros dois fundos criados por decisão de Assembleia Geral Extraordinária, assim descritos:

FANAE - Fundo de Apoio ao Núcleo de Ações Estratégicas, constituído em 2003, atualmente formado mediante transferência de 2/3 da contribuição social mensal das Unimed federadas, tendo por objetivo custear as despesas e as ações do Núcleo de Assuntos Estratégicos e;

FUSESP - Fundo de Sustentação Estadual Unimed de Estado de São Paulo, constituído a partir de 2008, mediante transferência das sobras do exercício, tendo por objetivo evitar o malogro ou dissolução das Singulares e Federações do Sistema Unimed, atendendo em contingências que as atinjam aguda e inesperadamente e apoiando-as na recuperação econômico-financeira.

17. 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.

18. DIVULGAÇÃO SOBRE 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. Humberto Jorge Isaac
Diretor Presidente

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



PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos Associados e Diretores da

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS:

1. Examinamos os balanços patrimoniais da **UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS**, levantados em 31 de dezembro de 2009 e 2008 e as respectivas demonstrações das sobras e perdas, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa, elaborados sob responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis, que contemplam o registro da Provisão de Risco no montante de R\$ 14.959.603 e da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA, no montante de R\$ 9.994.835, constituídas com base na RN nº 160 de 3 de julho de 2007 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, como também da Provisão para Remissão no valor de R\$ 643.568, constituída com base na Nota Técnica Atuarial de Provisões – NTAP, utilizando metodologia de cálculo atuarial, sendo nossa opinião baseada no parecer do Atuário.
2. Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil e compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume das transações e os sistemas contábil e de controles internos da Federação; (b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgadas; e, (c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela Administração da Entidade, bem como da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
3. Conforme Notas Explicativas nºs. 9 e 15 d, a Federação solicitou o parcelamento 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 11.941/09 e o



parcelamento ordinário para o período de novembro de 2008 a novembro de 2009 e aguarda sua consolidação e homologação, sendo que a provisão correspondente encontra-se constituída no Passivo Exigível a Longo Prazo. Entretanto, como facultou a IN – DIOPE nº 20/2008 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, foi lançada no exercício de 2008, no Ativo Realizável a Longo Prazo e na rubrica “Conta Corrente com Cooperados” uma provisão atualizada e mantida para o atual exercício, no montante de R\$ 18.789.084, correspondente a esses mesmos tributos e contribuições do período de 2004 a 2007 que, por entendermos tratar-se de um crédito de realização incerta, deveria ter sido mantido a débito do Patrimônio Líquido como “Ajuste de Exercícios Anteriores”.

4. Em nossa opinião, com base em nossos exames e no parecer do Atuário, exceto pelos efeitos decorrentes do assunto comentado no parágrafo 3, as demonstrações contábeis referidas no parágrafo 1 representam, adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS** em 31 de dezembro de 2009 e 2008, o resultado de suas operações, as mutações do seu patrimônio líquido e a demonstração de seus fluxos de caixa, referentes aos exercícios findos naquelas datas, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

São Paulo, 22 de janeiro de 2010.

ETA E AUDITORES INDEPENDENTES
CRC-SP Nº 2SP010138/0-8

FLÁVIO DE AUGUSTO ISIH
Contador

CRC-SP Nº 1SP021361/0-8

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 2009, 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\$ 7.096.757,05 (Sete Milhões, Noventa e Seis Mil, Setecentos e Cinquenta e Sete Reais e Cinco Centavos)**, constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda a sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

São Paulo, 29 de janeiro de 2010.

Dr. DERCÍ MAZIERO

Dr. EDUARDO ERNESTO CHINAGLIA

Dr. JOÃO LEME BLÜMER NETO

Dr. LAURO BENEDITO HANNA

Dr. PAULO DIAS NOVAES FILHO

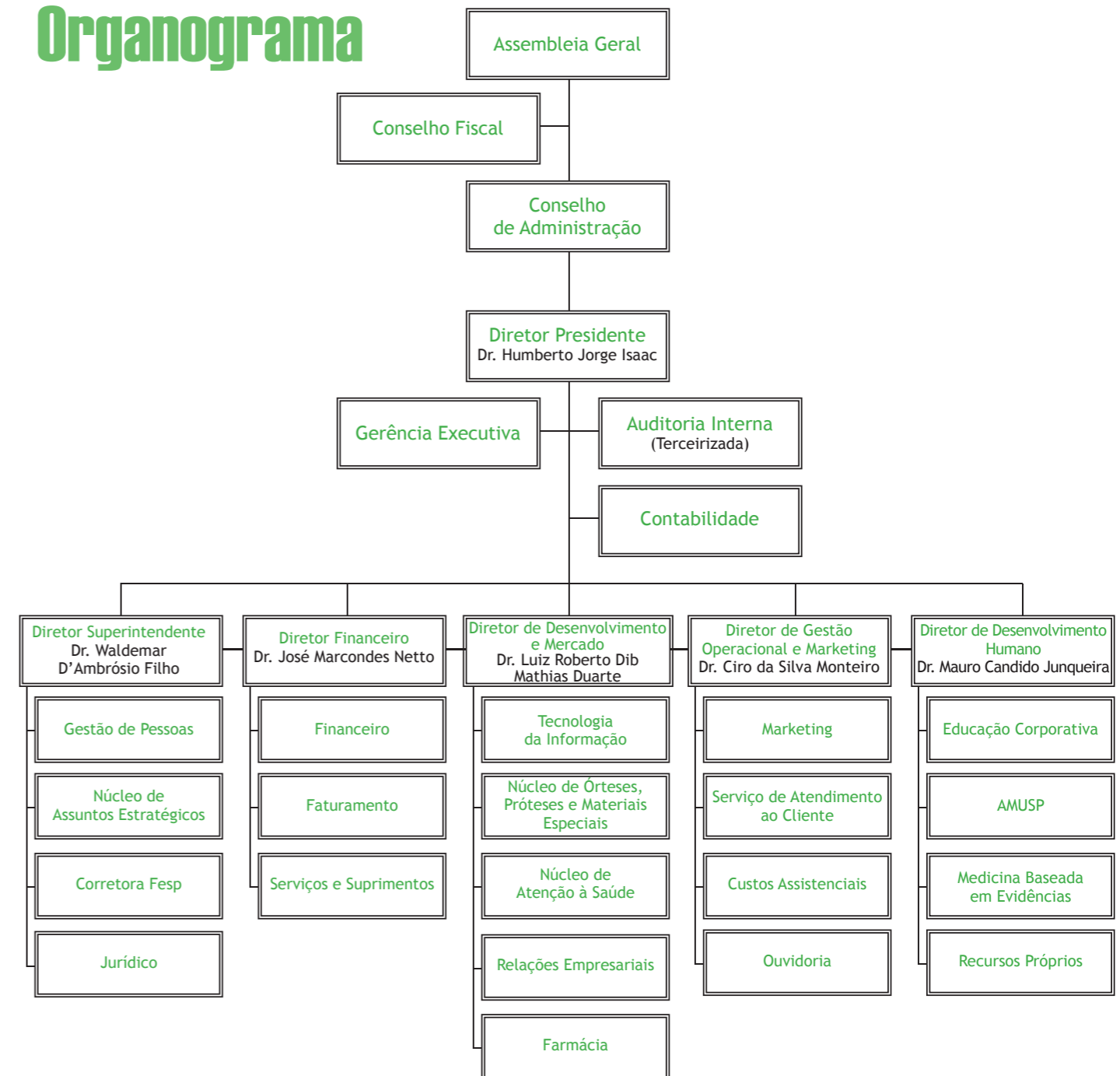
Dr. RAIMUNDO VIANA DE MACEDO



ANS N° 319996

Rua José Getúlio, 78/90 - Acimação
CEP: 01509-000 - São Paulo - SP
Telefone: (11) 2146-2600
www.unimeds.com.br

Organograma



Dados Cadastrais

Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp)

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

Endereço: Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação - CEP 01509-001, São Paulo-SP

Tronco Chave: (11) 2146-2600

Data de Constituição: 19/12/1971

Portal: www.unimeds.com.br

Presidente: Dr. Humberto Jorge Isaac

E-mail: presidencia@unimeds.com.br

Fone contato: (0xx11) 2146-2618

Fax: (0xx11) 2146-2507

Registros Legais

CNPJ: 43.643.139/0001-66

Junta Comercial: 4317/72 – Registro de constituição

ANS nº 319996

Quadro Funcional

Número de empregados no início do exercício:

Fesp: 335

Número de empregados no final do exercício:

Fesp: 423

Conselho de Administração

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Dr. Humberto Jorge Isaac

Diretor-Superintendente

Dr. Waldemar D'Ambrósio Filho

Diretor Financeiro

Dr. José Marcondes Netto

Diretor de Desenvolvimento e Mercado

Dr. Luiz Roberto Dib Mathias Duarte

Diretor de Gestão Operacional

& Marketing

Dr. Ciro da Silva Monteiro

Diretor de Desenvolvimento Humano

Dr. Mauro Candido Junqueira

Vogais

Dra. Anna Amélia Ribeiro Cruvinel

Dr. Antonio Geraldo Buck

Dr. Domingos Silva Lavecchia

Dr. Elias Antonio Neto

Dr. Geraldo Pires de Espindola

Dr. Gerson Vilhena Pereira Filho

Dr. José Maria Gonçalves Filho

Dr. Marcos Aurelio Villardi

Dr. Nestor Biscardi

Dr. Orlando Fittipaldi Junior

Dr. Reinaldo Antonio Monteiro Barbosa

Dr. Vitorio José Zuccon

Delegados

Dr. Geraldo da Costa e Silva

Dr. Edmilson Rocha de Souza

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

Conselho Fiscal 2009/2010

Efetivos

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

Dr. João Leme Blümer Neto

Dr. Paulo Dias Novaes Filho

Suplentes

Dr. Derci Maziero

Dr. Lauro Benedito Hanna

Dr. Raimundo Viana de Macedo

Expediente

Conselho Editorial

Diretor-Presidente

Dr. Humberto Jorge Isaac

Diretor-Superintendente

Dr. Waldemar D'Ambrósio Filho

Diretor Financeiro

Dr. José Marcondes Netto

Diretor de Desenvolvimento e Mercado

Dr. Luiz Roberto Dib Mathias Duarte

Diretor de Gestão Operacional & Marketing

Dr. Ciro da Silva Monteiro

Diretor de Desenvolvimento Humano

Dr. Mauro Candido Junqueira

Coordenação

Mônica Benelli Riscalla

Coordenação Editorial

Dr. Fábio José Gonçalves da Luz

Fernanda Dabori e Sônia Monfil Cardona

(Advice Comunicação Corporativa)

Execução

Este Relatório foi operacionalizado pelo Departamento de Marketing, da Diretoria de Gestão Operacional e Marketing da Fesp, coordenado por Luiz Roberto Carpegiani

Projeto Gráfico e Edição de Arte

Fernando Guimarães

Preparação de Textos:

Ricardo Ferreira

Revisão de Textos

Evelise Paulis

Impressão

XXXXXXXX

Colaboradores

Aline Cristina Caldas Fernandes, Antonio Nunes, Carla Prandini, Cleunice Brito Petniunas, Daiane Freire Santana, Eliete de Luca Miranda, Karen Midori Takarabe, Marcelo Merici Lobo, Márcia Cristina Vieira do Carmo, Maria Edna Gomes Maziero, Maria Elisa Gonzalez Manso, Lilian Cristina Andrade Silva, Milton de Melo Lima, Mônica Christina Souza Carvalho, Nelson Dias dos Santos, Norival Scandelai, Paulo Rogério de Azevedo, Rafael Maganete, Regina Célia Zilinski, Ricardo Vilela Davini, Rita Ribeiro Kaluf, Ronaldo Jorge Nazar, Rosana Amoroso Bastos, Sidney Kioshi Kamicado, Tânia Ramos Peluzzo, Tatiana Michele Sudani, Tatiana Pedros e Teresa Cristina Lauritto Rocco.

Ficha catalográfica

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

Relatório de Gestão 2009

Humberto Jorge Isaac, Mônica Benelli Riscalla, (coordenadores); Fernanda Dabori, Sônia Monfil Cardona, (organizadores). - - São Paulo: Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, 2009.

Bibliografia

1. Cooperativas Médicas 2. Cooperativismo Médico – Brasil 3. Federação das Unimeds do Estado de São Paulo 4. Relatório de Gestão 5. Unimed e Mercado de Planos de Saúde I. Isaac, Humberto Jorge II. Riscalla, Mônica Benelli III. Dabori, Fernanda IV. Cardona, Sônia Monfil

Índice para catálogo sistemático:

1. Mercado de planos de saúde: Relatório de Gestão 2009: Administração

