



Consolidação

Relatório de Gestão 2010

Unimed 
Fesp

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

Consolidação

Relatório de Gestão 2010

Unimed 
Fesp

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

— — — — —  — — — — —

Relatório de Gestão 2010 Consolidação

— — — — —  — — — — —

- 06 – Palavra do Presidente**
- 08 – Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**
- 10 – Principais Fatos**

- 14 – Mensagem da Diretoria Executiva**

- 24 – Política de Governança Corporativa**
- 26 – Princípios de Gestão**
- 28 – Ambiente Regulatório**
- 30 – Código de Ética e Auditoria Independente**
- 32 – Gestão de Riscos**
- 34 – Conselho de Administração**
- 36 – Responsabilidade Socioambiental**

- 38 – Consolidação do Poder Público**
- 40 – Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE)**

- 42 – Consolidação Estratégica**
- 44 – Núcleo de Gestão Estratégica (NGE)**

- 46 – Consolidação do Sistema de Gestão**
- 48 – Auditoria Médica**
- 50 – Custos Assistenciais**
- 52 – Contabilidade**
- 54 – Educação Corporativa**
- 56 – Jurídico**
- 58 – Marketing**
- 60 – Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)**
- 62 – Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO)**
- 64 – Núcleo de Recursos Próprios**

- 66 – Serviços e Suprimentos**
- 68 – Tecnologia da Informação**

- 72 – Consolidação do Mercado**
- 74 – Vendas Corporativas**
- 76 – Relações Empresariais e Cadastro**
- 78 – Gestão Atuarial e Riscos**

- 80 – Consolidação do Público Interno**
- 82 – Gestão de Pessoas**
- 86 – Gestão Executiva**

- 88 – Consolidação da Sociedade**
- 90 – Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp)**
- 92 – Núcleo de Atenção à Saúde (NAS)**
- 96 – Ouvidoria**
- 98 – Responsabilidade Socioambiental (RSA)**
- 100 – Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**

- 102 – Ambiente Econômico**
- 104 – Desenvolvimento Financeiro**

- 106 – Demonstrações Contábeis**

- 130 – Organograma**

- 131 – Dados Cadastrais**

- 132 – Conselho de Administração**

- 133 – Expediente**

Uma gestão integrada

“ Buscamos convergir os interesses de cada cooperativa e colocar todos esses temas como obrigações da Diretoria Executiva ”



O ano de 2010 marcou o início de uma nova gestão quadrienal (2010-2014) na Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp). O trabalho dará continuidade aos rumos iniciados na gestão anterior, que concluiu com sucesso mais de 90% das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2006-2010. Já nos próximos quatro anos, o desenvolvimento e a consolidação desses resultados, segundo preconiza o PDI 2010-2014, serão priorizados, potencializando dados como as mais de 500 mil vidas atendidas, um significativo patamar que alcançamos em 2010. Dentro desse Planejamento, criamos o Núcleo de Gestão Estratégica (NGE), que atuará com um Escritório de Projetos na gestão da Cooperativa. Todos os projetos e programas foram racionalizados e serão apreciados por uma Comissão de Gestores e pela Diretoria Executiva. Uma ação racional que põe a inteligência da Fesp no foco de um melhor aproveitamento de produtos e serviços, e tudo em benefício do médico cooperado, Unimed associadas e do cliente.

Neste ano, fortalecemos o relacionamento com todas as filiadas da Fesp, que congrega 73 Uni-

meds Singulares, seis Federações Intrafederativas regionais e 21.500 médicos cooperados no Estado de São Paulo, numa empreitada que buscou convergir os interesses de cada cooperativa e colocar todos esses temas como obrigações da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da Fesp. Essa atitude alicerçou o cenário que temos na atual gestão, representando um direcionamento extremamente democrático, embasado no Cooperativismo e, também, no aspecto mercadológico ligado ao nosso negócio. Um importante passo nesse mesmo caminho foi dado com o Fórum das Federações Intrafederativas do Estado de São Paulo, realizado em novembro e dezembro de 2010, que destacou o perfil das Federações como uma extensão da Fesp em cada região. Trata-se de uma integração histórica para as Unimed paulistas, pois o conceito de gestão ganha uma dimensão maximizada, alcançando todos os sítios geográficos e atendendo, com excelência, os cinco milhões de clientes que temos.

Para crescer, as organizações não devem prescindir de uma composição proporcional. E em 2010, a Fesp operou uma readequação abrangente, tornando sua estrutura equivalente ao grande crescimento experimentado. Assim, partimos para um contínuo avanço na valorização da Educação Cooperativista em relação aos dirigentes e

médicos cooperados, sempre objetivando a presença da Federação em um mercado tão difícil como o da Saúde Suplementar. O entendimento de alta capacitação desses profissionais, bem como um equilibrado conjunto normativo ligado a essa atuação, serão necessários para que a demanda seja racionalizada de modo satisfatório. O contexto da judicialização da medicina, que desperta a preocupação das operadoras de saúde de todo o Brasil, demandou da Fesp a promoção anual do encontro denominado Painel Jurídico – Jusmed, juntamente com a edição do material “Evidências para melhores resultados nas decisões em saúde”, feito com o apoio da Medicina Baseada em Evidências, contribuindo para um trato cada vez mais saudável e transparente entre magistrados, usuários e planos de saúde, dirimindo eventuais conflitos e dúvidas sobre a assistência médica. Estou certo de que a força desses resultados e o sucesso obtido são frutos de um trabalho incansável feito em conjunto, a partir do Cooperativismo de Trabalho Médico. Seguiremos nessa mesma rota, em prol de um serviço de saúde de qualidade e por uma Medicina digna.

Dr. Humberto Jorge Isaac
Presidente da Federação das
Unimed do Estado de São Paulo

Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2010-2014



Caminhos II

Oficina de Pensamento



“ A Fesp chamou para si a responsabilidade de consolidar um processo de grande desenvolvimento empresarial ”

O período de 2006 a 2010 na Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), correspondente à gestão imediatamente anterior à atual, foi marcado pela elaboração e aplicação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O chamado PDI I, voltado para as rotas macro e o atendimento às necessidades das Unimed, tanto em nível político como no administrativo, definiu as regras e caminhos que as Unimed do Estado de São Paulo deveriam começar a seguir a partir daquele momento. Ao fim desses quatro anos, a Fesp alcançou em mais de 90% as metas que haviam sido traçadas, um alto índice para o mundo corporativo, segundo o professor José Horta Valadares, docente da Universidade Federal de Viçosa (UFV), especialista em Cooperativismo e assessor da Fesp responsável pela formulação do plano.

A exemplo do primeiro Planejamento, o desenvolvimento do PDI 2010-2014 partiu de uma reunião, desta vez em sua segunda edição, o Ca-

minhos II – Oficina de Pensamento, realizada em Campinas, de 29 de abril a 1 de maio de 2010. Nesses dias, presidentes das Singulares e Federações de São Paulo, bem como membros do Conselho Federativo, formularam ideias e contaram com a colaboração do Dr. Antonio Pentead Mendonça, estudioso do mercado, que apontou cenários e alternativas para fortalecer ainda mais o Sistema Unimed. O conjunto das proposições feitas nessa reunião, uma vez analisado, indicou o direcionamento estratégico global e também específico em relação às cinco dimensões: Governança Corporativa – Aspectos Diretivos da Corporação Unimed; Economia Corporativa: Aspectos do ordenamento econômico do Sistema Estadual Unimed; Controle Corporativo: Aspectos da organização administrativo-financeira; Mercado Corporativo: Aspectos da organização mercadológica; Educação e Comunicação Corporativa: Aspectos educacionais, de comunicação e de responsabilidade socioambiental. Esses pilares se mantiveram do primeiro Plano, e o PDI II recebeu como gran-

de herança os resultados que foram alcançados anteriormente. São conquistas que favoreceram a evolução das Unimed paulistas e serviram como ponto de partida para o segundo PDI. Após o desenvolvimento desse trabalho em Campinas, no mês seguinte, participaram também gestores da Fesp e dois representantes de cada uma das seis Federações Intrafederativas. Esse aspecto enriqueceu os trabalhos, pois se tornou possível equacionar e debater a operacionalização dos direcionamentos dados pelos presidentes e conselheiros. Já em julho de 2010, o PDI 2010-2014 foi levado ao conhecimento do Conselho de Administração da Fesp, que o aprovou integralmente. Neste novo momento, todas as ações e linhas gerais propostas no PDI II estão voltadas ao atendimento de quatro conquistas: regionalização das ações da Fesp, maior integração das Unimed paulistas, padronização de processos e procedimentos, e a busca da consolidação do Sistema. Esse quadrilátero está contemplado em todos os projetos que integram o documento final. De acordo com o professor José Horta, a participação dos dirigentes, tanto quanto a

dos técnicos, foi coroada de êxito e rica em colocações pertinentes e agregadoras.

O especialista entende que a Fesp chamou a si a responsabilidade por consolidar um processo de desenvolvimento empresarial que foi iniciado com o PDI I. A Federação se coloca como uma corporação de negócios, carregada de um conhecimento profissional de primeira grandeza que reflete a mesma tendência observada nas grandes empresas não cooperativas, definindo uma lógica para o desenvolvimento empresarial e valorizando os interesses da categoria médica aliados às demais cooperativas do Estado. O grande desafio do Cooperativismo contemporâneo é a conscientização da relação de interdependência que se estabelece entre funcionários, empresas parceiras, médicos cooperados e dirigentes. O conhecimento técnico altamente profissionalizado constitui o grande ativo de uma empresa. E a Fesp já percebeu essa realidade e caminha com grande rapidez nessa direção, sem a qual não teria sido possível o PDI 2010-2014.

Principais Fatos

Conjunto de ações integradas tem gerado resultados satisfatórios em busca do desenvolvimento sustentável e a consolidação da Fesp, como modelo a ser seguido

RESULTADOS POSITIVOS

- A base de clientes da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) alcançou a marca de 509.709 vidas, em dezembro de 2010. Um acréscimo de cerca de 45 mil usuários durante o ano.
- Um dos fatores mais relevantes nesse contexto foi a regulamentação da comercialização de planos de saúde no Estado de São Paulo. Com as novas regras, as questões comerciais com as Unimed Singulares do Estado de São Paulo foram reduzidas significativamente.
- Houve aumento verificado nos recebimentos da Fesp, que foram da ordem de R\$ 730 milhões em 2010, ante os R\$ 535 milhões do ano anterior, representando um acréscimo de 36,3%.

PROJETOS E INVESTIMENTOS

- O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2006-2010 foi concluído em mais de 90% no início de 2010. O evento Caminhos II – Oficina de Pensamento, realizado em abril, permitiu a elaboração do PDI 2010-2014, já aprovado e em andamento, direcionando a consolidação dos resultados positivos alcançados pela Fesp. Todas as ações e linhas gerais propostas no PDI II estão voltadas ao atendimento de quatro conquistas: regionalização das ações da Fesp, maior integração das Unimed paulistas, padronização de processos e procedimentos, e a busca da con-

solidação do Sistema.

- A realização do Fórum de Federações Intrafederativas do Estado de São Paulo representou um avanço histórico no relacionamento entre a Fesp e as Unimed filiadas. Ficou estabelecido um novo patamar que estende o alcance federativo institucional, aumentando a integração e sinergia entre Unimed. Foi possível determinar tendências, como a regionalização das cooperativas, um processo que potencializa recursos e concentra as melhores práticas de cada uma.
- A área de Gestão Estratégica se transformou em Núcleo de Gestão Estratégica (NGE) e reafirmou o foco no fortalecimento do atendimento às necessidades das Unimed. O NGE tornou realidade um antigo desejo da Fesp: possibilitar às Unimed acesso e compartilhamento dos dados institucionais, políticos e operacionais da Fesp e de suas filiadas. Para tanto, foi disponibilizado um Sistema de Gestão Corporativa para que todas as Singulares e Federações Intrafederativas compartilhem informações, desde endereços próprios e dos cooperados, telefones, e-mails, composição das diretorias, Recursos Próprios e Rede Prestadora, passando pelo número de concorrentes e mercado potencial.
- Em abril de 2010, a Gerência de Auditoria Médica e de Enfermagem foi estruturada visando a uma ação mais eficaz frente à crescente eleva-

ção dos índices de sinistralidade. Desta forma, a auditoria concorrente evitou, em seis meses de atuação, um gasto de R\$ 799.160,52 com os prestadores.

- O lançamento da cartilha “Apoio Médico e Científico ao Judiciário – Textos Simplificados Obtidos com Isenção Científica para Melhores Decisões na Área da Saúde”, distribuída no encontro Painel Jurídico
- Jusmed, elaborada em conjunto com o Centro Cochrane do Brasil, referência em Medicina Baseada em Evidências, forneceu uma base mínima de informações para orientar os magistrados na tomada de decisões, especialmente as liminares, que tanto sacrifício tem imposto às Unimed.
- O Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) totalizou 1.780 negociações, promovendo a redução de custos para a Fesp no valor de R\$ 6.497.499, correspondente a 34% do total negociado, 34% das negociações na Grande São Paulo, 26% no Interior de São Paulo, 40 % no Estado do Rio de Janeiro e menos de 1% em outros Estados.
- No decorrer de 2010, a área de Educação Corporativa promoveu 145 cursos junto às Unimed paulistas, totalizando 2.164,65 horas. A Fesp atendeu dirigentes, cooperados, funcionários e prestadores de serviços das Unimed, certificando ao todo 3.692 pessoas. Nos últimos quatro

anos, os cursos ofertados aumentaram em quantidade e a busca contínua pela qualidade resultou no índice de 97% de satisfação.

- O Departamento Jurídico focou nas teses relacionadas às demandas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com a criação de uma equipe especializada: o Núcleo ANS. A ação principal deste Núcleo é preventiva, visa à análise dos dados referentes aos produtos SIP, SIB, Rede Credenciada, contratos de assistência médica e demais obrigações da ANS com o fim específico de evitar autuações.
- O Comitê Jurídico Estadual, nas duas últimas edições (setembro e dezembro de 2010), ganhou maior dinâmica e foram convidados representantes da ANS para discutir temas de interesse do público-alvo, e expuseram e responderam aos questionamentos feitos pelos presentes, possibilitando ainda um estreitamento do relacionamento entre as Unimed paulistas representadas pela Fesp e a ANS.
- Foram publicadas mais de 250 matérias no Portal Unimed (www.unimed.com.br), entre textos recebidos de outras Unimed e materiais desenvolvidos internamente. Em paralelo, foi disponibilizado um novo modelo para os sites das Unimed Singulares, sendo que 23 Unimed passaram a utilizá-lo.
- O Núcleo de Recursos Próprios da Fesp seguiu

Principais Fatos

Investimentos coesos, aliados à infraestrutura de qualidade e profissionais altamente capacitados, demonstram que o caminho seguido até aqui é a melhor alternativa

desenvolvendo o Programa QualiCare – Qualificação de Recursos Próprios. Esse trabalho foi coroado ao final de 2010 com a inauguração de um novo hospital de propriedade da Unimed Piracicaba e a conquista de certificação do Hospital Unimed Bauru pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

- A ferramenta de Consultório On-line cresceu 40% em relação ao ano de 2009, totalizando 42 Unimeds, sendo 30 no Estado de São Paulo e 12 em outros Estados, consolidando o recurso como uma solução aderente a 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, foi consolidada a integração com o Chat e WSD, o que resultou em 100% das Unimeds do Brasil utilizando a Interface

Única de Liberações, um grande marco no Sistema Unimed.

- Foi criado um Comitê de Licitações, trazendo melhorias nesse processo, composto pelos seguintes departamentos: Auditoria Médica, Financeiro, Jurídico, Gestão Atuarial e Riscos, Relações Empresariais, Revisão de Contas, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Vendas Corporativas.
- A área de Relações Empresariais e Cadastro da Fesp intensificou a divulgação da ferramenta de Movimentação Cadastral via Web (Movcad). Em razão desse trabalho, atualmente 100% da movimentação cadastral é informatizada. Tendo em vista a implantação da Resolução Normativa (RN) nº 195 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nenhum beneficiário é cadastrado sem que seja verificada se a elegibilidade está em conformidade com as regras estabeleci-

das em contrato/estatutos.

- Foi implantado o departamento de Gestão Atuarial e Riscos, com o objetivo de dar suporte à Diretoria Executiva nas decisões com foco na gestão dos riscos financeiros e atuariais dos contratos assistidos pela Fesp. O setor é composto por duas células: Atuarial e Estrutura de Contratos.
- A área de Gestão de Pessoas trabalhou para integrar os RHs do Estado e construir uma política única, padronizando a gestão e otimizando os recursos. Nesse ano, foram visitadas as Federações Intrafederativas e respectivas Singulares, contando com a participação de 57 Singulares (71%) nos encontros.
- A Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp) estimulou ações para evitar casos de baixa visão e cegueira na infância e fase adulta, por meio da Mobilização de Prevenção Con-

tra a Cegueira. As diversas Associações realizaram simultaneamente atividades com o mesmo foco, em todo o Estado de São Paulo, envolvendo pessoas beneficiadas pelas AMUs, voluntários e funcionários das Unimeds que apoiam o trabalho. Promoveu mutirões que incentivam a realização do teste de acuidade visual na fase pré-escolar.

- O setor de Responsabilidade Socioambiental (RSA) disponibilizou às Unimeds os programas federativos, estimulou e orientou na implantação deles. A Fesp participou do Selo de RSA 2010 da Unimed do Brasil e se classificou no estágio 3, que indica que a cooperativa assimilou o conceito de gestão socialmente responsável alcançando o estágio/profundidade de maturidade.

Solucionando os desafios

“Trabalhamos a partir de uma visão sistêmica do Sistema Unimed, o que facilitou bastante a solução de pontos críticos”



O primeiro ano da gestão 2010-2014 na Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) se encerrou apontando um resultado positivo, tanto economicamente como pela integração com as Unimeds paulistas. Ambos eram compromissos que firmamos ao assumir o mandato. Houve uma melhora importante no relacionamento entre Diretoria Executiva da Fesp e Federações Intrafederativas e Singulares, especialmente pela liderança do Dr. Humberto Jorge Isaac, presidente da Fesp, suprindo com sucesso as demandas vindas da base e mantendo a política de resultados para a Federação e filiadas. Foi um ano de muito trabalho e, pelo rápido crescimento obtido na última gestão, houve a necessidade de redimensionarmos setores internos, principalmente recursos humanos, o que permitiu o resultado que esperávamos. Em 2010, a Diretoria Executiva trabalhou com as Unimeds a partir de uma visão sistêmica, o que facilitou a solução de pontos críticos que impediam uma gestão mais eficiente e com o foco em resultados: a valorização do médico cooperado e a integração política operacional, através das Federações Intrafederativas. Desde já, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2010-2014 norteia as ações da Federação, consolidando as conquistas alcançadas durante o PDI 2006-2010. Destaco aqui o espírito de equipe presente na atuação dos diretores, gerentes e colaboradores,

o que considero determinante nos resultados que conseguimos.

No âmbito da política partidária, o Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) da Fesp alcançou suas metas com o apoio e consequente eleição de oito deputados federais e sete deputados estaduais, mantendo uma bancada de expressão que se soma aos deputados eleitos em outros Estados, de modo que o Sistema Unimed tenha uma representação de qualidade e participativa nas estâncias políticas. A conquista de um assento junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a atualização dos mecanismos da Lei 9.656, dos Planos de Saúde, e a regulamentação do Ato Cooperativo seguem como objetivos que temos.

O Departamento Jurídico seguiu atuando frente ao aumento expressivo de demandas geradas pela Judicialização da Medicina e Resoluções Normativas (RNs) da ANS, demonstrando alta eficiência em sanar conflitos. Em 2011, continuaremos a manter um relacionamento com o Poder Judiciário, principalmente por meio do evento Painel Jurídico – Jusmed, mostrando as visões da Unimed e buscando solucionar demandas de forma mais ágil. Nesse sentido, o Comitê Jurídico complementa a aproximação trazendo novas teses e posicionamentos diante das decisões dos tribunais e da própria ANS, apontando direções para as Unimeds. Especificamente, a RN nº 196 oficializou a intermediação no Sistema de Saúde Suplementar, o que demanda

a adequação às novas medidas estabelecidas.

No ano que se encerrou, a Corretora da Federação (Cofesp) solidificou-se como um novo núcleo de negócios do Sistema Unimed e fortaleceu as parcerias com a Seguros Unimed e Nobre Seguradora, lançando produtos e novidades que dão maior garantia e segurança aos médicos cooperados e Unimeds filiadas. Novos projetos também foram implantados pela Gestão de Pessoas, buscando estimular a padronização da administração de recursos humanos nas Unimeds paulistas. A Pesquisa Estadual de Salários e Benefícios, a Pesquisa de Clima Organizacional e um Plano de Política de Gestão são recursos que contribuíram para essas metas. Já no aspecto econômico-financeiro, o Programa de Acompanhamento das Unimeds tem trazido à diretoria um cenário atualizado do desempenho das cooperativas, o que facilita ações de fortalecimento diante do mercado e um direcionamento técnico das Unimeds em relação ao perfil como operadora ou prestadora.

Em 2011, a Diretoria Executiva terá um foco maior na resolução dos grandes desafios que temos encontrado, seja nas áreas Jurídica, Tributária e nas ligadas à ANS, buscando sempre a melhor alternativa para o Sistema Unimed e seus clientes.

Dr. Waldemar D'Ambrósio Filho

Diretor-Superintendente da
Federação das Unimeds do Estado de São Paulo

Boas perspectivas

“ A consolidação do trabalho não se conquista individualmente. É fruto de atividade conjunta, em torno dos mesmos objetivos ”



A recuperação da economia global, liderada pelas economias emergentes, marcou o ano de 2010. Essa expansão em grande parte foi determinada pelo incremento ocorrido na demanda doméstica e, em casos específicos, no setor exportador. No Brasil, o mercado de crédito e sua liberação para projetos de infraestrutura e aquisição de equipamentos para pequenas e médias empresas contribuíram bastante para a expansão do investimento e do consumo. Esse movimento influenciou a evolução do Produto Interno Bruto (PIB) e, no que se refere à demanda, foi possível observar a continuidade no ritmo de crescimento das vendas do comércio, impulsionadas pela confiança dos consumidores, pelo desempenho do mercado de trabalho e pela ampliação do crédito. Esse cenário foi acompanhado pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) com bastante atenção e permitiu um resultado significativo durante 2010.

Principalmente devido às demandas de reservas técnicas junto à Agência Nacional

de Saúde Suplementar (ANS), mantivemos a bem-sucedida estratégia de 2009, com investimentos para esta modalidade em papéis privados de longo prazo, vinculados na Câmara de Custódia e Liquidação (Cetip) e fundos de investimentos. Na média, as aplicações da Fesp encerraram o ano com 101% sobre o Certificado de Depósito Interfinanceiro (CDI), mantendo uma performance de rentabilidade.

A análise do fluxo de caixa durante o último ano apontou para um resultado positivo e condizente com o atual momento econômico, encerrando 2010 com um superávit de R\$ 0,8 milhão. Já o Fundo de Sustentação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fusesp) recebeu um aporte de R\$ 3,265 milhões, decorrentes de parte das sobras de 2009, totalizando no ano o montante de R\$ 10,208 milhões. Resultados expressivos podem ser verificados também nos pagamentos efetuados pela Fesp, que alcançaram R\$ 729 milhões, o que representa um aumento de 36,5% em relação ao ano anterior. Os recebimentos seguiram a mesma tendência, finalizando com 36,3% de

crescimento.

Este foi o primeiro de quatro anos de um novo mandato da Diretoria Executiva da Fesp, que iniciou, também, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2010-2014, partindo das melhorias conquistadas durante o PDI 2006-2010. Cada vez mais, os setores e áreas que compõem a Fesp atuam de maneira integrada, cientes de seu papel na cadeia de serviços e elevando a qualidade do trabalho em prol dos médicos cooperados, Unimeds filiadas e clientes. Considero esse envolvimento fundamental, pois a consolidação deste trabalho, que é a meta pretendida pela Diretoria Executiva da Fesp para 2011, não é algo que se conquiste de maneira individual, principalmente quando somos Cooperativas de Trabalho Médico. É sim fruto de uma atividade conjunta, em torno dos mesmos objetivos. E foi dessa forma que conseguimos superar as mais de 500 mil vidas atendidas em 2010, bem como todos os demais avanços que tivemos.

Dr. José Marcondes Netto
Diretor Financeiro

Superação perante os desafios

“Diante das dificuldades, conseguimos estruturar as áreas para que a continuidade do trabalho nos traga ótimos frutos em 2011”



Na Diretoria de Desenvolvimento e Mercado, naturalmente, lidamos com áreas competitivas e constantemente influenciadas pela velocidade das mudanças mercadológicas características da atual situação global. O ano de 2010 mostrou que esta tendência está solidificada e é o caminho a ser percorrido por qualquer empresa em busca de sucesso e consolidação.

Nestes doze meses que passaram, enfrentamos inúmeras dificuldades. Talvez, a principal delas foi nos depararmos com a imposição da Resolução Normativa - RN 195 da ANS, de julho de 2009, mas que refletiu em 2010, alterando o reajuste técnico que acontecia a cada seis meses para uma atualização anual. Isso prejudicou a negociação de contratos deficitários, o que acreditamos ser uma questão de sobrevivência para uma Cooperativa Médica de Trabalho.

A RN 211, que aumentou o rol de procedimentos, e a Tabela CBHPM também elevaram os custos médicos assistenciais, impactando na readequação dos nossos preços de venda, fator preponderante num mercado altamente competitivo como é o de São Paulo.

Tudo isso criou grandes barreiras comerciais e operacionais. Mesmo assim, com muito trabalho da nossa áreas Comercial, Relações Empresariais e Cadastro, apresentamos resultados relevantes na negociação de contratos e melhoria no atendimento, o que promoveu um equilíbrio da Sinistralidade média, que hoje está em

83,33% e, ainda, com todas as adversidades, conquistamos um aumento considerável de mais de 45 mil usuários, chegando a 510 mil vidas aos nossos cuidados.

Um fato preponderante para chegarmos a estes resultados foi a criação da Área de Gestão Atuarial e Riscos, que deu suporte balizado em estudos e dados para que a Diretoria Executiva tomasse as decisões com mais embasamento e segurança.

Os processos informatizados são parte condicional ao nosso dia a dia e, para mantermos a elevada qualidade dos serviços prestados por nosso Departamento de TI, investimos em profissionais qualificados, que, além de determinarem ritmo incessante ao fluxo de informações gerado cotidianamente na Fesp, trouxeram benefícios para todas as Singulares paulistas.

Softwares como o Consultório On-line, Gerenciamento de Pacientes Crônicos, entre outros, obtiveram crescimento em evolução e aderência. A consolidação do Data Center, capaz de suportar o crescimento da Fesp por pelo menos mais cinco anos, aliado à consultoria permanente, com a organização de Workshops e reuniões por videoconferência, nos permite prestar importantes serviços para as Unimeds, como não poderia ser diferente em um sistema cooperativista.

Não posso deixar de mencionar a sólida parceria que desenvolvemos com a Unimed Brasil na área de TI para ampliarmos a implantação do software de Intercâmbio Eletrônico e sua Interface Única de Autorizações, padronizando em âmbito nacional a linguagem

de intercâmbio entre Unimeds.

Nosso Núcleo de OPME continua apresentando ótimos resultados e quebrando ritos que pareciam inerentes à Saúde Suplementar, possibilitando a comercialização e consignação justa de Órteses e Próteses para todos os nossos clientes, com redução de custos em torno de R\$ 6,5 milhões para a Federação, promovendo benefícios não só para a Fesp, mas também para as empresas contratantes.

O Gerenciamento de Pacientes Crônicos também vem progredindo de maneira positiva graças ao empenho da equipe do Núcleo de Atenção à Saúde - NAS. A evolução apresentada é bastante animadora quando levamos em conta as dimensões do Estado de São Paulo e nos leva acreditar que estamos no caminho certo para elevar a abrangência dos serviços prestados pelo NAS.

O importante mesmo é destacar que 2010 nos mostrou que, mesmo diante de todas as dificuldades, conseguimos estruturar as áreas da Diretoria de Desenvolvimento e Mercado de maneira que a continuidade do trabalho nos traga ótimos frutos em 2011, e a união desta Diretoria Executiva com o Conselho de Administração se estendeu às 73 Singulares e seis Intrafederatadas de nosso Estado.

E assim deve ser no restante desta gestão: foco único no benefício para as Unimeds de São Paulo.

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

Crescimento Contínuo

“Consolidação de processos, criação de novas áreas e serviços às Unimed e usuários caracterizam a gestão de forma positiva”



No ano de 2010 tivemos grandes conquistas e enfrentamos enormes desafios na Diretoria de Gestão Operacional e Marketing da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp). Consolidação de processos, criação de novas áreas, desenvolvimento de serviços às Unimed Singulares e usuários, incremento de ações eficazes no combate à sinistralidade e solidificação da marca Unimed no Estado, são algumas das ações que caracterizam a gestão de forma positiva.

Com uma representativa importância estratégica para o Sistema Cooperativo do Estado de São Paulo, a Diretoria congrega hoje mais de 40% da capital humano da Fesp e atua de forma compartilhada e harmônica com as demais diretorias para alcançar os resultados esperados pela Cooperativa.

Grandes conquistas exigem ações organizadas e planejamento. Nesse sentido, a coordenação e a integração das áreas de Auditoria Médica e Enfermagem, Custos Assistenciais, Marketing, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria foram essenciais para a obtenção dos bons resultados.

Assim, em abril de 2010, a Gerência de Au-

ditoria Médica e Enfermagem foi reestruturada com o objetivo de estabelecer uma nova forma de atuação frente à elevação dos índices de sinistralidade. A implementação da Auditoria Concorrente, Auditoria especializada em Oncologia, o trabalho realizado em parceria com o Poder Judiciário do Estado de São Paulo, em conjunto com o Centro Cochrane do Brasil, e a adequação às demandas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com a formação da Junta Médica qualificada, são ações que estão garantindo o êxito nessa área.

Para suportar todo o processo de crescimento da Fesp, consolidamos o processo de gerenciamento eletrônico de dados – Ged Workflow, utilizado pelo departamento de Contas Médicas, que em 2010 digitalizou mais de 90% das contas processadas, atingindo um total de 70 mil documentos digitalizados por mês, proporcionando uma formidável economia de espaço, tornando-se uma referência para as Unimed do Estado de São Paulo e do Brasil.

Fortalecemos nossos canais de comunicação com as Singulares e usuários a partir de investimentos realizados em tecnologia e recursos humanos no valor de R\$ 1,1 milhão de reais, o que possibilitou transformar o SAC em um modelo

de serviço disponibilizado para todo o Estado.

Outro ponto de destaque e sustentação às ações foi a atuação do Departamento de Marketing na promoção de um alinhamento institucional da Comunicação Fesp, com a prestação contínua de serviços e apoio às diversas áreas da Cooperativa e às Singulares do Estado de São Paulo. Não posso deixar de mencionar a importância da área na coordenação e realização dos eventos de 2010, que reuniram mais de duas mil pessoas, entre dirigentes, médicos cooperados, juizes, políticos, clientes e prestadores de serviço, com destaque para o XXVII Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo, VII Jusmed e a VI Jornada de Desenvolvimento, além da consolidação do Portal Unimed.

Fico feliz por atuar em uma área onde os desafios são uma constante em meu dia a dia e, por meio de soluções criativas possa agregar valor às ações desenvolvidas pela Fesp às Singulares, médicos cooperados e usuários de nossos planos de saúde.

Dr. Ciro da Silva Monteiro

Diretor de Gestão Operacional e Marketing

Para continuar a brilhar

“ A estrutura e o crescimento consolidados na gestão anterior permitiram dar continuidade ao trabalho, aperfeiçoando pessoas ”



A estrutura e o crescimento consolidados na gestão anterior permitiram que, em 2010, a Diretoria de Desenvolvimento Humano da Fesp pudesse dar continuidade ao trabalho materializado em constante busca pelo aperfeiçoamento das pessoas, que, sem dúvida, são nosso maior capital.

A Área de Educação Corporativa da Fesp cresceu em números: mais horas de capacitação disponibilizadas e mais cursos oferecidos aos funcionários desta Federação e às Unimeds do Estado de São Paulo, incluindo seus dirigentes e médicos cooperados.

Quantitativamente, conseguimos elevar o número de cursos, mas também alavancamos a qualidade das ações, evidenciada no alto índice de satisfação dos mais de 3.600 participantes certificados, chegando a quase 100% de aprovação.

Isso mostra o comprometimento que temos em levar qualificação para todo o Sistema Unimed, expondo nosso foco ao disponibilizar benefícios às nossas associadas, premissa registrada no documento oficial do Plano de Desenvolvimento Institucional II, elaborado em meados do ano passado por esta Diretoria Executiva.

Em Gestão do Conhecimento, departamento que envolve a Gestão Arquivística e a Biblioteca Fesp, obtivemos ótimos resultados não só no intuito

de resguardar a memória e história de nossa Federação, mas alcançamos saldos econômicos positivos.

Com a melhora nos processos de arquivamento e a renegociação do contrato com o prestador, chegamos ao importante número de 70% de redução de custos neste serviço. Consequência também do trabalho realizado em parceria com a empresa de consultoria Arquivar.

A Biblioteca Fesp já se encontra num caminho sem volta. Está consolidada e com cada vez mais aderência. Boa notícia para quem agora tem disponível inúmeros títulos de livros, revistas e arquivos que colaboram com o desenvolvimento intelectual de quem os acessa.

Na Área de Responsabilidade Socioambiental, além de mantermos ativos programas importantes, como o Fesp Sustentável, iniciamos um importante avanço com relação ao Balanço Social.

Este documento, que antes era abalizado pelos princípios do Ibase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas), agora passa ser fundamentado pela estrutura de relatórios de sustentabilidade do GRI (Global Reporting Initiative), entidade internacional que busca colaborar com as organizações para que trabalhem continuamente com o desenvolvimento sustentável na gestão e propõe indicadores de sustentabilidade para sua aplicabilidade.

Neste sentido, acreditamos que agora estamos

alinhados com conceitos globais de sustentabilidade, que deverão nos trazer melhores resultados em nossas ações.


O Programa de Qualificação de Recursos Próprios (Qualificare) continua firme e forte com suas Oficinas e Encontros periódicos, conquistando quase 100% de aderência das Singulares de São Paulo (que possuem recursos próprios), promovendo um benchmarking altamente proveitoso para seus participantes e, conseqüentemente, ao Sistema Unimed.

O ano de 2010 foi tempo de celebrarmos os 10 anos do Programa Vida Iluminada, ação da Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo – Amusp, que dentre outros trabalhos sociais, busca alertar a população quanto à importância e eficácia do Teste de Acuidade Visual e do Teste do Olhinho.

Passado este primeiro ano desta nova gestão, podemos olhar para 2011 com o brilho dos otimistas. Afinal, responsabilidade socioambiental e educação corporativa não vivem só de alta capacitação profissional, identificada claramente em nossos funcionários, mas também de esperança por um mundo melhor.

Dr. Péricles Taqueshi Otani
Diretor de Desenvolvimento Humano

Consolidação das Políticas de Governança Corporativa

—  —
A Fesp orienta suas atividades por princípios éticos que sustentam uma cultura de crescimento e criação de valor

Com base em sua declaração de valores, princípios e missão, o modelo de Governança Corporativa instituído pela Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp), que busca auxiliar a gestão de negócios, está fundamentado em princípios como a transparência, clareza, estabilidade e ampliação do processo de comunicação entre todos os stakeholders, de forma a posicionar a Cooperativa e suas associadas em sua trajetória de crescimento e criação de valor.

A Fesp desenvolveu, com esse propósito, um eficiente conjunto de mecanismos e criou processos de auditoria e segurança, incluindo a instituição de comitês encarregados de supervisionar suas atividades e operações. Esses recursos permitem a minimização dos riscos de negócio, evitam a ocorrência de fraudes e asseguram que

haja meios de identificá-las, se ocorrerem.

Paralelamente à estrutura de Governança Corporativa, o Conselho de Administração do Fesp trabalha com o apoio direto do Conselho Fiscal e do Conselho de Presidentes das UnimedS do Estado de São Paulo, para promover as boas práticas de Governança, uma vez que a entidade integra 73 UnimedS Singulares, seis UnimedS Federações Intrafederativas, 21.500 médicos cooperados e cinco milhões de usuários em todo o Estado.

Para complementar seu compromisso e atuação, a Fesp orienta suas atividades segundo estabelece o Código de Conduta Profissional do Sistema Cooperativo Unimed, com princípios éticos de conduta que sustentam uma cultura organizacional dirigida para a valorização das pessoas, o estrito cumprimento das normas e dos regulamentos e a permanente vocação para o desenvolvimento.

PRINCÍPIOS DE GESTÃO
PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS
AMBIENTE REGULATÓRIO
CÓDIGO DE ÉTICA
AUDITORIA INDEPENDENTE
GESTÃO DE RISCOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Princípios de Gestão e Cooperativistas

PRINCÍPIOS DE GESTÃO E COOPERATIVISTAS

AMBIENTE REGULATÓRIO

CÓDIGO DE ÉTICA

AUDITORIA INDEPENDENTE

GESTÃO DE RISCOS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Com foco na valorização dos médicos cooperados, no bom atendimento ao cliente e no exercício de uma Medicina ética, a Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp) está comprometida na disseminação dos valores e princípios de gestão e Cooperativismo estabelecidos, investindo em uma gestão transparente e integradora entre todas as UnimedS dentro 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 UnimedS 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 consagrados princípios cooperativistas: Adesão Voluntária e Livre; Gestão Democrática; Participação Econômica dos Membros; Autonomia e Independência; Educação, Formação e Informação; Intercooperação; Interesse pela Comunidade.

Isto pode ser constatado pela ampla participação dos cooperados 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 das informações, por diferentes meios, das questões mais relevantes do ponto de vista profissional (da saúde) e administrativo (como gestores do próprio negócio).

Nesse contexto, em 2010 a Fesp promoveu o Fórum das Federações Intrafederativas do Estado de São Paulo, que destacou o perfil das Federações como uma extensão da Fesp em cada

Na Fesp, todos os princípios cooperativistas se tornam práticas diárias, e a intercooperação tem uma conotação ainda mais forte, considerando que sua missão é exatamente promover o fortalecimento das UnimedS de São Paulo

região. Neste encontro, foi possível determinar tendências como a regionalização das cooperativas, um processo que potencializa recursos e concentra as melhores práticas de cada uma. Para estimular e fortalecer esse procedimento, a Fesp vem trabalhando com treinamentos técnicos frequentes, presencialmente e também por videoconferências, junto aos funcionários das UnimedS Singulares e Federações, assessorando e prestando suporte nessas questões. Esse movimento reflete também na melhoria contínua dos produtos e serviços médico-hospitalares da Unimed. Recursos Próprios das cooperativas passam a ser valorizados em suas competências

específicas, tornando-se centros de tratamento de referência, o que resulta em um atendimento de alta qualidade para a população, e a partir de uma gestão mais prática. Em uma organização cooperativista como a Fesp, todos os princípios cooperativistas se tornam práticas diárias, e a intercooperação tem uma conotação ainda mais forte, considerando que sua missão é exatamente promover o fortalecimento e desenvolvimento das UnimedS de São Paulo. Serviços, sistemas, processos e modelos são constantemente trabalhados e, depois, disponibilizados para as Federações Intrafederativas e Singulares.

Ambiente Regulatório

Em um contexto regulatório cada vez mais complexo, o setor de Saúde Suplementar vem continuamente sendo aperfeiçoado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em seus aspectos técnicos e econômico-financeiros. O órgão regulador vislumbra a incorporação de boas práticas de governança, a busca pela melhoria progressiva nos índices de liquidez, o aumento da perspectiva de solvência a ser alcançada pelas operadoras, ampliação do Rol de Procedimentos, entre outros processos.

Neste cenário, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) vem realizando um trabalho sistemático para ampliar os canais de diálogo com os órgãos governamentais, atender as demandas da ANS e estreitar o relacionamento com os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. O entendimento é de que a discussão de questões como a legislação das cooperativas e a troca constante de informações entre os atores da Saúde Suplementar contribuem para um avanço saudável. Além de ações externas, a Fesp promoveu em 2010 um amplo debate sobre o aumento nos custos da assistência médica, agravado pela implementação da Resolução Normativa (RN) nº 211 e pelas garantias financeiras que a ANS estabeleceu. Foram reunidos dirigentes do Sistema Unimed, lideranças médicas, cooperativistas, políticas, contabilistas e advogados em torno desse tema. Por meio do departamento Jurídico, que criou o Núcleo ANS, com equipe especializada, a Fesp defendeu os interesses das Unimed Singulares e Federações Intra-

federativas filiadas nas teses relacionadas a essas questões. As contrapartidas em recursos financeiros e o impacto provocado na saúde administrativa das cooperativas médicas seguem despertando preocupação no Sistema Unimed.

Considerado um parâmetro de transparência e relacionamento, anualmente a Fesp realiza o Painel Jurídico – Jusmed, um evento que promove a aproximação entre o Sistema Unimed e o Poder Judiciário, além de ser um amplo fórum de debates e esclarecimentos das questões de saúde dentro do cotidiano dos magistrados, com o intuito de minimizar a prática da judicialização da medicina. Tal é a importância dessa questão que, em pesquisa realizada pela Fesp sobre ações e ou liminares que tramitaram no Judiciário Paulista, constatou-se que 75% referem-se a procedimentos sem cobertura contratual e 45% estão fora do Rol de Procedimentos contratuais estabelecidos pela ANS.

Paralelamente, a Fesp desenvolveu a cartilha “Apoio Médico e Científico ao Judiciário – Textos Simplificados Obtidos com Isenção Científica para Melhores Decisões na Área da Saúde”, um material desenvolvido em conjunto com o Centro Cochrane do Brasil com o intuito de esclarecer questões médicas segundo a Medicina Baseada em Evidências, municiando a prática jurídica com as melhores evidências científicas.

A soma desses esforços contribui para o fortalecimento do Cooperativismo de Trabalho Médico, bem como do Sistema Unimed como entidade econômica, e unifica os posicionamentos em uma discussão sobre o mercado de planos de saúde no Estado de São Paulo e no Brasil.

PRINCÍPIOS
DE GESTÃO E COOPERATIVISTAS
AMBIENTE REGULATÓRIO
CÓDIGO DE ÉTICA
AUDITORIA INDEPENDENTE
GESTÃO DE RISCOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Federação busca ampliar os
canais de diálogo com órgãos governamentais



Código de Ética e Auditoria Independente

PRINCÍPIOS
DE GESTÃO E COOPERATIVISTAS
AMBIENTE REGULATÓRIO
CÓDIGO DE ÉTICA
AUDITORIA INDEPENDENTE
GESTÃO DE RISCOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

CÓDIGO DE ÉTICA

Referência para a conduta pessoal e profissional nos relacionamentos interno e externo dos administradores, médicos cooperados, dirigentes e funcionários da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), o Código de Conduta Profissional do Sistema Cooperativo Unimed é a base para a condução das atividades desenvolvidas pela empresa.

O objetivo deste código é definir com clareza os princípios éticos que norteiam as ações do Sistema Unimed e seus compromissos de conduta, explicando o sentido ético de sua Missão, Visão e Plano Estratégico. Expressando a busca de coerência entre o discurso e a prática, o Código de

Conduta apresenta um compromisso público para fazer valer estes princípios em práticas concretas cotidianas.

Nele, estão contemplados os oito princípios fundamentais:



1. Integridade, respeito às leis vigentes no Brasil e às normas internas;
2. Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed;
3. Relacionamento com os cooperados;
4. Valorização do ca-

pital humano;

5. Compromisso com os clientes;

6. Respeito ao meio ambiente;

7. Uso das informações e dos meios de informática;

—  —
**O Código de Conduta
é mais uma garantia
de transparência no
relacionamento com a
Unimed, caracterizando sua
política de Governança**
—  —

8. Relacionamentos externos construtivos.

O Código de Conduta do Sistema Unimed é mais uma garantia de transparência no relacionamento existente entre a Unimed e seus públicos-alvo, explicitando a postura social da Cooperativa e caracterizando sua política de Governança Corporativa.

AUDITORIA INDEPENDENTE

Constituído sobre um modelo de Governança Corporativa que valoriza a transparência e a equidade da informação, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) conta com um serviço de Auditoria Independente que promove a segurança e a simetria dos números em relação à administração e aos dados declarados pela empresa, o que garante o controle da propriedade sobre a gestão, juntamente com o Conselho Fiscal.

Para esse serviço, a Fesp conta com os trabalhos da Etae – Auditores Independentes – por se tratar de uma empresa especializada que oferece

um conjunto consistente de habilidades e competências contábeis e financeiras, fundamentadas no profundo conhecimento do segmento de mercado em que atua, emitindo pareceres a respeito das adequações sobre a aplicação dos recursos, bem como os documentos de prestação de contas.

Com esse fim, a Auditoria Independente possui total isenção para realizar a análise das demonstrações contábeis, posição patrimonial e financeira, resultado das operações, mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada, consoante às Normas Brasileiras de Contabilidade e à legislação específica no que for pertinente, garantindo assim a veracidade das informações.

Dessa forma, a Etae, conjuntamente com o trabalho desempenhado pelo Conselho fiscal da Fesp, garante a operacionalização dos processos de auditoria, dos mecanismos e controles relacionados à gestão de riscos e a coerência das políticas financeiras com as diretrizes estratégicas e o perfil de risco do negócio.

Gestão de Riscos

Administrar a sinistralidade é um dos maiores desafios de uma operadora de planos de saúde, e na Federação das Unimed de São Paulo (Fesp) não é diferente. Para isso, a Cooperativa possui à disposição um importante Sistema de Gestão de Riscos que, dentre tantas funções, administra a qualidade dos serviços prestados, da segurança da tecnologia da informação, do meio ambiente e de consistência entre valores e práticas. Este sistema identifica e avalia o impacto dos riscos implementando decisões baseadas em infraestrutura de controles internos.

São várias frentes trabalhando para manter a solidez das negociações. O ano de 2010 foi marcado pela criação de mais um departamento que atua neste sentido: a Área de Auditoria Médica, que, até 2009 era parte integrante do Departamento de Custos Assistenciais. A Auditoria Médica tem realizado um trabalho imprescindível que envolve a correta utilização dos recursos, as normas de análise de

contas médicas, a elaboração de pareceres técnicos e 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.

Gerir riscos na Fesp também significa acompanhar de perto grupos de pacientes crônicos, na maioria diabética e hipertensa, que recebem cuidado especial do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS). As ações do NAS servem de mecanismos de controle da sinistralidade, promovendo a qualidade de vida dos participantes, o que re-





duz a necessidade de internações, entre outros serviços necessários na ocasião de um agravo do quadro clínico. O custo assistencial também é controlado por meio de ações de gerenciamento de doenças nas empresas contratantes, realizadas pelo NAS.

A negociação de preços de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), além da garantia da procedência destes materiais, mostrou um alto desempenho no ano de 2010.

O Núcleo de OPME da Fesp incorporou ainda mais seu banco de dados de cadastramento de fornecedores com o Sistema EMS Consulta OPME, apresentado e oferecido a todas as Unimeds. Com isso, acredita-se que a otimização dos processos que envolvem as aquisições seja uma realidade em busca da padronização deste relevante procedimento.

2010 foi marcado ainda pela continuidade de ferramentas já consolidadas no Sistema Unimed,

PRINCÍPIOS
DE GESTÃO E COOPERATIVISTAS
AMBIENTE REGULATÓRIO
CÓDIGO DE ÉTICA
AUDITORIA INDEPENDENTE
GESTÃO DE RISCOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

—  —
O Sistema de Gestão de Riscos, entre outras funções, administra a qualidade dos serviços, segurança, meio ambiente e a consistência entre valores e práticas
—  —

como a firmação do Data Center e o Intercâmbio Eletrônico, que, por meio de uma satisfatória parceria com a Unimed Brasil, permitiu uma interface única de autorizações em âmbito nacional.

Outro grande avanço dado pela área de Tecnologia da Informação para gestão de riscos foi o

desenvolvimento e a implantação do GED Workflow (Sicom), que proporcionou a digitalização de 90% das contas processadas pela Área de Contas Médicas da Fesp.

Ainda no ano que passou, o Programa de Qualificação de Recursos Próprios (Qualificare) manteve suas atividades,

envolvendo Encontros e Oficinas com profissionais que trabalham neste área em suas Singulares, aprimorando os serviços prestados em hospitais, laboratórios, entre outros recursos oferecidos ao cliente Unimed.

Conselho de Administração

PRINCÍPIOS
DE GESTÃO E COOPERATIVISTAS
AMBIENTE REGULATÓRIO
CÓDIGO DE ÉTICA
AUDITORIA INDEPENDENTE
GESTÃO DE RISCOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

No dia 23 de abril de 1974 foi publicada a Resolução do Conselho Nacional de Cooperativismo nº 12, especificando que as Cooperativas deveriam ser administradas por uma Diretoria ou Conselho de Administração, composto exclusivamente por associados, eleitos em Assembleia Geral, exercendo a função por, no máximo, quatro anos, sendo que pelo menos um terço do quadro deve ser renovado obrigatoriamente.

Na Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), o Conselho de Administração conduz a Cooperativa e se responsabiliza pelos direcionamentos, estabelecendo normas e controles para operações e serviços prestados.

Acompanhar a gestão, assim como apontar as prioridades, investimentos, nomeação de auditores independentes, também são responsabilidades do Conselho de Administração, que deve estar alinhado às decisões resolvidas em Assembleia Geral, ao lado do órgão de fiscalização, o Conselho Fiscal, sem subordinação recíproca.

Os 21 membros que compõem o Conselho de Administração, dos quais seis ocupam a Diretoria Executiva e 15 são vogais, representam o Estado de São Paulo em sua totalidade e reúnem-se ordinariamente uma vez por mês e,

quando necessário, são convocados extraordinariamente.

A missão de aliar os princípios cooperativistas e de gestão transforma o dever deste Conselho de Administração em uma grande responsabilidade, sempre com o compromisso em manter um acordo com o código de ética do Sistema Unimed, observando as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS –, em respeito à sua autoridade e fiscalização, com as melhores práticas administrativas.

Administradores e membros dos conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados 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.

Sendo assim, a Fesp, em um movimento incessante, preocupa-se em manter todos os citados atualizados com as informações pertinentes às funções desempenhadas, por meio de encontros e até mesmo cursos, que ampliam o conhecimento no âmbito jurídico e administrativo.

Na Fesp, o Conselho aponta direcionamentos, estabelece normas e controles



Responsabilidade Socioambiental

Estabelecer uma organização de sucesso não é algo que se faça pela simples competência em sua área de ação específica. Mais do que nunca, muitos outros ingredientes são considerados pressupostos para essa condição. Para a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp), a Responsabilidade Socioambiental (RSA) é mais do que um compromisso, é também uma realidade que anda junto com sua vocação na Saúde Suplementar. Trata-se de um cuidado extensivo, envolve a comunidade, o meio ambiente, e tudo em prol de uma qualidade de vida melhor. Para que esse aspecto seja levado à prática com profissionalismo e seriedade, sem assistencialismo e atividades vazias, a Fesp criou uma Política de Responsabilidade Socioambiental, buscando uma atuação voltada para sustentabilidade. Nesse sentido, a Diretoria de Desenvolvimento Humano da Fesp se fez presente na Conferência Internacional Ethos 2010, cujo tema foi Educação para a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável, contribuindo para uma visão mais ampla e profissional sobre esse aspecto, tendo em vista a responsabilidade desta e das futuras gerações.



PRINCÍPIOS
DE GESTÃO E COOPERATIVISTAS
AMBIENTE REGULATÓRIO
CÓDIGO DE ÉTICA
AUDITORIA INDEPENDENTE
GESTÃO DE RISCOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Uma das formas relevantes de atuação diz respeito aos oito Objetivos do Milênio estabelecidos pela Organização das Nações Unidas no ano 2000. O Brasil, e mais 190 países, assumiu o compromisso de melhorar condições sociais, ambientais e econômicas até 2015, e a Unimed do Brasil, à qual a Fesp é filiada, é parceira oficial do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). É mais um aspecto que envolve o trabalho da Fesp a fim de trazer resultados práticos em RSA.

Em todo o Estado de São Paulo, projetos das 73 Unimed's Singulares e seis Federações Intrafederativas filiadas, e também de outras entidades, são avaliados a partir de critérios bem definidos para selecionar ações que serão beneficiadas por investimentos. Essa missão, assumida pelo Núcleo de Responsabilidade Socioambiental da Fesp, identifica os projetos que mais se destacam e apresentam potencial para que possam ser adotados em todo o Estado de São Paulo.

Além da atuação voltada para o relacionamento externo, foram solidificadas ações internamente

também, tanto de preservação ambiental, como de educação de seus funcionários, motivando o consumo consciente, a redução de desperdício, o comprometimento com o meio ambiente e oferecendo, dentre outras ações, uma opção de serviço de coleta seletiva de material descartável, resíduos tóxicos, pilhas e baterias

para a comunidade do entorno da Fesp.

O compromisso da Fesp se manifesta também no trabalho da Associação Mulher Unimed do Estado São Paulo (Amusp), que atua

principalmente no combate à cegueira, o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), que trabalha em educação, com palestras e rede de apoio ao cuidador, e gerencia um grupo de idosos, proporcionando atividades físicas e discussões temáticas sobre saúde.

Para a Federação, faz parte dos seus objetivos, além do sucesso econômico, 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.

Investir em RSA e qualidade de vida é uma vocação da Fesp, no contexto da saúde

Consolidação do Poder Público

Proximidade com as diversas instâncias políticas e jurídicas gera alinhamento de ideias por um objetivo maior

O relacionamento com as diversas instâncias do Poder Público sempre foi valorizado pela Federação da Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). Temas de alta relevância para o Cooperativismo de Trabalho Médico, bem como para o Sistema Unimed, são constantemente pautados para conquistar os avanços necessários. Seja no Congresso Nacional, nas Câmaras Municipais, junto aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e nos mais variados fóruns, a Fesp segue atuando, em parceria com a Unimed do Brasil, em busca de trazer soluções para as questões cooperativistas.

Para auxiliar esse processo, a Fesp dispõe do Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE), criado para organizar, fomentar e potencializar a força política do Sistema Unimed, reunindo vereadores, prefeitos, deputados estaduais, federais e demais parlamentares simpatizantes à causa das Unimeds em torno dos mesmos objetivos.

Entre os assuntos que mais preocupam o Sistema Unimed nesse âmbito, podem ser citados a bitributação das cooperativas, a complementação da legislação que regulamenta o Ato Médico e o Ato Cooperativo, a atualização da lei que rege o Cooperativismo no Brasil, a consolidação da base reduzida segundo a Instrução Normativa SRF nº 635 da Receita Federal, abertura de créditos para a Saúde Suplementar, entre outras adequações ligadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O Painel Jurídico – Jusmed e o Comitê Jurídico são importantes iniciativas que se somam aos esforços no que se referem a todos esses temas. São encontros que reúnem desembargadores, advogados, consultores, políticos, gestores, autoridades políticas e dirigentes do Sistema Unimed, a fim de debater alternativas, posicionamentos e estratégias para a Saúde Suplementar, representada pelo Cooperativismo Médico das Unimeds, de forma que seja possível seguir oferecendo o que há de melhor em trabalho para o médico cooperado e em assistência médica aos clientes.

Núcleo de Assuntos Estratégicos

NAE leva conhecimento e o suporte necessários para que os parlamentares da frente cooperativista estejam abalizados para uma luta justa e coerente

Se 2009 pôde ser considerado como o ano da consolidação da atividade político-parlamentar do Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), 2010 foi o ano da expansão.

As eleições deste ano traziam ao NAE o seu maior desafio: expandir o número de deputados que possuíamos. Desta forma, foi feita uma grande preparação que envolvia a orientação estratégica aos candidatos, cursos e, sobretudo, uma criteriosa escolha para os investimentos. Foram escolhidos candidatos pelo seu perfil e trajetória política e não apenas pelo fato de serem médicos cooperados. Com isso, o NAE teve mais liberdade e soube fazer a escolha correta, por esta razão é que foram eleitos sete deputados estaduais e sete federais, um crescimento de 71% da bancada do Cooperativismo de Trabalho Médico. Com o deslocamento de deputados eleitos para cargos nas administrações estaduais e federais, este número pode aumentar ainda mais, sendo que duas vagas já estão abertas na Câmara em Brasília e mais dois deputados ligados à Unimed poderão assumir durante o ano de 2011.

A Fesp realizará, no final do mês de janeiro, o III Fórum Parlamentar do Cooperativismo Paulista, no sentido de fortalecer o entendimento das demandas do Cooperativismo de Trabalho Médico e do Cooperativismo em geral, pelos deputados federais e estaduais apoiados pela Fesp.

Da mesma forma, outras Federações também se organizaram e conseguiram eleger seus deputados em outros Estados, o que sugeriu uma reunião macro de todos

os eleitos, a qual está sendo programada para fevereiro de 2011, quando teremos presentes todos os deputados federais eleitos com envolvimento no Cooperativismo Médico, principalmente a Unimed. A coordenação desta ação está a cargo da Unimed do Brasil. Desta ação, poderá surgir um núcleo nacional, o qual aglutinará, finalmente, todos os deputados com reais compromissos conosco em todo o País.

As ações feitas pelos parlamentares no ano de 2010 seguiram seus trâmites, sempre tentando aprovar as matérias que possuíam relevância para a saúde e a melhoria da qualidade de vida da população brasileira. Os deputados que possuem relacionamento com o NAE lutaram para a complementação da legislação que regulamenta o Ato Médico e o Ato Cooperativo. Da mesma, os deputados se mantiveram vigilantes quanto às decisões da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com vistas a não penalizar as operadoras de saúde, principalmente as cooperativas. Na esfera municipal, na qual atuam os vereadores e prefeitos, ainda mais Unimed Singulares tiveram o seu Imposto Sobre Serviços (ISS) entendido de forma mais humana e justa pelas respectivas prefeituras, o que demandou atividade política daqueles parlamentares. Os estudos de mercado e palestras continuaram ao longo do ano, e muitas Singulares foram atendidas. Com a solidificação que se deu em 2010, aumentando a bancada, estamos trabalhando 2011 para aproximar mais os deputados dos vereadores e prefeitos e, neste sentido iniciamos ações para a realização de fóruns para promover a interação entre vereadores e deputados, solidificando ainda mais a força política da Unimed em todo o Estado de São Paulo.



Consolidação Estratégica

NÚCLEO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

As exigências do mercado impõem a
necessidade de uma gestão participativa com sistemas integrados

Saber aonde quer chegar e como percorrer um caminho bem-sucedido é o objetivo de qualquer planejamento estratégico que preze pela eficácia. O ano de 2010 foi marcado pela elaboração do documento que regerá as ações da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo até o ano de 2014, quando a atual gestão encerra seu mandato. O plano de metas, batizado de Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI II, é a sequência natural do primeiro planejamento realizado e concretizado pela gestão anterior.

O PDI II estabeleceu objetivos para o desenvolvimento sustentável da Fesp e a criação do Núcleo de Gestão Estratégica – NGE, já implantado na Federação, apareceu como solução necessária para otimizar o controle de projetos e consolidações que permeiam a Federação.

O NGE é composto por três subáreas: o Núcleo de Informações Corporativas (NIC), Núcleo de Processos (NUP) e Núcleo de Planejamento e Projetos (NPP). Cada um deles terá papel importante na organização, já que será responsável por con-

trolar estrategicamente o que é relevante, palpável e aplicável diante das necessidades evolutivas da Fesp.

A velocidade com que as informações percorrem o mundo, hoje em dia, é imensurável. No entanto, a gestão do conhecimento deve ser parte integrante dos processos administrativos e operacionais da sociedade contemporânea. Gerar benefícios para todas as Singulares associadas é sempre o foco inicial das ações da Fesp.

Com o NGE, esta Federação entende que aproxima ainda mais as Cooperativas sediadas no Estado de São Paulo, fortalecendo o Sistema Unimed paulista com uma central de informações acessíveis e estratégicas para o desenvolvimento do Cooperativismo Médico.

As exigências do mercado impõem a necessidade de uma gestão participativa com sistemas integrados, com todos trabalhando simultaneamente com foco em um ponto comum.

O NGE chega para quebrar paradigmas e colocar em prática velhas utopias, antes inatingíveis, mas que agora passam a vigorar cotidianamente nesta Federação.

Núcleo de Gestão Estratégica

No ano de 2010, o NGE tornou realidade um grande e antigo desejo da Fesp: possibilitar às Unimeds acesso e compartilhamento dos dados institucionais

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2010-2014, que norteia as ações da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) até o final da atual gestão, entre os diversos programas que envolve, valoriza a Gestão de Projetos. Por isso, a área de Gestão Estratégica se transformou em Núcleo de Gestão Estratégica (NGE) e reafirmou o foco no fortalecimento do atendimento às necessidades das Unimeds, nos níveis políticos e administrativos, com atenção redobrada na prestação de serviços que a Fesp oferece. Este é o direcionamento que vem sendo dado pelo Dr. Mauro Candido Junqueira, assessor da Presidência, e coordenador do Núcleo. O NGE trabalha para estabelecer uma administração interna mais participativa, comprometida, integrada entre os setores e departamentos, e conta, ainda, com a colaboração do professor José Horta Valadares, docente da Universidade Federal de Viçosa (UFV), especialista em Cooperativismo e com experiência em consultoria junto a diversas Unimeds.

No ano de 2010, o NGE tornou realidade um grande e antigo desejo da Fesp: possibilitar às Unimeds acesso e compartilhamento dos dados institucionais, políticos e operacionais da Fesp e de suas filiadas. Para tanto, foi disponibilizado um Sistema de Gestão Cor-

porativa disponível para que todas as Singulares e Federações Intrafederativas compartilhem informações, desde endereços próprios e dos cooperados, telefones, e-mails, composição das diretorias, Recursos Próprios e Rede Prestadora, que são informações institucionais, passando pelo número de concorrentes e mercado potencial, os Dados Estratégicos. O próximo importante passo será disponibilizar um potente módulo em que as cooperativas poderão gerir seus indicadores de sinistralidade de forma simples e dinâmica. Um dos grandes benefícios que o Sistema de Gestão Corporativa traz é a facilidade nas respostas das pesquisas liberadas frequentemente pela Fesp. Agora, os formulários são disponibilizados pelo Sistema, facilitando o gerenciamento e manutenção das respostas, que serão automaticamente dispostas para consulta. A Fesp e todas suas filiadas serão responsáveis pelas atualizações de seus dados. Especificamente no caso da atualização de dados gerais e estratégicos divulgados pelos órgãos públicos, a Fesp estará responsável.

A constante evolução sempre fez parte do DNA da Fesp. Com o advento do PDI 2010-2014, muitas melhorias já estão ocorrendo e, para que todo o Planejamento aconteça, uma área deve capitanear os Projetos Estratégicos e cabe ao NGE e suas subáreas (células) fazê-lo. São elas:

- Núcleo de Informações Corporativas (NIC), alimenta

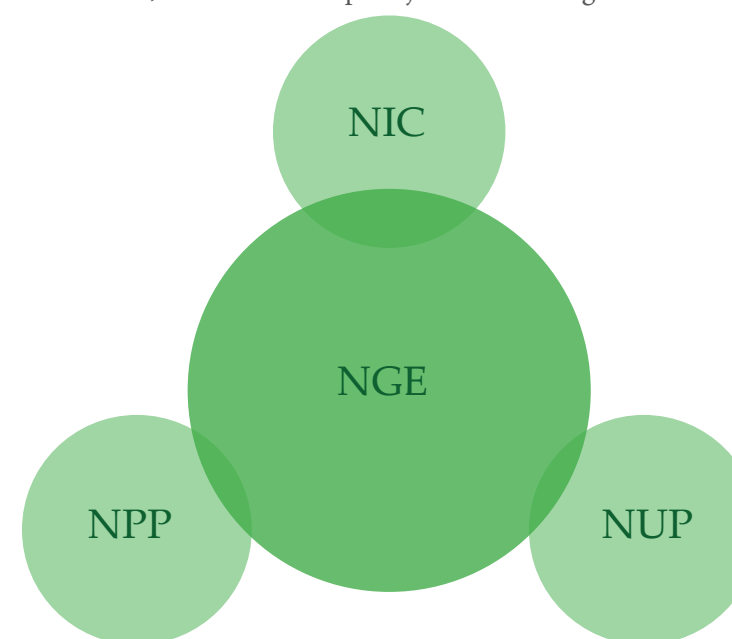
- o NGE com informações institucionais e estratégicas para facilitar, suportar e prover tomadas de decisão;
- Núcleo de Processos (NUP), que gerenciará todas as normas e processos da Fesp, tornando a gestão por resultado algo com base em processos devidamente formalizados;
- Núcleo de Planejamento e Projetos (NPP), que gerenciará todos os projetos estratégicos demandados pelo PDI, incluindo o seu planejamento estratégico.

Dentro do NPP está o Escritório de Projetos, que com forte base nas regras do Project Management Body of Knowledge (PMBOK), ou seja, o Corpo de Conhecimento em Gestão de Projetos, publicado e mantido pelo Instituto de Gestão de Projetos (do inglês PMI), planejará e gerenciará todos os projetos estratégicos de forma profissional, clara e organizada. Isso fará com que todos os departamentos, usando esse conhecimento, possam gerenciar seus projetos com maior organização, desde sua concepção até seu encerramento.

No ano de 2010, podemos também salientar dois importantes itens:

- A comunicação interna em relação à participação de lucros e resultados, com reuniões junto aos gestores e os quadros de Gestão à Vista.
- A revisão de processos, como no caso dos pagamentos da Contribuição Federativa e o Fundo Institucional Unimed (FIU), que hoje tem todas as suas etapas bem organizadas e entendidas por todas as equipes.

2010 foi um ano de muito trabalho, realizações e planejamentos que renderão a todos os funcionários, não somente do NGE, ótimos frutos em 2011.



Consolidação do Sistema de Gestão

Intercooperação é o princípio que rege o relacionamento entre as áreas na Fesp

Intercooperação é uma palavra, ou melhor, uma atitude que está entre as mais requisitadas no Cooperativismo e este é o comportamento que rege um sistema integrado dentro da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo – Fesp.

A intercooperação envolvendo todos os departamentos da Fesp tem gerado resultados satisfatórios, bem evidentes em 2010.

A Área de Tecnologia da Informação, por exemplo, tem desenvolvido produtos e serviços que estão facilitando o fluxo de processos de outros departamentos. A Área de Custos Assistenciais digitalizou mais de 70 mil documentos por mês graças ao software GED Workflow (Sicom), que está contribuindo para otimizar os andamentos das contas médicas.

O Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), também com a ajuda de um software, o Sistema de Gestão e Consulta de OPME da EMS Ventura, gera cada vez mais redução de custos por meio cadastrando empresas fornecedoras e fornecendo dados de qualificação e segurança dos parceiros da Fesp. Para se ter uma ideia do avanço deste trabalho, em

2010, foram cadastradas mais de 400 empresas e 20 mil materiais, com relação a 2009.

As Áreas de Marketing, Comunicação Corporativa, Editoração e Eventos foram corresponsáveis por diversas ações, tanto para levar a informação precisa e de interesse interno e das Singulares paulistas, com a Revista Universo Unimed e o Portal Unimed's, quanto no conagraçamento de dirigentes, médicos cooperados, colaboradores e parceiros do Sistema Unimed, com a realização do XXVII Simpósio das Unimed's do Estado de São Paulo – Suesp.

A Área Jurídica da Fesp atuou fortemente para defender os interesses do Cooperativismo Médico Paulista e contou, em 2010, com a criação de importantes ferramentas para auxiliar seus profissionais neste sentido: os Módulos Jurídicos, que concedem, à Unimed aderente, assessoria consultiva na elaboração de pareceres, respostas aos questionamentos, defesas administrativas e judiciais nas áreas cível, cooperativista, trabalhista, tributária e do órgão regulador, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS – foram produtos lançados que buscam orientar no que tange aos assuntos estratégicos e operacionais de cada cooperativa.

AUDITORIA MÉDICA
CUSTOS ASSISTENCIAIS
CONTABILIDADE
DESENVOLVIMENTO HUMANO
JURÍDICO
MARKETING
NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E
MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Auditoria Médica e de Enfermagem

AUDITORIA MÉDICA

CUSTOS ASSISTENCIAIS

CONTABILIDADE

DESENVOLVIMENTO HUMANO

JURÍDICO

MARKETING

NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E

MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)

NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS

SERVIÇOS E SUPRIMENTOS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Reestruturação teve como objetivo proporcionar uma ação mais eficaz frente à crescente elevação dos índices de sinistralidade

Sempre atenta aos movimentos do mercado, a Diretoria de Gestão Operacional e Marketing da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) reestruturou, em abril de 2010, a Gerência de Auditoria Médica e de Enfermagem visando a uma ação mais eficaz frente à crescente elevação dos índices de sinistralidade.

Após negociações, em julho iniciou-se a Auditoria Concorrente, considerado um marco na gestão, tendo como critérios de elegibilidade os pacientes com tempo de internação superior a dez dias, os pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e os procedimentos que envolvem Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) de alto custo. Desta forma, a Auditoria esteve presente nos principais hospitais da região,

identificando e corrigindo desvios importantes evitando gastos desnecessários sem, contudo, alterar a qualidade do atendimento ao cliente. O processo reforça a parceria da Fesp com as Unimeds Singulares, prestadores de serviço e, principalmente, melhora a qualidade do atendimento ao usuário no momento em que este mais necessita.

A interação com o departamento de Tecnologia da Informação (TI) permitiu o desenvolvimento e lançamento de uma nova ferramenta: a Auditoria Concorrente On-Line. Este sistema, que funciona via Internet, é disponibilizado ao médico auditor que registra sua visita hospitalar diretamente no sistema, com o auxílio de um netbook. É a informação em tempo real, totalmente transparente e disponível ao grupo, permitindo uma maior agilidade nas tomadas de decisão. Outro destaque é a Auditoria Especializada em Oncologia, que efetua

a análise prévia de todas as solicitações, adequando-as aos protocolos.

O lançamento da cartilha “Apoio Médico e Científico ao Judiciário – Textos Simplificados Obtidos com Isenção Científica para Melhores Decisões na Área da Saúde”, distribuída no encontro Painel Jurídico – Jusmed, elaborada em conjunto com o Centro Cochrane do Brasil, forneceu uma base mínima de informações para orientar os magistrados na tomada de decisões, especialmente as liminares, que tanto sacrifício tem imposto às Unimeds.

Ressaltamos ainda a adequação às demandas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com a formação da Junta Médica qualificada, principalmente para os casos de alta complexidade, como neurocirurgia e ortopedia.

Considerando sua importância técnica fundamental para manutenção das boas práticas e princípios éticos que norteiam a cooperativa, a área compreende:

■ Autorização

Mensalmente, são analisadas mais de sete mil transações entre exames, internações, assuntos ligados a OPME, quimioterapias, entre outros.

A norma padrão é o Manual de Intercâmbio Nacional.

■ Monitoramento de longas permanências e Auditoria Concorrente

Equipes internas e externas atuam com o foco no monitoramento dos pacientes internados em algumas cidades, além de observar os pacientes em hospitais de retaguarda.

■ Auditoria de Contas

Aproximadamente R\$ 17 milhões são analisados mensalmente pela equipe de Auditoria Médica e de Enfermagem, eliminando as não conformidades.

■ Análise de Declaração de Saúde

A Indicação de Carência Parcial Temporária abrangeu 10% das Declarações de Saúde analisadas.

■ Participação Institucional

Os profissionais participam decisivamente no Colégio Nacional de Médicos Auditores e no Colégio Nacional de Enfermeiros Auditores, atuando na elaboração das diretrizes para aplicação no Intercâmbio Nacional.

Custos Assistenciais

AUDITORIA MÉDICA

CUSTOS ASSISTENCIAIS

CONTABILIDADE

DESENVOLVIMENTO HUMANO

JURÍDICO

MARKETING

NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E

MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)

NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS

SERVIÇOS E SUPRIMENTOS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FESP SEMPRE PRÓXIMA A SEUS CLIENTES

O Departamento de Custos Assistenciais agrega duas importantes áreas da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp): Contas Médicas e Relacionamento com Unimeds e Prestadores.

As principais atribuições do departamento são: recebimento, registro, análise e processamento de contas médico-hospitalares; integração interna; atendimento personalizado aos grandes contratos; digitalização de contas médicas Ged Workflow (Sicom); estruturação e desenvolvimento da área de relacionamento com Unimeds e Prestadores; incremento e desenvolvimento de relatórios gerenciais e indicadores.

CONTAS MÉDICAS

A área fechou o ano de 2010 com um total de processamento de contas em torno de R\$ 44 milhões e responde pela análise das contas dos atendimentos aos clientes em intercâmbio



O setor de Contas Médicas processou cerca de R\$ 44 milhões e digitalizou mais de 90% das contas. Já a área de Relacionamento com Unimeds foca em qualidade de atendimento

e de outras Unimeds.

Após implantação do Rol de Procedimentos Médicos Unimed (codificação da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos) e adotado o Manual de Intercâmbio Nacional, a busca constante por um melhor desempenho é uma realidade e uma necessidade para a organização, sendo fundamental que a área de Contas Médicas esteja equilibrada, organizada e que acompanhe o crescimento da empresa.

Em 2010, foi implantada na área a regionalização da análise de contas, proporcionando uma maior interação e uma maior dinâmica na divulgação de informações entre as células regionais, os líderes da área e a gerência, além de uma melhoria na relação e rotina diária com as Unimeds do Estado e do Brasil.

Esta evolução e organização também foram comprovadas em 2010 com a consolidação da ferramen-

ta de Ged Workflow (Sicom) que digitaliza mais de 90% das contas processadas, atingindo um total de 70 mil documentos digitalizados por mês.

RELACIONAMENTO COM UNIMEDS E PRESTADORES

A área de Relacionamento com Unimeds e prestadores conta com profissionais experientes e busca a integração total entre a Fesp e suas associadas, por meio do conhecimento e visitas às Unimeds 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.

Após a consolidação desta área que cuida do Intercâmbio na Fesp, podemos afirmar que já existe uma referência dentro da Fesp para o Estado e o Brasil.

Núcleo de Contabilidade

AUDITORIA MÉDICA

CUSTOS ASSISTENCIAIS

CONTABILIDADE

DESENVOLVIMENTO HUMANO

JURÍDICO

MARKETING

NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E

MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)

NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS

SERVIÇOS E SUPRIMENTOS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Contabilidade como instrumento de registro das operações realizadas pela Entidade, tem como objetivo fundamental, a função de orientação, controle e registro dos atos e fatos de uma atividade econômica, de forma a prover os diversos usuários internos e externos, de informações e explicações acerca das movimentações patrimoniais da Entidade, servindo como fonte de dados para fins de gerenciamento e mensuração quanto aos aspectos econômicos, financeiros e sociais, à alta Administração para tomada de decisões, além do necessário atendimento às múltiplas rotinas e exigências acessórias impostas pela legislação fiscal, previdenciária e regulatória.

Dentre os diversos usuários internos interessados pelas informações contábeis, destacam-se:

- a) Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal da Federação das Unimed do Estado de São Paulo, que, como agentes responsáveis por tomadas de decisões, utilizam-se das informações contábeis como poderosa ferramenta para o gerenciamento e fiscalização das atividades, para que através de seus atos, possam proporcionar o crescimento sustentável e contínuo da Federação Estadual;
- b) Federações Intrafederativas e Singulares associadas, que utilizam-se dos dados contábeis para avaliar o alcance dos objetivos econômicos e societários da Federação Estadual.

rios da Federação Estadual.

Adicionalmente às atividades ora descritas, no curso do exercício de 2010 o Departamento Contábil desenvolveu:

SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DAS UNIMEDS

Programa instituído através de dispositivo estatutário, que tem por finalidade a análise e acompanhamento permanente dos dados financeiros e contábeis de suas associadas, com vistas a proporcionar apoio e suporte necessário para aquelas Unimed que possam estar enfrentando dificuldades de solvência e liquidez. Os diagnósticos realizados a partir das informações enviadas pelas associadas da Fesp, mediante ferramenta disponível no Portal Unimed, são sintetizados em 3 (três) cenários: Satisfatório – onde a Associada apresenta situação econômico-financeira estável e em nível suficiente aos parâmetros mínimos exigidos pelo mercado e órgão regulador; Alerta – situação que indica tendência de redução significativa de resultados e/ou indicadores econômico-financeiros, que possam representar eventuais riscos à Associada; e Ação – situação em que a Associada apresenta indicadores econômico-financeiros abaixo do limite mínimo previsto no regulamento do Programa de Acompanhamento, bem como situam-se em condições de risco de eventual ação por

parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar, no que tange aos aspectos econômico-financeiros e demais obrigações acessórias, as quais serão objeto de acompanhamento prioritário por parte da FESP para a reversão do quadro apresentado. Durante o exercício de 2010, os resultados das análises foram apresentados resumidamente por região em reuniões das Federações Intrafederativas e, posteriormente, encaminhados os diagnósticos detalhados e individuais à Unimed associada.

NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE (IFRS)

Com o advento da Lei nº 11.638/07 e da Lei 11.941/09, foram alterados e introduzidos diversos novos dispositivos normativos à 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 consequência, o Conselho Federal de Contabilidade criou o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), o qual já produziu e divulgou diversos Pronunciamentos Técnicos sobre procedimentos de contabilidade, com objetivo de uniformizar as práticas adotadas pela contabilidade brasileira em convergência aos padrões internacionais. A Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS aprovou a incorporação à legislação de Saúde Suple-

mentar, das diretrizes constantes dos Pronunciamentos Técnicos do CPC, que deverão ser integralmente observados pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde. Em razão da diversidade e complexidade das alterações impostas às práticas contábeis adotadas pelas Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde, a Fesp por intermédio da Unimed do Brasil em parceria do SESCOOP Nacional, proporcionou durante o exercício de 2010 à totalidade de suas associadas, cursos intensivos gratuitos de Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS), ministrados por palestrantes de renomadas entidades da classe contábil nacional, de forma a fornecer ao corpo técnico da área contábil e financeira da Cooperativa, o adequado conhecimento acerca das modificações das práticas contábeis para adoção obrigatória ainda no exercício em curso.

SUPORTE TÉCNICO ÀS ASSOCIADAS

Em cumprimento às disposições estatutárias, o Departamento de Contabilidade, através da assessoria responsável, proporcionou o adequado suporte ao corpo diretivo e técnico das associadas da Federação Estadual, 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 92 consultas por meio eletrônico e correspondências formalizadas.

Educação Corporativa e Gestão do Conhecimento

AUDITORIA MÉDICA

CUSTOS ASSISTENCIAIS

CONTABILIDADE

DESENVOLVIMENTO HUMANO

JURÍDICO

MARKETING

NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E

MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)

NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS

SERVIÇOS E SUPRIMENTOS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

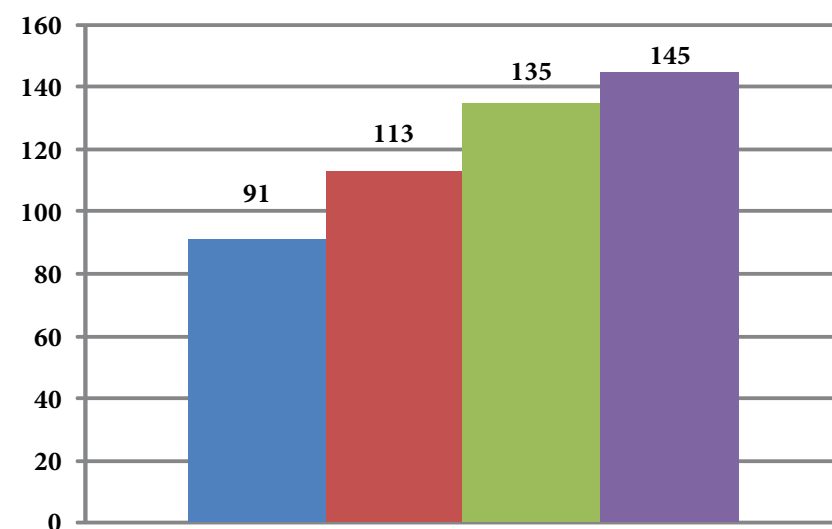
No decorrer de 2010, a área de Educação Corporativa promoveu 145 cursos junto às Unimed paulistas, totalizando 2.164,65 horas. As abordagens ocorreram por meio dos seguintes programas: Medicina Baseada em Evidências, Estratégicos (Secretaria, Conselho Fiscal, Conselho de Administração), Saúde Suplementar em Foco, Apoio à Gestão (Cooperativismo, Marketing Pessoal, Etiqueta Empresarial, Comunicação, Atualização em Língua Portuguesa), Qualidade no Atendimento, QualifiCare – Programa de Qualificação

de Recursos Próprios, Ser Sustentável, Promoção à Saúde e Gestão de Cooperativas de Saúde.

Nestes programas, a Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) atendeu dirigentes, cooperados, funcionários e prestadores de serviços das Unimed, certificando ao todo 3.692 pessoas. Nos últimos quatro anos, os cursos ofertados aumentaram em quantidade e a busca contínua pela qualidade resultou no índice de 97% de satisfação (média do total do resultado das avaliações de reação).

Número de cursos ofertados e realizados no período de 2007 a 2010

■ 2007 ■ 2008
■ 2009 ■ 2010



Os programas de educação realizados na agenda de cursos para os funcionários são: Incluir (inclusão da pessoa com deficiência), Fesp Sustentável (sensibilização para o consumo consciente), Programa Desenvolvimento SAC, Líder Fesp (formação das lideranças), Sou mais Fesp (Relacionamento com cliente), Tecnologia e Sistemas, Integração de Funcionários e os cursos obrigatórios. Durante o ano de 2010, 1.425 funcionários participaram em cursos distintos, totalizando em 473,5 horas, com um índice de 98% de satisfação (média do total do resultado das avaliações de reação). O tema transversal trabalhado em todos os cursos foi o Cooperativismo, com o intuito de disseminar os valores e princípios do nosso negócio.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

O Programa Biblioteca buscou uma nova reestruturação, condizente ao conceito de gestão do conhecimento, que o tornasse mais ágil e propositivo. Com isso, as políticas, regulamentos e normativas foram revisados e melhorados, bem como o controle da informação. No decorrer de 2010, tivemos 7.559 acessos

à Biblioteca. A quantificação se dá por meio de empréstimos de livros e periódicos, acessos na biblioteca e ao catálogo de acervos no Sistema Sophia.

Após a consolidação do diagnóstico realizado pela consultoria especializada em 2009, o Projeto Gestão Arquivística foi trabalhado intensivamente, visando à otimização dos recursos no processo da gestão de arquivos da Fesp. As principais realizações foram:

Nos últimos quatro anos, os cursos ofertados aumentaram em quantidade e a busca pela qualidade resultou num índice de 97% de satisfação

Criação da Comissão Permanente responsável por validar o tempo de guarda dos documentos; Análise do fluxo documental e proposição de melhorias; Atualização das Tabelas de Temporalidade Documental; Revitalização da guarda de arquivos intermediário (na sede); Negociação com a empresa de guarda. Da renegociação

com a empresa de guarda externa de arquivos, obtivemos o êxito com a redução de 70% do custo da guarda externa. A produção total do arquivo foi de 2.245 ações que contemplam arquivamento de contratos (processo físico e digital), empréstimo e movimentação de arquivos e treinamentos da ferramenta.

Setor atuou em diversos âmbitos, e manteve seu foco em teses relacionadas às demandas da Agência Nacional de Saúde Suplementar

Em 2010, o Departamento Jurídico da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) focou seus interesses nas teses relacionadas às demandas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com a criação de uma equipe especializada: o Núcleo ANS.

A criação do Núcleo visou disseminar o conhecimento sobre as normativas legais aos gestores e colaboradores de toda a Cooperativa, que de alguma forma tenham envolvimento no cumprimento das mesmas.

O lançamento do Núcleo ANS se deu durante a participação do Departamento Jurídico no Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp), o que permitiu a ampla divulgação dos trabalhos a serem realizados junto às Singulares, bem como a possibilidade de ampliar o número de aderentes, que hoje é de 24 Unimed.

A ação principal deste Núcleo é preventiva, visa à análise dos dados referentes aos produtos, SIP, SIB, Rede Credenciada, contratos de assistência médica e

demais obrigações da ANS com o fim específico de evitar autuações.

Este serviço é oferecido pela Fesp a todas as suas Singulares por meio do produto Módulo Jurídico, proporcionando às Cooperativas aderentes um núcleo de referência que garanta o correto cumprimento das normativas, focando em assuntos estratégicos e operacionais.

Para divulgação do trabalho desenvolvido pelo módulo ANS, o grupo de trabalho visitou as Singulares de Limeira, Pindamonhangaba, Baixa Mogiana, Ibitinga e Araraquara. Sendo certo que, para o ano de 2011, estão programadas novas visitas, com o intuito de consolidar o rol de serviços oferecidos pela Fesp.

A estrutura atual do Departamento Jurídico está dividida pelas seguintes áreas:

- **Consultivo:** Atendimento aos assuntos contratuais de prestadores, institucionais, clientes, corretoras, módulo jurídico;
- **Contencioso:** Suporte para as defesas judiciais e administrativas da Operadora e Singulares, assessoria

interna e externa;

- **Núcleo ANS:** Responsável pelo gerenciamento e cumprimento das normas vigentes estipuladas pela agência reguladora.

Durante esse ano, as áreas analisaram o cumprimento da legislação, avaliaram as demandas visando à diminuição da reincidência das reclamações, formataram as informações enviadas à ANS, adequaram os contratos de acordo com a RN 195/2009, analisaram as Consultas Públicas editadas pela ANS, o que contribuiu com as normas implementadas pelo órgão regulador, além de acompanhar o registro de produtos, centralizou contatos, buscou solucionar aspectos de risco relativos ao ressarcimento ao SUS, SIP e, por fim, ajuizar ação para discutir a taxa de saúde suplementar.

No âmbito do Direito Eleitoral, o Jurídico participou ativamente das discussões relativas às doações para campanhas eleitorais, feitas pelo Sistema Unimed, em vista da alteração da legislação, bem como, esclareceu dúvidas apresentadas pelo Núcleo de Assuntos Estratégicos com matérias específicas ligadas ao tema.

A equipe de advogados que compõe o departamento participou ativamente da defesa dos interesses do Sistema Unimed, além de prestar assessoria especializada em Direito Civil, Tributário, Trabalhista e Penal. Promoveu ainda o andamento de processos em todas as instâncias judiciais, por meio de parcerias com escritórios especializados, representando as Cooperativas participantes do Módulo Jurídico.

O Comitê Jurídico Estadual, organizado pela Fesp, reuniu-se para debater temas relevantes no âmbito do Direito no Sistema Unimed. Esse grupo, formado por advogados, técnicos, consultores e demais profissionais que atuam nos departamentos jurídicos das Unimed paulistas, discutiu e definiu estratégias para uma atuação transparente e unificada nas defesas de seus interesses perante o Poder Judiciário e Órgão Regulador.

Para tornar ainda mais dinâmicas as reuniões do Comitê Jurídico Estadual, nas duas últimas edições (setembro e dezembro de 2010) foram convidados representantes da própria ANS para discutir temas de interesse do público-alvo, e expuseram e responderam aos questionamentos feitos pelos presentes, possibilitando ainda, um estreitamento do relacionamento entre as Unimed paulistas representadas pela Fesp e a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O Comitê Jurídico contou ainda com a presença do Dr. Renan Lotufo, desembargador do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que discorreu sobre teses ligadas ao judiciário e, ainda, o Dr. José Roberto Silvestre, especialista em Direito do Trabalho e assessor jurídico do Sincoomed, que contribuiu com a discussão de importantes temas da área trabalhista.

Além das atribuições acima descritas, o Jurídico participa do Jusmed, evento que reúne renomados profissionais atuantes no Direito para esclarecer e atualizar as Unimed sobre assuntos relevantes discutidos no Judiciário.

Núcleo de Marketing

AUDITORIA MÉDICA
CUSTOS ASSISTENCIAIS
DESENVOLVIMENTO HUMANO
CONTABILIDADE
JURÍDICO
MARKETING

NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E
MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Criação de valor através da consolidação da marca Unimed e do relacionamento com os diversos públicos-alvo

O conjunto das ações de marketing em 2010 esteve direcionado a possibilitar a criação de valor para os diversos públicos com os quais a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) se relaciona – médicos cooperados, clientes, funcionários e comunidade –, bem como para o fortalecimento das ações cooperativistas e a consolidação da marca Unimed no Estado de São Paulo, destacando como pontos fortes a identidade, integridade e diferenciação.

A consolidação do processo de marketing junto às Federações Intrafederativas, Singulares e cooperados acontece por meio do desenvolvimento de produtos e serviços que são entregues em variados formatos: seminários, congressos, workshops, livros, catálogos, revistas, campanhas promocionais, patrocínios de eventos, endomarketing, internet, entre

outras ações que solidificam o foco de atuação. O departamento de Marketing compreende as seguintes áreas: Comunicação Corporativa (Editoração, Comunicação e Endomarketing), Eventos. Planejamento e Controle, Portal e 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 o Relatório de Gestão, catálogo de Recursos Próprios e produção de conteúdos diversos. É importante destacar a importância econômica do desenvolvimento interno dos materiais, o que representa uma economia de mais de R\$ 400 mil por ano.

Destacamos também o veículo de comunicação constituído pela Revista Universo Unimed, que pos-

sui uma tiragem de 25 mil exemplares, abrangendo todos os médicos cooperados, sendo uma fonte de informação atualizada a respeito do Sistema Unimed. Além disso, são realizadas ações de endomarketing e, em 2010, entrou no ar a nova Intranet Fesp.

EVENTOS

Em 2010 foram realizados 12 eventos, com a presença de mais de 2 mil pessoas, 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 93%, e das áreas solicitantes de 95%.

Dentre os diversos eventos realizados, destacamos o XXVII Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (Suesp) que reuniu aproximadamente mil pessoas no Hotel Sofitel Jequitimar, no Guarujá. Vale ressaltar também o Painel Jurídico – Jusmed e a VI Jornada de Desenvolvimento.

PLANEJAMENTO E CONTROLE

O setor é fundamental na interação das áreas do departamento. Agindo de forma sistêmica, realiza o acompanhamento de mercado, estudo de viabili-

dade de mídia, organização das reuniões do Comitê Federativo de Marketing/Conselho Editorial da Revista Universo Unimed, gestão da marca Unimed e planejamento de marketing. Dentre as ações, ressaltam-se a implementação e o controle de patrocínios com destaque para a participação na Festa da Padroeira de Aparecida e na Festa do Peão em Barretos.

PORTAL UNIMEDS

É um importante veículo para adequar tendências, distribuir conteúdo e utilizado como plataforma para a realização de pesquisas on-line, bem como apoio às ações de marketing. Em 2010, foram publicadas mais de 340 matérias no Portal Unimeds (www.unimeds.com.br), entre textos recebidos de outras Unimeds e materiais desenvolvidos internamente. Em paralelo, foi disponibilizado um novo modelo para os sites das Unimeds Singulares, sendo que 23 Unimeds passaram a utilizá-lo. Também as páginas internas do Portal Unimeds, referentes ao Núcleo de Assuntos Estratégicos, Núcleo de Atenção à Saúde, Assessoria de Imprensa, Revista Universo Unimed e os hotspots do Painel Jurídico – Jusmed e Suesp, foram desenvolvidas e publicadas durante o ano, inclusive através do mídia social Flickr.

Núcleo de OPME

- AUDITORIA MÉDICA
- CUSTOS ASSISTENCIAIS
- DESENVOLVIMENTO HUMANO
- CONTABILIDADE
- JURÍDICO
- MARKETING
- NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)**
- NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
- NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
- SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
- TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) da Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) obteve excelentes resultados em seu desempenho no ano de 2010, gerando significativa redução de custos para a Fesp e suas associadas nas negociações de OPME, que apresentaram altos valores.

Para assegurar a qualidade e o absoluto controle dos processos, o Núcleo contou com uma ferramenta indispensável ao trabalho diário: o Sistema de Gestão e Consulta de OPME, com assessoria e consultoria da empresa EMS Ventura. Atualmente, o software possui cadastro de 568 empresas fornecedoras com atuação no Estado de São Paulo, totalizando 80.166 materiais cadastrados. Tais informações foram disponibilizadas a todas as Unimed's Paulistas, gerando confiabilidade, qualificação das empresas e segurança aos clientes.

É importante ressaltar que, além da economia financeira obtida nas negociações, o Núcleo de OPME se destacou pelo trabalho capacitado e pró ativo da equipe, estendendo acordos com prestadores de serviços em todo o território nacional.

O Sistema de Gestão permite o gerenciamento das empresas e, em 2010, foi detectado que apenas 67 em-

presas encontravam-se dentro das normativas legais, e 143 estavam fora dos padrões exigidos. Ainda buscando a qualidade nos materiais negociados pelo Núcleo, foi dado continuidade ao projeto de visitação aos fornecedores com intuito de certificá-los mediante as normatizações. Isso demonstra a importância do controle deste segmento mercadológico, o qual se encontra em contínuo desenvolvimento.

Em junho, com a finalidade de intensificar o relacionamento e sinergia entre operadora e fornecedores, o Núcleo de OPME da Fesp, ligado à Diretoria de Desenvolvimento e Mercado, promoveu um Encontro Estadual com fornecedores de OPME. Mais de 50 representantes de empresas participaram do evento, quando foram apresentados os fluxos

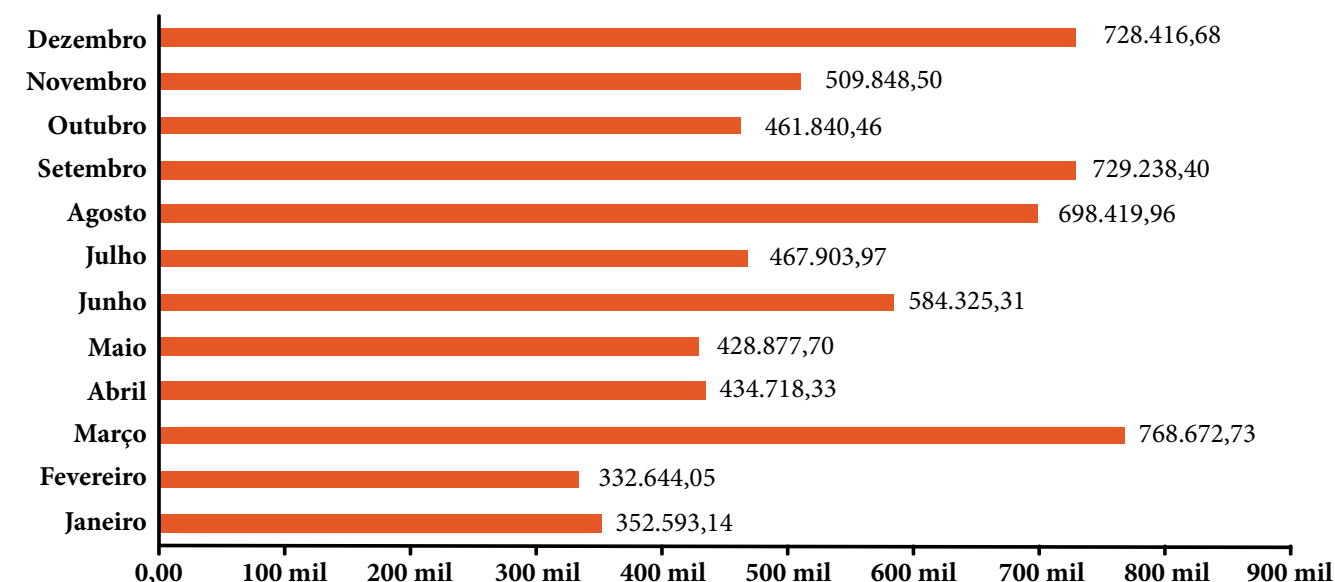
operacionais do Núcleo, além das características do Sistema Unimed para conhecimento de todos.

No exercício de 2010, de janeiro a dezembro, foram efetuadas 1.780 negociações, promovendo a redução de custos para a Fesp no valor de R\$ 6.497.499, correspondente a 34% do total negociado, 34% das negociações na Grande São Paulo, 26% no Interior de São Paulo, 40 % no Estado do Rio de Janeiro e menos de 1% em outros Estados.

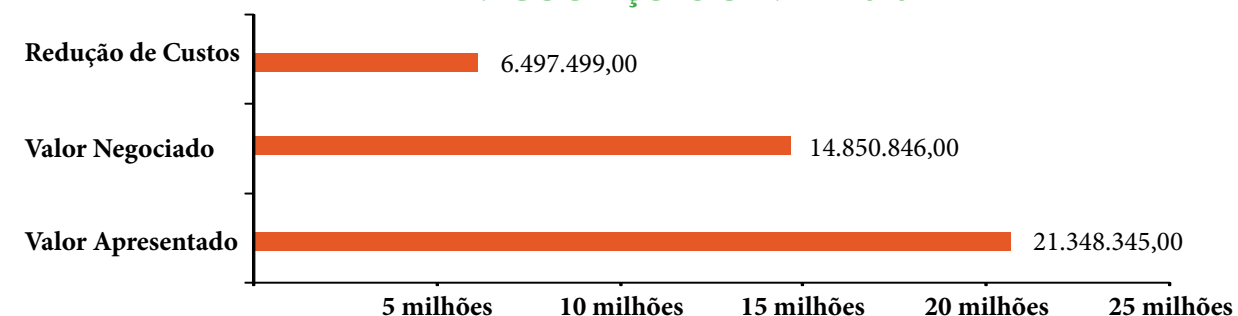
De janeiro a dezembro, foram efetuadas 1.780 negociações, reduzindo custos da Fesp em mais de R\$ 6 milhões

REDUÇÃO DE CUSTOS OPME – 2010

Redução de custos R\$



NEGOCIAÇÕES OPME – 2010



Núcleo de Saúde Ocupacional

AUDITORIA MÉDICA
CUSTOS ASSISTENCIAIS
DESENVOLVIMENTO HUMANO
CONTABILIDADE
JURÍDICO
MARKETING
NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E
MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atuação do Núcleo facilita o intercâmbio e cria espaço técnico para desenvolvimento em Saúde Ocupacional

O Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO) da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) tem por objetivo ampliar o mercado de trabalho para os médicos cooperados que atuam na Medicina do Trabalho, estimulando a criação de Departamentos de Saúde Ocupacional nas Unimeds Singulares, facilitando o intercâmbio em Saúde Ocupacional e sendo um espaço técnico para o desenvolvimento profissional dos cooperados.

Em 2010, o Núcleo participou da VI Jornada de Desenvolvimento, promovida pela Fesp em Ribeirão Preto, com a apresentação da mesa-redonda “Saúde Ocupacional: um produto sem risco e com expressivo retorno”. Atuou no pedido de informações do Ministério do Trabalho sobre contradições entre legislações do Estado e do Governo Federal, sobre exame obrigatório de sorologia de HIV em funcionários de bancos de leite, e foi obtida uma resposta oficial.

Foi elaborado, com a assessoria científica da Dra. Elaine F. Taddeo, hepatologista e gastroenterologista

um Protocolo de Avaliação Hepática para trabalhadores expostos a agentes hepatotóxicos.

Participou no treinamento para os profissionais de TI das Singulares ou de fornecedores dessas, com a finalidade de iniciar o processo de integração do Intercâmbio Eletrônico de Saúde Ocupacional, desenvolvido pela Unimed do Brasil, com os sistemas de gestão existentes na Singulares.

Foram ainda realizadas sete reuniões do NSO, com discussões de temas administrativos e troca de experiências, além dos seguintes temas técnicos:

- Atualização sobre agrotóxicos utilizados em lavoura de cana de açúcar;
- Apresentação biomarcadores de metais pesados;
- Contestação do Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP);
- Protocolo de Avaliação Hepática;
- Interpretação de informações sobre substâncias químicas;
- Saúde Mental no Trabalho;
- Intercâmbio eletrônico.



Núcleo de Recursos Próprios

AUDITORIA MÉDICA
CUSTOS ASSISTENCIAIS
DESENVOLVIMENTO HUMANO
CONTABILIDADE
JURÍDICO
MARKETING
NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E
MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Evolução da qualidade e segurança na assistência médica, melhoria contínua e qualificação de recursos são alguns dos objetivos do Núcleo

O Núcleo de Recursos Próprios da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) trabalha diretamente com a melhoria da qualidade nos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema Unimed paulista. Os objetivos do Núcleo englobam: a contínua evolução da qualidade e segurança na assistência; disseminar e compartilhar conhecimentos, capacitar gestores administrativos e assistenciais, incentivar as certificações e fortalecer os hospitais da rede Unimed no mercado.

Para ajudar a alcançar essas metas, o Núcleo de Recursos Próprios seguiu desenvolvendo o Programa QualifiCare – Qualificação de Recursos Próprios, criado em 2009. Esse trabalho foi coroado ao final de 2010 com a inauguração de um novo hospital de propriedade da Unimed Piracicaba e a conquista de certificação do Hospital Unimed Bauru pela Organização

Nacional de Acreditação (ONA).

De acordo com a visão de estratégica do Núcleo, o simples aumento numérico de hospitais, óticas, farmácias e demais recursos não representa a meta desejada. A qualidade e a segurança na assistência é a principal meta, sendo preciso diferenciar os serviços da Unimed em relação ao mercado, no sentido de disponibilizar o melhor para clientes e beneficiários.

Outro aspecto que recebeu atenção foi a capacitação dos gestores, já que foram realizados mais de dez eventos entre cursos e workshops, totalizando um número recorde de participantes das Unimed do Estado de São Paulo, com uma média de 85 profissionais por curso. O Núcleo também realizou cerca de 30 visitas em hospitais Unimed espalhados pelo Interior do Estado, para acompanhar a evolução dos mesmos após a avaliação realizada em 2009. Com a solidificação do programa QualifiCare, ele passa a ter uma importância estratégica dentro da instituição.



Serviços e Suprimentos

AUDITORIA MÉDICA
CUSTOS ASSISTENCIAIS
DESENVOLVIMENTO HUMANO
CONTABILIDADE
JURÍDICO
MARKETING
NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E
MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Departamento atua em prol de um ambiente de trabalho seguro, funcional e que proporcione a satisfação dos funcionários

O departamento de Serviços e Suprimentos da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) tem a missão de prestar serviços que assegurem o perfeito funcionamento e utilização dos locais e recursos de trabalho, colaborando para promover a satisfação do funcionário, que passa um terço do dia no posto de trabalho. Atualmente, são mais de 7 mil metros quadrados de área, divididos em dois 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 realizadas em 2010:

AMPLIAÇÃO DE ESPAÇOS

Para suportar o crescimento das instalações da Fesp, em meados de março foi necessário alugar um novo andar comercial. Devido ao prazo para mudança dos departamentos, a equipe pesquisou o mercado e trouxe para a Fesp o conceito de obras Turn Key (Chave na Mão) em parceria com a Informov. A obra foi feita em 40 dias, considerado tempo recorde, e o mais importante: com custo menor se comparado a outros modelos de administração. As novas instalações contam com mais de 500 metros quadrados e foram criadas segundo a arquitetura moderna, com conforto para o funcionário, sem deixar de atender as legislações vigentes. Nos planos de expansão da sede, está prevista a construção de dois novos espaços: o Lazer dos Funcionários e a cobertura do segundo pavimento, a fim de oferecer um local mais amplo para eventos, almoços e confraternizações.

SISTEMAS DE ENERGIA

Com a finalização das obras em rede elétrica, a Fesp hoje é autossuficiente na geração de energia e conta com uma estrutura de grande porte sem depender da concessionária, que não realiza investimentos na região há muitos anos, o que aumenta a frequência da interrupção no fornecimento de energia. Foram instalados três Grupos Geradores de 500 KVA, para atendimento a todas as áreas da Fesp, três Nobreaks de 60 KVA ligados em paralelo redundante, exclusivos para o Datacenter, além de outros equipamentos de porte menor para atendimento às demais áreas, sem interrupção de energia. Para o ano de 2011, está prevista automação a distância dos diversos equipamentos, aumentando a confiabilidade das instalações.

LOGÍSTICA

A cada dia que passa, o trânsito de São Paulo ganha intensidade, e os funcionários do setor de logística têm a importante missão de viabilizar as entregas da melhor maneira possível, atendendo aos clientes no menor prazo. No ano de 2010, foram efetuadas mais de 7 mil entregas por meio de motoboys, além de trafegar pelo setor mais de 110 mil objetos para postagem junto aos Correios.

CENTRAL DE COMPRAS

Conforme desdobramentos do Plano de Desenvolvimento Institucional II, a estrutura da Central de Compras Fesp está sendo montada para que, em 2011, possamos oferecer o que há de melhor em técnicas e estratégias de compras, possibili-

tando assim a redução de custos para todas as Unimeds do Estado de São Paulo. A Fesp já dispõe da ferramenta de e-procurement que será utilizada no projeto. A mesma já vem sendo utilizada internamente e está sendo aperfeiçoada para atender as particularidades do Sistema Unimed.

PROTOCOLO

Peça fundamental no dia a dia da Fesp, é o setor por onde passa qualquer tipo de objeto antes de chegar ao seu destino. Os documentos são abertos, conferidos e recebem um código de barras para rastreamento dentro de nossas instalações. No ano de 2010, a média mensal foi de 5 mil documentos trabalhados, totalizando 60 mil unidades no ano.

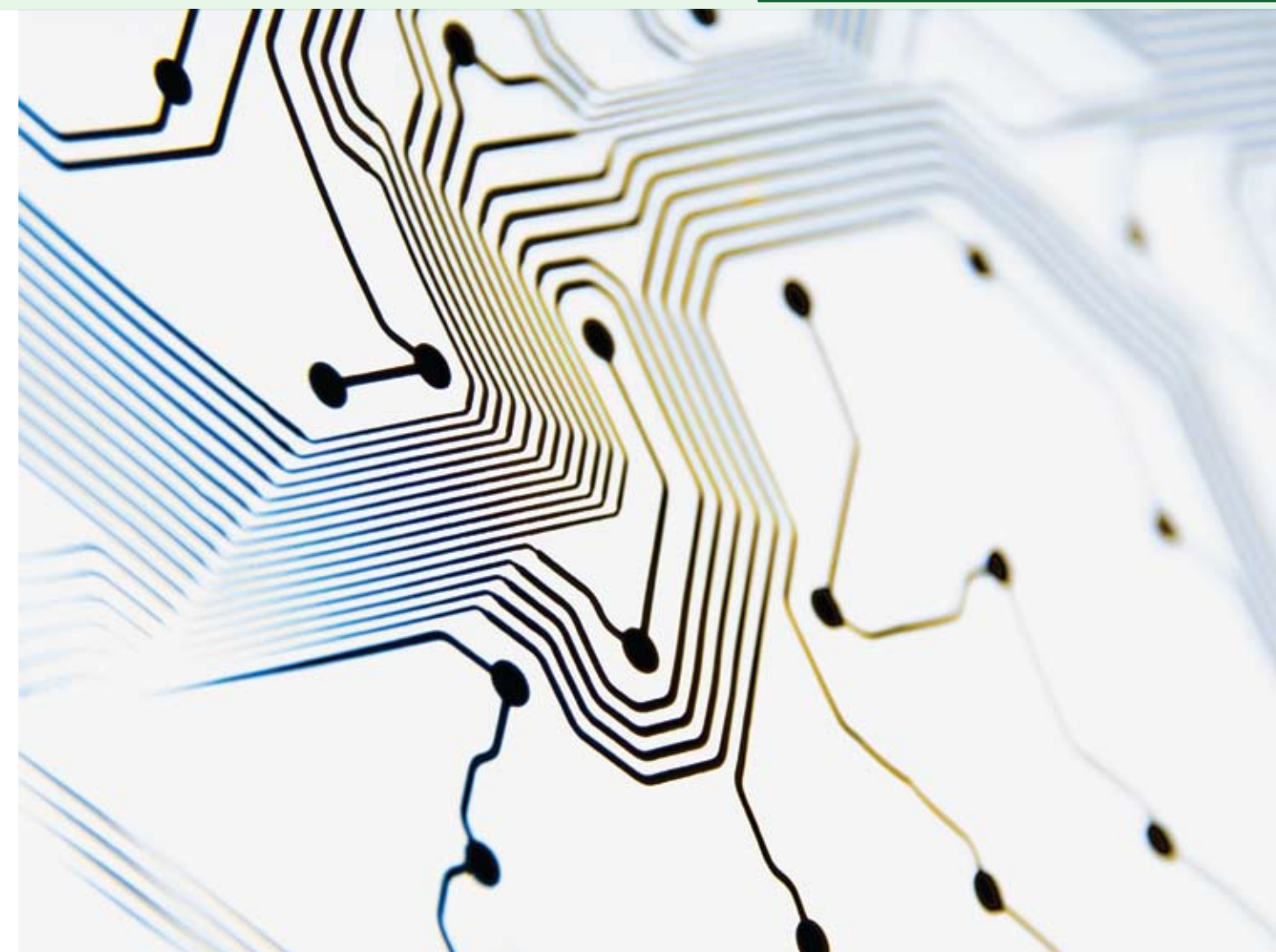
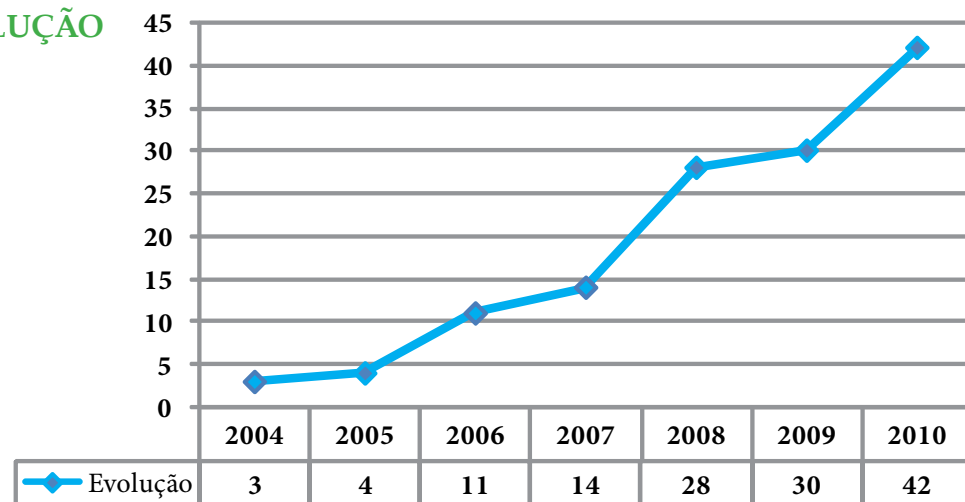
Tecnologia da Informação

AUDITORIA MÉDICA
CUSTOS ASSISTENCIAIS
DESENVOLVIMENTO HUMANO
CONTABILIDADE
JURÍDICO
MARKETING
NÚCLEO DE ÓRTESES, PRÓTESES E
MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (NSO)
NÚCLEO DE RECURSOS PRÓPRIOS
SERVIÇOS E SUPRIMENTOS
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Durante o exercício de 2010, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) apresentou um desenvolvimento bastante significativo na área da Tecnologia da Informação (TI). Consolidou-se o conceito de Data Center, que se encontra estruturado dentro de normas técnicas e de segurança para atender as novas exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Fesp trabalhou fortemente a prestação de serviços, disponibilizando Hospedagem de Sites para 86 Unimeds, Gerenciamento de Pacientes Crônicos para quatro Unimeds, Hospedagem de E-mails para 58 Unimeds, Hospedagem de Domain Name System (DNS) para

65 Unimeds e hospitais do Sistema, Fesp Messenger para 23 Unimeds, Consultório On-line para 42 Unimeds, Avaliação de Desempenho para nove Unimeds paulistas e todo o Estado do Mato Grosso. A equipe de consultoria em infraestrutura, sistemas e projetos se caracterizou por ser mais uma opção do Sistema Unimed em relação a essas ferramentas, e no ano de 2010 mais de 30 Singulares foram atendidas. Foram desenvolvidos e evoluídos projetos como, por exemplo, os softwares de Gestão de Crônicos, Medicina Preventiva e Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) que trazem grandes benefícios para as Unimeds do Estado de São Paulo.

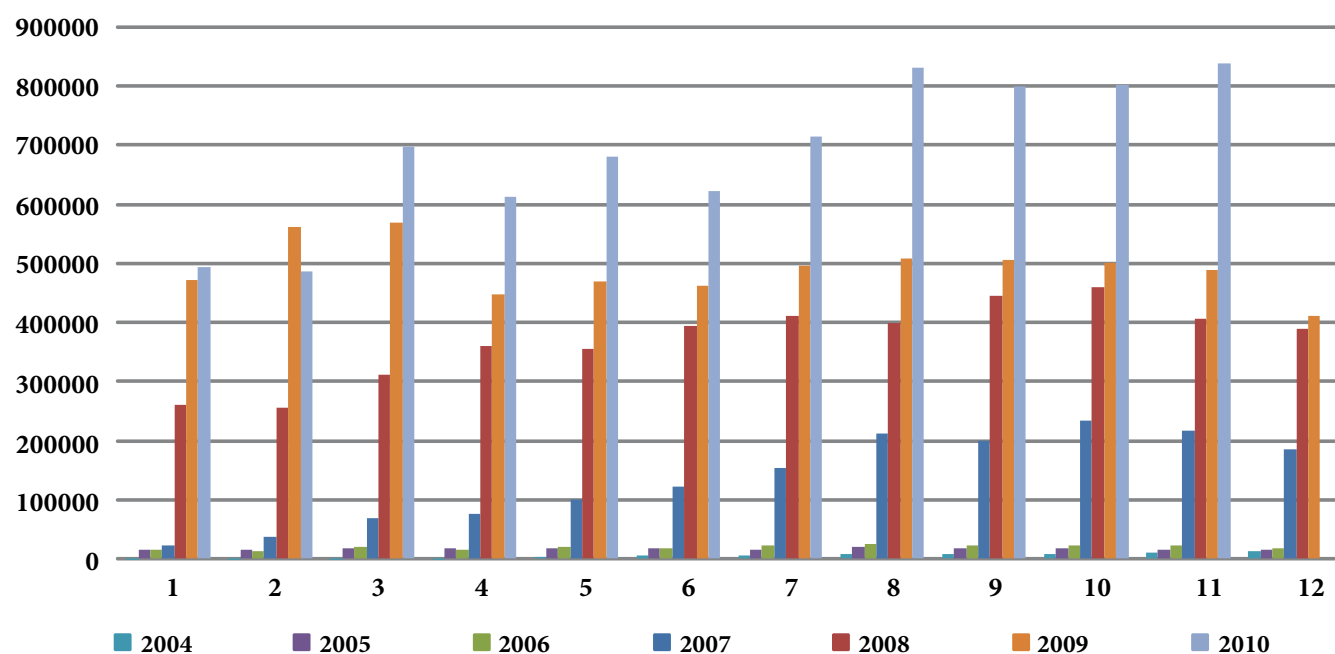
EVOLUÇÃO



O Consultório On-line cresceu 40% em relação ao ano de 2009, totalizando 42 Unimeds, sendo 30 no Estado de São Paulo e 12 em outros Estados, conso-

lidando a ferramenta como uma solução aderente a todos os softwares de gestão de mercado.

VISÃO GERAL – CONSULTÓRIO
Crescimento de transações no Consultório – por mês



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, foi consolidada a integração com ferramentas nacionais como Chat e WSD. Tal integração resultou numa aderência de 100% das Unimeds do Brasil utilizando a Interface Única de Liberações, o que representou um grande marco no Sistema.

Idealizamos e ministramos cursos para utilização

da ferramenta de consultório e intercâmbio em diversas Singulares do Estado de São Paulo e Federações Intrafederativas. O Workshop de TI de 2010 superou as fronteiras regionais, e recebeu Unimeds do Estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais, o que confirma a qualidade de conteúdo ministrado nas palestras, todas voltadas à área de TI. Elaboramos o curso de atualização do BackOffice nos módulos Word, Excel, e Power Point, além da atualização dos sistemas de gestão de planos e

A consolidação do conceito de Data Center, o foco na prestação de serviços, desenvolvimento e evolução de novos projetos, bem como parcerias e integração junto às Unimeds marcaram 2010 no âmbito da Tecnologia da Informação

financeiro para os funcionários da Fesp. A área de TI consolidou sua estrutura tecnológica e internalizou os softwares de Intercâmbio Nacional, Consultório On-line e Gestão de Pacientes Crônicos, que antes eram desenvolvidos por fábricas de softwares externas, com custos elevados. Esse processo trouxe uma redução sensível de custo e possibilitou o domínio em 100% do negócio. Hoje, contamos com 43 funcionários que atendem a operadora Fesp, que reúne mais de 500 mil vidas e todos os produtos disponibilizados a mais 100 Unimeds em todo Brasil. O número reduzido de funcionários só é possível graças ao uso de metodologia e uma equipe altamente qualificada e treinada.

Um aspecto bastante importante foi a integração com as áreas de informática das Singulares e Federações Intrafederativas, por meio de workshops, videoconferências e visitas feitas por profissionais da Fesp.

Os seguintes projetos foram realizados:

- Implantação da nova Intranet na Fesp com tecnologia sharepoint;
- Evolução da nova versão do Portal Unimeds;
- Evolução do Portal de Clientes para atender à RN 190 da ANS;
- Evolução do Projeto GED e Workflow de Contas Médicas;
- Implantação do Projeto Medicina Preventiva;
- Evolução do sistema de Gestão de Crônicos;

- Evolução do sistema de Gestão de OPME;
- Evolução do sistema de Gerenciamento de Eventos;
- Evolução do sistema de Avaliação de Desempenho;
- Evolução do sistema de Movimentação Cadastral;
- Integração on-line entre Fesp e Unimeds através do SCS3;
- Implantação do sistema de CRM;
- Evolução da infraestrutura para o Call Center Estadual;
- Evolução do Projeto Work Flow Contratos;
- Evolução da Interface Única de Autorizações de Intercâmbio;
- Implantação do Projeto Auditoria On-line para médicos auditores.

Consolidação com o Mercado

—  —

Estratégias criativas e integradas com as Unimed buscam ampliar market share e fidelização de usuários

—  —

VENDAS CORPORATIVAS
RELAÇÕES EMPRESARIAIS
GESTÃO ATUARIAL

Em um segmento extremamente competitivo como o da Saúde Suplementar, marcado pelo processo de concentração de grupos empresariais que visam acima de tudo ao lucro, a Unimed se destaca, tanto por ser uma Cooperativa de Trabalho Médico, como pela qualidade dos produtos e serviços diferenciados.

O desenvolvimento de estratégias criativas e integradas com as Unimed Singulares e Federações Intrafederativas do Estado de São Paulo busca a ampliação do market share e a fidelização dos usuários de seus planos. Com uma ampla rede de atendimento médico, baseada em seus Recursos Próprios, as Unimed do Estado formam um sistema de alta capilaridade e distribuição, o que permite estar presente nos principais pólos de negócio, gerando uma sinergia na comercialização de planos de saúde, o que hoje representa uma vantagem competitiva fundamental sobre seus concorrentes.

O resultado de tal política de comercialização da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) pode ser observada na evolução do número de contratos fechados e na qualidade do gerenciamento das con-

tas, o que reflete diretamente no resultado da Cooperativa. A Tecnologia da Informação é outro fator que vem sendo recurso de diferenciação. Investimentos realizados na área de atendimento ao cliente, disponibilização de processos via web para movimentação cadastral de usuários, solicitação de segunda via de carteiras, gerenciamento da sinistralidade por meio do controle da carteira de clientes, entre outros, auxiliam a empresa na tomada de decisão com a finalidade de criar ações que possibilitem à aproximação no relacionamento entre cliente e Unimed, ajudando no processo de retenção.

Em paralelo, são realizados encontros periódicos com as empresas contratantes no sentido de estreitar os laços e permitir um trabalho personalizado. Assim, desde 2007 a Federação promove, por meio do Departamento de Relações Empresariais, o Partiarium, um café da manhã com os parceiros com foco na melhoria contínua dos serviços prestados. Porém, nada disso seria possível sem um conceito básico aplicado a todo relacionamento comercial: confiança e parceria. Valores esses muito respeitados pela Fesp e suas filiadas, e que propiciam o fortalecimento do vínculo entre as partes, gerando ganhos mútuos e um relacionamento duradouro.

Vendas Corporativas

☞

Mesmo diante de um mercado de Saúde Suplementar altamente competitivo como o de São Paulo, a Fesp conquistou mais 45 mil usuários

☞

O departamento de Vendas Corporativas da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp) se destacou na busca de novos clientes e parceiros comerciais. Apesar das dificuldades comerciais, resultante do aumento do custo assistencial, foi necessário readequar os valores de vendas, visando a uma adaptação diante deste novo cenário.

Embora o mercado da Saúde Suplementar em São Paulo seja um dos mais competitivos do Brasil, a Fesp conseguiu um aumento de cerca de 45 mil usuários. Um dos fatores mais relevantes no contexto das Vendas Corporativas, durante o período de 2010, foi a regulamentação da comercialização de planos de saúde no Estado de São Paulo. Com estas novas regras, muito bem definidas, os atritos comerciais com as UnimedS Sin-

gulares do Estado de São Paulo foram diminuídos significativamente.

Outro aspecto de importância relacionado ao departamento foi a criação de um Comitê de Licitações, trazendo melhorias ao processo, composto pelos seguintes departamentos: Auditoria Médica, Financeiro, Jurídico, Gestão Atuarial e Riscos, Relações Empresariais, Revisão de Contas, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e o próprio Vendas Corporativas.

Na Unimed de Campos do Jordão, prestadora da Fesp, o setor promoveu a comercialização dos produtos individuais e familiares de forma crescente. E, numa ação abrangente, foi disponibilizado um plano de saúde especial para os médicos cooperados de todas as Singulares das UnimedS paulistas.



Relações Empresariais e Cadastro

Contratos equilibrados, com alternativas e reajustes diferenciados, foram o foco das negociações. Em movimentação cadastral, 100% está informatizado

CADASTRO

A partir de uma atuação que visa à agilidade nos processos, para atender de maneira eficiente e eficaz a demanda crescente de usuários, a área de Relações Empresariais e Cadastro da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp) intensificou a divulgação da ferramenta de Movimentação Cadastral via Web (Movcad). Em razão desse trabalho, atualmente 100% da movimentação cadastral é informatizada. Através desta ferramenta, é possível que o cliente realize: o pedido de segunda via de carteira; movimentação cadastral (inclusão, exclusão e alteração); consulta de dados cadastrais e o contato por meio de mensagens enviadas pela ferramenta após o processamento, possibilitando que o cliente tenha retorno do envio das movimentações.

Tendo em vista a implantação da Resolução Normativa (RN) nº 195 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nenhum beneficiário é cadastrado sem que seja verificada se a elegibilidade está em conformidade com as regras estabelecidas em contrato/estatutos.

RELAÇÕES EMPRESARIAIS

O ano de 2010, para a área de Relações Empresariais, foi marcado pelas negociações dos contratos corpora-

tivos no intuito de mantê-los equilibrados, equacionando os déficits com a análise mensal destes contratos. O trabalho foi realizado pontualmente, negociando assim alternativas e reajustes diferenciados. O reajuste médio contratual estabelecido em 2010 foi de 6% (IPC – Fipe) e foi obtido o reajuste médio de 10,68%. Em todos os contratos, os reajustes técnicos foram estabelecidos pela empresa de atuário Strategy Consultoria.

Os contratos de Custo Operacional foram operacionalizados com a tabela da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos (CBHPM). Estão sendo agregados produtos diferenciados que minimizarão a utilização nos contratos, como o Atendimento Pré-Hospitalar. Em continuidade ao trabalho no ano de 2010, ocorreram 139 implantações nas empresas e, contando com a proximidade junto aos funcionários, se tornou possível aperfeiçoar o trabalho identificando as necessidades de cada cliente, conforme cada região e trabalhando a satisfação.

Em conformidade com a RN nº 195 da ANS, todos os contratos estão sendo adequados à nova realidade, seguindo os parâmetros determinados. Em atendimento a essa resolução, seguiram congelados os contratos sem elegibilidade, ou sofreram rescisões. Dos 35 contratos empresariais de Campos do Jordão, 15 foram adequados ao padrão da Fesp, sendo que para os contratos de Custo Operacional, a CBHPM passou a ser utilizada como parâmetro de cobrança.



Gestão Atuarial e Riscos



Novo setor mantém o foco na gestão de riscos financeiros e atuariais, dando suporte e apoio para a Diretoria Executiva



Em 2010, constantes mudanças ocorreram no mercado da Saúde Suplementar, muitas delas reflexos das Resoluções Normativas nº 195 e 196, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regularizaram as Administradoras de Benefícios. Além disso, no segundo semestre houve a inclusão de novos procedimentos no Rol da ANS e a mudança no modelo de provisões.

Neste cenário, foi implantado na Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) o departamento de Gestão Atuarial e Riscos, com o objetivo de dar suporte à Diretoria Executiva nas decisões, focado na gestão dos riscos financeiros e atuariais dos contratos assistidos pela Fesp. O setor é composto por duas células:

- **Atuarial:** Responsável pela análise atuarial de contratos, estudos de impacto na valorização de honorários e análise dos custos assistenciais da Fesp.
- **Estrutura de Contratos:** Responsável pela implantação de contratos e novas regras no Sistema de Gestão, e no faturamento da coparticipação das contratantes da Fesp.



Consolidação com Público Interno

Desenvolvimento busca melhorar desempenho dos funcionários e fortalecer os valores da Cultura Organizacional da Fesp

A crescente competitividade entre as empresas vem despertando a necessidade da busca de aprendizagem contínua e produtiva visando a uma pronta adaptação às mudanças. Assim, o processo de desenvolvimento busca capacitar e melhorar o desempenho dos funcionários ao mesmo tempo em que busca a manutenção da Cultura Organizacional Fesp e de seus valores relacionados ao Cooperativismo.

Dessa maneira e de forma transparente, o desenvolvimento das relações com o público interno se pauta, também, por uma política de governança corporativa que valoriza o profissional por meio de uma gestão baseada na meritocracia.

Em 2010, a Fesp fechou o ano com 371 funcionários e 10 Jovens Aprendizes que fazem parte de um programa de formação e capacitação, permitindo a inserção do mesmo no mercado de trabalho e viabiliza a Lei do Aprendiz (Lei 10097/00).

Paralelamente a esse processo de inserção de jovens, a Fesp deu continuidade a seu processo de capacitação de gestores com a continuação do programa de educação continuada, o Líder Fesp, desenvolvido em conjunto com a Fundação Instituto de Administração (FIA) da USP. De fundamental importância para a Cooperativa, esse trabalho constitui uma atualização técnico-profissional, fornecendo um embasamento para auxiliar a gestão das atividades da empresa de forma a vislumbrar um cenário futuro sempre pensando um passo à frente.

Porém, para suportar o crescimento da empresa, além de treinar seus líderes, foi lançado o programa Sou + Fesp, que

tem como intuito principal a disponibilização de conhecimento e ferramentas para conduzir as mais diversas situações do dia a dia. Com o intuito de manter uma programação de educação continuada, com workshops, palestras, oficinas, jogos e cursos que constituirão um verdadeiro manual de conduta para ser seguido pelos funcionários e que contribuirá para a melhoria nos processos, ambiente de trabalho e, por que não, qualidade de vida. Tudo isso com foco na excelência do atendimento ao cliente, que é a principal razão de existência de qualquer empresa que se preza a ser competitiva.

Assim, além dos programas de capacitação, todo processo de consolidação do relacionamento com o Público Interno foi pautado por uma série de mudanças como a revisão do modelo de avaliação de desempenho, a reestruturação do programa de integração e o desenvolvimento de ações de Comunicação que procuraram alinhar a estratégia e valores da companhia com as expectativas dos funcionários.

O Programa de Endomarketing, gerido por uma comissão interdisciplinar de funcionários, possibilitou disseminar políticas, valores, trazendo aderência dos funcionários às campanhas de responsabilidade socioambiental, zelo pelo ambiente de trabalho, saúde, carreira e comprometimento com as metas da Fesp.

A Fesp tem como premissa que de nada vale toda e qualquer evolução se quem atua diariamente não estiver totalmente envolvido e pensando de forma alinhada com seus pares e, logicamente, com os objetivos da Cooperativa. Por isso, mantêm o compromisso de buscar e implementar ferramentas e conceitos para que seu funcionário tenha tranquilidade em seu cotidiano.

Gestão de Pessoas

ENCONTRO DOS PROFISSIONAIS DE RECURSOS HUMANOS NAS INTRAFEDERATIVAS

O grande objetivo da área de Gestão de Pessoas em 2010 foi Integrar os RHs do Estado para construir uma política única, padronizando a gestão e otimizando os recursos. Com esse objetivo, fomos conhecer as necessidades, realidades e estruturas dos RHs das Singulares, compartilhar experiências, informações e divulgar os programas desenvolvidos pela Fesp.

Nesse ano, foram visitadas as Federações Intrafederativas e respectivas Singulares:

1. Centro Paulista (Rio Claro, Baixada Mogiana, Amparo, Tatuí, Pirassununga, Capivari, Jundiá, Leste Paulista, Bragança Paulista, Piracicaba, Campinas, Americana, Limeira, Federação Centro Paulista).

2. Nordeste Paulista (Norte Paulista, Bragança Paulista, Piracicaba, Campinas, Americana, Limeira, Ribeirão Preto, Sertãozinho, Bebedouro, Orlandia, Ibitinga, Franca, Federação Nordeste Paulista).

3. Oeste Paulista (Federação Oeste Paulista,

São José do Rio Preto, Votuporanga, Araçatuba, Birigui).

4. Sudeste Paulista (Sorocaba, Santos, Registro, São Roque, Salto/Itu, ABC).

5. Vale do Paraíba (Lorena, Caçapava, Cruzeiro, Taubaté, Guaratinguetá, Pindamonhangaba, São José dos Campos, Campos do Jordão, Federação Vale do Paraíba).

6. Centro Oeste Paulista (Assis, Marília, Lins, Ourinhos, Lençóis Paulista, Botucatu, Avaré, Jaú, Federação Centro Oeste Paulista).

Para facilitar a comunicação e troca de informações, foram criados vários grupos de e-mail envolvendo os profissionais da área em suas respectivas Unimeds.

Nesses encontros, foram alcançados resultados importantes, como a participação de 57 Singulares (71%), maior aproximação e relacionamento entre os profissionais de RH das Cooperativas, sistematização das reuniões entre as Singulares, troca de experiências, prestação de serviços e produtos da Fesp e o estabelecimento da Agenda 2011 (Projeto de pesquisa salarial do Estado de São Paulo).

REVISÃO DO MODELO E CUSTOMIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Em 2010, revisamos o nosso modelo da avalia-





O grande objetivo do setor de Gestão de Pessoas em 2010 foi integrar as áreas de Recursos Humanos das Unimeds e Federações Intrafederativas a fim de criar uma política única, padronizando a gestão e otimizando recursos



ção de desempenho por competência, customizamos algumas funcionalidades e disponibilizamos a nova versão. Nesse ano, intensificamos a prestação de serviços para as singulares e implantamos o sistema e metodologia em novas singulares, Unimed Presidente Prudente e Unimed São José do Rio Preto.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PARA AS SINGULARES

Disponibilizamos no portal www.unimeds.com.br o link “Trabalhe Conosco”, essa ferramenta permitiu divulgar as vagas abertas das Singulares do Estado. Para isso, foi dado o suporte no processo de triagem e seleção dos candidatos. Conseguimos auxiliar as Singulares no fechamento de 41 vagas.

PROGRAMA RH CHEGOU

Esse programa consiste em prestar consultoria e dar orientação para os funcionários que ficam alocados fora da sede da Fesp, quanto às possibilidades de carreira dentro da organização.

Toda sexta-feira, um funcionário da área fica

de plantão para atender aos funcionários da unidade da Tamandaré. O objetivo é orientar sobre as vagas abertas, análise do perfil profissional, a movimentação interna para outros departamentos e tirar dúvidas sobre as políticas de gestão de pessoas, no que se refere à remuneração, promoção, jornada de trabalho e treinamentos.

Finalização da implantação do sistema de RH e conclusão da integração Financeira e Contábil com a folha de pagamento

Hoje, trabalhamos de forma integrada com os departamentos Financeiro e Contábil, essa integração aumentou a segurança das transações, melhorou a qualidade do serviço e reduziu significativamente os documentos físicos.

OUTPLACEMENT

Em 2010, em virtude do corte de funcionários em nosso quadro, disponibilizamos o serviço de outplacement para os funcionários desligados. Esse trabalho resultou na recolocação de 20 ex-funcionários.

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Internamente realizamos o recrutamento e se-

leção de 80 vagas internas para os processos de substituição de funcionários, sendo que dessas, 15 foram vagas novas.

REESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO

Mudamos a cara e o conteúdo do nosso programa de integração, que foi batizado de “Viagem ao Mundo Fesp”. Para embarcar nesta viagem, todo novo funcionário recebe seu Passaporte Fesp, que é o Manual de Orientação do Funcionário. Ele contém as informações sobre as normas e as políticas de Gestão de Pessoas da Fesp.

O objetivo da Fesp é receber da melhor maneira possível os novos funcionários. Para isso, foi criada também a campanha para a escolha do padrinho Fesp, pois nada melhor do que ser apadrinhado por um funcionário que já conhece a cooperativa.

CRIAMOS O PRODUTO FESP PLANO DE SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

Revisamos o produto da assistência médica oferecido aos funcionários, que a partir de ja-

neiro de 2011 será produto Fesp. Essa mudança trouxe como benefício à ampliação da cobertura de local para estadual e possibilitará a Fesp gerenciar a massa, adotar medidas preventivas quanto à saúde dos funcionários e a sustentabilidade econômico-financeira da mesma.

REALIZAÇÃO DO 3º ENCONTRO DE RH

O encontro reuniu vários profissionais de RH do estado de SP e contou com um seminário presencial de 4 horas que abordou os temas, os novos modelos de carreira, o conceito de redes e opt-out na gestão da carreira. Além disso, discutiu a agenda com as singulares para 2011 e apresentou o novo produto para as singulares, a Pesquisa Salarial no estado.

Conjuntamente com o 3º encontro, foi realizada a 5ª sessão de trabalho da Unimed do Brasil. O evento trouxe para as Unimeds o modelo de gestão que está sendo construído em nível nacional e será desdobrado no nível estadual.

Gestão Executiva

No ano de 2010, a Gestão Executiva da Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp) e suas áreas: Gestão Estratégica, Gestão da Qualidade e Secretaria Executiva, desenvolveram diversas atividades de relevância no que diz respeito a planejamento de eventos e reuniões, organização e elaboração de documentos, tornando possível a realização das atividades por meio de equipes, com processos delineados e devidamente seguidos. A Gestão Estratégica elaborou pesquisas, organizadas pela Gerência Executiva, com o apoio de diferentes áreas da Fesp. O objetivo foi obter informações estratégicas para auxiliar a tomada de decisões da Diretoria Executiva. A “Pesquisa de Benefícios aos Cooperados”, a “Pesquisa de Número de Cooperados” e o “Mapeamento das UnimedS do Estado de São Paulo” são alguns exemplos.

Quando a pauta é organização, destacamos a realização do VII Painel Jurídico – Jusmed Grandes Temas, um evento que trata de assuntos relevantes para o Sistema Cooperativista como, por exemplo, a Judicialização da Medicina. Nesse contexto, a Gestão Estratégica desenvolveu uma pesquisa sobre o assunto para embasar as discussões no encontro, ocorrido em maio, na cidade de Campos do Jordão, e que contou com a participação de aproximadamente 200 convidados, entre juízes, desembargadores e dirigentes do

Sistema Unimed.

Essas pesquisas estão alicerçadas em um forte sistema de processos com o estabelecimento de cronogramas, seguidos rigorosamente, assim como a definição dos processos de trabalho das áreas, os quais foram elaborados e oficializados, padronizando atividades, diminuindo retrabalhos e evitando equívocos. Com diversos fluxos e procedimentos de atividades formalizados e documentados por formulários e normativas administrativas, a Fesp possui uma base fortemente estruturada, seguindo o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), inserindo-a definitivamente na cultura do mapeamento de processos.

O setor da Gestão Executiva organizou, com o apoio da Gestão Estratégica e Secretaria Executiva, o evento Caminhos II – Oficina de Pensamento, que teve como resultado o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2010-2014 (que dá continuidade ao PDI 2006-2010) onde as diretrizes e objetivos estratégicos da Fesp para os próximos quatro anos estão determinados. E, como uma das ações resultantes do PDI II, foi realizado o I Fórum das Federações Intrafederativas, no mês de novembro, em Limeira, um marco para as discussões relativas ao novo papel das Federações regionais no Estado de São Paulo.

A Gerência Executiva liderou, em parceria com a Gestão Estratégica, o projeto de desenvolvimento do Sistema de Gestão Corporativa (SGC), uma ferramen-

❧

Com o apoio da Gestão Estratégica e Secretaria Executiva, o setor organizou o evento Caminhos II – Oficina de Pensamento, que teve como resultado o Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014


❧

ta que possibilitará a busca de informações de todas as UnimedS do Estado de São Paulo, de forma dinâmica, segura e simples. Os próximos passos serão a implantação e divulgação do SGC para o Sistema Unimed. A parceria entre as áreas é um dos pontos fortes, com a divulgação interna dos resultados dos Indicadores Estratégicos Globais, que compõem o Programa de Remuneração Variável da Fesp. Com o plano de ações e tarefas estruturado em sequência cronológica, os funcionários puderam acompanhar os resultados dos Indicadores Estratégicos Globais, que são divulgados por meio eletrônico e físico, com os quadros de Gestão à Vista, boletins informativos via e-mail e apresentações elaboradas em Power Point, instrumentos que serviram para transmitir informação com transparência.

A Secretaria Executiva exerceu seu papel de su-

porte às atividades da Presidência, diretorias e suas áreas afins, bem como à Gestão Estratégica, no papel de facilitadora de atividades e fornecedora de recursos para a realização das diversas funções a ela atribuídas, focando na excelências de suas atividades. Destaque para o processo de atas das reuniões regulares na Fesp e a organização desse material relativo aos últimos dez anos, reordenando e reencadernando, bem como a implementação do sistema de digitalização das mesmas. Esse processo trouxe agilidade em pesquisas e proporciona a modernização e segurança do sistema como um todo. Também nesse sentido, evidenciou-se a profissionalização do processo de descarte de mídias, acompanhado por Auditoria Externa, em cumprimento ao estabelecido pelo Conselho de Administração da Fesp.

Consolidação com a Sociedade

—  —
Prestação de serviços de alta qualidade,
acessíveis à população, são características da Fesp

Com o enorme déficit da Saúde Pública no Brasil, o Sistema Unimed acaba por fazer um importante papel para a sociedade com a prestação de serviços de qualidade, acessíveis para a população que busca um atendimento digno e respeitável.

A Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) está em total consonância aos princípios do Cooperativismo Médico de Trabalho e faz desta bandeira o intento inicial para qualquer ação, levando à risca o sétimo princípio cooperativista que é o “Interesse pela Comunidade”, para levar bem-estar à população em seu entorno.

Um exemplo claro de oferecimento de benefícios à sociedade é o trabalho realizado pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) da Fesp, que dentre muitas outras ações, em 2010, fortaleceu os cuidados com os pacientes crônicos, com a consolidação do Programa Vida e Saúde, que agora conta, inclusive, com software que dá apoio ao gerenciamento dos beneficiários.

O NAS vai além e ainda proporciona uma atenção especial para aqueles que têm muita experiência de vida. Os idosos são atendidos pelo Programa Viva Melhor a Melhor Idade, que, no ano que passou, atingiu seu ápice com a celebração do “Ano do Idoso”, atendendo com atividades físicas, avaliações, coral, dança, dentre outras atividades ao pessoal da Terceira Idade.

É imperativo citar os programas de responsabilidade socioambiental desenvolvidos pela Fesp. O Programa Felix, por exemplo, continua apresentando ótimos resultados de expansão, padronização e qualificação dos seus serviços. Em 2010, mais de 30 Unimeds participaram desta ação que oferece inclusão digital a jovens em situação de risco social em todo o Estado de São Paulo.

O Meio Ambiente também é um dos focos na Fesp e os programas estão cada vez mais encorpados e funcionais. Nos últimos doze meses, mais de 15 mil lâmpadas foram recicladas pelo Programa Recicla Lâmpada e o Posto de Coleta Seletiva continua disponível para que os moradores vizinhos da Federação possam dar destino correto aos seus descartes.

Desde 2004, os clientes podem fazer suas manifestações na Ouvidoria Fesp, com a liberdade necessária para que os profissionais envolvidos possam buscar a melhor resolução. Atualmente, a Ouvidoria está integrada ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Fesp por meio do sistema Customer Relationship Management (CRM), provendo um serviço moderno e com mais qualidade.

Aliás, o SAC Unimeds permanece crescendo. O serviço, que tem capacidade de atender um milhão de usuários e já atua em algumas cidades do Estado, propõe um atendimento ágil e eficiente.

ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED DO ESTADO
DE SÃO PAULO (AMUSP)
NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE
OUVIDORIA UNIMED
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp)

ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO (AMUSP)

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

OUIDORIA UNIMED

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)



A Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp) é uma entidade sem fins econômicos, apoiada pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) e que, desde junho de 1997, promove diversos programas de Responsabilidade Socioambiental por meio do trabalho voluntário, atuando como agente de transformação social e congregando outras 35 Associações Mulher Unimed (AMUs) no Estado de São Paulo. Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se:

PROGRAMA VIDA ILUMINADA

A 27ª edição do Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (Suesp), em julho, marcou a comemoração dos dez anos do Programa Vida Iluminada, que tem como prioridade a inclusão de pessoas com deficiência visual nos diferentes segmentos da sociedade, tanto no aspecto educacional como profissional. Ao mesmo tempo, são realizadas atividades diversificadas

que contribuem para desenvolver potenciais, autoestima, autonomia dos assistidos e, ainda, atuar na prevenção da deficiência visual.

A Amusp, promoveu de 20 a 22 de agosto, o VII Encontro Estadual de Voluntários e I Encontro Vida Iluminada. Na oportunidade, foram reuni-

—  —
A Amusp, por meio de seus trabalhos e programas, atua como agente de transformação social em todo o Estado de São Paulo
—  —

dos voluntários e pessoas com deficiência visual beneficiadas pelas AMUs de todo o Estado, totalizando um grupo de mais de 300 em um hotel fazenda, em São Pedro. Os três dias tiveram intensa programação de atividades lúdicas e de integração.

MOBILIZAÇÃO DE PREVENÇÃO DA DEFICIÊNCIA VISUAL

A Amusp estimulou ações para evitar casos de baixa visão e cegueira na infância e fase adulta. As diversas Associações realizaram simultaneamente atividades com o mesmo foco, em todo o Estado de São Paulo, envolvendo pessoas beneficiadas

pelas AMUs, voluntários e funcionários das Unimeds que apoiam o trabalho. Promoveu mutirões que incentivam a realização do teste de acuidade visual na fase pré-escolar (exame eficaz na detecção de erros de refração e possíveis doenças oculares) que ajudam a promover a saúde dos olhos e, também, contribuem para evitar o agravamento de doenças e infecções em pessoas que têm problemas na visão. Também enfatizou a conscientização popular sobre o teste do olhinho, que identifica precocemente doenças oculares e representa uma das bandeiras da Amusp.

VALORIZAÇÃO DO VOLUNTARIADO

Durante o ano de 2010, a Amusp realizou diversas palestras e cursos de gestão e motivacionais para as dirigentes das AMUs, com o objetivo de fortalecer as atuações dos voluntários, tanto na parte social quanto na profissional.

A Amusp é formada basicamente por mulheres e, nesse sentido, desenvolveu no início do ano o tema “A mulher no contexto atual: potencializando os papéis para a busca da realização pessoal”, para valorizar as voluntárias. Já as palestras motivacionais discutiram o papel do líder nas ações sociais e os benefícios do trabalho voluntário. A

Amusp promoveu, também, o curso “A Importância da Família no Processo de desenvolvimento da Pessoa com Deficiência”, no qual foram discutidas políticas públicas, direitos previstos na legislação e inclusão social.

Durante o ano, o tema “Liderança – Identificação do Perfil do Líder Atual” teve destaque, motivando diversos encontros com a pedagoga especialista em Desenvolvimento do Comportamento Humano nas Organizações, Isabel Kilson. A Amusp considera que desenvolver lideranças é fundamental, seja na vida profissional e pessoal, como também no Terceiro Setor, o voluntariado.

DESAFIO

A Amusp, que elegeu sua nova Diretoria Executiva, com mandato 2010-2012, continua a realizar o trabalho voluntário depois de 13 anos com duas certezas: a aplicação do teste do olhinho e dos testes de acuidade visual é fundamental para a manutenção da saúde ocular da população. A inclusão, alicerce de muitas ações desenvolvidas ao longo do ano, é mais do que um conceito. É, acima de tudo, um instrumento que amplia as oportunidades e a qualidade de vida dos deficientes visuais.

Núcleo de Atenção à Saúde

O Núcleo de Atenção à Saúde da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), parte integrante da Diretoria de Desenvolvimento e Mercado, tem como missão proporcionar bem-estar e melhoria na qualidade de vida dos beneficiários, dando apoio às empresas clientes. No alinhamento conceitual realizado em 2010, destacamos o encerramento das atividades da Farmácia, em maio, e a migração para o setor de Responsabilidade Socioambiental do programa “Viva Melhor a Melhor Idade”, por ter sido um programa de sucesso e de adesão maciça da comunidade.

PROGRAMA SAÚDE NAS EMPRESAS

Mapeamentos de riscos e doenças/Palestras e intervenções: Com o objetivo de atingir a excelência nas suas intervenções e facilitar o processo de mapeamen-

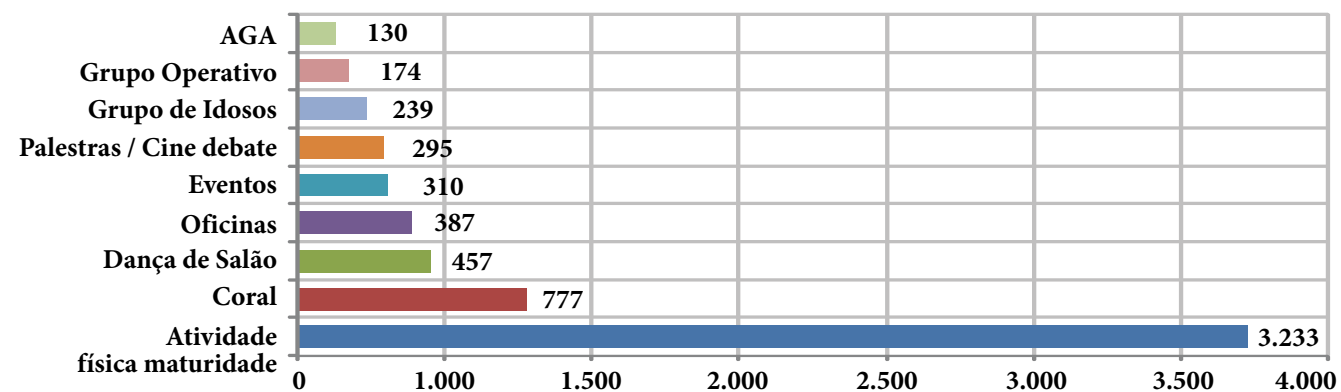
to, o NAS, em conjunto com a Tecnologia da Informação (TI), iniciou o desenvolvimento do software para o mapeamento on-line. Também são realizadas ações educativas com sessões de videodebate, palestras, artigos em meios de comunicação, grupos operativos e captação de participantes para o “Vida e Saúde”.

PROGRAMA VIVA MELHOR A MELHOR IDADE

Em atividade desde 2008, o Programa teve seu auge em 2010 com o “Ano do Idoso – NAS”, com grande participação da comunidade, que atingiu 55% do total, configurando-se como programa de Responsabilidade Socioambiental. Atividades desenvolvidas:

Grupos de idosos: Palestras/Cine debate, Oficinas, Avaliação Geriátrica Ampla (AGA), Grupo operativo, Coral Dança de salão, Atividade Física na Maturidade e Eventos.

6.002 PARTICIPAÇÕES NO PROGRAMA VIVA MELHOR A MELHOR IDADE



PROGRAMA VIDA E SAÚDE

O Gerenciamento de Pacientes Crônicos foi renomeado como Programa Vida e Saúde, ganhou logotipo próprio e um projeto de implementação do software para inserção dos protocolos clínicos. Durante 2010 cresceu de 1.400 beneficiários para 2.078 (67%), e atualmente está com 1.653 beneficiários ativos, tendo um total 425 (16%) de altas.

ATIVIDADES NAS UNIMEDS SINGULARES

O Programa Vida e Saúde foi implantado nas Unimed Ribeirão Preto, ABC, São José do Rio Preto e

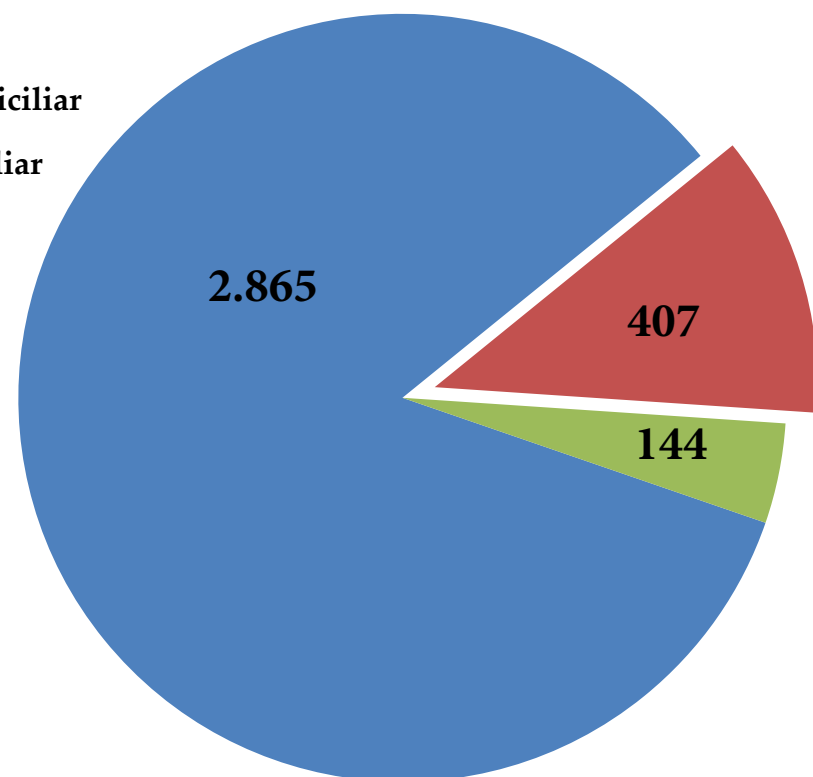
Franca. E foi apresentado nas Unimed Catanduva, Ibitinga, Jundiá, São Carlos, São José dos Campos, Lorena, Cruzeiro, Guaratinguetá, Pindamonhangaba, São Roque, Santos, Ribeirão Preto, Presidente Prudente e Taubaté.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR

Preocupada com a qualidade de vida dos seus clientes, independente da cobertura contratual, a Fesp segue fazendo uma análise da relação custo x benefício, e disponibilizou atendimentos domiciliares conforme o gráfico.

HOME CARE 2010

- Atendimento Domiciliar
- Internação Domiciliar
- Altas



O Núcleo de Atenção à Saúde trabalha para proporcionar o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos clientes da Fesp, por meio de apoio às empresas contratantes. Atividades valorizam a Medicina Preventiva

PROGRAMA MAMÃE SAUDÁVEL

Aborda aspectos fisiológicos, psicológicos e sociais auxiliando a gestante. Prestamos assessoria a Unimed Itapeva na implantação do mesmo.

DESENVOLVIMENTO DE MATERIAIS EDUCATIVOS

Foram criados diversos materiais: Guia de Nutrição Enteral; Manual de Alimentação Saudável; Manual do Cuidador de Idosos (segunda edição, revista e ampliada); Cartilha de Medicação (segunda edição, revista e ampliada); Fôlderes educativos: Câncer de Próstata, Coração Saudável, Osteoporose e Vacinação/Imunizações; Finalização dos vídeos Mamãe Saudável, Cuidados com o Bebê, Planejamento Familiar e Climatério e Menopausa; Artigos para o blog Saúde em Dia, no Portal Unimed (www.unimed.com.br); Publicação do Site do NAS no Portal.

AMBULATÓRIOS NAS EMPRESAS

No âmbito da Medicina Ocupacional, foi instalado um ambulatório no Instituto de Pesos e Medidas, com uma técnica de enfermagem e uma médica do trabalho. Dando continuidade ao trabalho assistencial, nas Casas Bahia o ambulatório agrega atendimento médico nas especialidades: cardiologia, clínica geral, psiquiatria e ortopedia. Atendeu 2.099 consultas de abril a dezembro.

DEMAIS ATIVIDADES

Apresentação de trabalhos científicos pela equipe multiprofissional no XVII Congresso Brasileiro de Geriatria e Gerontologia, apresentação durante o Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp), apresentação do Programa Vida e Saúde na Jornada de Desenvolvimento da Fesp. A pesquisa de Satisfação do Cliente NAS atingiu a média de 95,16%.

Ouvidoria



A Ouvidoria da Fesp conta com o apoio institucional para garantir total independência e imparcialidade na busca da resolução definitiva das manifestações dos clientes, fortalecendo um relacionamento transparente



A Ouvidoria Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp) foi criada em 2004 com o propósito de ampliar os canais de comunicação junto aos clientes e à sociedade, sendo mais um instrumento efetivo de gestão e transformação institucional, corrigindo e aperfeiçoando, a partir das demandas de seus usuários, os serviços prestados pela Cooperativa.

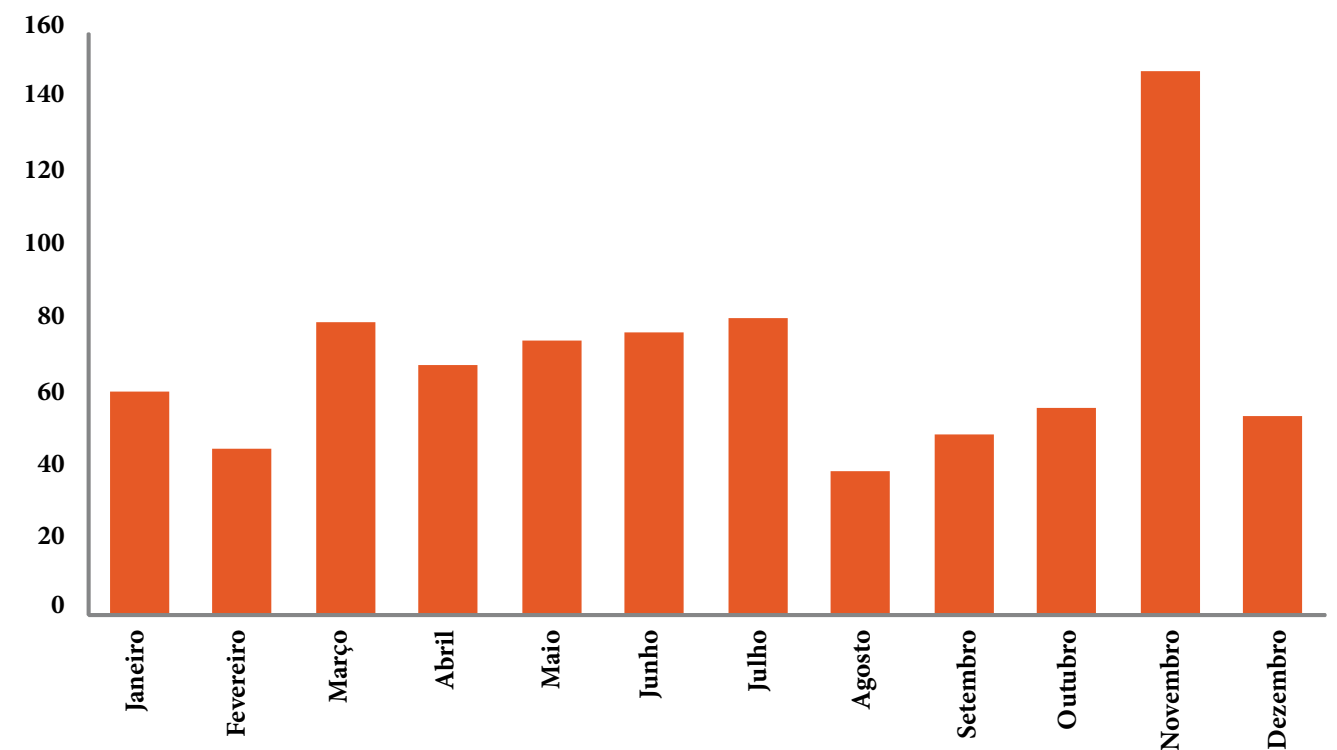
Trata-se de um canal de comunicação adicional disponível ao cliente via Internet, e não substitui ou invalida a atuação dos diversos setores no atendimento das demandas de usuários.

A Ouvidoria conta com o apoio institucional para garantir total independência e imparcialidade na

busca da resolução definitiva das manifestações dos clientes, reforçando um relacionamento transparente e aderente ao Código de Defesa do Consumidor e às resoluções estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Para estimular o aperfeiçoamento constante de suas operações, a Ouvidoria iniciou a migração dos sistemas para a utilização da solução de Customer Relationship Management (CRM), a fim de gerenciar solicitações, contatos, e monitorar os chamados de forma integrada com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e demais departamentos responsáveis. Essa unificação permite um atendimento mais completo e da melhor qualidade aos beneficiários do Sistema Unimed.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS



Responsabilidade Socioambiental (RSA) junto às Unimed

ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO (AMUSP)
NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE
OUVIDORIA UNIMED

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

O setor disponibiliza às Unimed os programas federativos e tem o compromisso de estimular e orientar as Unimed na implantação deles. Também presta assessoria para ações diversas da área socioambiental:

- **Programa Adoção Compartilhada (estímulo à adoção):** A Fesp possui 20 beneficiários e 11 adesões ao programa (Unimed e empresas cliente);
- **Programa Felix (inclusão digital):** 31 Unimed participam do programa. Em 2010 foram promovidas ações para formação dos coordenadores e monitores, sendo 20 pessoas capacitadas em um curso virtual de 38 horas;
- **Programa Recicla Lâmpada (destinação de lâmpadas de mercúrio):** Ao todo, 24 Unimed estão no programa, sendo que sete iniciaram em 2010. O resultado foi a descontaminação de 15 mil lâmpadas;
- **Relatório de Ações Sociais (publicação para divulgação das ações das Unimed):** 72 Unimed apresentaram suas 269 iniciativas (ação, projeto ou programa) socioambientais de relevância;



- **Selo de RSA:** A Fesp participou do Selo 2010 e se classificou no estágio 3;
- **Devolutiva do Selo de RSA:** Em 2010, o Selo foi entregue aos dirigentes das Unimed em ato solene no Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp). A equipe da Fesp, junto com a Unimed Brasil, visitou todas as regiões para realizar a devolutiva do resultado do Selo de RSA;
- **Núcleo de RSA:** Espaço dos funcionários para

O setor atua no estímulo e orientação de Unimed Singulares e Federações Intrafederativas para a implantação de programas de Responsabilidade Socioambiental, sempre de maneira abrangente

- debater e construir conhecimentos acerca de RSA. Foram realizadas cinco reuniões;
- **Fesp Sustentável:** O programa estruturado em três vertentes (coleta seletiva, redução de custo e consumo consciente) deu andamento a todas as atividades. Destaque em 2010 foi a realização da Campanha “Na Boa”, que permitiu melhor penetração de assuntos referente ao uso e consumo consciente entre os funcionários;
- **Semana do Meio Ambiente:** Em comemoração ao Dia do Meio Ambiente, realizamos uma programação de atividades: com o Concurso de Fotografia “Natureza em Foco”, colocamos 186 fotos em exposição. O Raciocine, a Oficina de

- Reaproveitamento de Alimentos e a Mostra Fesp, que é a exposição de produtos “Eco”;
- **Ações pontuais:** Participação no Suesp e Convenção Nacional em estande conjunto com a Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (Amusp) para divulgação de ações socioambientais, participação e apoio no evento “Nós Podemos São Paulo”, que faz defesa dos Objetivos do Milênio, e mensalmente são realizadas campanhas para arrecadação de recursos às instituições que a Fesp apoia;

Serviço de Atendimento ao Cliente

ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO (AMUSP)
NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE
OUVIDORIA UNIMED
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

SAC dispõe de recursos e tecnologia que permitem o atendimento de 1 milhão de vidas



O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) é responsável por receber e analisar solicitações de autorização para tratamentos e assistência médica, oferecer orientações e esclarecimentos aos clientes, empresas, prestadores e Unimeds Singulares.

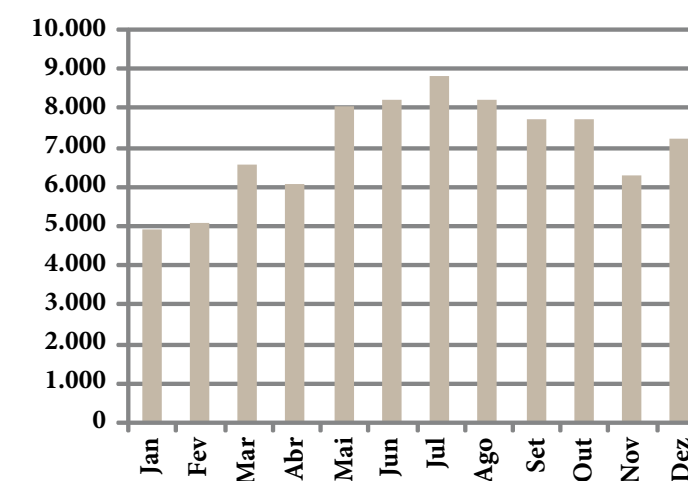
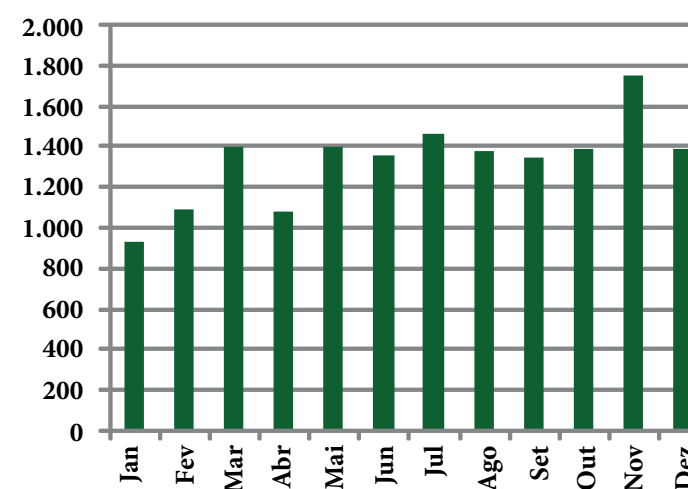
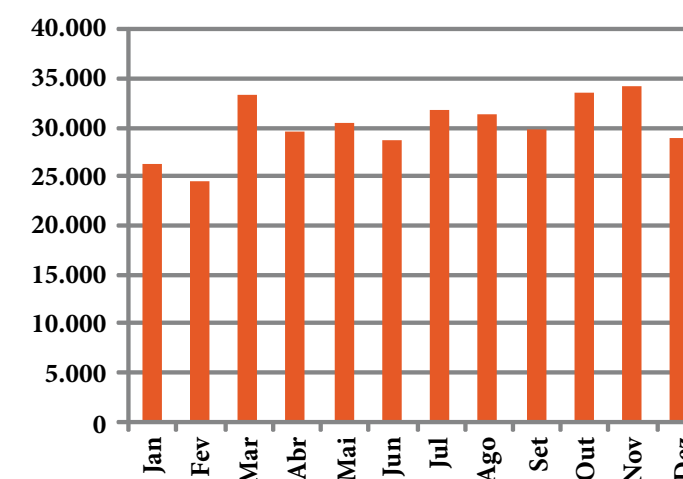
Com muito empenho na busca de contínuas melhorias, o Serviço de Atendimento ao Cliente vem sendo reestruturado, com novos recursos humanos e equipamentos tecnológicos, mensurando os motivos das ligações dos clientes.

Contamos com um espaço amplo para atender até 1 milhão de vidas e disponibilizamos às Unimeds o compartilhamento da estrutura para atender ao Decreto do SAC 6523/08, e sua aplicação possibilita uma visão única do cliente quanto às suas manifestações, sejam elas reclamações, dúvidas, solicitações, sugestões ou elogios.

Seguem os números do SAC do ano de 2010:

LIGAÇÕES RECEBIDAS:

- Beneficiários
- Empresas
- Singulares



Ambiente Econômico

O ano de 2010 apresentou indicadores de crescimento das vendas no comércio, impulsionadas pela confiança dos consumidores, o desempenho do mercado de trabalho e ampliação de crédito

O cenário externo de 2010 foi marcado pela recuperação da Economia Global. Um papel importante nesse movimento foi exercido pelas economias emergentes, cuja expansão, em grande parte, foi determinada pelo incremento ocorrido na demanda doméstica e, em casos específicos, no setor exportador.

No Brasil, o mercado de crédito segue contribuindo para a expansão do investimento e do consumo, com destaque para o crédito direcionado às operações voltadas para núcleos familiares, ressaltando os empréstimos consignados e destinados para aquisição de veículos. Destaca-se a liberação de crédito específica para projetos de infraestrutura e aquisição de máquinas e equipamentos, principalmente voltado a pequenas e médias empresas.

A evolução do Produto Interno Bruto (PIB) e os resultados recentes da atividade industrial do Brasil apresentam uma tendência de crescimento a longo prazo. No que se refere à demanda, observa-se a continuidade no ritmo de crescimento das vendas do comércio, impulsionadas pela confiança dos consumidores, pelo desempenho do mercado de trabalho e pela ampliação do crédito.

Em relação ao comportamento da inflação e à aceleração registrada no trimestre que se encerrou em novembro de 2010, pode-se observar que houve influência de fatores sazonais internos, relacionados à oferta de alimentos, e aspectos do cenário externo de valorização das principais commodities. A partir daí, as perspectivas para 2011 são de desaceleração desse processo, em linha com a projeção de moderação nas taxas de crescimento do PIB.

DESEMPENHO FINANCEIRO
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS
ORGANOGRAMA
DADOS CADASTRAIS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
EXPEDIENTE

Desempenho Financeiro

DESEMPENHO FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

ORGANOGRAMA

DADOS CADASTRAIS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

EXPEDIENTE

FUSESP

Em 2010, o Fundo de Sustentação das Unimed do Estado de São Paulo (Fusesp) recebeu um aporte de R\$ 3,265 milhões, decorrentes de parte das sobras de 2009, totalizando no ano o montante de R\$ 10,208 milhões.

RESERVAS FINANCEIRAS

As reservas financeiras apresentaram uma importante recuperação ante o ano anterior, apresentando um crescimento de 11,4% ou R\$ 4,2 milhões, fechando o ano de 2010 com reservas totais de R\$ 42,2 milhões.

ADIANTAMENTO DE PRODUÇÃO

Devido à vinculação de Reservas Técnicas junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), não houve recursos disponíveis para o Adiantamento de Produção. Desta forma, ao longo do ano ocorreram somente as amortizações mensais, reduzindo o saldo do Adiantamento de Produção de R\$ 16,8 milhões em 2009 para R\$ 6,8 milhões em 2010.

RESULTADOS DO FLUXO DE CAIXA

Pela análise de fluxo de caixa, o ano de 2010 encerrou com superávit de R\$ 0,8 milhão ante R\$ 1 milhão de 2009.

RENTABILIDADE DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS

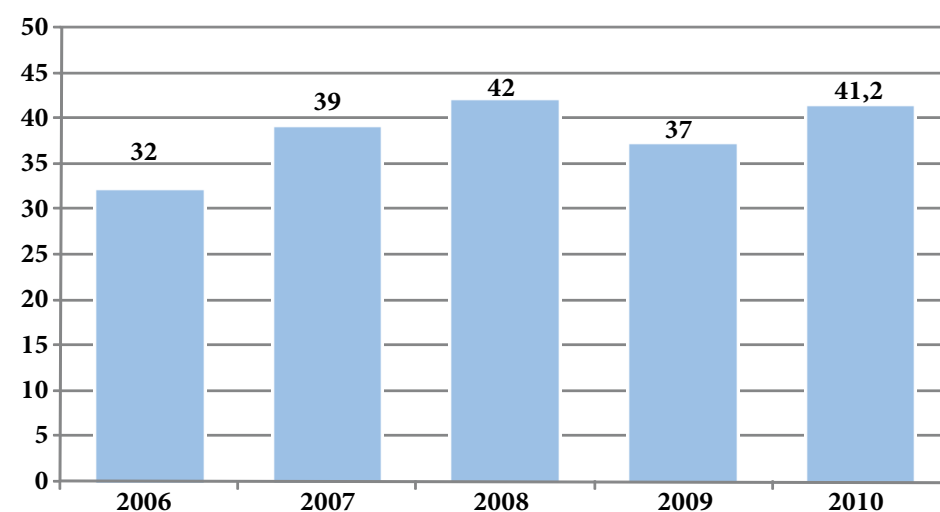
Devido a vinculação das Reservas Técnicas junto à ANS, a Diretoria Financeira manteve a estratégia de 2009 de manter seus investimentos para esta modalidade em papéis privados de longo prazo (70% em Certificado de Depósito Bancário – CDB) vinculados na Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos Privados (Cetip) e fundos de investimentos (30% Fundo Dedicado ANS), enquanto que os recursos para livre movimentação foram alocados em CDBs e Operações Compromissadas com liquidez di-

ária, que apresentaram uma boa performance. Na média, as aplicações da Fesp encerraram o ano em 101% sobre o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

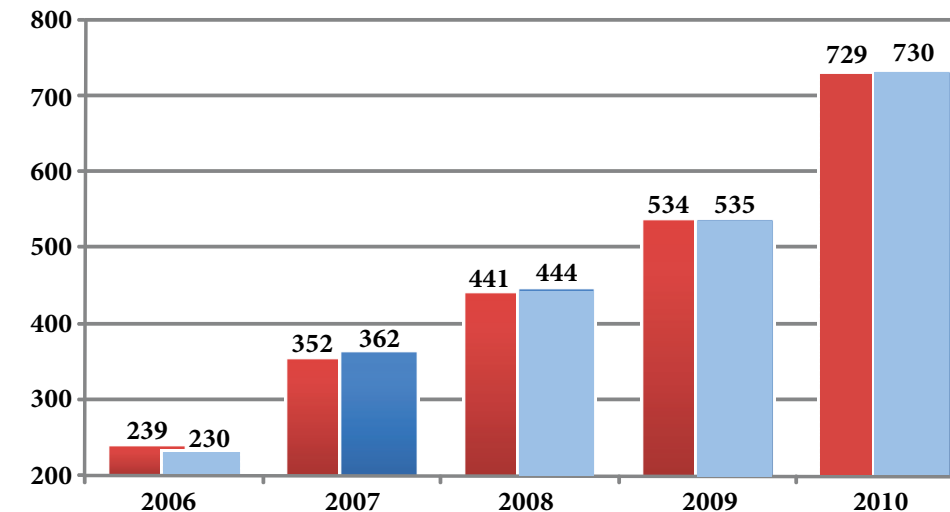
PAGAMENTOS E RECEBIMENTOS – FLUXO DE CAIXA

Os pagamentos apurados pelo fluxo de caixa em 2010 atingiram o montante de R\$ 729 milhões ante R\$ 534 milhões de 2009, enquanto que os recebimentos foram na ordem de R\$ 730 milhões ante R\$ 535 milhões do ano anterior, representado um acréscimo de 36,5% e 36,3%, respectivamente.

RESERVAS FINANCEIRAS (em milhões de reais)



PAGAMENTOS E RECEBIMENTOS (em milhões de reais)



UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS
BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009
(EM REAIS)

ATIVO	Saldos Iniciais Ajustados		
	31.12.2010	01.01.2010	31.12.2009
ATIVO CIRCULANTE	93.701.469	111.711.284	111.711.284
Disponível	4.313.712	3.122.057	3.122.057
Realizável	89.387.757	108.589.227	108.589.227
Aplicações	40.807.641	36.538.134	36.538.134
Créditos de Operações c/Planos Assist. à Saúde	29.267.473	41.962.440	41.962.440
Contraprestação Pecuniária a Receber	23.607.468	36.556.779	36.556.779
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	3.907.126	5.405.661	5.405.661
Outros Créditos de Operações c/ Planos de Assist.à Saúde	1.752.879	-	-
Créditos de Oper.Assist.à Saúde Não Relac.c/Pl. Saúde da OPS	3.075.292	6.394.003	6.394.003
Títulos e Créditos a Receber	15.522.854	22.571.100	22.571.100
Outros Valores e Bens	714.497	1.123.550	1.123.550
ATIVO NÃO CIRCULANTE	53.078.251	56.139.430	54.832.906
Realizável a Longo Prazo	21.043.714	27.226.729	27.226.729
Títulos e Créditos a Receber	2.581.399	5.119.908	5.119.908
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	3.824.380	3.317.737	3.317.737
Conta Corrente com Cooperadas	14.637.935	18.789.084	18.789.084
Investimentos	1.594.791	1.247.331	1.247.331
Participações Societárias – Investimentos no País	1.594.791	1.247.331	1.247.331
Imobilizado	26.301.525	23.687.285	22.380.761
Imóveis de Uso Próprio – Não Hospitalares	16.262.987	16.594.242	14.899.451
Bens Móveis – Não Hospitalares	9.319.310	6.705.028	7.093.295
Outras Imobilizações – Não Hospitalares	719.228	388.015	388.015
Intangível	4.138.221	3.978.085	3.978.085
TOTAL DO ATIVO	146.779.720	167.850.714	166.544.190

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 2010 E 2009
(EM REAIS)

PASSIVO	Saldos Iniciais Ajustados		
	31.12.2010	01.01.2010	31.12.2009
PASSIVO CIRCULANTE	65.440.063	75.534.711	75.534.711
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	25.494.804	25.351.035	25.351.035
Provisão de Risco	-	14.959.603	14.959.603
Provisão de Benefícios Concedidos	351.755	346.931	346.931
Provisão de Eventos a Liquidar	188.611	49.666	49.666
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados	24.954.438	9.994.835	9.994.835
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	21.906.360	34.544.850	34.544.850
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	21.906.360	34.544.850	34.544.850
Tributos e Contribuições a Recolher	2.530.434	1.247.018	1.247.018
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	7.355.580	8.256.691	8.256.691
Provisões	957.836	797.618	797.618
Débitos Diversos	7.195.049	5.337.499	5.337.499
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	32.205.742	47.328.333	47.014.767
Exigível a Longo Prazo	32.205.742	47.328.333	47.014.767
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	1.164.561	296.637	296.637
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento	2.324.143	-	-
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	2.237.248	6.756.263	6.756.263
Provisões	26.479.790	40.275.433	39.961.867
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	49.133.915	44.987.670	43.994.712
Capital Social	16.472.677	13.420.241	13.420.241
Reservas de Sobras	25.417.353	23.477.714	23.477.714
Ajustes de Avaliação Patrimonial	972.050	992.958	-
Sobras à Disposição da A.G.O.	6.271.835	7.096.757	7.096.757
TOTAL DO PASSIVO	146.779.720	167.850.714	166.544.190

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

**UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS
DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009
(EM REAIS)**

	31.12.2010	31.12.2009
Contraprestações Efetivas de Operações com Planos de Assist. à Saúde	525.525.460	404.876.105
Contraprestações Líquidas	513.948.478	412.462.651
Variação das Provisões Técnicas	14.925.909	(4.103.969)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	(3.348.927)	(3.482.577)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(456.501.556)	(353.034.807)
Eventos Indenizáveis	(452.608.840)	(355.294.536)
Recuperação de Eventos Conhecidos ou Avisados	11.066.887	3.239.910
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(14.959.603)	(980.181)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	69.023.904	51.841.298
Outros Ingressos de Oper. Assist. Saúde Não Relac. c/ Pl. Saúde	72.243.677	57.497.775
Outros Dispendios Oper. .Assist. Saúde Não Relac.c/ Planos de Saúde	(58.071.141)	(39.769.817)
RESULTADO BRUTO	83.196.440	69.569.256
Dispendios de Comercialização	(24.431.054)	(16.010.865)
Dispendios Administrativos	(53.415.924)	(41.968.478)
Outros Ingressos Operacionais	2.597.297	5.360.434
Outros Dispendios Operacionais	(2.994.876)	(10.462.881)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(2.579.173)	(4.236.719)
Provisão para Contingências - Operacional	5.495.206	-
Outras Provisões	(5.910.909)	(6.226.162)
Resultado Financeiro Líquido	3.462.105	3.223.216
Ingressos Financeiros	7.465.319	6.378.012
Dispendios Financeiros	(4.003.214)	(3.154.796)
RESULTADO OPERACIONAL	8.413.988	9.710.682
Resultado Patrimonial	573.807	780.547
Ingressos Patrimoniais	645.809	780.547
Dispendios Patrimoniais	(72.002)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	8.987.795	10.491.229
Imposto de Renda	(893.598)	(1.000.810)
Contribuição Social	(330.335)	(366.772)
Participações no Resultado	(409.830)	(774.521)
RESULTADO LÍQUIDO	7.354.032	8.349.126

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 2010 E 2009 (EM REAIS)**

	Capital Social	Fundo de Reserva	FATES	FANAE	FUSESP	Ajustes Aval. Patrimonial	Sobras (Perdas)	Total
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	-	3.384.835	-	-	1.375.257	-	(4.760.092)	-
Incorporação de Juros de Capital	759.636	-	-	-	-	-	-	759.636
Movimentação do Exercício:								
Movimentação F.A.N.A.E.	-	-	-	1.301.252	-	-	-	1.301.252
Baixas por Utilização	-	-	(750.423)	(535.144)	-	-	-	(1.285.567)
Resultado do Exercício:								
Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	-	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
Ajustes Avaliação Patrimonial	-	-	-	-	-	1.306.524	-	-
Impostos Diferidos s/ Ajustes Avaliação Patrimonial	-	-	-	-	-	(313.566)	-	-
Destinações conforme A.G.O. de 05.02.10								
Incorporação de Sobras ao Capital	2.266.080	-	-	1.000.000	3.830.677	-	(7.096.757)	-
Incorporação de Juros de Capital	797.618	-	-	-	-	-	-	797.618
Movimentação do Exercício:								
Baixa de Capital	(11.262)	-	-	-	-	-	-	(11.262)
Baixa por Realização	-	-	-	-	-	(20.908)	20.908	-
Movimentação F.A.N.A.E.	-	-	-	1.568.069	-	-	-	1.568.069
Baixas por Utilização	-	-	(919.915)	(4.642.297)	-	-	-	(5.562.212)
Resultado do Exercício								
Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	-	7.354.032	7.354.032
Destinações Legais:								
Fundo de Reserva	-	735.403	-	-	-	-	(735.403)	-
F.A.T.E.S.	-	-	367.702	-	-	-	(367.702)	-
Saldos em 31 de Dezembro de 2010	16.472.677	13.796.893	934.039	880.302	9.806.119	972.050	6.271.835	49.133.915

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

**UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009
(EM REAIS)**

	2010	2009
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimentos de Planos de Saúde	653.488.170	494.436.043
Outros Recebimentos Operacionais	123.391.397	73.623.924
(-) Pagamentos a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde	(558.785.092)	(349.754.135)
(-) Pagamentos de Comissões	(21.357.133)	(15.563.703)
(-) Pagamentos de Pessoal	(28.449.243)	(22.899.133)
(-) Pagamentos de Pró-Labore	(3.083.882)	(2.847.712)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(16.624.221)	(13.320.469)
(-) Pagamentos de Tributos	(10.811.147)	(4.147.202)
(-) Pagamentos de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	-	(203.841)
(-) Pagamentos de Aluguel	(558.789)	(309.850)
(-) Pagamentos de Promoção / Publicidade	(2.573.895)	(2.956.240)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(117.979.978)	(139.612.759)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	16.656.187	16.444.923
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(6.264.525)	(7.050.172)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(6.264.525)	(7.050.172)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Resgates de Aplicações Financeiras	48.918.657	32.153.884
(-) Aplicações Financeiras	(50.286.769)	(35.039.975)
(-) Pagamentos de Amortização – Empréstimos / Financiamentos	(7.571.460)	(4.059.372)
(-) Participação nos Resultados	(409.830)	(774.521)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(9.349.402)	(7.719.984)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	1.042.260	1.674.767
CAIXA – Saldo Inicial	3.125.363	1.450.596
CAIXA – Saldo Final	4.167.623	3.125.363

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 2010 E 2009
(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 encontra-se registrada na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob o nº 319.996.

2. ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com 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. Para fins de divulgação, as demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2009 foram ajustadas aos procedimentos contábeis adotados a partir do exercício de 2010 e apresentadas através de saldos iniciais em 01.01.2010, de forma a permitir a comparabilidade.

Com vistas a uniformizar as práticas contábeis adotadas no Brasil com as normas internacionais de contabilidade (IFRS), o Comitê de Pronunciamentos Contábeis-CPC criado a partir da Resolução CFC nº 1.055/05 do Conselho Federal de Contabilidade, produziu e divulgou diversos Pronunciamentos Técnicos sobre procedimentos de contabilidade. Tais diretrizes, a partir do exercício de 2009 passaram a ser observadas pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, tendo a Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS através da Instrução Normativa IN-DIOPE nº 37 de 22.12.2009 da, aprovado a incorporação dos Pronunciamentos Técnicos do CPC à legislação de saúde suplementar, estabelecendo a aplicação dos CPCs 01 a 09 para as demonstrações contábeis relativas ao exercício social de 2009 e, para o exercício de 2010, além dos mencionados pronunciamentos, os demais que viessem a ser

aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (exceto CPC 11 – Contratos de Seguro).

A seguir, destacamos os pronunciamentos aplicáveis à Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, que foram observados na elaboração das demonstrações contábeis e notas explicativas dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009 :

- **CPC 01 - Redução ao Valor Recuperável dos Ativos**, NBC T 19.10 aprovado pela Resolução CFC nº 1.292/10 de 20.08.2010;
- **CPC 03 - Demonstração dos Fluxos de Caixa**, NBC T 3.8 aprovado pela Resolução CFC nº 1.125/10 de 17.09.2010;
- **CPC 04 - Ativo Intangível**, NBC T 19.8 aprovado pela Resolução CFC nº 1.303/10 de 25.11.2010;
- **CPC 06 – Operações de Arrendamento Mercantil**, NBC T 10.2 aprovado pela Resolução CFC nº 1.304/10 de 25.11.2010;
- **CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado**, NBC T 3.7 aprovado pela Resolução CFC nº 1.138/08 de 21.11.2008;
- **CPC 12 - Ajuste a Valor Presente**, NBC T 19.7 aprovado pela Resolução CFC nº 1.151/09 de 23.01.2009;
- **CPC 13 - Adoção Inicial da Lei nº 11.638/07 e da Medida Provisória nº. 449/08**, NBC T 19.18 aprovado pela Resolução CFC nº 1.152/09 de 23.01.2009;
- **CPC 16 - Estoques**, NBC T 19.20 aprovado pela Resolução CFC nº 1.170/09 de 29.05.2009;
- **CPC 20 - Custos de Empréstimos**, NBC T 19.22 aprovado pela Resolução CFC nº 1.172/09 de 29.05.2009;
- **CPC 23 - Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro**, NBC T 19.11 aprovado pela Resolução CFC nº 1.179/09 de 24.07.2009;
- **CPC 25 - Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes**, NBC T 19.7 aprovado pela Resolução CFC nº 1.180/09 de 24.07.2009;
- **CPC 26 - Apresentação das Demonstrações Contábeis**, NBC T 19.27 aprovado pela Resolução CFC nº 1.185/09 de 28.08.2009;
- **CPC 27 - Ativo Imobilizado**, NBC T 19.1 aprovado pela Resolução CFC nº 1.177/09 de 24.07.2009;
- **CPC 30 - Receitas**, NBC T 19.30 aprovado pela Resolução CFC nº 1.187/09 de 28.08.2009;
- **CPC 37 - Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade**, NBC T 19.39 aprovado pela Resolução CFC nº 1.306/10 de 25.11.2010;
- **CPC 38 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração**, NBC T 19.32 aprovado pela Resolução CFC nº 1.196/09 de 21.10.2009;
- **CPC 39 - Instrumentos Financeiros: Apresentação**, NBC T 19.33 aprovado pela Resolução CFC nº 1.197/09 de 21.10.2009;
- **CPC 40 - Instrumentos Financeiros: Evidenciação**, NBC T 19.34 aprovado pela Resolução CFC nº 1.198/09 de 21.10.2009;
- **CPC 43 - Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 41**, aprovado pela Resolução CFC nº 1.315/10 de 09.12.2010.

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 acréscidos 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 36 da DIOPE/ANS, considerada suficiente para cobrir eventuais perdas na realização desses créditos. Os valores registrados em rubrica de "Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde" correspondem a créditos a receber decorrente de cobrança de Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis em contratos firmados com Pessoas Jurídicas.

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 e, estão apresentados a valor presente. Os valores registrados em Conta Corrente com Cooperadas, por sua vinculação às provisões registradas no Exigível a Longo Prazo, não possuem previsão de qualquer taxa de desconto.

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 que estavam reconhecidos até 31.12.2009 ao custo de aquisição, estão apresentados em 31.12.2010 ao custo atribuído (*deemed cost*) pelo valor justo, apurado através de levantamento realizado por empresa especializada contratada (SETAPE Serviços Técnicos de Avaliações do Patrimônio e Engenharia S/C Ltda.), cujos ajustes foram registrados em contrapartida do Patrimônio Líquido em conta de "Ajustes de Avaliação Patrimonial", em linha às disposições contidas na Interpretação Técnica ICPC 10 que trata da aplicação inicial ao Ativo Imobilizado dos Pronunciamentos Técnicos CPCs 27, 37 e 43. Os saldos finais em 31.12.2009 foram ajustados pelos efeitos da adoção do custo atribuído e estão sendo apresentados como saldos iniciais em 01.01.2010, de forma a permitir a comparabilidade. A Entidade promoveu mudança na estimativa contábil relacionada à depreciação de seu ativo imobilizado, cujos encargos anteriormente reconhecidos com base nas taxas admitidas pela legislação fiscal, estão sendo apurados com base na vida útil remanescente e o valor residual de cada bem, cujos critérios estão fundamentados em laudo técnico.

Para as operações de arrendamento mercantil existentes, conforme detalhados na nota explicativa 13-d, foram aplicados os procedimentos estabelecidos no CPC nº 6, correspondendo a operações de arrendamento mercantil financeiro, cujos bens integram o ativo imobilizado da Federação.

g) Intangível

Representado basicamente por licenças e direito de uso de softwares destinados ao sistema operacional corporativo da Federação, sendo registrados ao custo de aquisição, deduzidos da amortização, calculada pelo método linear de acordo com a vida útil econômica dos intangíveis.

h) Recuperabilidade dos ativos

Não foram identificadas quaisquer evidências ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar eventual deterioração, obsolescência ou perda do valor recuperável dos ativos, que 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 NBC T 3.8 aprovada pela Resolução CFC nº 1.296/10 de 17.09.2010, que tem por base o Pronunciamento Contábil CPC nº 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

j) Provisões Técnicas:

- **Provisão de Risco**, exigida até 31.12.2009 conforme Resolução Normativa - RN nº 160 de 03/07/2007 expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, destinada a garantia da parcela das contraprestações cuja vigência do risco ainda não tinha

findado. Com o advento da Resolução Normativa-ANS nº 206 de 02 de dezembro de 2009, a referida provisão foi revertida à crédito da conta de resultado "Variação das Provisões Técnicas", passando as contraprestações referentes aos contratos dos planos de saúde na modalidade de preço pré-estabelecido a serem apropriadas pelo valor correspondente ao rateio pró-rata dia, do período de cobertura individual de cada contrato.

Em 01.01.2010, em razão dos ativos garantidores referentes à Provisão de Risco terem sido transferidos para lastro da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA, a Administração da Federação decidiu conservadoramente por complementar a referida provisão em montante equivalente à citada reversão realizada.

- **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 de Eventos a Liquidar**, para as obrigações que envolvem os custos com assistência à saúde médica hospitalar dos usuários de planos de saúde da operadora;
- **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 209 de 22/12/2009 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, representados por empréstimos e financiamentos exigíveis a longo prazo, são demonstrados a valor presente, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos incorridos até 31 de dezembro de 2010. Os passivos registrados na rubrica de "Provisões" em face de sua natureza, não possuem qualquer previsão de taxa de desconto.

n) Ingressos e Dispendios 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

	2010	2009
Caixa Geral	18.000	20.257
Bancos Conta Movimento	4.149.623	3.105.106
Sub-Total	4.167.623	3.125.363
Valores em Trânsito	146.089	(3.306)
Total	4.313.712	3.122.057

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:

	2010	2009
APLICAÇÕES VINCULADAS ÀS PROVISÕES TÉCNICAS		
Em Certificado de Depósitos Bancários		
Banco Santander	5.209.212	4.125.298
Banco Itaú/Unibanco	1.555.973	3.532.416
Banco Safra	5.394.808	4.229.504
Banco ABN Amro	-	1.725.224
Banco do Brasil	1.882.377	1.717.658
Banco Bradesco	5.074.603	5.314.842
Em Fundos de Investimentos		
Banco HSBC	6.042.238	3.592.009
Banco Santander	2.709.141	-
(-) Provisão de IR sobre aplicações	(409.845)	(348.048)
APLICAÇÕES NÃO VINCULADAS ÀS PROVISÕES TÉCNICAS		
Em Certificado de Depósitos Bancários		
Banco Santander	-	1.448.102
Banco Itaú/Unibanco	13.394.349	9.134.035
Banco Bradesco	-	43.117
Em Títulos de Capitalização		
Banco Unibanco	10.000	10.000
Em Fundos de Investimentos		
Banco do Brasil	-	1.562.438
Banco Unibanco	-	178.958
Banco Itaú	-	481.643
(-) Provisão de IR sobre aplicações	(55.215)	(209.062)
Total	40.807.641	36.538.134

6. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2010	2009
Contas a Receber – Clientes	30.577.039	39.849.924
(-) Provisão p/Devedores Duvidosos – Clientes	(9.025.410)	(7.169.670)
Custo Operacional a Faturar	2.055.839	3.876.525
Contas a Receber – Unimed	5.229.122	8.226.506
(-) Provisão p/Devedores Duvidosos – Unimed	(1.321.997)	(2.820.845)
Participação Benef. Eventos a Receber	1.765.898	-
(-) Provisão p/Devedores Duvidosos – Partic.Benef.a Rec.	(13.018)	-
Total	29.267.473	41.962.440

7. TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

		2010		2009	
		Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo
Títulos a Receber	(a)	682.854	2.200.000	5.395.839	-
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos		-	-	(5.247.902)	-
Adiantamento Produção – Unimed	(b)	6.157.689	256.988	11.511.410	4.830.455
Adiantamentos Diversos		618.304	-	1.110.407	2.289
Adiantamentos Unimed		67.703	859	1.862.153	-
Créditos Tributários e Previdenciários	(c)	5.609.461	-	3.568.201	-
Outros Títulos e Créditos a Receber	(d)	4.886.042	123.552	5.034.098	286.164
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos		(2.499.199)	-	(663.106)	-
Total		15.522.854	2.581.399	22.571.100	5.119.908

(a) Corresponde basicamente a saldo residual de créditos a receber apresentados a valor presente, relativo a acordo firmado em 23/06/2010 com a Nobre Seguradora do Brasil S.A., visando o recebimento de valores que estavam sendo cobrados judicialmente. O saldo remanescente em 31.12.2010 apresentado a valor presente, corresponde a 56 parcelas mensais e consecutivas, cujos juros incorridos à taxa de variação do CDI são cobrados e liquidados no recebimento de cada parcela.

(b) Corresponde 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 prevêem qualquer taxa de desconto e são atualizados mensalmente pela variação do CDI.

A composição dos saldos por Unimed Federada é a seguinte:

	2010	2009
Unimed Avaré	-	208.334
Unimed Alta Mogiana - Orlândia	-	437.133
Unimed Campos do Jordão	-	38.716
Unimed Lorena	-	51.926
Unimed Jaboticabal	222.880	1.014.342
Unimed Araras	-	324.790
Unimed Regional da Baixa Mogiana	-	1.567.944
Unimed Pindamonhangaba	-	388.715
Unimed São José dos Campos	738.276	1.247.859
Unimed Tatuí	86.096	1.018.870
Unimed Itapeva (*)	422.031	-
Unimed São José dos Campos (*)	1.302.021	2.772.158
Unimed Catanduva (*)	434.007	923.959
Unimed Jundiá (*)	1.561.467	3.323.875
Unimed Bebedouro (*)	288.909	615.818
Unimed Cruzeiro (*)	554.102	1.057.093
Unimed Guaratinguetá (*)	804.888	1.350.333
Total	6.414.677	16.341.865

(*) : Referem-se a linha de crédito na modalidade de CCB (Cédula de Crédito 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) Correspondem 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.

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

8. OUTROS CRÉDITOS A RECEBER A LONGO PRAZO

Depósitos Judiciais

Referem-se basicamente a depósitos judiciais 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 deverão ser revertidos à União.

9. CONTA CORRENTE COM COOPERADAS – LONGO PRAZO

Representado pelo saldo de R\$ 14.637.935 (R\$ 18.789.084 em 2009), referem-se a valores transferidos de Sobras (Perdas) Acumuladas no exercício de 2008, decorrentes de lançamento de contrapartida da provisão para contingências tributárias, conforme disposições previstas na Instrução Normativa nº 20 da DIOPE/ANS de 20 de outubro de 2008. Os respectivos registros são relacionados 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 eram 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 venham a ser exigidos 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

	31.12.2009	Ajuste Avaliação Patrimonial (*)	01.01.2010	31.12.2010
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares	14.899.451	1.694.790	16.594.242	16.262.987
Terrenos	1.104.650	2.927.333	4.031.983	4.031.983
Edificações	14.565.880	(1.232.542)	13.333.338	13.747.109
Construções em Andamento	512.818	-	512.818	-
(-) Depreciação Acumulada	(1.283.897)	-	(1.283.897)	(1.516.105)
Bens Móveis - Não Hospitalares	7.093.295	(388.266)	6.705.028	9.319.311
Instalações	1.676.745	-	1.676.745	1.731.877
Veículos	473.393	(66.151)	407.241	397.755
Móveis e Utensílios	2.186.191	224.425	2.410.617	2.612.670
Aparelhos e Equipamentos	1.738.612	(143.941)	1.594.671	3.863.113
Terminais e Periféricos	5.134.223	(402.599)	4.731.624	6.789.063
(-) Depreciação/Amortização Acumulada	(4.115.869)	-	(4.115.869)	(6.075.167)
Outras Imobilizações	388.015	-	388.015	719.227
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	726.744	-	726.744	871.581
(-) Amortização Acumulada	(338.729)	-	(338.729)	(152.354)
IMOBILIZADO LÍQUIDO	22.380.761	1.306.524	23.687.285	26.301.525

Consoante às disposições da Interpretação Técnica ICPC 10, que trata da aplicação inicial ao Ativo Imobilizado dos Pronunciamentos Técnicos CPCs 27, 28, 37 e 43, foram efetuados ajustes (*) ao custo atribuído (deemed cost) pelo valor justo dos itens pertencentes ao ativo imobilizado da Federação, bem como, levantamento da vida útil remanescente para fins adequação das taxas de depreciação e, teste de Impairment (CPC 01), com vistas a identificar eventual ajuste por desvalorização dos respectivos ativos, procedimentos estes em linha com a Lei 11.638/07, mediante apuração individual realizada por empresa especializada.

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

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

11. INTANGÍVEL

	2010	2009
Sistemas de Computação	2.152.337	2.117.427
Software e Aplicativos	6.441.859	5.561.868
Outros	19.480	19.480
(-) Amortização Acum. Software e Aplicativos	(2.675.988)	(1.968.291)
(-) Amortização Acum. Sistemas Computação	(1.799.467)	(1.752.399)
INTANGÍVEL LÍQUIDO	4.138.221	3.978.085

12. PROVISÕES TÉCNICAS

a) Provisão de Risco

Provisão revertida contra resultado em janeiro/2010, de acordo com a Resolução Normativa - RN nº 206 de 02 de Dezembro de 2009, e, em contrapartida, as contraprestações referentes aos contratos dos planos de saúde na modalidade de preço pré-estabelecido estão sendo apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário - pró-rata dia, do período de cobertura individual cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura. Os ativos garantidores vinculados à mencionada provisão, passaram a lastrear automaticamente a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA.

b) Provisão de Benefícios Concedidos

Provisão constituída no valor de R\$ 677.262 (R\$ 351.755 no Circulante e R\$ 325.507 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\$ 24.954.438 (9.994.835 em 2009) apresentada no Passivo Circulante, constituída de acordo com os parâmetros previstos na Resolução Normativa-RN nº 209 aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em 22/12/2009, destinada a fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Federação.

O valor apresentado em 31.12.2010 corresponde a 41/72 avos do total de R\$ 44.196.856 a ser constituído até Dezembro de 2013, conforme regras estabelecidas no referido dispositivo normativo.

Atuário responsável: Henrique Eduardo Ramos - MIBA 1621.

d) Outras Provisões Técnicas

Provisão constituída no valor de R\$ 839.055 (Exigível a Longo Prazo), destinada à garantia do montante devido ao ressarcimento ao SUS, de acordo com a Instrução Normativa Conjunta - IN nº 3, de 19 de Outubro de 2.010, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE e da Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES. A referida provisão é constituída no momento do recebimento da notificação dos Avisos de Beneficiários Identificados, multiplicado pelo percentual histórico de impugnações indeferidas disponibilizado pela DIDES na Internet, quando aplicável. Encerrado o processo de Ressarcimento ao SUS, serão promovidos os devidos acertos contábeis, para mais ou para menos, em relação aos valores contabilmente registrados.

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.

13. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Estão representados por:

		2010		2009	
		Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo
Financiamento - BNDES	(a)	87.255	-	1.047.485	86.834
Empréstimo CCB Santander	(b)	5.110.437	256.988	5.590.782	4.453.808
Empréstimo CCB Unibanco	(c)	815.170	655.026	529.804	1.470.196
Arrendamento Mercantil - Leasing	(d)	1.182.782	836.012	1.088.620	745.425
Financiamento - Finame	(e)	159.936	489.222	-	-
Total		7.355.580	2.237.248	8.256.691	6.756.263

(a) Corresponde a saldo de contrato de financiamento obtido mediante abertura de linha crédito junto ao 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 31/12/2010 correspondem ao saldo de 1 parcela 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%. Os valores apresentados em 31/12/2010 correspondem ao saldo de 23 parcelas a pagar.
- (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 31.12.2010	
						Passivo Circulante	Exigível a Longo Prazo
Dibens Leasing S/A	Equipos IP PABX - Projeto de Telefonia	R\$ 298.555	18/08/08	18/07/11	1,17% a.m.	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\$ 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\$ 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	-
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	-
Santander S/A	Instalação de Divisórias Térreo	R\$ 230.000	20/01/09	20/01/12	1,9098% a.m.	R\$ 73.236	R\$ 6.103
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\$ 5.095
Unibanco S/A	Equipamentos de Informática	R\$ 117.546	27/02/09	27/12/12	1,4020% a.m.	R\$ 39.182	R\$ 13.061
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\$ 25.000
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\$ 13.133
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\$ 28.389
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\$ 45.860
HP Financial Services S/A	Equipamentos de Informática – Expansão Datacenter	R\$ 1.194.120	27/02/10	29/01/13	1,0800% a.m.	R\$ 398.040	R\$ 431.210
Banco Itauleasing S/A	Mobiliário Rua Tamararé – 3º Andar	R\$ 187.872	21/06/10	21/05/13	1,1600% a.m.	R\$ 62.624	R\$ 88.717
HP Financial Services S/A	Equipamentos p/ Upgrade Ambiente Sicom	R\$ 340.000	28/07/10	28/07/12	1,200% a.m.	R\$ 113.333	R\$ 179.444
Total						1.182.782	836.012

- (e) Corresponde a saldo de contrato de financiamento obtido mediante abertura de linha crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES/ FINAME através da instituição credora Unibanco - União dos Bancos Brasileiros S/A, destinado a aquisição de No-break e Gerador.

Foram firmados dois contratos em 25/03/2010: O primeiro corresponde a aquisição de um No-Break pelo valor total de R\$ 224.000,00, a ser liquidado em 54 parcelas mensais a partir de 16/08/2010 após o término do período de carência estipulado em 2 meses. Os valores apresentados em 31/12/2010 correspondem ao saldo de 49 parcelas a pagar, atualizado pelos encargos incidentes de 4,50% a.a. (Encargos = 1,5% + Spread = 3,0%), apropriados pró-rata dia e o segundo contrato corresponde a aquisição de um Gerador pelo valor total de R\$ 490.000,00, a ser liquidado em 54 parcelas mensais a partir de 16/08/2010 após o término do período de carência estipulado em 2 meses. Os valores apresentados em 31/12/2010 correspondem ao saldo de 49 parcela a pagar, atualizado pelos encargos incidentes de 4,50% a.a. (Encargos = 1,5% + Spread = 3,0%), 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.

14. PROVISÕES – CURTO PRAZO

Provisão para Juros Sobre Capital Integralizado

Corresponde a juros remuneratórios de capital 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 Assembleia Geral Ordinária.

15. PROVISÕES – LONGO PRAZO

Correspondem às contingências descritas a seguir:

	2010	2009
(a) INSS sobre Produção de Cooperados	307.968	307.968
(a) INSS sobre Produção Especial Cooperados	2.162.784	2.162.784
(b) Auto de Infração INSS	3.017.944	3.226.905
(c) PIS/COFINS/CSLL/IRPJ – 1996 (PGFN)	5.465.375	5.703.628
(d) Provisão para Contingências Tributárias	14.211.731	27.148.392
(e) Provisão sobre Ressarcimentos ao SUS	651.389	557.853
(f) Provisão para Contingências Cíveis	81.605	81.605
(g) Provisão para Contingências Trabalhistas	272.446	772.732
(h) Impostos Diferidos	308.548	-
	26.479.790	39.961.867

(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 juízo. 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) no âmbito da Lei 11.941/09, conforme processo já formalizado 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 2010. 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, em razão de tratarem-se de débitos tributários, não estão sujeitos a ajustes a valor presente.

(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, é objeto de contestação no âmbito do judiciário. Esses valores, apresentam-se atualizados monetariamente até 31 de dezembro de 2010.

(f) Provisão para Contingências Cíveis

Provisão constituída sobre processos cíveis movido por usuários, sob alegação de falta de cobertura contratual.

(g) Provisão para Contingências Trabalhistas

Provisão constituída conservadoramente sobre processos trabalhistas existentes contra a Federação, no âmbito na NBC T 22 sobre os quais nossos 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 16.472.677 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 Assembléia 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 Unimeds 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



RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos Associados e Diretores da

UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações das sobras e perdas, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

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

Responsabilidade dos Auditores Independentes

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

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por



fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela Administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

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

Base para opinião com ressalva

Conforme 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 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\$ 14.637.935, correspondente a esses mesmos tributos e contribuições do período de 2005 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”.

Opinião

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos do assunto descrito no parágrafo da ressalva, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS** em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Outros assuntos

As normas de auditoria anteriormente vigentes permitiam divisão de responsabilidade, sendo por nós considerado o relatório do Atuário para a determinação da Provisão para Remissão.

São Paulo, 08 de fevereiro de 2011.

ETAE AUDITORES INDEPENDENTES

CRC-SP Nº 2SP010138/0-8

FLÁVIO DE AUGUSTO ISIH
Contador

CRC-SP Nº 1SP021361/O-8

Membro da Associação Internacional
AGN INTERNATIONAL LTDA.

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 2010, 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\$ 6.271.835,36 (Seis Milhões, Duzentos e Setenta e Um Mil, Oitocentos e Trinta e Cinco Reais e Trinta e Seis Centavos)**, constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda a sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2011.

Dr. JOÃO LEME BLÜMER NETO

Dr. PAULO DIAS NOVAES FILHO

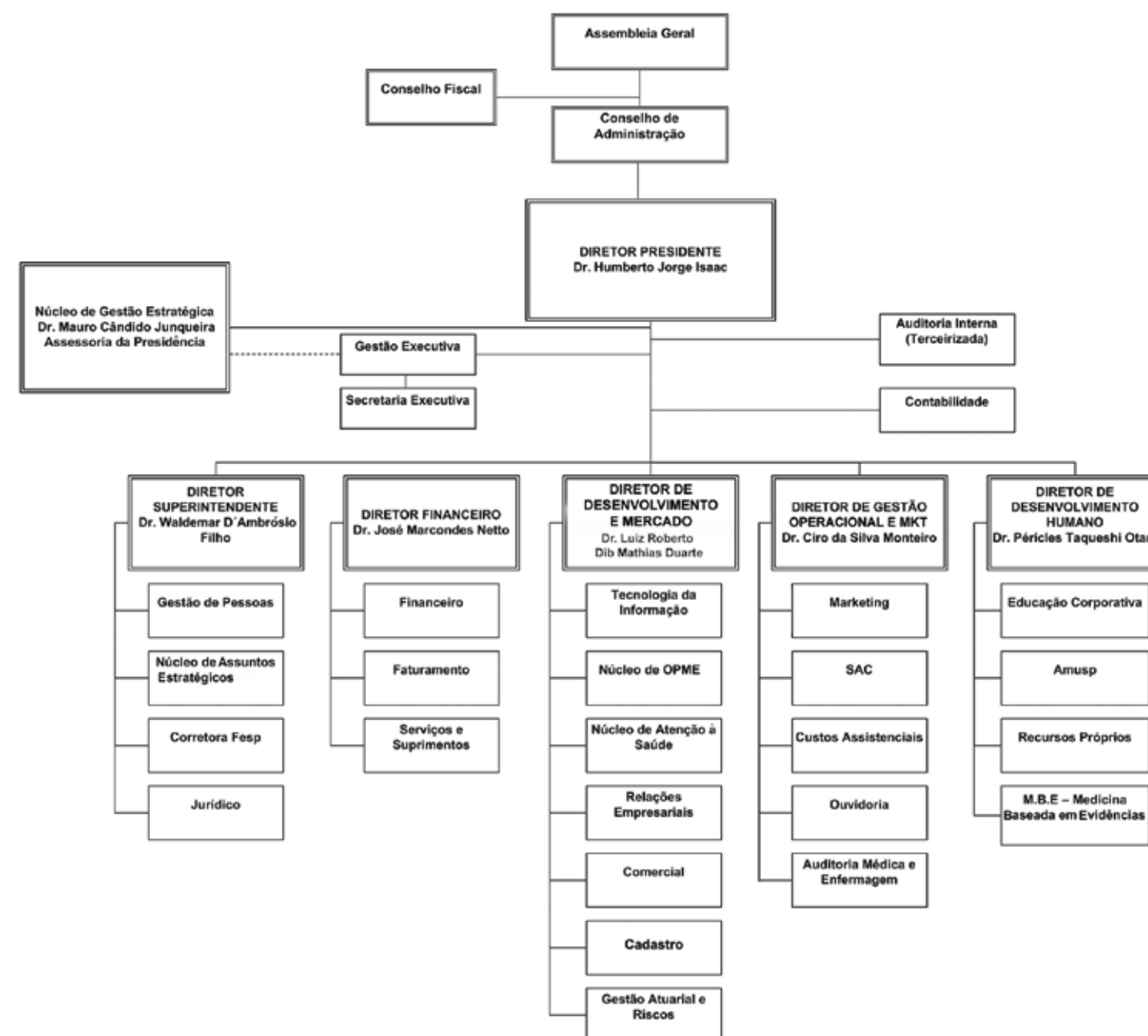
Dra. MARIA APARECIDA M.A.NOGUEIRA

Dr. JAMES BEAL MUNHOZ

Dr. JOSÉ OLÍMPIO HENRIQUES

Dr. JOSÉ RUBENS DE MATTOS

Organograma



Dados Cadastrais e Conselho de Administração

DESEMPENHO FINANCEIRO
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS
ORGANOGRAMA
DADOS CADASTRAIS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
EXPEDIENTE

Dados Cadastrais

FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FESP)

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

Endereço: Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação –
CEP 01509-001, 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: 423

Número de empregados no final do exercício:

Fesp: 371

Conselho de Administração

DIRETORIA EXECUTIVA – GESTÃO 2010/2014

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. Péricles Taqueshi Otani

VOGAIS

Dr. Antonio Geraldo Buck

Dr. Domingos Silva Lavecchia

Dr. Éder Balliari

Dr. Edmilson Rocha de Souza

Dr. Elias Antonio Neto

Dr. Francisco Quirici Netto

Dr. Geraldo da Costa e Silva

Dr. Geraldo Pires de Espíndola

Dr. Geraldo Reple Sobrinho

Dr. Hemerson Carlos Costa

Dr. José Fernando Castro Soares

Dr. Marcos Aurélio Villardi

Dr. Marcos de Almeida Cunha

Dr. Raimundo Vianna de Macedo

Dr. Reinaldo Antônio Monteiro Barbosa

CONSELHO FISCAL – GESTÃO 2010/2011

Efetivos

Dr. James Beal Munhoz

Dr. João Leme Blümer Neto

Dr. José Rubens de Mattos

Suplentes

Dra. Maria Aparecida M. de Andrade Nogueira

Dr. José Olímpio Henriques

Dr. Paulo Dias Novaes Filho

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. Péricles Taqueshi Otani

Coordenação

Mônica Benelli Riscalla

Coordenação Editorial

Everton Gomes

Ricardo de Barros Bonchristiani Ferreira

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

Revisão de Textos

Evelise Paulis

Impressão

Digital page

Colaboradores

Aline Cristina Caldas Fernandes, Carla Prandini, Cleunice Brito Petniunas, Karen Midori Takarabe, Marcelo Merici Lobo, Márcia Cristina Vieira do Carmo, Maria Edna Gomes Maziero, Lilian Cristina Andrade Silva, Milton de Melo Lima, Mônica Christina Souza Carvalho, Nelson Dias dos Santos, 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, Manoela Mazzini, Cátia Motta, Simone Vitral e Teresa Cristina Lauritto Rocco.

Ficha catalográfica

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

Relatório de Gestão 2010

Humberto Jorge Isaac, Mônica Benelli Riscalla, (coordenadores); Luiz Roberto Carpegiani (organizador). - - São Paulo: Federação das Unimed do Estado de São Paulo, 2010.

Bibliografia

1. Cooperativas Médicas 2. Cooperativismo Médico - Brasil 3. Federação das Unimed 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. Carpegiani, Luiz Roberto

Índice para catálogo sistemático:

1. Mercado de planos de saúde: Relatório de Gestão 2010: Administração



Gestão 2001-2014

Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp)
Rua José Getúlio, 78/90, Aclimação, São Paulo – SP. (11) 2146-2500
www.unimeds.com.br