



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

Relatório de GESTÃO 2019



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

Relatório de *Gestão 2019*

www.unimedfesp.coop.br

SUMÁRIO

06 - MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

08 - NOSSO DNA

10 - Missão, visão e valores

12 - CENÁRIOS DE MERCADO

13 - INOVA FESP

15 - HUB VITALL

16 - GRANDES MOMENTOS

16 - Parceria Unimed Fesp x
Central Nacional Unimed

16 - Plaef concluído

17 - 36º Simpósio das Unimeds
do Estado de São Paulo

18 - III Fórum de Mercado

18 - Parceria Unimed Fesp e

- Univision
- 19 - 1º Encontro de Tecnologia e Informação das Unimeds do Estado de São Paulo
- 19 - Intercâmbio técnico
- 20 - Funcesp escolhe o Sistema Unimed de São Paulo
- 20 - Capacitação para a lei geral de proteção de dados
- 21 - Presença no Conarh
- 21 - Sistema Unimed 5.0
- 22 - Recertificação ISO 9001
- 23 - Mark Britnell compartilha experiências mundiais com o Sistema Unimed
- 23 - Unimed Fesp celebra parcerias com o governo do estado de São Paulo

25 - GOVERNANÇA CORPORATIVA

28 - PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

30 - DINÂMICA CORPORATIVA

- 30 - Relacionamento com os colaboradores
- 33 - Gestão da Qualidade
- 34 - Fornecedores

36 - RELAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

40 - ATENÇÃO ESPECIAL AO CLIENTE

- 40 - Relacionamento com o beneficiário

- 43 - Canais de atendimento

47 - RELACIONAMENTO COM AS UNIMEDS

59 - ORGANOGRAMA

60 - RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

62 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

110 - DADOS CADASTRAIS

111 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

112 - EXPEDIENTE

GESTÃO BASEADA EM INOVAÇÃO

Quando assumimos a direção da Unimed Fesp em 2018, estávamos cientes da enorme responsabilidade em administrar a 16ª maior assistência médica do País, somando mais de 500 mil beneficiários e reunindo 76 Unimededs filiadas no estado de São Paulo.

Muitos desafios se impuseram. A empresa vinha atuando em um contexto adverso, lidando com desdobramentos de crises do mercado de planos de saúde em São Paulo, assim como aspectos da judicialização da medicina, inflação médica e um cenário econômico nacional desfavorável.

No entanto, com o apoio e comprometimento de todo o Conselho de Administração e do Conselho de Presidentes das Unimededs do estado de São Paulo, pudemos implementar um forte movimento de renovação, representado pelo Planejamento Estratégico Inova Fesp. Durante o ano de 2019, antecipamos todos os compromissos financeiros junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) oriundos dos cenários de instabilidade anteriores, e realizamos uma importante redistribuição de

mercado na Grande São Paulo, fruto de uma parceria com a Central Nacional Unimed.

Sob novas bases, a Federação voltou a trabalhar em sua vocação: o perfil institucional. Investimos fortemente em inovação, tanto no ambiente da Fesp como para as Unimededs de São Paulo, ao mesmo tempo operando planos de saúde federativos. A criação do Hub de inovação Vitall, a nova estrutura de Governança Corporativa, a ampla transformação digital das Unimededs filiadas, as diversas parcerias com o Governo do estado de São Paulo, entre outros aspectos, refletem a solidez na gestão, a criação de novos produtos e serviços e apontam para um processo de evolução constante, sempre com o foco na qualidade do trabalho da Fesp, que já soma 48 anos de tradição.

Este relatório contempla o resultado combinado da união do Sistema Unimed paulista, que trabalha para inovar, superar desafios, promover o trabalho médico e fornecer uma assistência médica de excelência a todos nossos clientes.

**Diretoria Executiva
Unimed Fesp**



A partir da esquerda

Dr. Marcos de Almeida Cunha

Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

Diretor de Gestão Operacional

Dr. Omar Abujamra Junior

Diretor Presidente

Dr. Reinaldo Antonio Monteiro Barbosa

Diretor Financeiro

Dr. Everaldo Gregio

Diretor de Mercado

Dr. Otto Cezar Barbosa Junior

Diretor Superintendente



NOSSO DNA

HISTÓRIA

Quando surgiu a primeira Unimed, na cidade de Santos (SP), o ano era 1967 e o Brasil vivia uma configuração em que a assistência médica disponível não prezava pela qualidade. Ao mesmo tempo, estavam surgindo as chamadas medicinas de grupo, um modelo em que a saúde era tratada de maneira puramente comercial e mercantilista, sem a preocupação ética e o devido respeito ao paciente. O trabalho médico, da mesma forma, não era valorizado.

No desenho da Unimed, que é uma cooperativa de trabalho médico, o profissional de saúde passou a ser o dono de sua força de trabalho, privilegiando a excelência no atendimento, além de uma remuneração justa. A experiência funcionou, a população percebeu a diferença, e em poucos anos já havia outras

Unimeds abertas, especialmente no interior do estado de São Paulo.

É nesse contexto que a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Unimed Fesp) foi criada, em 19 de dezembro de 1971, com a missão principal de integrar as Unimeds de São Paulo. Desde então, o Sistema Unimed cresceu exponencialmente e se tornou o maior plano de saúde do Brasil, sinônimo de qualidade e reconhecido como líder no mercado da saúde suplementar.

O QUE FAZEMOS E ONDE ESTAMOS

A Unimed Fesp, como parte integrante do Sistema Unimed, também seguiu uma trajetória de amplo crescimento, e hoje, divide sua atuação em duas frentes distintas: a ação institucional e a operacional. O perfil institucional engloba



a normatização, padronização de processos, apoio e assessoria técnica a todas as 76 Unimed do estado São Paulo filiadas à Fesp, que são compostas por 6 Federações Intrafederativas (regionais) e 70 Unimed Singulares (locais).

Já o perfil operacional contempla a comercialização de planos de saúde empresariais segundo as regras de área de ação do Sistema Unimed, em acordo com as legislações relacionadas e normas previstas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia do Governo Federal que regula o mercado.

Em 2019, a Unimed Fesp manteve três endereços operacionais/administrativos: Rua José Getúlio, 78/90 (sede própria), Rua do Paraíso, 148 (prédio comercial) e Rua Tamandaré, 649 (prédio comercial).

Sistema Unimed paulista

Números consolidados de todas as Unimed do estado de SP.

76

Unimed filiadas à Unimed Fesp

R\$18 bilhões de faturamento anual

+de 4 milhões de beneficiários

+ de 33 mil colaboradores

20 mil médicos cooperados

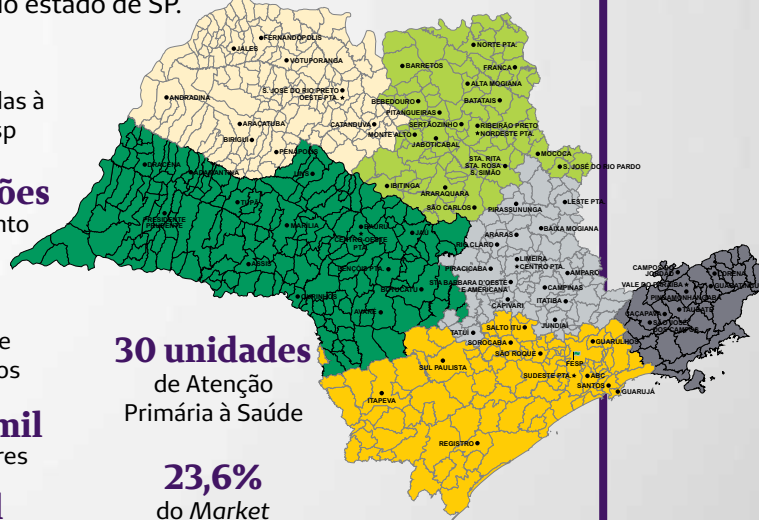
30 unidades de Atenção Primária à Saúde

23,6% do Market Share no estado de São Paulo

Rede própria de atendimento

40 Hospitais
4 Hospitais-dia
68 Pronto Atendimentos
38 Centros de Diagnóstico

31 Laboratórios
33 Farmácias
7 Óticas



PRINCÍPIOS

Diferentemente de sociedades anônimas, limitadas e demais modelos corporativos, as cooperativas em todo o mundo compartilham os mesmos princípios. Isso acontece porque o cooperativismo é um conjunto de ideias que se baseia na associação de pessoas em torno de um fim comum, tendo como horizon-

te o progresso social, portanto não visa ao lucro.

Esta doutrina tem sete princípios adotados globalmente em todas as cooperativas:

- 1º - Adesão Voluntária e Livre.
- 2º - Gestão Democrática.
- 3º - Participação Econômica dos Membros.
- 4º - Autonomia e Independência.

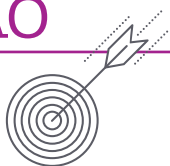
5º - Educação, Formação e Informação.

6º - Intercooperação.

7º - Interesse pela Comunidade.

A aplicação prática desses pilares permite uma administração democrática, versátil, adaptada às realidades regionais e relevante socialmente.

MISSÃO



Promover o crescimento e o fortalecimento do Sistema Unimed propondo soluções unificadas para o aprimoramento assistencial, mercadológico, tecnológico e cooperativista.

VISÃO



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

VALORES



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





CÓDIGO DE CONDUTA E COMITÊ DE ÉTICA

O Sistema Unimed sempre se pautou pelas boas práticas tanto em negócios quanto em relacionamentos com clientes, colaboradores, empresas parceiras, mercado, fornecedores e governo. Por isso, a Unimed Fesp atua em acordo com um rígido Código de Conduta, responsável por oferecer diretrizes que auxiliam o trabalho cotidiano e que foi elaborado em conjunto entre dirigentes, médicos cooperados, colaboradores e conselheiros do Sistema Unimed.

Além desse documento, a Federação dispõe de um Regulamento Interno que aprofunda os detalhes das políticas de Gestão de Pessoas, contribuindo para a eficiência, eficácia e efetividade dos processos internos. O Comitê de Ética, grupo formado por profissionais de áreas internas estratégicas, recebe denúncias, sugestões e dúvidas que são colocadas nas urnas disponíveis a todos os funcionários, e as questões são analisadas para que tenham um retorno adequado.

CORRELAÇÃO ORGANIZACIONAL

A Unimed Fesp trabalha em parceria com associações e

entidades representativas que permitem um alcance mais amplo da sua missão e visão.

- Unimed do Brasil;
- Fundação Unimed;
- Fundação Nacional da Qualidade;
- Aliança Cooperativa Internacional (ACI);
- Associação Internacional de Cooperativas de Saúde (IHCO);
- Organização das Cooperativas do estado de São Paulo (Ocesp);
- Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop).

O RELATÓRIO DE GESTÃO 2019

A transparência na gestão sempre foi um dos fundamentos da Unimed Fesp. Por isso, a cooperativa publica periodicamente relatórios que apontam detalhes e resultados da administração que vem sendo realizada. Este relatório, que compreende as atividades empreendidas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019, considera as exigências da ANS e as boas práticas de mercado de maneira que todos os *stakeholders* conheçam a particularidade de cada aspecto que compõe o dia a dia na Federação.





CENÁRIOS DE MERCADO

O ano de 2019 reservou ao Brasil um movimento ligeiramente positivo no âmbito da economia nacional, com indicadores mostrando que o pior já passou. A aprovação da reforma da previdência foi fundamental para estabelecer o reequilíbrio das contas públicas no longo prazo. Outra importante ação do Governo Federal foi a liberação de saques do FGTS que segundo estimativas do governo injetou R\$ 26 bilhões na economia no 4º trimestre.

A partir de um cenário de forte crise nos anos anteriores, as perspectivas de uma gestão pública mais ortodoxa em nível nacional permitiram uma sinalização de retomada de investimentos e, consequentemente, do mercado de saúde suplementar.

As estimativas do Produto Interno Bruto (PIB) tiveram constantes revisões para baixo saindo de 2,53% para 1,17% segundo relatório do Banco Central, desta forma o Comitê de Política monetária (Copom) reduziu em 2% a Taxa Selic, passando de 6,50% para 4,50%. A inflação medida pelo IPCA encerrou o ano em 4,31% ligeiramente acima da meta do Governo Federal (4,25%), reflexo do aumento do preço da carne bovina.

A tensão comercial envolvendo os Estados Unidos e a China acabou por gerar alta no dólar comercial (+4%) e fez com que o Banco Central brasileiro interviesse no câmbio de forma a trazer mais previsibilidade da moeda norte-americana.

Apesar da taxa de desem-

prego oscilar na casa dos 12 e 11%, cerca de 1 milhão de novos postos de trabalho foram criados, o que representa um novo ânimo empresarial. A cadeia produtiva do setor da saúde, inclusive, concentra 21,9% dos novos empregos gerados nos últimos 12 meses.

No campo que envolve a Variação de Custos Médico-Hospitalares, o patamar de 17% medido pelos institutos aponta que os desafios na gestão e equilíbrio financeiro de contratos permanece um fator sensível.

Considerando o aspecto geral desse contexto, a perspectiva é positiva para os planos de saúde, que devem voltar a ser mais procurados pelas empresas, sempre buscando oferecer assistência médica aos seus colaboradores.

INOVA FESP

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019/2022

O ambiente de mercado dos planos de saúde no Brasil é bastante desafiador. São muitos os fatores que devem ser considerados e que têm efeito direto na gestão, prestação de assistência médica e promoção da saúde: a evolução tecnológica da medicina é constante, com novos equipamentos de alta complexidade sendo criados e ofertados diariamente, as normas e contínuas exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a forte judicialização, concorrência agressiva, entre outros aspectos.

Diante desse contexto, a Unimed Fesp deu um passo importante no sentido de estruturar suas ações para alcançar um novo posicionamento. Em 2019 foi lançado o Planejamento Estratégico – Inova Fesp 2019/2022, documento que foi elaborado por meio de trabalho conjunto entre a Unimed Fesp e todas as UnimedS filiadas do estado de São Paulo, apontando as principais transformações a serem adotadas pela cooperativa neste quadriênio.

A visão estratégica que compõe o Planejamento foi desenvolvida utilizando a metodologia do *Balanced*

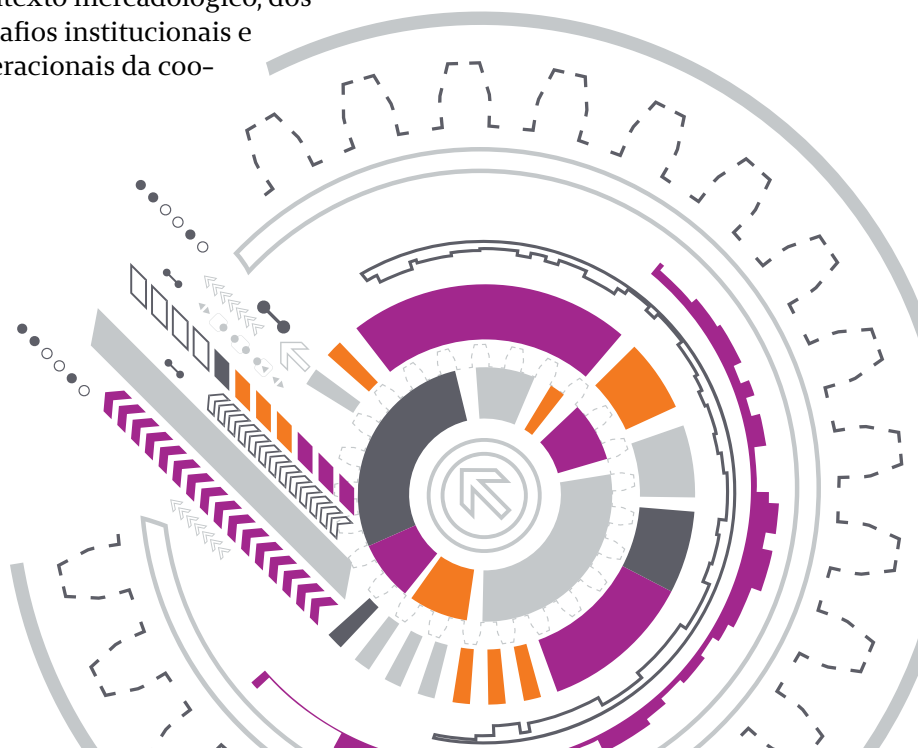
Scorecard (Indicadores Balanceados de Desempenho), indicando quatro principais dimensões que abrangem todas as frentes de trabalho da Federação: cliente, financeiro, processos internos do negócio, aprendizado e conhecimento. Esses campos de ação trazem questões basilares, cujas respostas indicam os caminhos a serem trilhados. Além disso, para cada uma das quatro dimensões, existem dois objetivos estratégicos: um voltado ao aspecto operacional e o outro ao institucional.

Estudos referenciais

O Planejamento Estratégico – Inova Fesp é fruto de um amplo levantamento do contexto mercadológico, dos desafios institucionais e operacionais da coo-

perativa, além das necessidades apontadas pelas próprias UnimedS filiadas à Fesp. Os apontamentos de cada cooperativa foram identificados por meio de uma ampla pesquisa estadual, e refletem a necessidade de cada uma segundo a região em que atuam.

Outros referenciais também foram utilizados para apoiar a elaboração do documento, como as Resoluções Normativas da ANS, de números 277, 443 e 440, assim como o Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas, promovido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop-SP), o Selo de Governança e o Manual de Intercâmbio da Unimed do



Brasil (órgão máximo da hierarquia do Sistema Unimed), o Estatuto Social da Federação e o material produzido pelo Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) da Unimed Fesp: Sistema Unimed 5.0.

Por conta desse profundo trabalho, foi identificada a necessidade de reposicionar o propósito, missão, visão e valores da organização. Estas mudanças foram delineadas sem retirar a essência das definições anteriores, e os novos direcionamentos são baseados na proposta de algumas atualizações e conceitos apresentados no resultado do Planejamento Estratégico – Inova Fesp.

Para assegurar a consecução de cada um desses objeti-

vos estratégicos, a Unimed Fesp adota um modelo de gestão que passa por um Grupo Estratégico, formado por superintendentes, gestores e técnicos sob a supervisão da Superintendência Executiva. Este grupo é responsável por elaborar o detalhamento operacional formulando projetos, identificando prioridades, orçamentação, entre outros aspectos.

Todas as frentes de ação e projetos contemplados no Mapa Estratégico são mensurados diariamente pelas equipes por meio de ferramentas de gestão. Os indicadores são checados constantemente, permitindo análises e subsidiando tomadas de decisão por parte da alta direção, a fim de que o Planejamento

Estratégico – Inova Fesp seja devidamente cumprido.

A comunicação desse trabalho e o engajamento dos públicos envolvidos também têm sido realizados de maneira contínua, envolvendo colaboradores, membros da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho de Presidentes (que reúne os presidentes de todas as 76 Unimeds paulistas filiadas à Unimed Fesp), por meio de uma ampla rede de Comunicação Interna. Indicadores, projetos, novidades e próximas ações fazem parte das editorias publicadas constantemente em Intranet, TV Corporativa, Redes Sociais e no Portal Unimed Fesp.

OBJETIVOS E DIMENSÕES

DIMENSÕES	PERFIL OPERADORA	PERFIL INSTITUCIONAL
Resultado/Financeiro	Aumentar volume de sobras.	Contribuir para o aumento da eficiência financeira das Unimeds do estado de São Paulo.
Clientes/Mercado	Aumentar <i>Market Share</i> .	Contribuir para o reposicionamento das Unimeds do estado de São Paulo.
Processos	Aumentar a eficiência de estruturas, processos e controles internos.	Coordenar o processo de inovação e transformação das Unimeds do estado de São Paulo.
Pessoas/Aprendizado/Conhecimento	Desenvolver equipes de alta performance, engajadas e responsáveis.	Fomentar o desenvolvimento de pessoas para alavancar o resultado das Unimeds do estado de São Paulo.

HUB VITALL

A realidade da transformação digital vivenciada em todo o mundo tem proporcionado novas formas de interação, seja no âmbito pessoal, profissional, comercial ou corporativo. Antigos modelos de negócio, consagrados pelo sucesso ao longo de muitas décadas, se viram questionados e superados por ferramentas que revolucionam o jeito de fazer as coisas.

É nesse contexto que a Unimed Fesp criou o Comitê Estadual de Tecnologia da Informação, que reúne gestores e técnicos em TI das Unimeds do estado de São Paulo para discutir estratégias, ferramentas, produzir estudos e soluções de negócio conjuntas, utilizando a tecnologia como suporte.

A partir deste fórum, a



Unimed Fesp passou a estruturar o Hub Vitall, que veio a ser inaugurado em julho de 2019, durante o 1º Encontro de Tecnologia das Unimeds do Estado de São Paulo. O principal objetivo é conectar startups que trabalham em ambiente aberto de inovação ao Sistema Unimed e, além disso, atuar como aceleradora de ideias que podem ser desenvolvidas pelas startups e que estejam ligadas às necessidades das operadoras de

planos de saúde.

Em menos de um ano de atividades, o Hub Vitall já celebrou parceria com diversas startups e proporcionou integrações para a utilização de prontuário eletrônico, apps mobile (Unimed Clientes SP e Unimed Cooperados SP), Guia Médico, *chat bots*, ferramentas de gestão de saúde, vendas on-line, barramento clínico, controle de medicamentos, entre outras facilidades direcionadas aos clientes, prestadores de serviço, médicos cooperados e Unimeds.



A partir da esquerda: Maurício Cerri, Drs. Otto Barbosa e Omar Abujamra Junior em inauguração

Para se ter ideia, o case do Hub Vitall foi responsável por posicionar a Unimed Fesp como uma das 100 empresas mais inovadoras do País, além da conquista do 3º lugar com o time Vitall Espacial em um *hackaton da National Aeronautics and Space Administration* (Nasa).

Toda esta trajetória, ancorada na evolução tecnológica e modernização em processos administrativos, representa um novo direcionamento tanto da Unimed Fesp quanto das Unimed paulistas, sempre promovendo a qualificação da assistência médica, redução de burocracia e entregando um atendimento de excelência.

GRANDES MOMENTOS

Parceria Unimed Fesp x Central Nacional Unimed

Em mais de 50 anos de tradição, a Unimed sempre foi reconhecida pela qualidade da

assistência médica. Para fortalecer ainda mais o Sistema Unimed em São Paulo, a Fesp e a Central Nacional Unimed (CNU) celebraram uma parceria que passou a valer depois de 1º de fevereiro de 2019.

A partir desta data, a CNU assumiu os clientes da Unimed Fesp na capital paulista e região do ABC, contemplando os planos de contratação individual/familiar e alguns planos coletivos. Também passou a ser responsável pelo atendimento aos clientes das demais Unimed quando estes estiverem presentes nas regiões citadas, além de ter exclusividade de comercialização dos planos de saúde Unimed na capital e ABC.

Depois da efetivação deste processo, amplamente divulgado a todos os *stakeholders* da Federação, a cooperativa

seguiu normalmente suas atividades, comercializando e operando planos de saúde federativos em todas as demais regiões do estado de São Paulo, exercendo também seu papel institucional junto às Unimed filiadas.

Definida em comum acordo, esta parceria foi aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e as mudanças contemplaram uma nova realidade de mercado, valorizando ainda mais os clientes e otimizando os serviços prestados pelo Sistema Unimed nessas regiões.

Plaeif concluído

O Sistema Unimed sempre teve uma forte presença no mercado de planos de saúde em São Paulo, e em 2015

Diretoria da Unimed Fesp
e da Central Nacional
celebram a parceria





A 36ª edição do Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp) reuniu autoridades como o ministro da saúde e o presidente da ANS

aconteceram importantes mudanças a partir da saída da Unimed Paulistana. Em decorrência deste processo, a Unimed Fesp passou a ter uma atuação mais voltada para a operação na Grande São Paulo, e para a execução dessa atividade de maneira ideal foi adotado um Plano de Adequação Econômico-Financeira (Plaef) junto à ANS.

Desde então, a cooperativa veio cumprindo fielmente o planejamento, inclusive superando as expectativas com grande margem e suficiência. Por conta dos excelentes resultados alcançados, a conclusão do Plaef foi antecipada, cancelando a condição de solidez da Unimed Fesp no mercado do estado de São Paulo.

36º Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo

Considerado um dos maiores

e mais importantes eventos do Sistema Unimed nacional, o Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp) teve sua 36ª edição realizada em julho de 2019, e adotou como tema norteador a “Inovação na saúde suplementar”. Grandes personalidades marcaram presença nos debates e palestras que foram promovidos: o ministro da Saúde, Dr. Henrique Mandetta, o então presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Leandro Fonseca da Silva, a ex-senadora da República, Ana Amélia Lemos, o desembargador federal Dr. João Pedro Gebran Neto, o médico PhD Dr. Fábio Gandour e a jornalista Christiane Pelajo.

O encontro reuniu tam-

bém as principais lideranças do cooperativismo médico e do Sistema Unimed, além de empresários que atuam na saúde e *stakeholders* das Unimed paulistas, e proporcionou quatro dias em que os congressistas puderam discutir temas relevantes para este mercado. A inovação tecnológica, judicialização, telemedicina, órteses, próteses e materiais especiais são apenas alguns dos tópicos debatidos pelos dirigentes e representantes de entidades como o Serviço Social da Indústria (Sesi), Instituto Colisão Saúde, Hospital Sírio-Libanês, Tribunal Superior do Trabalho, Live Healthcare, e outros.

Negócios e relacionamento empresarial também repre-

sentaram uma grande face do Suesp, concretizada no Centro de Exposições, que congregou mais de 40 estandes de grandes empresas e fornecedores que trabalham na saúde suplementar.

Devido à relevância dos temas e à confluência de autoridades nacionais no campo político, empresarial e técnico, o Suesp, realizado pela Unimed Fesp anualmente, representa a força do Sistema Unimed no estado de São Paulo e funciona como um importante fórum para o mercado de planos de saúde.

III Fórum de Mercado

Com o objetivo de aprofundar as ações definidas na Política de Mercado das Unimeds do Estado São Paulo, a Unimed Fesp promoveu a terceira edição do Fórum de Mercado. A programação do evento, que foi realizado em cada uma das seis Federações

Intrafederativas das Unimeds paulistas, contou com palestras que abordaram as grandes mudanças ocorridas na saúde suplementar, estudos e diagnósticos de mercado regionalizados, produtos e serviços de Marketing e Tecnologia à disposição das Unimeds, além de aspectos jurídicos da RN 443 e Lei Geral de Proteção de Dados.

Os conteúdos foram elaborados e apresentados por profissionais da Unimed Fesp, além de consultores da empresa KPMG, trazendo uma profunda *expertise* em relacionamento de mercado e análises sobre desafios e tendências.

Nos encontros, a Fesp fortaleceu sua atuação institucional junto às cooperativas no sentido de combater práticas de invasão de área de abrangência, concorrência desleal e/ou monopólio, de forma a manter o equilíbrio

mercadológico, a união e a sinergia do Sistema Unimed paulista.

Parceria Unimed Fesp e Univision

Nas últimas décadas, o avanço tecnológico se tornou um dos pilares para o fortalecimento de negócios em todo o mundo. Para alavancar ainda mais a experiência do cliente, otimizar processos e alcançar os melhores resultados, a Unimed Fesp firmou parceria com a Univision, uma startup que atua com o foco específico em serviços e recursos tecnológicos ligados à saúde.

Dentre diversos projetos e desenvolvimentos, este trabalho já gerou frutos importantes, como os aplicativos mobile para smartphones, voltados aos clientes e

III Fórum de Mercado
aprofundou políticas regionais





Debates do 1º Encontro de TI das Unimeds de São Paulo focaram soluções e boas práticas

aos médicos cooperados, lançados pela Unimed Fesp e disponibilizado às Unimeds de todo o estado de São Paulo.

1º Encontro de Tecnologia e Informação das Unimeds do Estado de São Paulo

A responsabilidade institucional da Unimed Fesp em relação às Unimeds paulistas inclui a condução de ações para o fortalecimento de cada cooperativa no mercado, e a

tecnologia é fator indispensável para tal. Por isso, a Federação realizou o 1º Encontro de Tecnologia e Informação das Unimeds do Estado de São Paulo, com a proposta de reunir especialistas em TI e startups ligadas à área da saúde, para a troca de informações e soluções no Sistema Unimed paulista.

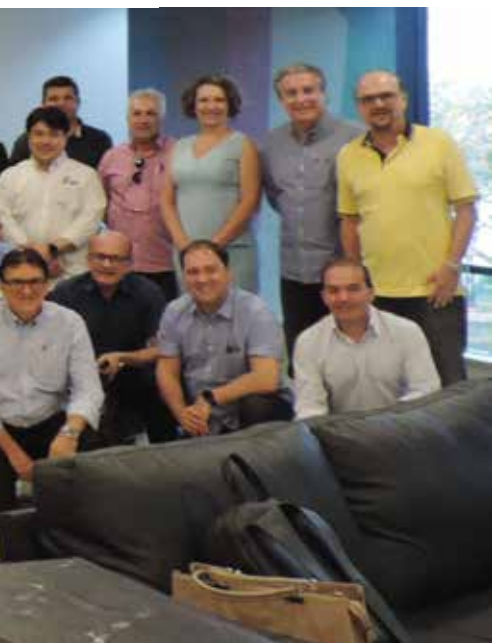
Além de ser palco do lançamento do Hub Vitall, o evento representou um importante avanço para a integração tecnológica das Unimeds. A programação contemplou palestras de especialistas e representantes de startups de destaque no mercado, abordando o Programa de Aceleração da Unimed em parceria com a Liga Ventures, transformação digital, inteligência artificial, o futuro do trabalho, um painel de debates sobre inovação, além de cases de sucesso das

Unimeds Sorocaba e São José dos Campos.

Intercâmbio técnico

Um dos princípios do cooperativismo é a educação, formação e informação. Dentro deste contexto, a Unimed Fesp organizou, em parceria com o Sistema Ocesp, o Intercâmbio Técnico das Cooperativas Médicas do Sistema Unimed 2019, realizado de 24 de maio a 5 de junho. Um grupo de dirigentes e técnicos das Unimeds de São Paulo e demais entidades do Sistema foi aos Estados Unidos, especialmente no Vale do Silício, conhecer novas experiências e modelos de negócios que podem servir como referências de sucesso e serem adaptados à realidade brasileira.

Foram realizadas reuniões e trocas de conhecimentos com instituições como a





O contrato com a Funcesp foi um dos grandes destaques entre as negociações feitas em 2019

Stanford University, Columbia University, HP, Nvidia, Plug and Play, Kaiser Permanente, Omada Health, Clover Health, Salesforce, entre outras. O intercâmbio proporcionou aos participantes uma ampla visão do papel da tecnologia, gestão de dados e inovação em produtos e serviços a serem oferecidos, sempre visando à qualidade na assistência médica, sustentabilidade de negócio e a promoção da saúde.

Funcesp escolhe o Sistema Unimed de São Paulo

A maior empresa fechada de previdência privada do Brasil, a Funcesp, escolheu a Unimed Fesp para ser a operadora que administra

seus planos de saúde. Esta importante negociação evidencia a excelência da assistência médica proporcionada pela Unimed no estado de São Paulo aos seus clientes.

A Funcesp é uma entidade com mais de 50 anos de tradição no mercado e está presente em todo o estado de São Paulo. Por essas características, o contrato é federativo e tem abrangência nacional, no qual a maior parte das vidas encontram-se no interior do estado.

Com esse acordo, a Unimed Fesp destaca seu papel institucional fortalecendo o Sistema Unimed em todo o estado de São Paulo.

Capacitação para a Lei Geral de Proteção de Dados

Tema de extrema importância que tem movimentado todo o mundo corporativo no Brasil, a previsão da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) envolve uma ampla adequação de processos e políticas de trabalho. A Unimed Fesp sempre considerou a privacidade de dados, especialmente de seus clientes, como uma prioridade, por isso está realizando uma forte preparação em duas esferas: uma voltada à própria Federação enquanto organização autônoma, e outra apoiando as Unimed's filiadas, fornecendo treinamentos, informações e todo o suporte necessário para essa

adaptação.

Atividades como os workshops de Mapeamento de Dados Pessoais por Processo e a Capacitação DPO (Data Protection Officer), realizados em diversos módulos, foram promovidas para treinar e qualificar equipes multidisciplinares que contemplam profissionais de Tecnologia da Informação, Jurídico e Compliance. O escritório Opice Blum, Bruno, Abrusio e Vainzof Advogados Associados atua junto à Unimed Fesp para operacionalizar esses treinamentos, abordando temas como Segurança da Informação, Fundamentos da LGPD e Violação de dados pessoais.

Além disso, por meio do Hub Vitall, foi firmada uma parceria com a empresa Logicalis, uma organização global de serviços e soluções de TI e comunicação que preparou um roadmap de ações, de forma a garantir a completa integração do Sistema Unimed paulista às exigências da LGPD.

Presença no Conarh

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Fesp participou do Congresso Nacional de Gestão de Pessoas (Conarh), um dos maiores eventos de Recursos Humanos do Brasil. Nesta 45ª edição, realizada de 13 a 15 de agosto

no Expo São Paulo, o trabalho se deu em conjunto com a Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed e a Seguros Unimed e, por meio de um estande único, as quatro instituições reforçaram o conceito Mude1Hábito (campanha nacional do Sistema Unimed que promove qualidade de vida) e pautaram temas como Saúde Ocupacional e Atenção Primária à Saúde (APS).

Na ocasião, a Unimed Fesp foi destaque na programação da arena Gympass. O Dr. Gustavo Quinteiro, membro do Comitê de Atenção Primária à Saúde do Estado de São Paulo (CAS/Fesp) ministrou uma palestra sobre APS ressaltan-

do as iniciativas do Sistema Unimed paulista, detalhando o case de sucesso da Unimed Santa Barbara d'Oeste/Americana, que implantou este modelo com sucesso.

Além do destaque à qualidade do trabalho da Unimed Fesp e apresentação de produtos e serviços junto a um público selecionado, a participação da entidade no evento fortaleceu o relacionamento com o mercado e mostrou que a cooperativa está preparada para atender as novas demandas do mercado.

Sistema Unimed 5.0

O mercado de planos de

A Unimed Fesp marcou presença no maior evento de RH do Brasil





Sistema Unimed 5.0 - o médico cooperado em tempos de inovação e tecnologia

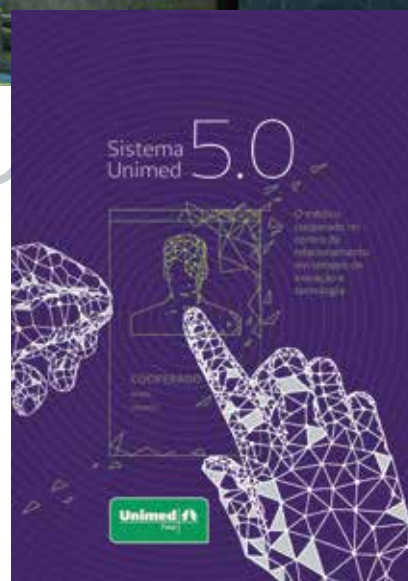
Durante o 36º Suesp, dirigentes do Sistema Unimed debateram planos que ampliam as formas de relacionamento com o médico cooperado

saúde passa por uma fase de profundas transições, tanto no mundo como no Brasil. Essas mudanças, que envolvem aspectos como a transformação digital e a substituição de trabalho robótico por algoritmos, impactam modelos de negócio em todos os níveis.

Para auxiliar as Unimed a ressignificar o cooperativismo a partir do relacionamento com os médicos cooperados, a Unimed Fesp, por meio do seu Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE), realizou um estudo que resultou na cartilha “Sistema Unimed 5.0 - O médico cooperado no centro do relacionamento em tempos de inovação e tecnologia”. O material é baseado em uma

pesquisa junto às Unimed de São Paulo que identificou alguns pontos de atenção sobre a essência cooperativista, valorizando a visão coletiva do negócio e centralizando o papel do médico cooperado como essencial para a sustentabilidade do negócio Unimed.

A iniciativa buscou integrar os conceitos da inovação na saúde pautada no “*quadruple aim*”: aprimorar a experiência do cuidado do paciente; melhorar a saúde da população em geral; reduzir custos e reiterar a satisfação no trabalho da assistência médica, com a melhora da experiência dos médicos. Com todos os pilares reunidos, as



cooperativas estarão aptas para levar o relacionamento com o cooperado a um novo patamar institucional, cada vez mais sólido e produtivo para ambos.

Recertificação ISO 9001

Desde 2017 a Unimed Fesp detém a certificação ISO 9001:2015, que atesta a

qualidade dos processos operacionais e gerenciais da empresa segundo os padrões da *International Organization for Standardization* (ISO). O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) vem sendo desenvolvido constantemente, por meio de treinamentos, capacitações e multiplicadores em todos os setores da empresa, buscando disseminar e fortalecer a cultura da qualidade nas atividades diárias.

Em 2019, após uma série de análises e auditorias independentes, a Unimed Fesp conquistou a recertificação, demonstrando que o compromisso com a qualidade na gestão seguiu avançando, mantendo os padrões já alcançados e buscando melhorias constantes, com foco na excelência na prestação de serviços aos clientes, além da valorização do trabalho médico e do relacionamento com parceiros e Unimed's associadas.

Mark Britnell compartilha experiências mundiais com o Sistema Unimed

A Unimed Fesp sempre mantém um olhar atento às tendências do mercado brasileiro, suas peculiaridades, demandas e desafios. Ao mesmo tempo, as experiências internacionais inspiram e fornecem perspectivas que podem contribuir para novas

abordagens, ampliando a qualidade do relacionamento com clientes e o mercado como um todo. Desse modo, a Unimed Fesp convidou o especialista inglês Mark Britnell para compartilhar suas vivências e análises sobre sistemas de saúde ao redor do mundo.

As principais lideranças do Sistema Unimed se reuniram em São Paulo, na sede da Fesp, para assistir a palestra sobre o tema “O que podemos aprender com os melhores sistemas de saúde” e trocar informações sobre suas experiências como presidente da Saúde Global, líder do Centro de Excelência da KPMG, membro do Fórum Econômico Mundial, ex-diretor do sistema de saúde britânico com experiência em assessoria de saúde em 60 países.

Ao apresentar detalhes da organização, estrutura e melhores características dos serviços públicos e privados de saúde em países como Israel, Índia, Singapura, China, Reino Unido, França, Estados Unidos e Japão, Brit-

nell destacou que não existe um sistema perfeito. “Todos possuem algo a ensinar e a aprender com as experiências dos demais”.

Unimed Fesp celebra parcerias com o Governo do Estado de São Paulo

Desde novembro de 2019, foi iniciado um grande projeto de parceria junto ao Governo do estado de São Paulo. Por meio do formato de par-



O especialista Mark Britnell detalhou os melhores modelos de saúde do mundo



Durante o ano de 2019 a Unimed Fesp aprofundou a parceria com o Governo do Estado de São Paulo visando ações de promoção à saúde para a população

ceria público-privada, serão desenvolvidas ações ao longo de 2020 que vão proporcionar mais saúde e qualidade de vida a toda a população paulista.

Depois de uma audiência realizada no Palácio dos Bandeirantes, em São Paulo (SP), e que reuniu o Dr. Omar Abujamra Junior, presidente da Unimed Fesp, o Dr. Jeber Juabre Junior, assessor jurídico da cooperativa, o governador João Dória Junior, e o secretário de saúde do estado de São Paulo, José Henrique Germann, foram discutidos diversos projetos conjuntos, como, por exemplo a possibilidade da participação da rede

de hospitais próprios das Unimed de São Paulo no Programa Corujão da Saúde, desenvolvido para zerar as filas de alguns exames e procedimentos junto à população.

O bom relacionamento da Unimed Fesp com o governo paulista tem aberto novas possibilidades, também, em áreas como a qualidade de vida da mulher e esporte, por meio do compromisso de participação da Unimed em um grande evento voltado para a mulher na cidade de São Paulo. No campo da

inovação, a cooperativa, por meio do Hub Vitall, aprofunda a parceria para fazer parte do Arena Hub, que é a célula de inovação da secretaria estadual voltada ao esporte, e o foco estará no desenvolvimento de recursos e tecnologias em saúde. No âmbito da jornada clínica dos pacientes e integração de tratamentos, a parceria da Unimed Fesp com o governo paulista inicia o projeto piloto Conecta SUS, que envolve o barramento clínico de dados junto com a Associação Paulista de

Medicina (APM), e que deve propiciar mais segurança e agilidade ao cliente.

As soluções tecnológicas também vão beneficiar as Santas Casas com o programa Santa Saúde, pelo qual a Federação, por meio do Hub Vitall, realizará em conjunto com a APM e o governo, um *Hackathon*, evento que reúne programadores de TI para elaborar novas soluções que possam beneficiar a assistência médica.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Com o objetivo de garantir integridade, transparência, mitigação de riscos e contribuir para alavancar ainda mais o desempenho da cooperativa em todos os âmbitos de ação, a Unimed Fesp implantou uma ampla estrutura de Governança Corporativa. O trabalho é realizado em conformidade com as melhores práticas do mercado e dos órgãos reguladores e fiscalizadores, contribuindo para a sustentabilidade da empresa. A Resolução Normativa nº 443, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dispõe sobre a adoção de práticas de Governança Corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

Esta é uma linha que corrobora o posicionamento do IBGC (Instituto Brasileiro de

Governança Corporativa), ao apontar que “as cooperativas são parte relevante da economia brasileira e a adoção de práticas de governança pode contribuir para aprimorar sua administração e os relacionamentos entre todos os agentes desse sistema”. Dentro deste amplo movimento de padronização e regulação de mercado, a Unimed Fesp investiu fortemente em 2019 para desenvolver ainda mais as boas práticas.

O setor de Governança Corporativa é fundamental para garantir a conformidade da Federação com as leis e regulamentos externos e internos, além de atuar na identificação e gerenciamento de possíveis riscos, dentro e fora da empresa, tanto no âmbito operacional como no aspecto de imagem. A estrutura engloba os seguintes depar-

tamentos: Qualidade, Secretaria Executiva, Compliance e Controles Internos, Riscos e Prevenção a Fraudes e Auditoria Interna. Cada um deles contribui para avaliar processos mapeados e identificar os controles necessários para garantir um ambiente eficaz, realizar ações de prevenção e combate à corrupção e fortalecer condutas éticas.

Todo este trabalho vem somar-se às atividades empreendidas pelo Núcleo Regulatório que acompanha, informa e implementa internamente as atualizações regulatórias da ANS referentes à operação no mercado, garantindo também o cumprimento das disposições da Lei das Cooperativas para o ato assemblear na Unimed Fesp.

Combate à corrupção foi tema de palestra aos colaboradores



GOVERNANÇA CORPORATIVA

COMPLIANCE E CONTROLES INTERNOS

Esta área é responsável pelas ações de combate à corrupção e trabalha para garantir a conformidade da cooperativa com as leis e regulamentos externos e internos, incluindo o Código de Conduta do Sistema Unimed e o Regulamento Interno. Esta célula atua, também, na avaliação dos processos mapeados ou que precisam ser mapeados, identificando os controles, riscos, desenvolvimento e publicação de políticas internas.

O setor de Compliance e Controles Internos pode ser acionado para esclarecer dúvidas em relação à aplicação de normativas internas e externas, antes da contratação de um novo fornecedor ou prestador de serviço e durante o planejamento de novos produtos e/ou serviços para identificação de riscos e adequações regulatórias.



AUDITORIA INTERNA

Para fornecer à Governança Corporativa e alta administração uma avaliação das atividades de forma independente e objetiva, a área de Auditoria Interna realiza entrevistas com as áreas, mapeia e aplica testes de auditoria.

A elaboração e acompanhamento do plano de auditoria, estabelecendo prazos para o cumprimento das ações e um relatório para identificar riscos, recomendações e melhorias, também são algumas das atribuições desta célula de trabalho.



**RISCO E
PREVENÇÃO
À FRAUDES**

Para identificar, mensurar, avaliar, monitorar e controlar a mitigação efetiva dos riscos, a Unimed Fesp contemplou a área de Risco e Prevenção à fraudes como parte da estrutura de Governança Corporativa. O setor é responsável pela construção e toda a gestão da estratégia de prevenção à fraudes, assim como pela realização de estudos efetivos de regras de monitoramento.

A área é acionada sempre que houver anormalidades em contratos financeiros, antes de mudanças de regras de avaliação de riscos e antes de iniciar projeto de novos produtos, serviços ou processos, dentre outros aspectos operacionais.



QUALIDADE

Esta área tem o objetivo de conectar todos os processos operacionais e estratégicos aos objetivos organizacionais e missão da Unimed Fesp. Para isso, esses profissionais realizam um mapeamento sistematizado para detectar e priorizar problemas. Além disso, o setor é responsável por realizar a normatização dos processos e publicá-los de forma clara a toda a empresa. A Qualidade atua para realizar a gestão estratégica dos processos, eliminar retrabalhos e otimizar as tarefas.



**SECRETARIA
EXECUTIVA**

A Secretaria Executiva tem um papel importante na Federação: o setor apoia a maneira como a Unimed Fesp é administrada, refletindo sua cultura, políticas e regulamento interno. A área faz a revisão da lista de núcleos, incluindo formalização das pautas e atas e a revisão do inventário de regimentos. Além disso, avalia o processo de reuniões dos dirigentes, orientando sobre todas as providências que devem anteceder cada reunião, sugerindo temas de discussão obrigatória e focando na divulgação, monitoramento e implementação de todas as decisões e recomendações aprovadas em cada reunião.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

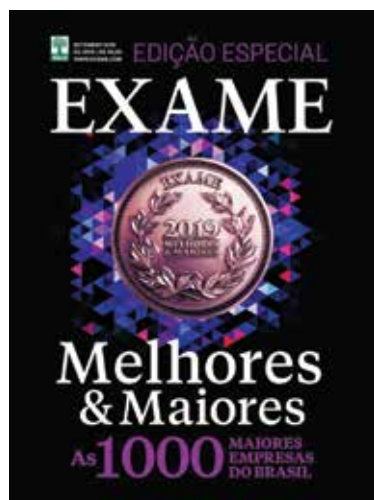


UM DOS 20 MAIORES PLANOS DE SAÚDE NO RANKING VALOR 1000

O ranking do anuário Valor 1000 destacou a Unimed Fesp entre os 20 maiores planos de saúde do País em 2019. O material, editado pelo Valor Econômico e que lista as maiores empresas do Brasil, foi publicado em agosto e leva em consideração resultados financeiros e uma série de indicadores de gestão, refletindo a alta qualidade da atuação da cooperativa no mercado da saúde suplementar.

Esta foi a 19ª edição do ranking, trazendo resultados de um estudo feito pelo jornal

em parceria com a Serasa Experian e com a Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (Eaesp/FGV).



UMA DAS MELHORES E MAIORES DA EXAME

A Unimed Fesp está no ranking das Melhores e Maiores de 2019, segundo o anuário da revista Exame, na categoria Saúde. A cooperativa alcançou a 10ª melhor posição no indicador de liquidez corrente entre todas as empresas de saúde do Brasil. O resultado representa uma importante conquista, considerando um ano em que o mercado da saúde suplemen-

tar enfrentou dificuldades.

O resultado é fruto de um trabalho realizado com seriedade na gestão, sempre com o apoio e a administração compartilhada junto às Unimed do estado de São Paulo, um aspecto fundamental para o avanço e fortalecimento do Sistema Unimed paulista.

O anuário Melhores e Maiores da Exame é o mais importante do setor de negócios, contempla 22 ramos da atividade produtiva e traz as companhias que conseguiram apresentar bons resultados, além de um ranking das 500 maiores empresas do País.

UMA DAS 100 + INOVADORAS EM TI

Em um mercado tão acirrado como o de planos de saúde, que vive uma forte transformação digital, a Unimed Fesp ser considerada uma das 100 empresas mais inovadoras do Brasil em Tecnologia da Informação representa um grande reconhecimento. O destaque é resultado de um amplo estudo realizado pela IT Mídia em parceria com a PricewaterhouseCooper (PwC), que identificou o



Hub Vitall como um projeto inovador e que gera grande impacto nos negócios.

Um profundo investimento em recursos de TI tem sido realizado pela cooperativa, gerando novos produtos e serviços que são disponibilizados às Unimed do estado de São Paulo, aos médicos cooperados e aos clientes. Dessa forma, fica evidenciada a utilização da tecnologia como um recurso fundamental em todas as frentes de trabalho desenvolvidas pela Federação, tanto no âmbito operacional como no institucional.

ANUÁRIO ÉPOCA NEGÓCIOS 360°

A Unimed Fesp foi listada entre as melhores empresas do Brasil, segundo o

Anuário Época Negócios 360°, lançado em cerimônia realizada dia 21/10/19, na Sala São Paulo. O Guia Época Negócios 360°, em sua oitava edição, é produzido a partir de um estudo da Fundação Dom Cabral e Boa Vista SCPC. Além de



eleger a empresa do ano, o guia revela as 300 melhores companhias do Brasil, por critérios que vão além do desempenho financeiro. Uma análise profunda é realizada com base também em práticas de Recursos Humanos, capacidade de inovar, responsabilidade socioambiental, visão de futuro e governança corporativa.

A Fundação Dom Cabral participou da formulação da metodologia, fez a pesquisa de campo e o processamento final das informações. A Boa Vista SCPC realizou a pesquisa de balanços e processamento dos dados financeiros, contando com a colaboração da Economatica, para dados e rankings de companhias de capital aberto.

DINÂMICA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

Carreiras e benefícios

Todas as empresas que se tornam relevantes em seus mercados gerando valor e resultados de alto desempenho, compartilham uma característica em comum: elas entendem que seu quadro funcional representa o principal ativo da organização. Com esta visão, a Unimed Fesp investe constantemente em avaliações, benefícios, qualificações e relacionamento com seus colaboradores.

No âmbito das carreiras e evolução profissional dentro da cooperativa, anualmente

um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é estruturado de maneira conjunta, envolvendo o colaborador, os líderes e gerentes das áreas. Neste ano, em função do Planejamento Estratégico – Inova Fesp 2019/2022, a avaliação de desempenho esteve focada no Mapa Estratégico, suas dimensões, objetivos e novos desafios da Unimed Fesp.

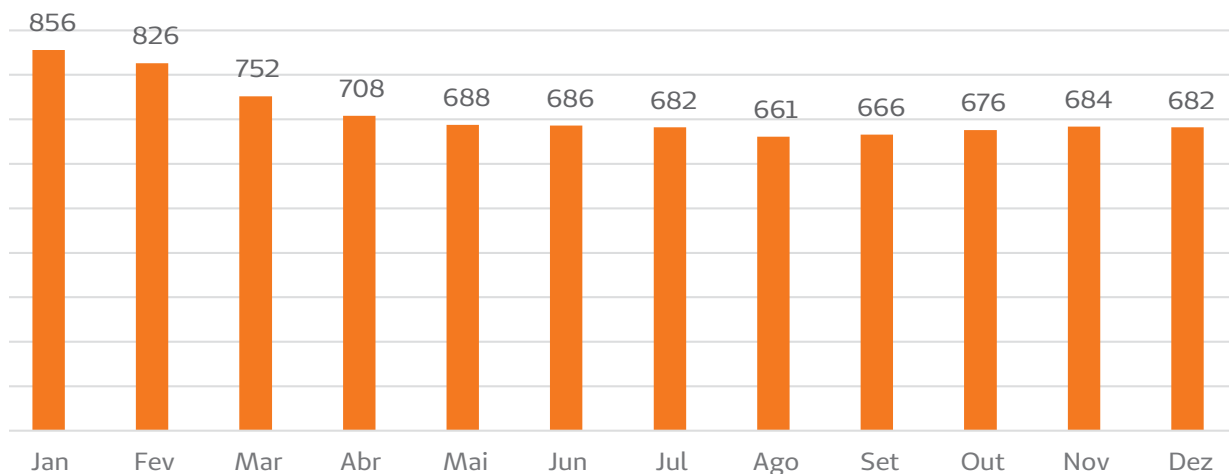
Os departamentos redefiniram seus propósitos, objetivos, e os colaboradores foram estimulados a apontar seus desafios individuais a partir desse contexto estratégico. Com essas informações trabalhadas em conjunto, os PDIs

foram desenvolvidos buscando pontos de encontro entre as aspirações individuais e os propósitos e desafios das áreas.

Após uma verificação sistêmica de todos os PDIs, e a partir de uma análise do movimento organizacional em conjunto, é criado o Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD). Essas informações servem de base para a promoção de treinamentos ao longo do ano, envolvendo aspectos comportamentais e técnicos, sempre buscando atender as necessidades das áreas.

Embora o PDI seja realiza-

VARIAÇÃO DO QUADRO TOTAL DE COLABORADORES



do como processo formal de avaliação do desempenho, a Unimed Fesp também busca avaliar o desempenho dos colaboradores diariamente por meio dos gestores e com o apoio da área de Gestão de Pessoas. Após as avaliações das entregas, é promovido o desenvolvimento de carreira, ampliação do escopo de atuação, oferecidas oportunidades em novos projetos e a prática do *job rotation*.

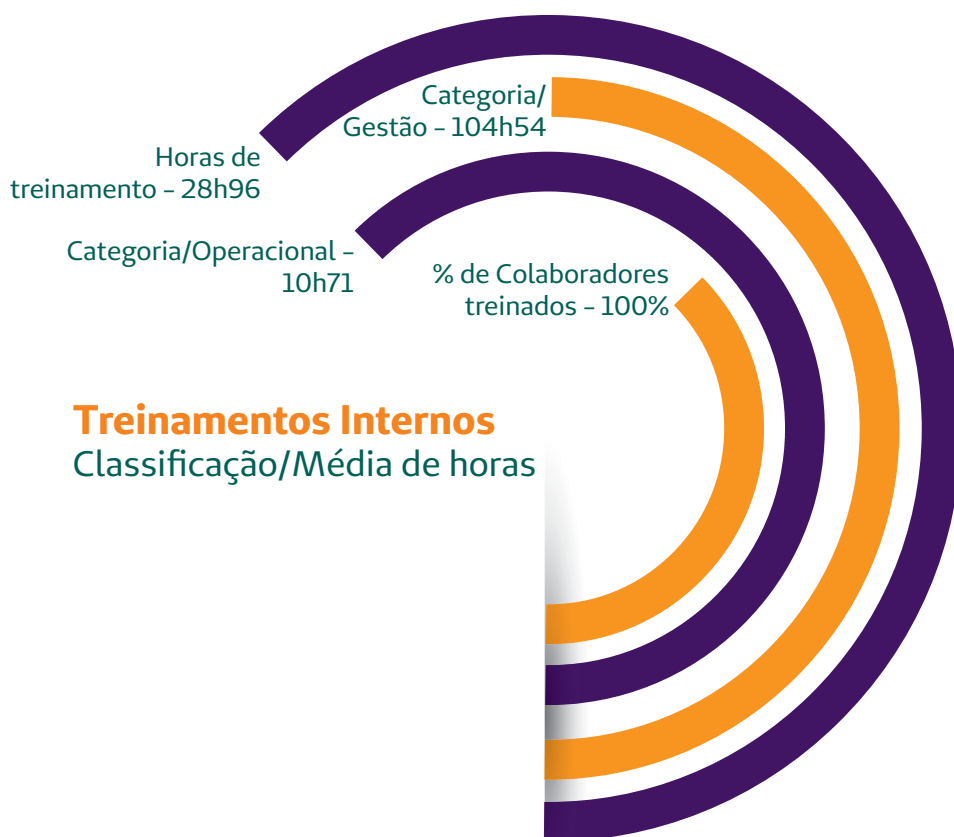
Da mesma forma, o Programa de Gestão por Competências busca o desenvolvimento de competências essenciais de cada colaborador no contexto da empresa, proporcionando uma avaliação de resultados com base no mérito.

Além deste forte trabalho em gestão de carreiras, a Unimed Fesp disponibiliza aos seus colaboradores uma série de benefícios complementares: Vale Refeição, Vale Alimentação, Vale Transporte, Assistência Médica, Assistência Odontológica, Auxílio Creche, Seguro de Vida, Convênio com farmácias, Biblioteca, Ioga, Grupo Funcional e Futebol.

A saúde, no entanto, segue sendo uma prioridade. Por isso, existe o Programa de Qualidade de Vida direcionado a todo o quadro funcional, bem como há um profissional dedicado a analisar e

	Absenteísmo	Nº de Acidentes
Unidade José Getúlio	3,18%	1
Unidade Paraíso	6,50%	0
Unidade Tamandaré	5,22%	4
Gênero - Mulher	4,66%	4
Gênero - Homem	2,36%	1

Treinamentos Internos



fazer cumprir os requisitos legais relativos à segurança e medicina do trabalho. Esse profissional verifica e fiscaliza os Equipamentos de Proteção Individuais (EPIs), a ergonomia nos postos de trabalho e outros requisitos obrigatórios ligados à saúde ocupacional. As Comunicações de Acidentes de Trabalho (CATs) são investigadas, analisadas e, se necessário, ações corretivas são tomadas. Em 2019, houve a abertura de 5 CATs e nenhuma delas redundou em afastamento de trabalho superior a 15 dias.

Aqueles que possuem doenças crônicas são acompanhados ainda mais de perto pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), por meio de aferições e orientações sobre os cuidados com a doença. As gestantes (funcionárias ou

dependentes) também podem aderir ao Programa Mamã Saudável, contando com um monitoramento individual por um profissional da saúde.

Anualmente, a Campanha de Vacinação contra Gripe (extensível aos dependentes) e o mapeamento de saúde também são realizados, o que demonstra o grande comprometimento da Unimed Fesp em proporcionar qualidade de vida a seus colaboradores e dependentes.

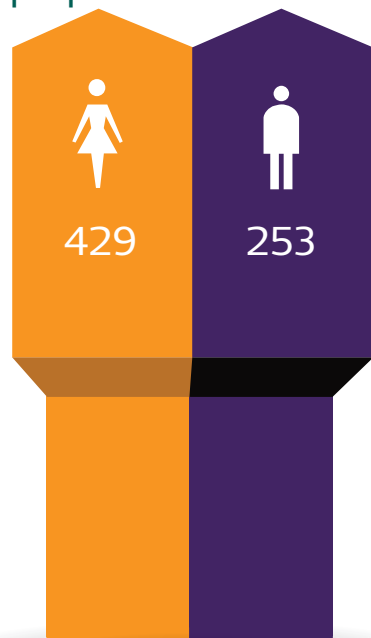
A Unimed Fesp investe constantemente em capacitação e desenvolvimento das competências e habilidades das equipes de trabalho. Para estimular os colaboradores a alcançarem o maior potencial, investimos fortemente no recrutamento interno de forma que em 2019 um total de 22,36% de vagas foram

preenchidas dessa forma. No caso de contratações externas, os novos colaboradores passam por uma integração para apresentá-los o Sistema Unimed e o cooperativismo de trabalho médico.

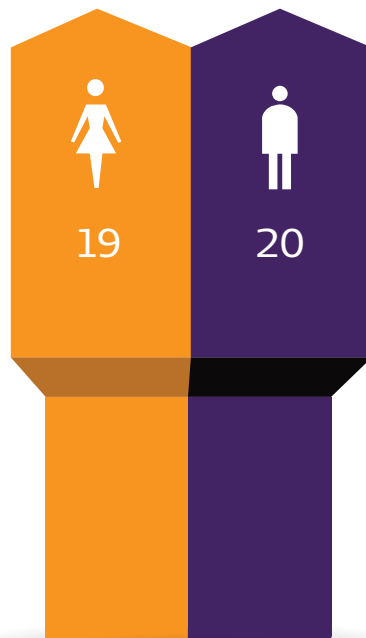
Durante a permanência de cada colaborador, toda a condução do relacionamento trabalhista da Federação, sejam eles funcionários ou terceirizados, é mantida em acordo com a legislação vigente, de forma que os direitos preconizados pela lei são garantidos.

Diversas modalidades de treinamentos técnicos, consultorias externas, cursos *in company* e à distância, palestras, eventos com conteúdo de aprendizagem e workshops são promovidos internamente, com o foco na potencialização de resultados de cada colaborador. O

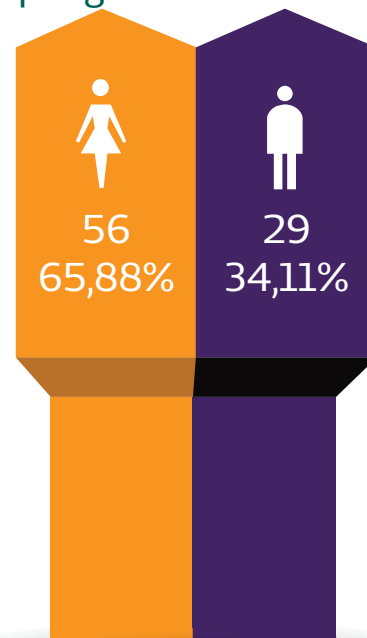
Trabalhadores próprios



Trabalhadores terceirizados



Admissões por gênero



cuidado especial na gestão de pessoas não fica limitada aos profissionais, mas também se volta para jovens que estão em processo de formação e buscam a primeira oportunidade de trabalho. Para isso, a Unimed Fesp realiza o Programa Jovem Aprendiz, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no estado de São Paulo (Sescoop-SP).

Os jovens ganham um contrato de 1 e 2 meses com a Federação, e durante o contrato cumprem horas de trabalho além do curso teórico no Sescoop. Bimestralmente, uma reunião com os jovens permite avaliar o desempenho e orientá-los sobre o futuro da carreira profissional, fornecendo todo o suporte durante o seu contrato de trabalho. Ao todo, a Fesp reúne 18 aprendizes e 1 estagiário.

Todo o conjunto das políticas de Gestão de Pessoas, desde os benefícios, planos de carreira, cuidados com a saúde, passando pelas qualificações, políticas salariais e treinamentos, visam proporcionar um ambiente saudável para a realização de um bom trabalho, de maneira digna e produtiva. As faixas limite de pagamentos, determinadas com base nos aspectos citados, são de R\$ 41.338,15 (maior salário) e R\$ 1.274,08 (menor salário).

Admissões por faixa etária		
Menores de 30 anos	34	40,00%
De 31 a 50 anos	43	50,59%
Acima de 50 anos	8	9,41%

Demissões por gênero		
Gênero - Homem	80	28,99%
Gênero - Mulher	196	71,00%

Demissões por faixa etária		
Menores de 30 anos	76	27,53%
De 31 a 50 anos	166	60,14%
Acima de 50 anos	34	12,32%

Demissões por unidade		
Sede	128	46,37%
Unidade Paraíso	9	3,26%
Unidade Tamandaré	131	47,46%

Admissões por unidade		
Sede	59	69,41%
Unidade Paraíso	10	11,76%
Unidade Tamandaré	16	18,82%

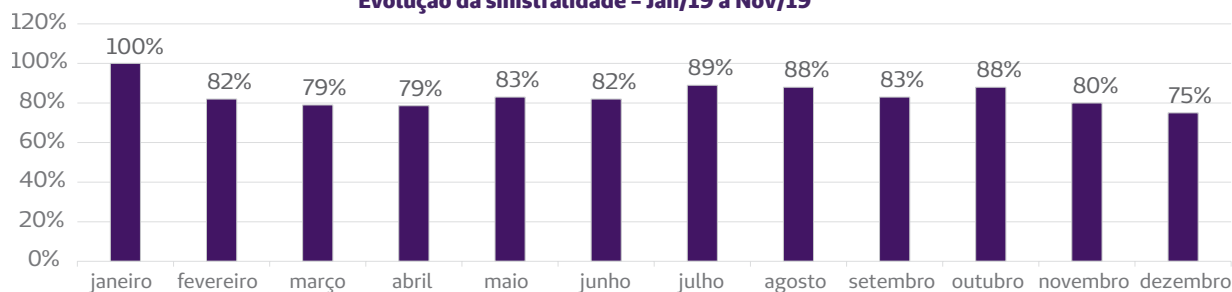
GESTÃO DA QUALIDADE

As operadoras de planos de saúde trabalham em uma categoria de serviço que apresenta características muito específicas. Como em qualquer negócio, é preciso haver equilíbrio financeiro para a sustentabilidade da empresa e a sinistralidade é um fator decisivo neste mercado. O

termo representa a relação entre o custo da utilização do plano e o valor que a operadora recebe de seus clientes.

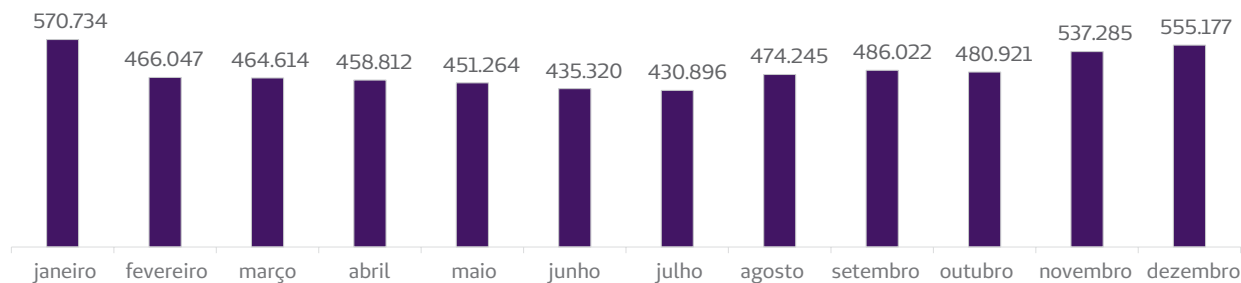
São realizadas profundas análises de mercado e estudos atuariais, sempre acompanhando a variação do volume de clientes (o total de vidas) cobertos pelos planos Unimed Fesp e os custos da assistên-

Evolução da sinistralidade - Jan/19 a Nov/19



Nota: Apenas contratos Prestabelecionados

Evolução das vidas - Jan/19 a Dez/19



Nota: Contratos Prestabelecionados e Pós-estabelecionados

cia. A partir dos resultados, constantemente analisados, a organização determina planos de ação para atuar sobre os fatores que influenciam tais indicadores.

Em um trabalho que contempla os dois perfis da Unimed Fesp, operacional e institucional, o setor Comercial seguiu atuando junto ao mercado e fechando novos contratos, sempre respeitando o perfil estatutário da cooperativa: planos com abrangência estadual ou nacional para empresas no estado de São Paulo que tenham a partir de 100 vidas, das quais 51%

estejam distribuídas no estado, de maneira que nenhuma cidade concentre mais de 50% desse total.

Estas características permitem que a operação da Fesp não esteja em conflito com a presença das suas Unimed filiadas no estado de São Paulo. Este foi o caso dos novos contratos fechados em 2019, como por exemplo a Funcesp, Justiça Federal, Caixa de Assistência dos Advogados de São Paulo (Caasp), Metal Ar, Conselho Regional de Enfermagem - SP (Coren), entre outros. Da mesma forma, quando empresas de perfil co-

mercial compatível com o das Unimed Singulares e Intrafederativas entram em contato com a Fesp, a equipe repassa a demanda para a Unimed paulista que pode atender a necessidade específica, o que fortalece o Sistema como um todo e exemplifica o papel institucional da Fesp.

FORNECEDORES

No campo administrativo, outro fator de impacto está no relacionamento com prestadores de serviços. No caso de parceiros que fornecem ativos considerados críticos que influenciam direta-

te o negócio, é realizado um rígido processo para a avaliação da qualidade de cada empresa. Em 2019, de 100%, foi alcançado um total de 95% dos pontos que representam a qualificação total do serviço. Com este acompanhamento, são minimizados riscos e potencializados os resultados.

Além dos procedimentos de avaliação, qualificação e desqualificação de fornecedores, é realizado também um controle para aprovação e homologação dos prestadores baseados em critérios como a saúde financeira, serviços prestados em outras Unimed e referências de outros clientes do fornecedor.

Nesse contexto, um fator relevante está no fomento e desenvolvimento de pequenos fornecedores, o que contribui para o crescimento e diversificação no mercado. Por isso, a Unimed Fesp prioriza as contratações de empresas que estão localizadas ao redor das suas unidades (bairros da Aclimação, Liberdade e Paraíso) contribuindo para a sustentabilidade comercial e o desenvolvimento do entorno. Alguns desses exemplos envolvem a contratação de serviços de lavanderia, chaveiros, depósitos, carimbos, padarias, supermercados, cartórios, doçarias, entre outros.

O conjunto do trabalho focado em qualificação desses



prestadores também é desenvolvido com o foco interno. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que está representado no Mapa de Contexto da Unimed Fesp, no conjunto de princípios da Missão, Visão e Valores, na Política da Qualidade, na Cadeia de Valor e demais estruturas documentais, possuiu indicadores registrados. Esses parâmetros englobam todas as áreas internas da Fesp, e medem desempenho qualitativo e quantitativo, de forma que a alta direção possua subsídios para a tomada de decisão.

Além disso, o SGQ contempla a análise de riscos dos processos mapeados, sendo classificados em “não significativo”, “significativo” e “im-

portante”, segundo o espectro de consequências, probabilidades e desdobramentos da ocorrência analisada.

A correta realização de atividades operacionais dentro dos padrões e melhores práticas de mercado se estende à utilização de equipamentos e toda a gestão de *facilities*. Essas tarefas são responsabilidade de uma equipe multidisciplinar focada na execução da prestação de serviços próprios e gestão dos profissionais e trabalhadores terceirizados, sempre visando à manutenção da qualidade na infraestrutura, serviços de copa, motoristas, segurança, assim como aspectos de conforto e higiene para o ambiente de trabalho.

RELAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

Em todo o mundo, as cooperativas antecedem em mais de cem anos as iniciativas privadas em prol da sociedade. Isto porque o 7º princípio - o Interesse pela comunidade - já sinalizava a importância de as organizações devolverem às pessoas o retorno obtido com seus serviços e investirem parte de seus resultados em atividades que geram crescimento sistêmico.

São diversas as frentes de trabalho promovidas pela Unimed Fesp, tanto no contexto local quanto em nível federativo (apoiando as ações feitas pelas Unimed's filiadas em todo o estado de São Paulo).

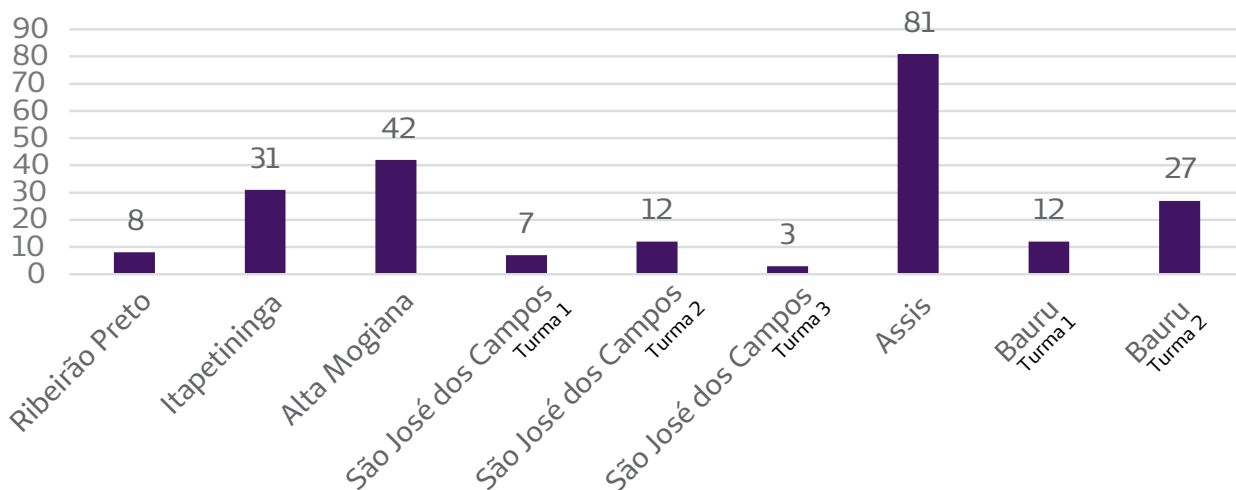
- Programa Viva Melhor: acolhe pessoas a partir dos 45 anos - sejam beneficiários da Unimed Fesp ou membros da comunidade - e realiza atividades voltadas para a qualidade de vida de modo a estimular o autocuidado, a promoção da saúde e a autoestima da população idosa. Em 2019, um total de 263 horas de atividade, 3.972 participações foram registradas no Programa. O recurso investido, fruto de uma parceria entre a Unimed Fesp e o SESCOOP, totalizou R\$ 75.829,76.

As necessidades e expectativas de desenvolvimento da sociedade são identifica-

das por meio de pesquisas e utilizadas neste trabalho para a definição e melhoria da atuação social da cooperativa.

- Programa Félix: consiste em um conjunto de ações relacionadas à inclusão digital de crianças, adolescentes, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade social, por meio do ensino de tecnologias e softwares pertencentes ao Pacote Office (Word, Excel, Power Point). O programa será reestruturado e se tornará Félix 4.0, pelo qual será oferecido, além do Pacote Office, um curso de lógica e linguagem de programação básica. Em 2019, 223 alunos foram formados.
- Programa Recicla Lâmpada:

PROGRAMA FÉLIX 2019 - QUANTIDADE DE FORMANDOS



trabalho que visa à descontaminação e reciclagem das lâmpadas de led e mercúrio. De janeiro a dezembro de 2019, houve 13 engajamentos de Unimed paulistas e 17.058 lâmpadas foram destinadas adequadamente, resultado do investimento no valor de R\$ 28.056,00.

- Campanhas de arrecadação: em 2019 foram realizadas 4 campanhas de arrecadação junto aos colaboradores da Unimed Fesp com os temas: Social, Dia das Crianças, Outubro Rosa e Natal, e os beneficiados foram as instituições Missão Cena, Projeto Quixote,

Cabelegria e Lar Batista Criança.

- Posto de coleta comunitária: trata-se de um local aberto à comunidade para a arrecadação de papel, plástico, metal, vidro, pilhas, baterias e óleo de cozinha. As pilhas e baterias são coletadas pela empresa Suzaquim e o material é coletado pela cooperativa Reviravolta.
- Coleta Seletiva Interna: a Unimed Fesp disponibiliza postos de coleta nas dependências em cada unidade da organização, recebendo papel, plástico, metal, vidro, pilhas e baterias para o des-

carte correto e reciclagem.

- Cisternas: o armazenamento da água da chuva é operado por um equipamento especial, implantado na sede da Federação. Por meio deste recurso, é possível armazenar até 2 mil litros de água que, após passar por um tratamento com cloro de origem orgânica (para evitar a proliferação de bactérias e vírus), é utilizada em serviços de jardinagem e lavagem de áreas comuns.
- Arejadores nas torneiras: recursos disponíveis em todas as toaletes da empresa com o objetivo de evitar o

PROGRAMA RECICLA LÂMPADA					
Mês	Unimed solicitante	Quantidade de lâmpadas	Valor frete	Valor descontaminação	Valor total
Jan	Unimed Bauru	1.000	R\$ 940	R\$ 1.900	R\$ 2.840
Jan	Unimed Vale do Paraíba	1.872	R\$ 879,84	R\$ 1.778,40	R\$ 2.658,24
Fev	Unimed Campinas - Hospital Unimed Campinas	922	R\$ 436,63	R\$ 882,55	R\$ 1.319,18
Abr	Unimed Campinas - Hospital Sumaré	1.200	R\$ 853,05	R\$ 1.724,25	R\$ 2.577,30
Abr	Unimed Lins	629	R\$ 295,63	R\$ 597,55	R\$ 893,18
Jun	Unimed Sul Paulista	706	R\$ 656,59	R\$ 1.327,15	R\$ 1.983,74
Ago	Unimed Fesp	1.576	R\$ 759,52	R\$ 1.813,20	R\$ 2.572,72
Ago	Unimed Campinas - sede	1.200	R\$ 705	R\$ 1.620	R\$ 2.325
Ago	Unimed Piracicaba	2.223	R\$ 1.067,37	R\$ 2.157,45	R\$ 3.224,82
Out	Unimed Bauru	38	R\$ 440,86	R\$ 891,10	R\$ 1.331,96
Nov	Unimed Intra Centro Paulista	2.724	R\$ 1.282,63	R\$ 2.627,30	R\$ 3.909,93
Nov	Unimed Limeira	728	R\$ 171,08	R\$ 345,80	R\$ 516,88
Dez	Unimed Sorocaba	1.340	R\$ 629,80	R\$ 1.273,00	R\$ 1.902,80
TOTAL		17.058	R\$ 9.118	R\$ 18.937,75	R\$ 28.055,75

desperdício de água.

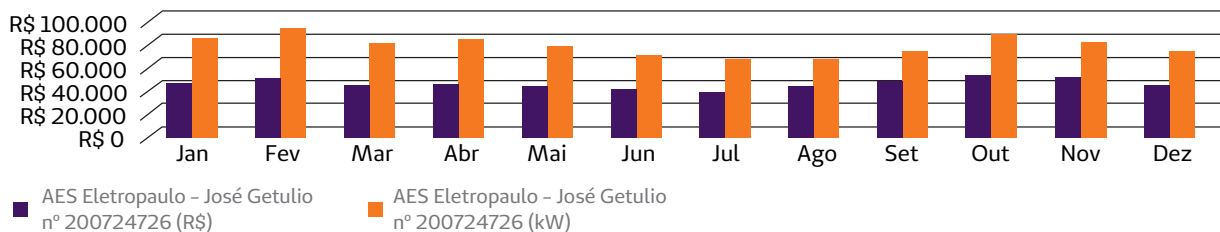
- Sensores de luz: implantados nas dependências das unidades da Fesp buscando otimizar o consumo de energia elétrica.
- Servidores *Blade/Lamina*: embora não tenham sido feitas novas aquisições em servidores de TI em 2019, a Unimed Fesp já optou por investir na substituição das tecnologias Rack. Com a ação, será possível alcançar uma melhor performance utilizando compartilhamento de recursos, consumindo menos energia e ocupando menor espaço físico.
- Destinação de periféricos obsoletos: em 2019 foi realizado

um levantamento de ativos de todo o parque tecnológico para que, em 2020, seja dada a baixa patrimonial e prosseguimento de descarte adequado junto a empresas creditadas em Resíduos Eletrônicos.

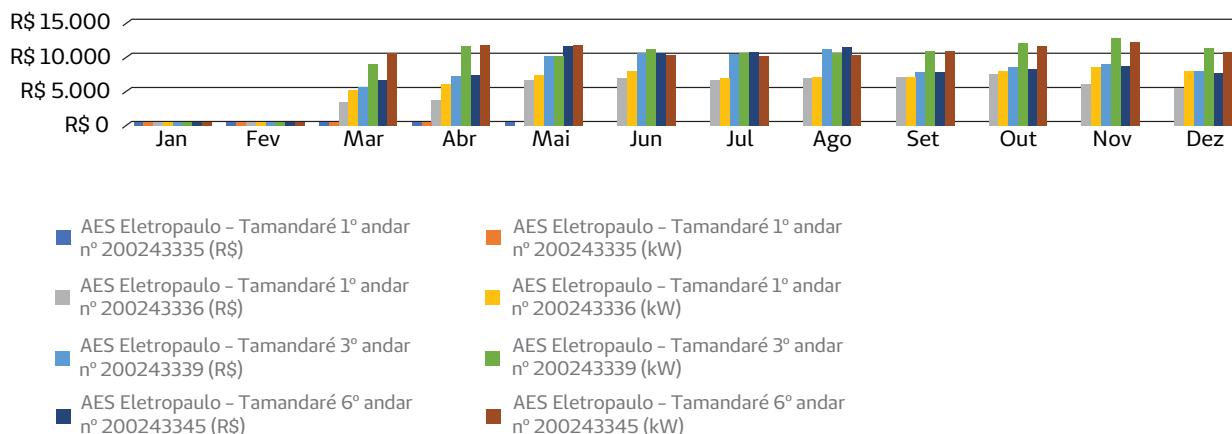
Cada vez mais, é impensável considerar uma empresa como organismo separado do meio ambiente e ignorar os impactos que a atividade gera na natureza. Além das ações já elencadas, a Unimed Fesp monitora o uso da energia elétrica, água e materiais de escritório de forma inteligente e sustentável. Com base neste gerenciamento, utilizando indicadores e sistemas relacio-

nados, a cooperativa planeja as aquisições de forma consciente e com mais assertividade, minimizando a probabilidade de retrabalhos e desperdício. O compromisso com a sustentabilidade não fica restrito aos controles e gestões da Unimed Fesp. Os prestadores de serviço também passam por um crivo: empresas que fornecem cartões em PVC, materiais gráficos ou realizam descartes e reciclagem de resíduos, são analisadas quanto às licenças, certificações da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb), Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental (Cadri), ISO 9001, etc.

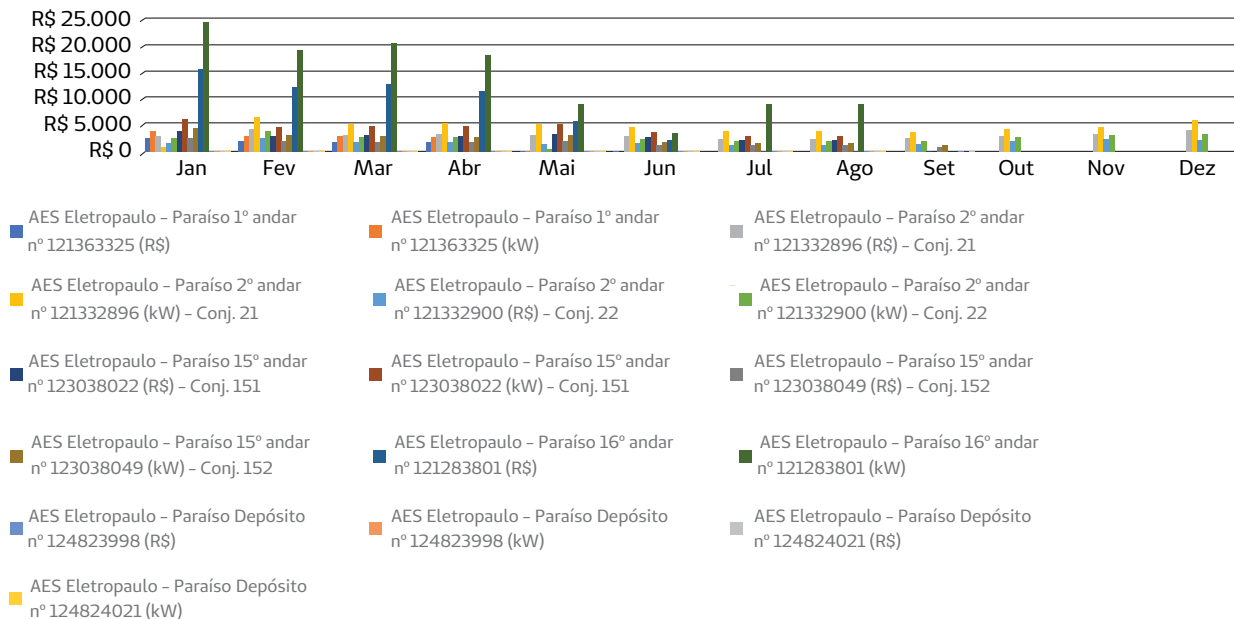
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA - UNIDADE SEDE



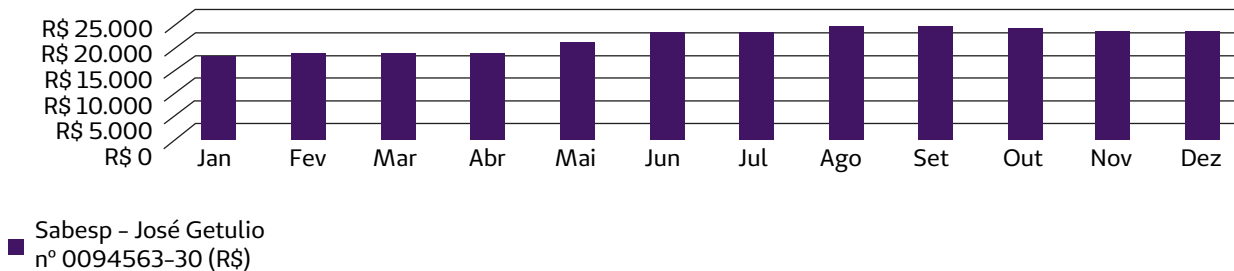
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA - UNIDADE TAMANDARÉ



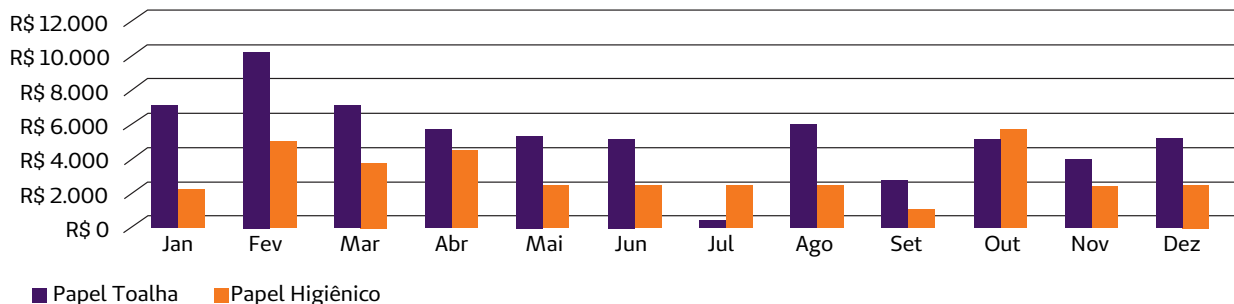
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA - UNIDADE PARAÍSO



CONSUMO DE ÁGUA - SEDE



CONSUMO DE PAPEL - TODAS AS UNIDADES DA UNIMED FESP





ATENÇÃO ESPECIAL AO CLIENTE

RELACIONAMENTO COM O BENEFICIÁRIO

A razão da existência do Sistema Unimed e da Unimed Fesp está no cliente. É por ele e para ele que toda a estrutura de atendimento, operação e assistência é desenvolvida. Uma das visões estratégicas da cooperativa é atuar com o foco no cliente. E para que esta visão se mantenha concretizada, o Programa Viver Bem compreende um amplo trabalho voltado para a Atenção Integral à Saúde, aprimorando a experiência do

paciente e de todos os envolvidos em sua jornada, especialmente em casos crônicos.

O desenho da linha de cuidado e acompanhamento dos pacientes com doenças crônicas é operacionalizado pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), uma equipe multiprofissional que contempla médicos, enfermeiras, fisioterapeutas, nutricionistas, assistentes sociais, fonoterapeutas, administrativos e psicólogos.

São diversas as frentes de atuação, proporcionado

atenção em todos os níveis da saúde: captação, desospitalização segura, gerenciamento em saúde (alta/média/baixa complexidade), atenção domiciliar (internação/assistência), atendimento de fisioterapia com equipe própria; relacionamento em saúde com empresas contratantes (Recursos Humanos/Saúde ocupacional), regulação e dispensação de medicações de alto custo/oncologia (aplicação em domicílio quando pertinente), cuidados paliativos e acolhimento familiar.

Todo o trabalho é permeado pela promoção à saúde por meio da elaboração de materiais educativos, palestras e ações chamadas de Estações Saúde, nas quais uma equipe especializada realiza aferições e orientações dentro das empresas contratantes. Para servir de base a essa atividade, é feito um mapeamento populacional-epidemiológico

em cada empresa. De modo complementar, um canal de atendimento fica disponível ao paciente 24 horas por dia, com o objetivo de fornecer orientações em saúde e direcionamentos para atendimento domiciliar por equipe multiprofissional, se necessário.

O Programa Mamãe Saudável também é disponibilizado às empresas contratantes,

sendo responsável por um acompanhamento detalhado das gestantes com o foco na qualidade de vida da mãe e da criança. Em 2019, por meio desse trabalho, foi verificada a redução de 40% de internações em UTIs Neonatal e aumento de 30% em partos normais, quando comparados à população não participante do Programa.

DADOS DO PROGRAMA MAMÃE SAUDÁVEL

Indicador	Método de cálculo	Meta	Resultado
Cadastro de programa de gestantes captadas pelas diversas fontes.	Gestantes efetivamente cadastradas no programa (ativo)/total de gestantes captadas para cadastro e oferecimento do programa.	80%	96,64%
Proporção de gestantes que iniciam o pré-natal até o 4º mês de gestação.	Número de gestantes que iniciaram o pré-natal até o 4º mês/número de total de inscritas no programa.	50%	94,94%
Percentual de satisfação do usuário.	Número de respostas positivas (ótimo/bom) no instrumento de avaliação de satisfação/número de questões do instrumento de avaliação de satisfação.	90%	97,05%
Proporção de gestantes inscritas no programa que tiveram ganho ponderal adequado até o final da gestação.	Número de gestantes que tiveram ganho ponderal adequado até o final da gestação/total das gestantes participantes do programa.	50%	65,33%
Percentual de inscritos com perfil de risco conhecido.	Total de inscritos com perfil de risco conhecido/Total de inscritos no programa.	100%	100%
Percentual de inscritos que participaram de ao menos uma atividade programática no período em avaliação.	Total de que participaram de ao menos uma atividade programática no período em avaliação/total de inscritos no programa no período em avaliação.	100%	100%

No âmbito geral, em 2019 os resultados do Programa Viver Bem foram bastante significativos: 25 mil pacientes atendidos, foram avaliadas 49.267 guias, realizadas 10.368 visitas a pacientes hospitalizados, realizados 7.800 acolhimentos sociais, 1.563 análises de novas vidas, 646 análises técnicas de contratos, 164 ações de saúde em empresas contratantes, 12.377 ligações recebidas dos pacientes e redução de 1,09% na média de pacientes atendidos pelo NAS em comparação a 2018. O Programa foi bem avaliado em pesquisa de satisfação: totalizando 87% de “Bom” e “Ótimo”.

De maneira ampla, o relacionamento com o cliente é um fator de grande importância para a Federação. Um time de executivos de Relaciona-

mento Empresarial permanece em constante contato com as empresas contratantes, sempre atentos às demandas que podem surgir para entender e atuar na interpretação e viabilidade das situações trazidas, dentro dos prazos preestabelecidos. Uma célula de apoio, segmentada por carteira de clientes, trabalha para facilitar as tratativas atuando como intermediadora junto às áreas da organização.

Todos os pedidos excepcionais de isenção de carências são analisados por um profissional médico, detalhando riscos e verificando tecnicamente as declarações de saúde. Dessa forma, a Unimed Fesp fornece um embasamento científico que justifica as

negativas de concessões aos clientes em casos específicos, ou auxilia na tomada de decisão favorável ao cliente.

De forma complementar, o boletim eletrônico Fesp com Você é enviado mensalmente às contratantes, divulgando dicas de utilização do plano, ações realizadas pela operadora nas empresas, orientações de saúde e panoramas de mercado.

Simultaneamente, a Fesp segue investindo em melhoria contínua de seus canais de atendimento.

As pesquisas de satisfação são aplicadas constantemente, pois representam ferramentas que contribuem grandemente para identificar a qualidade, o sucesso, os resultados, pontos

Equipes de saúde da Unimed Fesp estão continuamente realizando ações de promoção à saúde junto às empresas contratantes



CANAIS DE ATENDIMENTO



Chat On-line

A primeira assistente virtual inteligente em planos de saúde no Brasil, a Sara, fica disponível 24 horas, todos os dias, para esclarecer dúvidas, fornecer informações sobre os planos de saúde, receber críticas e sugestões. Disponível em www.unimedfesp.coop.br.



Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Acessível pelo número 0800-772-3030, disponível 24 horas, todos os dias, para esclarecer dúvidas, auxiliar na indicação de rede de atendimento e acompanhar autorizações. Atualmente, o serviço é realizado parte por equipe própria, e parte por empresa terceirizada (Pluris Mídia).



Portal do Cliente

Site para a realização de solicitações, acompanhamento de autorizações, consulta de Guia Médico, Rede Credenciada (hospitais, clínicas e laboratórios), entre outros diversos serviços. Disponível em portalclientes.unimedfesp.coop.br.



Central de Autorizações

Telefone exclusivo para solicitação de autorizações de procedimentos, disponível 24 horas, todos os dias pelo número: (11) 3385-6074.



Atendimento presencial

Ambiente especial para clientes que buscam solicitar ou retirar autorizações de procedimentos. Fica disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, na Rua Tamandaré, 649 - 1º andar, na Liberdade, em São Paulo (SP).



Redes Sociais

A Unimed Fesp está no Facebook e no LinkedIn.

Ouvidoria

Para acolher manifestações de segunda instância (reclamações, consultas, elogios, sugestões ou denúncias) podendo ser acionada a qualquer momento, tendo ou não uma solicitação já registrada e respondida pelos canais de atendimento da Fesp. Acesso: www.unimedfesp.coop.br/ouvidoria

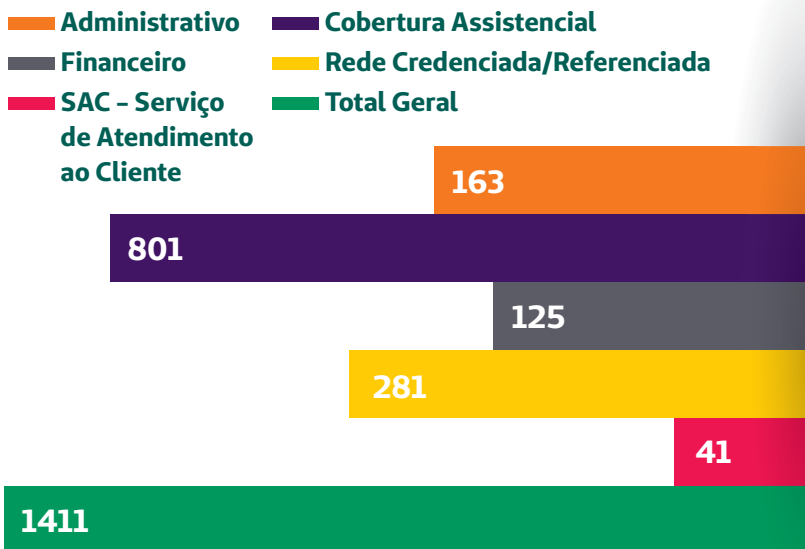
Credenciada, consultar autorizações de exames e procedimentos, realizar o pedido de 2ª via de cartão, entre outros serviços.

Além da opinião dos beneficiários diretamente, uma pesquisa também é aplicada às empresas contratantes, enquanto entidades jurídicas. A avaliação, realizada por meio de ferramentas on-line, aborda temas relacionados à qualidade do atendimento, à facilidade de acesso a informações, suporte, entre outros aspectos que são fundamentais do ponto de vista da empresa contratante que busca fornecer um plano de saúde de qualidade aos funcionários.

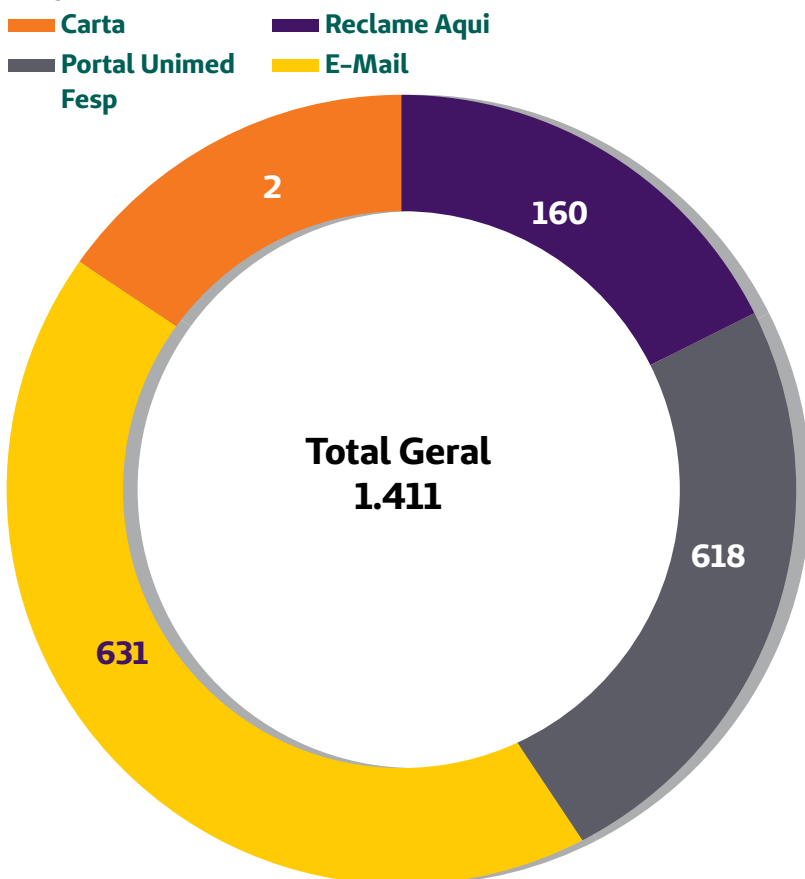
Em atendimento à Resolução Normativa nº 323, da ANS, a Ouvidoria Unimed Fesp funciona como um importante meio de recepção e tratamento de demandas, sendo a representante do beneficiário dentro das cooperativas. O trabalho ocorre acolhendo as manifestações registradas por meio de reclamações, consultas, elogios, sugestões ou denúncias e tratando-as de forma isenta e independente, com caráter mediador e estratégico.

Dentro desse conceito, a Ouvidoria atua junto às áreas internas da Fesp, elaborando respostas às manifestações dos beneficiários, dentro dos prazos estabelecidos pelas Re-

OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES E REQUERIMENTOS DE REANÁLISE POR TEMAS



OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES E REQUERIMENTOS DE REANÁLISE POR CANAL DE ENTRADA



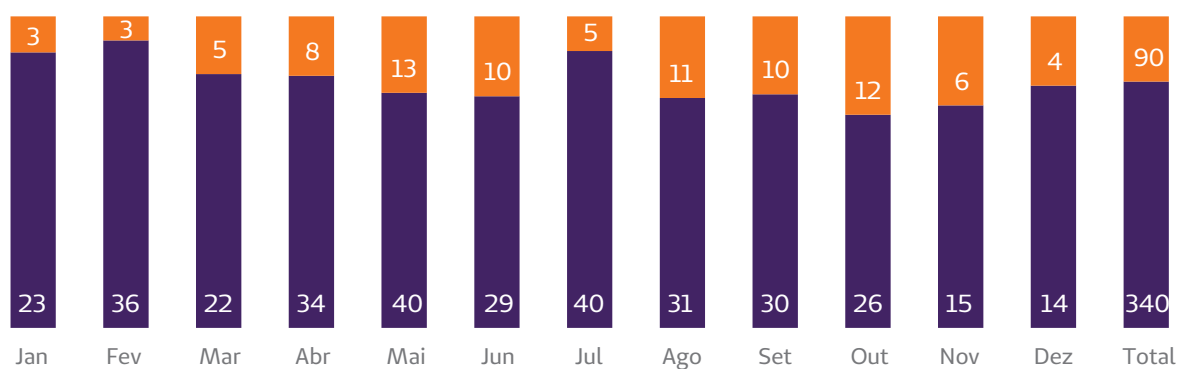
REQUERIMENTO DE REANÁLISE NO PERÍODO - RN Nº 395/16 DA ANS

Conforme previsto na RN nº 395/16 da ANS, no ano de 2019 a Ouvidoria da Unimed Fesp, recebeu 430 requerimentos de reanálises de negativas de cunho assistencial, sendo 90 requerimentos convertidos em autorização de cobertura.

O volume de reanálises convertidas em

autorização de cobertura, refere-se à:

- 48 manifestações autorizadas: procedimentos de cobertura obrigatória da ANS, cuja reparação foi efetuada em âmbito de ouvidoria;
- 42 manifestações autorizadas excepcionalmente: procedimentos que não são de cobertura obrigatória estabelecida pela ANS.



soluções Normativas da ANS.

São diversas as portas de entrada para manifestações

dirigidas à Unimed Fesp, incluindo SAC, Reclame Aqui, Ouvidoria, ANS (por meio das

Notificações de Intermediações Preliminares – NIPs), notificações extrajudiciais, Poder Judiciário, Procon, Ministério Público, Consumidor.gov, demais órgãos de defesa do consumidor e outras áreas administrativas da Federação. O total de demandas de Ouvidoria originárias da ANS, Procon, Poder Judiciário e Reclame Aqui é de 147 reclamações e 8 reanálises.

Destes, as NIPs são uma modalidade proporcionada pela própria agência reguladora, que permite a mediação de conflitos entre usuários e operadoras de planos de saúde, sejam eles médicos ou odontológicos.

MÊS	QUANTIDADE DE NIPS
jan/19	79
fev/19	100
mar/19	74
abr/19	89
mai/19	58
jun/19	47
jul/19	55
ago/19	44
set/19	54
out/19	54
nov/19	29
dez/19	29
Total	683



RELACIONAMENTO COM AS UNIMEDS

Após uma série de gestões por parte da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração e Conselho de Presidentes das Unimeds paulistas, foi possível a construção de um novo contexto no qual a Unimed Fesp pôde retornar ao seu foco institucional. Esta realidade permitiu expandir e fortalecer a oferta de produtos e serviços às Unimeds filiadas no estado de São Paulo.

INOVAÇÃO

Atenta aos movimentos do mercado, a Unimed Fesp tem

realizado um grande investimento disponibilizando recursos que melhoram a eficácia e a agilidade do atendimento das Unimeds. Estas são algumas das soluções:

Consultório On-line - Sistema de captura TISS de guias e envio de faturamento no padrão, para consultórios, clínicas, laboratórios e hospitais, integrando via WebServices com o sistema de autorização de cada Unimed.

Emed 2.0 - Ferramenta de prontuário eletrônico, voltada para Atenção Primária à Saúde (APS).

Gestão de Sites e Novo Site - A partir de modelos pré-definidos, as ferramentas possibilitam o gerenciamento do site das cooperativas, por meio da inclusão de conteúdo, fotos e matérias, de acordo com a necessidade de cada Unimed.

DNS - Serviço de banco de dados que relaciona o endereço nominal (ex.: www.unimedfesp.coop.br) para um endereço real (Ex: 179.0.207.79).

Gestão de Saúde - Sistema para registro de informações clínicas voltado para o gerenciamento telefônico periódico

de paciente com patologias crônicas ou oncológicas, além de gestantes.

Mapeamento On-line -

Sistema para mapeamento do perfil de saúde da carteira de clientes, com questionários de avaliação.

Robô Jurídico - Ferramenta de captura de novos processos distribuídos nos principais tribunais do estado de São Paulo, sinalizando diariamente os destinatários correspondente a cada CNPJ monitorado.

Social Monitor - Sistema de monitoramento de redes sociais, permitindo interação com os clientes e aumento do engajamento da marca.

One Drive - Serviço de

armazenamento na nuvem da Microsoft podendo ser acessada em qualquer lugar com conexão com a internet. Sua capacidade de armazenamento é de 1tb de arquivos.

App Cliente - Aplicativo para clientes, com diversas funcionalidades: cartão virtual, token, autorizações, extrato de utilização, coparticipação, solicitação de guias, guia médico, entre outras. Integrado ao sistema de gestão da Unimed.

App Cooperado - Aplicativo para cooperados, com diversas funcionalidades: extrato de pagamentos, atualização cadastral, notificações, demonstrativo de produção, indicadores. Integrado ao sis-

tema de gestão da Unimed.

Câmara de Compensação

- Sistema Web que tem como objetivo garantir o acompanhamento e recebimento pelas Unimeds participantes do estado de São Paulo dos valores faturados entre elas, utilizando padrão PTU A500, A550, A560 e A800.

IDSS - Monitoramento -

Aplicação para validação dos arquivos do Monitoramento TISS (Envio de Dados), para checagem das informações antes do seu envio para a ANS.

Vendas On-line - Plata-

forma de cotação e venda on-line de planos de saúde Unimed.

Chatbot - Integrado com tecnologia IBM Watson, o sistema permite automatização da comunicação com o cliente Unimed. Contempla também, solução de transbordo para atendimento humano. Além disso, poderá ser disponibilizada no messenger do Facebook, Novo Site, App Cliente e Whatsapp.

Qlikview - Aplicativo

para análise de sinistralidade, desempenho de contratos e perfil de carteira.

Avaliação de desempenho

- Sistema para avaliação de desempenho dos colaboradores da Unimed, com autoavaliação, avaliação do superior e dos pares. Conta ainda com etapa de feedback e PDI.

CSC - O Centro de Serviços

Aplicativos permitem
acesso rápido a serviços





Compartilhados (CSC) da Fesp otimiza os serviços de Recursos Humanos: serviços e folha de pagamento, recrutamento e seleção, ponto eletrônico, benefícios, cargos e salários, treinamento e desenvolvimento humano, gestão de competências, segurança do trabalho, medicina do trabalho, quadro de vagas, orçamento de pessoal, participação nos lucros e *Business Intelligence* (BI).

Psicologia Viva – Plataforma que disponibiliza atendimento psicológico por meio de videoconferência.

QUALIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Programa Qualificare – Para estimular a excelência no atendimento, a Unimed

Fesp promove um trabalho de avaliação e certificação dos recursos e serviços próprios das Unimeds paulistas. Além disso, o programa também desenvolve ações educativas em temas como: modelos de remuneração, experiência do paciente, viabilidade econômica, gestão da qualidade e segurança do paciente, cuidados paliativos, estruturação de redes assistenciais, entre outros.

Projetos da ANS – Apoio técnico e institucional nos projetos ligados às regulações da ANS envolvendo gestão e assistência em saúde.

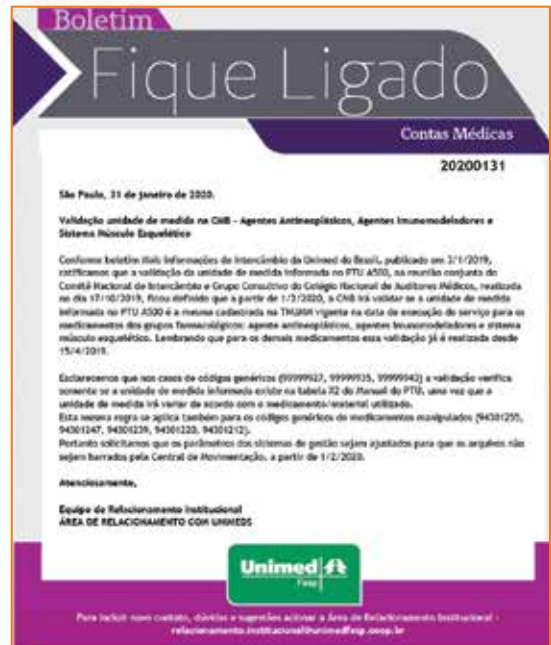
Programa de Desenvolvimento Humano e Organizacional – Apresenta trilhas de aprendizagem com diretrizes, cursos e programas para facilitar o desenvolvimento de

Programa desenvolve ações de aprendizagem a técnicos e gestores

dirigentes, gestores e técnicos do Sistema Unimed.

Programa Ouvidoria de Excelência – Como multiplicadora técnica do programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, a Unimed Fesp oferece apoio institucional e assessoria às Unimeds paulistas que desejarem aperfeiçoarem seus serviços de Ouvidoria.

Biblioteca Virtual – Nesse espaço disponível para todas Unimeds paulistas, é possível usufruir de obras literárias e realizar downloads em formato PDF. A biblioteca virtual também é utilizada para o acesso de estudos clínicos e artigos relacio-



A disseminação de informações aos stakeholders é realizada por meio de boletins e informativos periódicos, tanto digitais como impressos

nados à saúde baseada em evidências.

ATENDIMENTO

Canal exclusivo - O SAC da Unimed Fesp conta com um canal de atendimento exclusivo para as Unimed de São Paulo tratarem de assuntos referentes a autorizações, remoções, entre outros. Além disso, por meio deste canal é possível fazer a elegibilidade dos beneficiários Unimed Fesp automaticamente, somente com a digitação do cartão, sem o atendimento humano.

SAC - As Unimed também podem contratar

serviços de atendimento ao cliente. A operação é adequada de acordo com a singularidade de cada Unimed, levando em consideração as melhores práticas do mercado e regulamentação vigente.

INFORMATIVOS

Para manter as Unimed paulistas informadas sobre as novidades da saúde suplementar e do Sistema Unimed paulista, a Unimed Fesp conta com diversos canais de comunicação. Estes são alguns deles:

Boletim do Núcleo de Assuntos Estratégicos -

Newsletter semanal com informações estratégicas para as Unimed sobre cenário da saúde, inovação, novos mercados, legislações e jurisprudências, pesquisas, dentre outros.

Fesp News - Boletim semanal com as principais notícias da Unimed Fesp e das Unimed paulistas.

Boletim Fique Ligado - Dedicado às Unimed paulistas para ratificar as regras de intercâmbio do Sistema Unimed no que tange ao atendimento, contas médicas e auditoria, bem como disseminar os conteúdos discutidos no Comitê Estadual

de Intercâmbio (CEI). Seções: Atendimento, Auditoria Médica e Contas Médicas.

Divulgação de notícias –

A Unimed Fesp divulga as notícias das Unimed's do estado de São Paulo em seu portal institucional (www.unimedfesp.coop.br).

Materiais educativos – O Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) compartilha com as Unimed's uma vasta gama de materiais educativos sobre temas de saúde.

SUPORTE

As áreas da Unimed Fesp estão à disposição das Unimed's para a troca de experiências e esclarecimento de dúvidas, oferecendo todo o suporte necessário.

Contas Médicas – Por meio do sistema Ajius, a equipe de Contas Médicas da

Fesp oferece treinamentos e suporte às análises da Câmara Técnica das Intrafederativas.

Pareceres Técnicos, 2ª Opinião e Juntas Médicas

– Suporte com Pareceres Técnicos de 2ª Opinião e Juntas Médicas, elaborados por especialistas para resolver divergências técnicas assistenciais de opiniões entre médico solicitante e médico auditor.

Inovação em Saúde – Para aperfeiçoar estes serviços e ampliar o posicionamento do Sistema Unimed paulista frente ao mercado, a Unimed Fesp criou a área de Inovação em Saúde, ligada ao Desenvolvimento Humano e Institucional (DHI). O setor foi implantado exclusivamente para coordenar projetos e ações de saúde por meio de oficinas, encontros de comitês

especializados, entre outros fóruns para a troca de informações e aprendizado.

O DHI é composto por uma estrutura que contempla diretoria, gestão e equipe técnica e operacional. Com seu caráter multidisciplinar e consultivo, o setor promove o desenvolvimento de médicos cooperados, colaboradores, clientes e comunidade a partir da disseminação do conhecimento, educação, formação e informação, segundo preconizam os princípios cooperativistas.

COMITÊ ESTADUAL DE INTERCÂMBIO

O Comitê Estadual de Intercâmbio (CEI) foi criado em cumprimento ao papel institucional da Fesp, com perfil consultivo e sem caráter deliberativo. Formado pelos



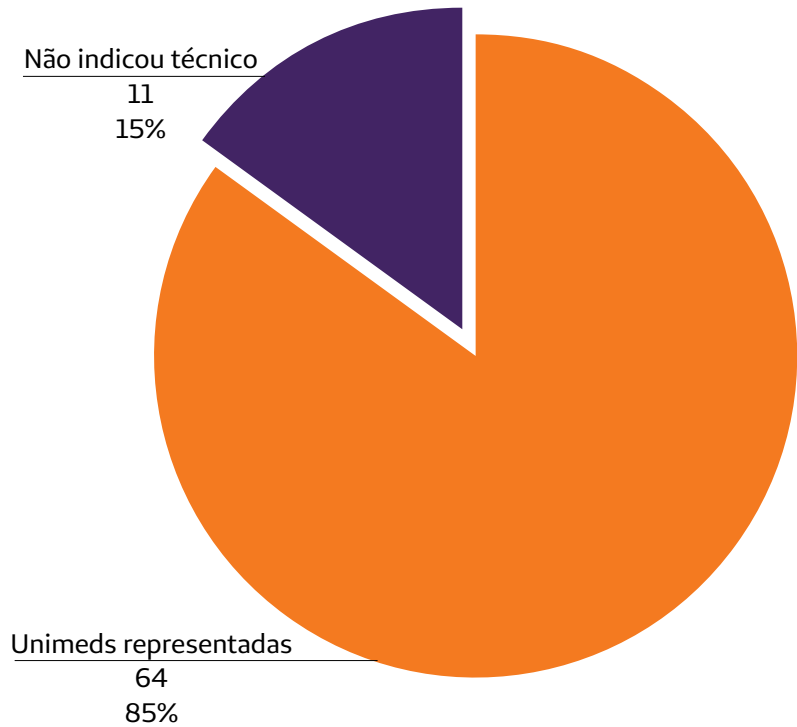
representantes técnicos da Federação e Unimeds filiadas em todo o estado de São Paulo, o grupo trabalha pelas melhores práticas adotadas em cada cooperativa em relação ao atendimento e operação de contas médicas.

Para alcançar este objetivo, o Comitê reúne-se trimestralmente e contribui desenvolvendo estratégias e diretrizes nas áreas ligadas ao processo de intercâmbio entre Unimeds, buscando proteger e valorizar a organização e o equilíbrio entre os investimentos de todas as partes interessadas, para que recebam os benefícios apropriados e proporcionais ao vínculo e risco que têm no atendimento do beneficiário dentro do Sistema Unimed. Também adota práticas a fim de que haja recomendação de controles internos confiáveis, prevenindo situações de conflito e implementando a melhores práticas de governança.

Trilha do Conhecimento em Regulação

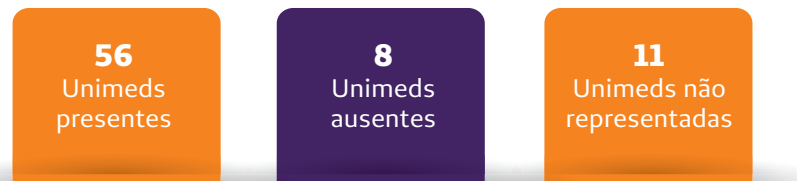
Com o objetivo de disseminar conhecimento técnico e aprofundar o nível de informações das equipes em relação ao atendimento, auditoria, procedimentos e operação da assistência médica, a Unimed Fesp passou a realizar palestras temáticas abertas, tanto

Quantidade de Unimeds com representantes



Participação das Unimeds

Reunião presencial realizada em 22/10/2019 e 23/10/2019



Participação dos Técnicos



para as Unimeds filiadas no estado de São Paulo quanto para as demais Unimeds do Brasil. Temas das palestras realizadas: Buco Maxilo; Neurocirurgia; Auditoria de Diálise e Hemodiálise; Impactos Operacionais dos Processos de Regulação na Auditoria de Contas Médicas; Descomplicando a Autorização nas Cirurgias Ortopédicas mais comuns; Indicação do uso de Contrastes em TC e RNM, Indicação Cirúrgica para Cardiopatias Congênitas e ECMO; Regulação em Oftalmologia; Cobertura para tratamento de feridas crônicas.

Treinamento do Manual de Intercâmbio e Relacionamen-

to entre Unimeds

Para apresentar o conteúdo e as atualizações das Regras do Manual de Intercâmbio do Sistema Unimed de forma simples, a Fesp realiza treinamentos com o objetivo de proporcionar uniformidade na interpretação das regras. Os focos desse trabalho passam pelos seguintes pilares: Relacionamento, Cooperação, Visão e Regras. O objetivo é estreitar a relação entre as diferentes equipes de trabalho envolvidas direta ou indiretamente nos processos de intercâmbio, promovendo sinergia, ampliando conhecimentos,

fortalecendo a visão sistêmica e uniformizando o entendimento das regras do Manual de Intercâmbio. Durante o ano de 2019, ao todo 27 Unimeds receberam a equipe da Fesp para treinamentos, de maneira que o trabalho alcançou 1.200 técnicos em 240 horas de atividades.

As visitas contemplaram as seguintes Unimeds: Anhanguera, Araçatuba, Araraquara, Avaré, Birigui, Bebedouro, Botucatu, Caçapava, Campinas, Catanduva, Centro-Oeste Paulista, Franca, Guaratinguetá, Ibitinga, Leste Paulista, Lins, Pindamonhangaba, Presidente Prudente, Registro, Ribeirão Preto, Santos, São Carlos, Santos, São José do Rio Preto, São José dos Campos, Vale do Paraíba e Votuporanga.

Quantidade de Unimeds alcançadas	143 Unimeds
Participantes presenciais	537 pessoas
Participantes em cursos on-line	1.151 participantes
Acessos por vídeo	614
Avaliação	100% de aprovação

As cooperativas paulistas estão em constante treinamento para atuarem segundo o padrão Unimed





MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

Dentre as ações que apontam nesse sentido, a Medicina Baseada em Evidências (MBE) é um dos conceitos que a Unimed Fesp vem trabalhando desde os anos 2.000 junto aos médicos e profissionais de saúde das Unimeds filiadas. A cooperativa empenha-se em promover a formação de uma massa crítica para que dominem esta ferramenta. Assim, esses especialistas estão se transformando em multiplicadores em suas regiões, criando condições para estruturar respostas às questões clínicas solicitadas pelas Unimeds.

A proposta é permeabilizar a MBE no Sistema Unimed, divulgar os estudos (questões clínicas) produzidos pelo Co-

mitê Estadual de MBE e fortalecer as ações de conscientização dos médicos cooperados a respeito do programa, tornando-o um agente de melhoria e com o foco em prestar um atendimento de qualidade

ao paciente. O Comitê tem um caráter estratégico na liberação de procedimentos médicos, além de trabalhar a necessidade de normatizar a aplicação da metodologia em cada cooperativa.

ENCONTROS DO COMITÊ DE MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS		
DATA	UNIMEDS REPRESENTADAS	PARTICIPANTES
27/02/2019	14	20
27/03/2019	10	13
24/04/2019	9	12
22/05/2019	12	15
26/06/2019	8	8
31/07/2019	10	12
21/08/2019	9	12
18/09/2019	11	14
09/10/2019	13	16
13/11/2019	10	12
11/12/2019	7	8

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE E AÇÕES EDUCACIONAIS

O Programa de Atenção Primária à Saúde (APS) da Unimed Fesp também está diretamente voltado ao fortalecimento das Unimeds filiadas, além da qualificação contínua da assistência médica oferecida aos clientes. Este trabalho busca a implantação de um novo modelo assistencial no Sistema Unimed paulista. O projeto surgiu em 2011 com a realização de intercâmbios técnicos na Europa, e os dirigentes tiveram acesso à instituições de saúde que praticam APS. Após o desenvolvimento do Programa, das 76 Unimeds do estado, 27 já estão operando unidades de APS com atendimento aos pacientes, 3 Unimeds estão em fase de implantação e 6 Unimeds estão realizando estudos de viabilidade.

Como ente federativo e apoiador da expansão da modalidade de cuidado por meio da APS, a Unimed Fesp implantou o Programa Qualificar APS. Os objetivos compreendem:

1. Estabelecer um diagnóstico situacional das Unimeds filiadas em relação aos requisitos da RN nº 440 da ANS, que instituiu o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde de Operadoras de Planos

Privados de Assistência à Saúde, ajudando as mesmas a melhorarem seus serviços para buscarem a certificação;

2. Realizar a avaliação externa das Unimeds que ficarem melhor classificadas neste selo de qualidade e que tiverem o número mínimo de população vinculada à Atenção Primária, conforme exigido pela ANS, para a certificação por meio da aplicação da ferramenta PCA-Tool. Dessa forma, a Unimed terá mais facilidade em cumprir o item 5.7 do manual de certificação da RN nº 440;

3. Estabelecer um diagnóstico situacional conso-

lidade das experiências do estado de São Paulo, apoiando o Comitê de Atenção à Saúde do Estado de São Paulo (CAS-SP) a definir suas estratégias e planos de ação.

Foi realizado um amplo trabalho de visitas técnicas às Unimeds paulistas que desenvolvem APS. A partir deste levantamento, a Federação encaminhou um relatório detalhado focando a melhoria e o crescimento destes recursos, contribuindo para a sustentabilidade do sistema cooperativista da saúde.

O modelo de APS é estimulado em todo o estado



Na visão da Unimed Fesp, o estímulo à evolução dos produtos e serviços de assistência médica passa pela certificação de hospitais próprios do Sistema Unimed em São Paulo. As atividades do Núcleo de Qualificação e Desenvolvimento de Recursos Assistenciais têm sido realizadas para apoiar, fornecer ferramentas e suporte para que este objetivo seja alcançado plenamente. Em 2019, 33% dos hospitais próprios possuem certificações externas relacionadas à qualidade assistencial (considerando certificações da Organização Nacional de Acreditação

– ONA, da *Joint Commission International* – JCI).

Ações educacionais também têm sido aprofundadas para a construção de um desenvolvimento sólido, tanto das Unimeds como da Federação. A parceria com o Sescop-SP produziu muitos frutos, com média de avaliação em 95% de satisfação. Estes serviços se dividem em ações internas (voltadas aos colaboradores da Unimed Fesp) e externas (voltadas às equipes das Unimeds).

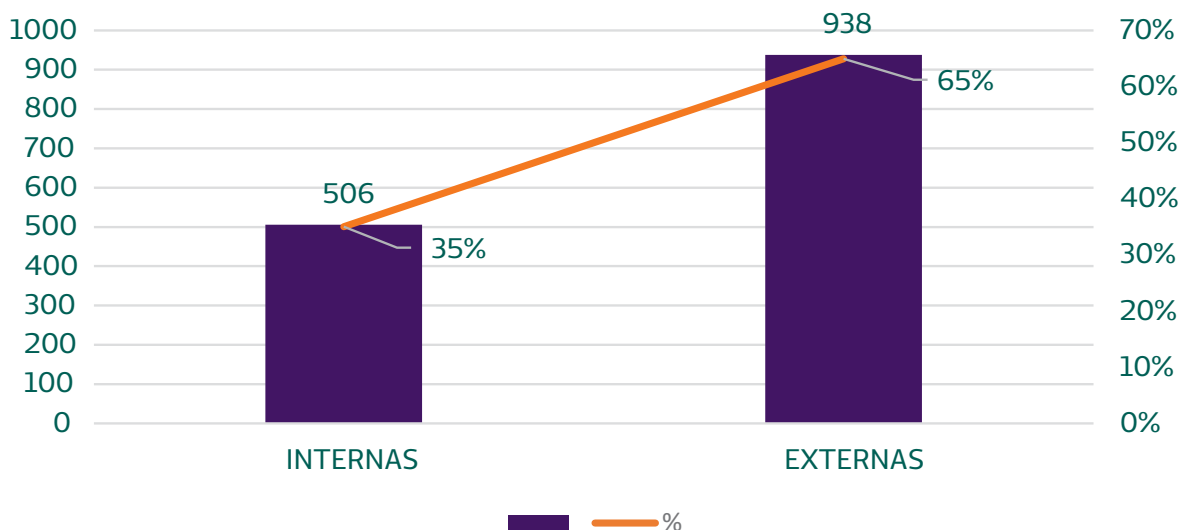
Ainda em parceria com o Sescop-SP, a Unimed Fesp

lançou em 2019 o Programa Institucional de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), que é um dos programas do Sescop voltados ao desenvolvimento da autogestão das cooperativas. O objetivo principal é promover a adoção de boas práticas de gestão e de governança pelas cooperativas.

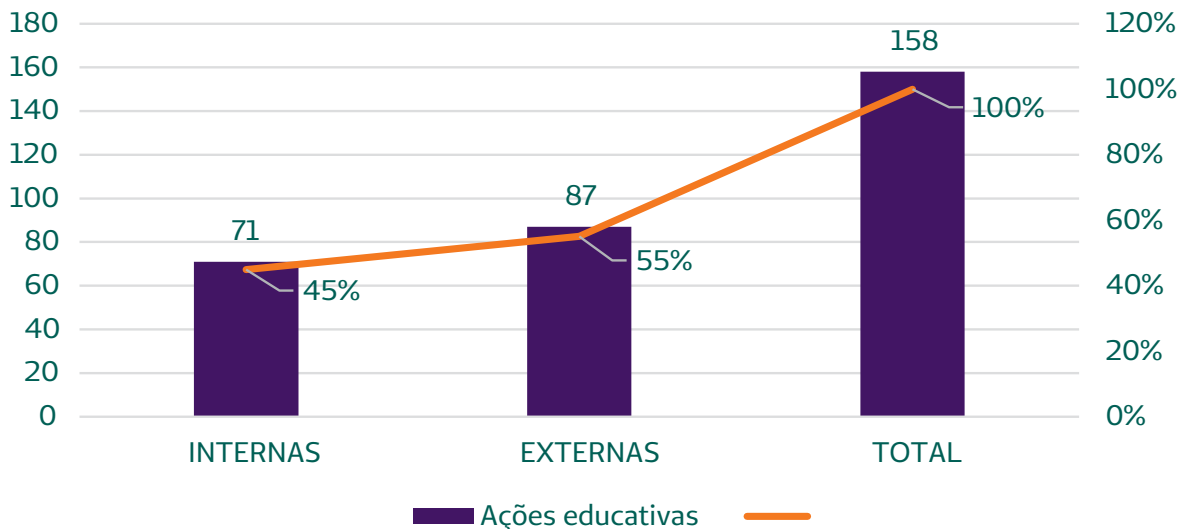
No segundo semestre, como parte deste Programa, ocorreu o *Workshop* de Boas Práticas de Gestão e Governança, voltados aos técnicos das Unimeds, incluindo apresentação de casos de sucesso, conteúdos da Fundação Nacional da Qualidade e da parceria com o Sescop. Mais de 30 Unimeds estiveram representadas e o workshop teve 99,31% de aprovação.

Recursos das ações educacionais		
Recurso Fesp	R\$ 14.399,16	1%
Recurso Sescop	R\$ 1.749.750	99%
Recurso Total	R\$ 1.764.149,16	100%

HORAS DE TREINAMENTOS



AÇÕES EDUCATIVAS REALIZADAS



MEDICAMENTOS, ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

A saúde suplementar é um mercado que envolve a larga utilização de insumos, sendo necessários à maioria das atividades de assistência médica. Há medicamentos, órteses, próteses e materiais especiais que por razões que remontam à complexidade deste mercado, muitas vezes apresentam custos proibitivos quando ofertados pelos fornecedores.

Para apoiar as Unimed na negociação desses medicamentos e equipamentos e garantir que os melhores recursos sejam utilizados junto aos clientes, a Unimed Fesp realiza um trabalho estruturado que promove o ganho ao paciente e ao Sistema Unimed. É importante destacar que a Federação

manteve presença ativa nas negociações realizadas pelo Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM), com a participação das Unimed do estado de São Paulo, a fim de obter uma sinergia na pesquisa e preços dos materiais.

A célula Gestão de Medicamentos de Alto Custo (GMED), criada há 3 anos, manteve os resultados na compra dos medicamentos com preços justos e competitivos no mercado, sem impactar na qualidade do

atendimento. São implantados melhores controles por meio de tecnologias ligadas ao setor para garantir cada vez mais um atendimento otimizado, com foco no cliente e na obtenção de um resultado eficaz. Com o Projeto Otimiza, as análises e autorizações são realizadas com mais agilidade, segurança e precisão na execução dos processos e tomadas de decisão.

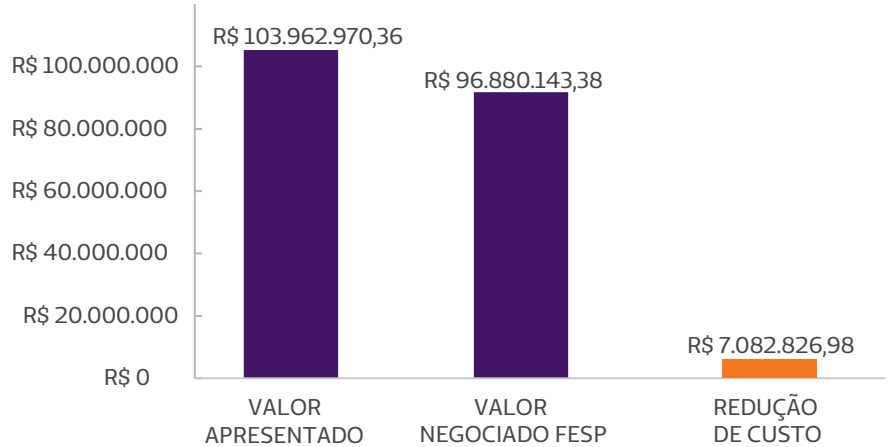
Além dos medicamentos oncológicos e dietas enterais,



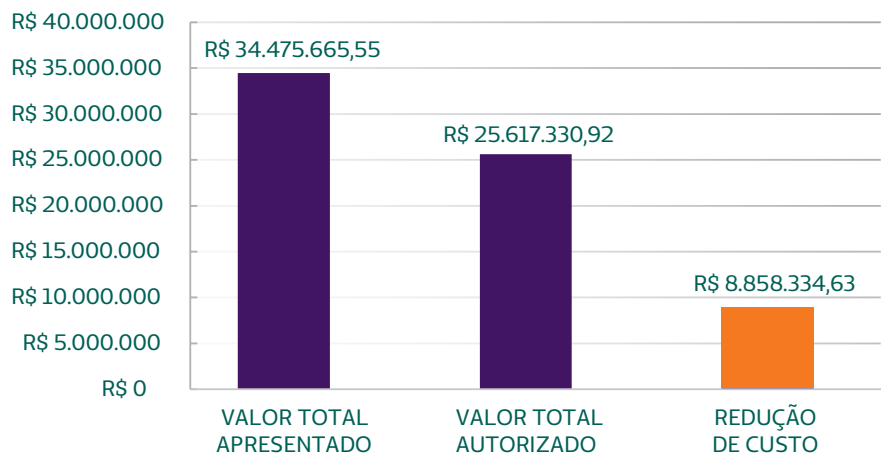
regidos pela RN nº 395 da ANS, houve a aquisição de imunobiológicos, medicamentos de anticoncepção e outros que envolvem entrega domiciliar com cuidados via Home Care. Destacamos a importância da importação de medicamentos judicializados, ou seja, que não possuem o seu registro no órgão competente, sendo necessária a aquisição através do seu importador, tudo regido pela legislação RDC 81/2008. Durante o ano, a área apresentou resultados expressivos com a redução de custo de R\$ 8.858.334,63 em relação aos valores apresentados.

Devido às importantes mudanças de rede na Grande São Paulo verificadas no início do ano, os processos foram ajustados, atendendo 90% dos casos em conta hospitalar e 10% em pagamento direto (pagamento realizado diretamente ao fornecedor). Neste ano, foram realizadas 1.520 negociações, e o valor inicial apresentado pelos fornecedores somava R\$ 26.967.404,53. Mas, a partir da negociação feita pela Unimed Fesp, o valor chegou a R\$ 19.957.818,43, ou seja, uma redução de custo de 26%. Esses resultados em nada prejudicaram a qualidade do trabalho médico e cumprem integralmente as exigências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

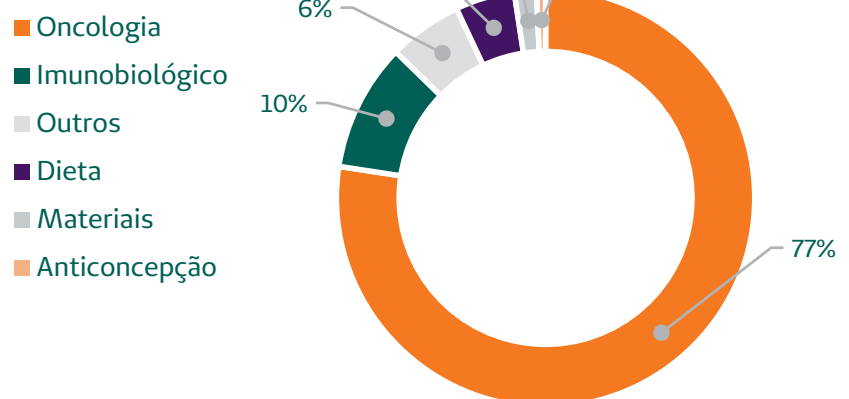
OPME - ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS REDUÇÃO DE CUSTO EM MILHÕES DE R\$



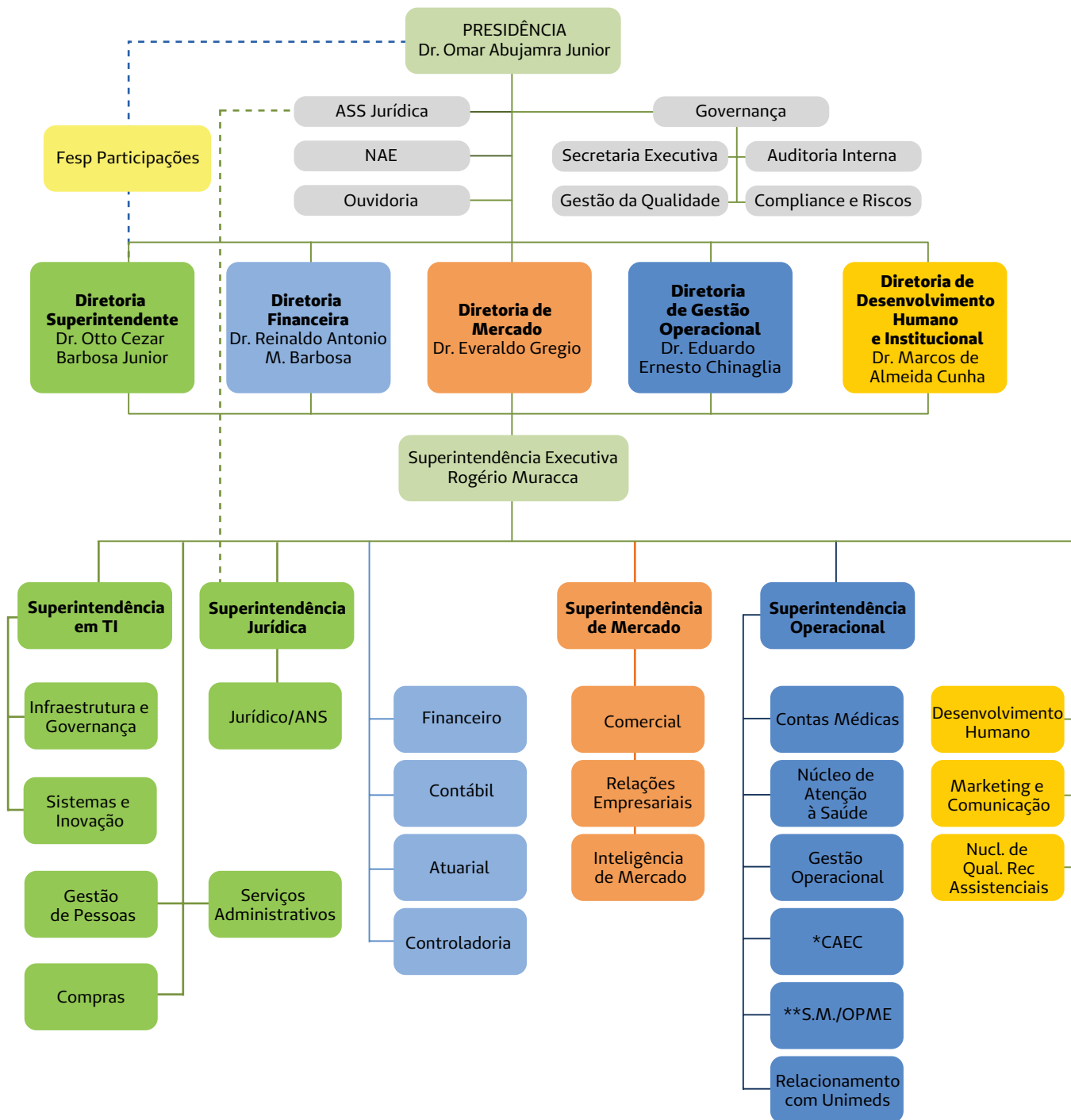
GESTÃO DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO REDUÇÃO DE CUSTO EM MILHÕES DE R\$



VALOR AUTORIZADO POR ESPECIALIDADE EM %



ORGANOGRAMA



Legenda

----- Ligação de Apoio

*Central de Acolhimento e Experiência do Cliente

**Suprimentos Médicos / Órtese, Prótese e Materiais Especiais

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Às associadas,

Nos termos das disposições estatutárias, legais e regulatórias, submetemos à apreciação de V.Sas., as demonstrações financeiras da Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Unimed Fesp) e o relatório dos auditores independentes referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. A operadora Unimed Fesp é uma cooperativa de segundo grau que tem por objetivo a integração, orientação e coordenação das Unimeds do estado de São Paulo, tendo competência para atuar em duas frentes distintas: a ação institucional e a operacional. O perfil institucional engloba a normatização, padronização de processos, apoio e assessoria técnica a todas as Unimeds do estado de São Paulo. Compete-lhe, ainda, estimular e orientar a implantação de novas cooperativas de trabalho no âmbito estadual, incentivar e difundir o cooperativismo, bem como estabelecer planos de assistência técnica, educacional e social. Já o perfil operacional contempla a comercialização de planos de saúde segundo as

regras de área de ação do Sistema Unimed, em acordo com as legislações relacionadas e normas previstas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 31 de dezembro de 2019 a Unimed Fesp era constituída por 76 Unimeds filiadas, que são compostas por 6 Federações Intrafederativas (regionais) e 70 Unimeds Singulares (locais) (77 em 2018).

ECONOMIA E O MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

O ano de 2019 reservou ao Brasil um movimento ligeiramente positivo no âmbito da economia nacional com indicadores mostrando que o pior já passou. A aprovação da reforma da previdência, a liberação de saques do FGTS, as perspectivas de uma gestão pública permitiram uma sinalização de retomada de investimentos e, consequentemente, do mercado de saúde suplementar. Apesar da taxa de desemprego oscilar na casa dos 12 e 11%, cerca de 1 milhão de novos postos de trabalho foram criados, o que representa um novo ânimo empresarial. No campo que envolve a Variação de Custos Médico-Hospitalares, o patamar de 17%, medido

pelos institutos, aponta que os desafios na gestão e equilíbrio financeiro de contratos permanece um fator sensível. Considerando o contexto geral, a perspectiva é positiva para os planos de saúde, que devem voltar a ser mais procurados pelas empresas, buscando oferecer assistência médica aos seus colaboradores

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Neste exercício, a Unimed Fesp desenvolveu ações sistêmicas de otimização, inovação e reestruturação. A receita total de 2019 atingiu a marca de R\$ 2 bilhões, montante este inferior ao exercício de 2018, em razão de transferência de 115 mil vidas lotadas na cidade de São Paulo, para Central Nacional Unimed, fato este que contribuiu para o aumento dos custos administrativos da cooperativa atingindo o percentual 10,1% (7,2% em 2018). O resultado financeiro atingiu a marca de R\$ 16,9 milhões. O resultado auferido no exercício foi de R\$ 65,4 milhões, equivalente a 3,42% do faturamento (em 2018 R\$ 45,2 milhões equivalente a 2% do faturamento).

POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

Em conformidade com a Lei das Sociedades Cooperativas Lei nº 5.764/71, do resultado do exercício líquido apurado, são deduzidas as reservas legais, ficando as sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral, para deliberação. A Administração sugere que as sobras permaneçam na cooperativa até constituição integral da Margem de Solvência.

INVESTIMENTOS

A Unimed Fesp vem intensificando investimentos em recursos de TI, gerando novos produtos e serviços que são disponibilizados às Unimeds do estado de São Paulo, aos médicos cooperados e aos clientes. Dessa forma, fica evidenciada a utilização da tecnologia como um recurso fundamental em todas as frentes de trabalho desenvolvidas pela Federação, tanto no âmbito operacional, como no institucional. O destaque é resultado de um amplo estudo realizado pela IT Mídia em parceria com a *PricewaterhouseCooper* (PwC), que identificou o Hub Vitall como um projeto inovador e que gera grande impacto nos negócios.

RECURSOS HUMANOS

Em 2019, a Unimed Fesp contava com 662 colaboradores e as despesas com pessoal e administração própria no

exercício representaram 6% dos ingressos totais do mesmo período. Neste ano, em função do Planejamento Estratégico – Inova Fesp 2019/2022, a avaliação de desempenho esteve focada no Mapa Estratégico, suas dimensões, objetivos e novos desafios da Unimed Fesp. Da mesma forma, o programa de gestão de pessoas busca o desenvolvimento de competências essenciais de cada colaborador no contexto da empresa, proporcionando uma avaliação de resultados com base no mérito. Além deste forte trabalho em gestão de carreiras, a Unimed Fesp disponibiliza aos seus colaboradores uma série de benefícios complementares: Vale Refeição, Vale Alimentação, Vale Transporte, Assistência Médica, Assistência Odontológica, Auxílio Creche, Seguro de Vida, Convênio com farmácias, participação nos lucros e resultados, treinamentos internos e externos, entre outros.

PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO

As ações previstas para 2020 que trarão reflexo positivo em seu resultado geral:

a) crescimento do faturamento em 20%; b) foco nos resultados, buscado maior controle da sinistralidade e das despesas administrativas; c) investimentos em tecnologia – estimado R\$15 milhões; d) forte atuação institucional da Federação,

coordenando o processo de inovação e transformação do Sistema Unimed paulista; e) avaliação de tabela de honorários – Intercâmbio Nacional; f) implementação da Área de Governança, Riscos e Compliance e aplicação das premissas da ANS (RN 443 até 2022), apoiando as Unimeds Singulares do estado de São Paulo; g) implementação de ações para atendimentos a requisitos da RN 277 (acreditação da operadora); h) RH, com engajamento, reconhecimento, oferecendo melhorias em benefícios; i) ações voltadas ao desenvolvimento de novos produtos e relacionamento com o mercado.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos o empenho e o reconhecimento dos membros do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração, das nossas cooperativas associadas e das entidades do sistema cooperativista, a dedicação dos nossos colaboradores, o apoio recebido do órgão regulador, a confiança de nossos clientes, fornecedores em geral e a todos que de alguma forma contribuíram às atividades durante o exercício de 2019 para a obtenção de nossos resultados.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2020.

A Administração.

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS



RA-017-2020

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

**Demonstrações financeiras individuais e consolidadas dos
exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018 e o
Relatório do Auditor Independente**

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

Demonstrações financeiras individuais e consolidadas dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018 e o Relatório do Auditor Independente

Conteúdo

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas.....	2
Demonstrações financeiras individuais e consolidadas	
Balanços patrimoniais.....	6
Demonstrações do resultado.....	8
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido.....	9
Demonstrações dos fluxos de caixa – método indireto	10
Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras.....	11

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Às associadas e diretores da
Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas
São Paulo SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Unimed Fesp), identificadas como controladora e consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas em 31 de dezembro de 2019, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para opinião

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

Outros assuntos

Auditoria do exercício anterior

As demonstrações financeiras da Unimed Fesp para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, apresentadas para fins de comparação, foram por nós examinadas cujo relatório emitido sem ressalva, datado em 18 de fevereiro de 2019, continha parágrafo de ênfase quanto ao plano para saneamento da insuficiência da margem de solvência que foi concluído em 2019 e reapresentação das demonstrações financeiras de 2017 com a aplicabilidade da RN/ANS nº 430.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório do auditor

A administração da Unimed Fesp é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas

A administração da Unimed Fesp é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo 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 financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Unimed Fesp continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Unimed Fesp e suas controladas ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. Os responsáveis pela administração da Unimed Fesp e suas controladas são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

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

- (i) identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- (ii) obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Unimed Fesp e suas controladas.
- (iii) avaliamos a adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- (iv) concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Unimed Fesp e suas controladas. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Unimed Fesp e suas controladas a não mais se manter em continuidade operacional.

(v) avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

(vi) obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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

Ribeirão Preto SP, 17 de fevereiro de 2020.



Inoveaud Auditores Independentes
CRC 2SP033908/O-3

Ricardo Cesar Valentim

Contador CRC 1SP222852/O-6

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas
 Balanços patrimoniais
 Em 31 de dezembro
 Em milhares de reais

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2019	2018	2019	2018
Ativo					
Circulante		709.621	701.668	711.446	703.347
Disponível		689	1.072	989	1.072
Realizável		708.932	700.596	710.457	702.275
Aplicações financeiras	5	462.359	397.208	463.793	399.111
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		254.003	306.708	254.003	306.708
Aplicações livres		208.356	90.500	209.790	92.403
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	144.815	143.487	144.815	143.487
Contraprestações pecuniárias a receber		138.819	133.513	138.819	133.513
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		5.950	7.640	5.950	7.640
Operadoras de planos de assistência à saúde		46	2.334	46	2.334
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	2.642	22.809	2.642	22.809
Despesas diferidas	8	593	10.938	593	10.938
Créditos tributários e previdenciários	9	48.617	50.379	48.714	50.455
Bens e títulos a receber	10	49.406	75.411	49.400	75.111
Despesas antecipadas		500	364	500	364
Não circulante		96.330	87.093	94.561	85.441
Realizável a longo prazo		19.435	16.958	19.435	16.958
Títulos a receber		875	1.175	875	1.175
Depósitos judiciais e fiscais	11	18.560	15.783	18.560	15.783
Investimentos	12	49.841	41.179	48.072	39.527
Participações em outras sociedades		2.082	1.652	313	-
Participações societárias pelo método de custo	13	47.759	39.527	47.759	39.527
Imobilizado		20.251	21.149	20.251	21.149
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		13.188	13.429	13.188	13.429
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		6.869	6.901	6.869	6.901
Outras imobilizações: não hospitalares		194	819	194	819
Intangível	14	6.803	7.807	6.803	7.807
Total do ativo		805.951	788.761	806.007	788.788

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

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas
 Balanços patrimoniais
 Em 31 de dezembro
 Em milhares de reais

	Nota	Controladora			Consolidado		
		2019	2018	2019	2018	2019	2018
Passivo							
Circulante		392.912	446.420	392.923	446.439		
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	15	228.029	322.612	228.029	322.612		
Provisão de prêmios/ contraprestações		28.502	31.689	28.502	31.689		
Provisão de prêmio/ contraprestação não ganhas - PPCNG		26.788	30.349	26.788	30.349		
Provisão para remissão		1.714	1.340	1.714	1.340		
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		24.923	35.439	24.923	35.439		
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. assistencial		38.197	16.108	38.197	16.108		
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		136.407	239.376	136.407	239.376		
Débitos de operações de assistência à saúde		89.353	24.599	89.353	24.599		
Provisões		11.968	-	11.968	-		
Tributos e encargos sociais a recolher	16	5.602	8.926	5.605	8.929		
Empréstimos e financiamentos	17	23.384	25.911	23.384	25.911		
Débitos diversos	18	34.576	64.372	34.584	64.388		
		52.234	60.165	52.234	60.165		
Não circulante		30.551	10.378	30.551	10.378		
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	15	1.583	1.339	1.583	1.339		
Provisão para remissão		28.968	9.039	28.968	9.039		
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	19	4.648	3.227	4.648	3.227		
Provisões judiciais	16	-	28	-	28		
Tributos e encargos sociais	17	8.054	31.438	8.054	31.438		
Empréstimos e financiamentos	18	8.981	15.094	8.981	15.094		
Débitos diversos							
		360.805	282.176	360.850	282.184		
Patrimônio líquido		144.537	134.763	144.537	134.763		
Capital social		192.439	105.815	192.439	105.815		
Reservas de lucros		23.829	41.598	23.829	41.598		
À disposição da AGO		360.805	282.176	360.805	282.176		
Participação de não controladores		-	-	45	8		
		805.951	788.761	806.007	788.788		
Total do passivo e do patrimônio líquido							

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

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

Demonstrações do resultado
Exercícios findos em 31 de dezembro
Em milhares de reais

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2019	2018	2019	2018
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		641.874	1.559.912	641.874	1.559.912
Ingressos com operações de assistência à saúde	4.17	656.764	1.579.034	656.764	1.579.034
Ingressos de contraprestações líquidas		657.383	1.580.034	657.383	1.580.034
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4.11	(619)	(1.000)	(619)	(1.000)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(14.890)	(19.122)	(14.890)	(19.122)
Eventos indenizáveis líquidos		(528.416)	(1.338.227)	(528.416)	(1.338.227)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	4.11	(631.386)	(1.340.954)	(631.386)	(1.340.954)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	4.11	102.970	2.727	102.970	2.727
Sobra das operações com planos de assistência à saúde		113.458	221.685	113.458	221.685
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		446	617	446	617
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		127.442	121.732	127.442	121.161
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		121.166	92.100	121.166	92.100
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar		3.282	8.156	3.282	8.156
Outros ingressos operacionais		2.994	21.476	3.319	21.905
Outros dispêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(8.989)	7.175	(8.989)	7.175
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(3.887)	-	(3.887)	-
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(693)	(635)	(693)	(635)
Provisão para perdas sobre créditos		(4.409)	7.810	(4.409)	7.810
Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora		(123.584)	(103.499)	(123.584)	(103.499)
Resultado bruto		108.773	247.710	109.098	248.139
Dispêndios com comercialização	22	(46.773)	(40.289)	(46.773)	(40.289)
Dispêndios administrativos		(170.864)	(191.075)	(171.005)	(191.267)
Resultado financeiro líquido	23	16.918	23.527	16.960	23.577
Ingressos financeiros		25.989	38.975	26.075	39.028
Dispêndios financeiros		(9.081)	(15.448)	(9.115)	(15.451)
Resultado patrimonial		174.048	6.803	173.877	6.591
Ingressos patrimoniais		175.131	6.804	174.960	6.592
Dispêndios patrimoniais		(1.083)	(1)	(1.083)	(1)
Resultado antes da tributação e das participações		82.102	46.676	82.157	46.751
IRPJ	24	(10.440)	-	(10.440)	(48)
C-SLL	24	(3.778)	-	(3.778)	(26)
Participações sobre o resultado		(2.457)	(1.486)	(2.457)	(1.486)
Sobra líquida (perda) do exercício		65.427	45.190	65.427	45.191
Atribuível ao controlador				65.427	45.190
Atribuível a não controladores				1	1

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

Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas
 Demonstrações das mutações do patrimônio líquido
 Exercícios findos em 31 de dezembro
 Em milhares de reais

	Capital				Reservas			À		Participação	
	subscrito	integralizar	total	Legal	RATES	FANAE	Contingências	disposição da AGO	Total	controladores	Total
Saldos em 1º de janeiro de 2018	69.446	-	69.446	12.128	5.189	9.324	55.217	19.275	170.579	7	170.586
Destinação das sobras cf. AGO de 23/02/18	-	-	-	-	-	-	19.275	(19.275)	-	-	-
Aumento de reserva com sobras	-	-	-	-	-	(9.324)	9.324	-	-	-	-
Transferência entre reservas cf. AGE de 23/02/18	-	-	-	-	-	-	-	(2.002)	(2.002)	-	(2.002)
Amortização conta corrente cooperados IN 20	-	-	-	-	-	-	-	-	(2.002)	-	(2.002)
Aumento de capital	66.356	(1.039)	65.317	-	-	-	-	-	65.317	-	65.317
Aumento de reserva com capitalização	-	-	-	-	(5.189)	3.092	-	-	3.092	-	3.092
Utilização da RATES	-	-	-	-	-	-	-	5.189	-	-	-
Sobra do exercício	-	-	-	-	-	-	-	45.190	45.190	1	45.191
Constituição de reservas legais e estatutárias	-	-	-	4.519	-	-	-	(4.519)	-	-	-
Reserva legal – 10%	-	-	-	-	2.260	-	-	(2.260)	-	-	-
Rates – 5%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	135.802	(1.039)	134.763	16.647	2.260	3.092	83.816	41.598	282.176	8	282.184
Destinação das sobras cf. AGO de 22/03/19	-	-	-	-	-	-	41.598	(41.598)	-	-	-
Aumento de reserva com sobras	8.735	1.039	9.774	-	-	-	-	-	9.774	-	9.774
Aumento de capital	-	-	-	-	-	3.428	-	-	3.428	-	3.428
Aumento de reserva com capitalização	-	-	-	-	(9.473)	-	-	-	9.473	-	-
Utilização da RATES	-	-	-	-	-	-	-	65.427	65.427	1	65.428
Sobra do exercício	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Constituição de reservas legais e estatutárias	-	-	-	1.689	-	-	-	(1.689)	-	-	-
Reserva legal – 10%	-	-	-	-	844	-	-	(844)	-	-	-
Rates – 5%	-	-	-	-	48.538	-	-	(48.538)	-	-	-
Transferência do resultado com terceiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento da participação de não controladores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36	36
Saldos em 31 de dezembro de 2019	144.537	-	144.537	18.336	42.169	6.520	125.414	23.829	360.805	45	360.850

Não houve outros resultados abrangentes nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, portanto, não está sendo apresentada a demonstração do resultado abrangente. As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

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

Demonstrações dos fluxos de caixa – método indireto

Exercícios findos em 31 de dezembro

Em milhares de reais

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Fluxo de caixa das atividades operacionais				
Sobra líquida descontada das participações sobre o resultado e antes da tributação	79.645	45.190	79.700	45.265
Ajuste por:				
Depreciações e amortizações	6.497	5.642	6.497	5.642
Resultado na alienação de bens	1.458	130	1.458	130
Provisão para perdas sobre créditos	4.409	(7.810)	4.409	(7.810)
Resultado de equivalência patrimonial	(171)	(212)	-	-
Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(102.351)	(1.727)	(102.351)	(1.727)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	7.076	12.438	7.076	12.438
Provisões para ações judiciais	1.421	(862)	1.421	(862)
Variações nos ativos e passivos				
Aplicações financeiras - garantidoras	52.705	(13.691)	52.705	(13.691)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(5.768)	(20.540)	(5.768)	(20.540)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	20.198	(2.895)	20.198	(2.895)
Despesas diferidas	10.345	(10.938)	10.345	(10.938)
Créditos tributários e previdenciários	1.762	(4.323)	1.741	(4.306)
Bens e títulos a receber	26.305	2.749	26.011	2.956
Despesas antecipadas	(136)	490	(136)	490
Depósitos judiciais e fiscais	(2.777)	(2.814)	(2.777)	(2.814)
Eventos/ sinistros a liquidar e provisão técnica	27.941	2.137	27.941	2.137
Débitos de operações de assistência à saúde	64.754	14.887	64.754	14.887
Tributos e encargos sociais a recolher	8.616	(14.449)	8.616	(14.450)
Débitos diversos e provisões	(35.909)	16.513	(35.917)	16.524
Caixa gerado pelas atividades operacionais	166.020	19.915	165.923	20.436
Imposto de renda e contribuição social	(14.218)	-	(14.272)	(74)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	151.802	19.915	151.651	20.362
Fluxo de caixa das atividades de investimentos				
Aquisições do imobilizado e do intangível	(6.053)	(4.580)	(6.053)	(4.578)
Aplicação em investimentos	(8.491)	(7.075)	(8.545)	(7.075)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(14.544)	(11.655)	(14.598)	(11.653)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos				
Empréstimos obtidos de terceiros	-	35.000	-	35.000
Pagamentos de empréstimos e financiamentos e juros	(32.987)	(43.403)	(32.987)	(43.403)
Integralização de capital	9.774	65.317	9.774	65.317
Aumento de reserva com capitalização	3.428	3.092	3.428	3.092
Aumento da participação de não controladores	-	-	36	-
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamentos	(19.785)	60.006	(19.749)	60.006
Varição no caixa e equivalentes de caixa	117.473	68.266	117.304	68.715
Caixa e equivalentes de caixa (livres) no fim do exercício	209.045	91.572	210.779	93.475
Caixa e equivalentes de caixa (livres) no início do exercício	91.572	23.306	93.475	24.760
Varição no caixa e equivalentes de caixa	117.473	68.266	117.304	68.715

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

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

1 Contexto operacional

1.1 Informações gerais

Fundada em dezembro de 1971, e com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, a Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Unimed Fesp), tem por objetivo a integração, orientação e coordenação das Unimeds do Estado de São Paulo, tendo competência para atuar nas atividades de sua área de ação, especialmente nos empreendimentos que transcendam a capacidade ou conveniência da atuação das Federações Intrafederativas e das cooperativas Singulares associadas, organizando programas de intercâmbio de serviços, de interesses e informações. Compete-lhe, ainda, estimular e orientar a implantação de novas cooperativas de trabalho no âmbito estadual, incentivar e difundir o cooperativismo, bem como, estabelecer planos de assistência técnica, educacional e social. Em 31 de dezembro de 2019 a Unimed Fesp era constituída por 76 Unimeds associadas (cooperadas) (77 em 2018).

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

1.2 Participação em controladas

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

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

1.3 Plano de Adequação Econômico-Financeiro – Plaef - ANS

A Unimed Fesp apresentou o cumprimento integral do Plaef junto à ANS, sendo sua conclusão e arquivamento do processo administrativo ocorrido em 24 de julho de 2019 conforme Despacho nº 48/2019/COPAEF/GAES/GGAER/DIRAD-DIOPE/DIOPE/ANS.

1.4 Cessão parcial da carteira de beneficiários da Unimed Fesp à Central Nacional Unimed

Em 21 de setembro de 2018 a Unimed Fesp e a Central Nacional Unimed protocolaram junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) operação para transferência voluntária integral dos produtos vinculados aos planos individuais/familiares e parcial dos produtos vinculados aos planos coletivos empresarias/adesão pertencentes à Unimed Fesp. A concentração de beneficiários transferidos pela operação está na capital e região metropolitana de São Paulo, de modo que ocorra cessão parcial de área de atuação da Unimed Fesp para a Central Nacional Unimed. Essa cessão parcial da área de atuação será pelo prazo de 20 anos e abrange os municípios de São Paulo e ABC.

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

2 Ambiente regulatório

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

3 Base de preparação das demonstrações financeiras

(a) Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram preparadas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Lei das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764/71) e pronunciamentos, interpretações e orientações técnicas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), quando referendadas pela ANS. As demonstrações financeiras do exercício de 2019 estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através de Resolução Normativa – sendo a última, RN nº 435 de 23 de novembro de 2018 (RN nº 430 de 7 de dezembro de 2017 para as demonstrações financeiras do exercício de 2018).

A Administração avaliou a capacidade da Unimed Fesp em continuar operando normalmente e está convencida de que ela possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a sua capacidade de continuar operando. Assim, estas demonstrações financeiras foram preparadas com base no pressuposto de continuidade.

A emissão dessas demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram autorizadas pela Administração da Unimed Fesp em 17 de fevereiro de 2020 e não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e a de aprovação das demonstrações financeiras, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira. A Administração da Unimed Fesp afirma que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e que correspondem às utilizadas por ela na sua gestão.

Nos exercícios de 2019 e 2018, a Unimed Fesp e sua controlada não realizaram operações para apresentação das demonstrações do resultado abrangente. Dessa forma, não está apresentando as demonstrações do resultado abrangente para os exercícios de 2019 e 2018.

(b) Base de consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Cofesp – Corretora de Seguros Ltda. e Fesppart – Participações S.A., apresentadas em milhares de reais (R\$), que é a moeda funcional da controladora e da investida.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

Os demais investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para *impairment*, quando aplicável. Portanto, não estão incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.

(c) Base de mensuração

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor.

(d) Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Unimed Fesp atua ("a moeda funcional"). As demonstrações financeiras individuais e consolidadas estão apresentadas em milhares de reais (R\$), que é a moeda funcional da Unimed Fesp.

(e) Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as normas da ANS e as normas emitidas pelo CPC exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação das práticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, ingressos e dispêndios. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

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

As informações sobre julgamentos críticos, referente às práticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas estão incluídas nas respectivas notas explicativas.

4 Resumo das principais práticas contábeis

As principais práticas contábeis descritas em detalhes abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente a todos os exercícios apresentados nessas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

4.1 Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras

Caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de disponível (numerário em conta corrente) e aplicações financeiras com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizadas na liquidação das obrigações de curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas no ativo circulante e estão classificadas como:

Garantidoras às provisões técnicas: nos termos da RN/ANS, possuem cláusula restritiva de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira.

Livres: são resgatáveis no prazo de até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado.

As aplicações financeiras estão demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do encerramento do balanço patrimonial e são de liquidez imediata. Os ganhos ou perdas são registrados no resultado do exercício respeitando a competência, em sua maioria são classificadas na categoria de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado.

4.2 Ativos financeiros

4.2.1 Classificação

A Unimed Fesp classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob a categoria de empréstimos e recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

Os empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis da Unimed Fesp compreendem: disponível, aplicações financeiras, créditos de operações com planos de assistência à saúde, créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da Unimed Fesp e outros créditos.

4.2.2 Reconhecimento e mensuração

Os empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é apresentado no balanço patrimonial quando, somente quando, a Unimed Fesp tenha o direito legal de compensar os valores e tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

4.2.3 Passivos financeiros não derivativos

A Unimed Fesp reconhece passivos financeiros inicialmente na data de negociação na qual a Unimed Fesp se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Unimed Fesp baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou vencida. A Unimed Fesp classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado através do método dos juros efetivos.

A Unimed Fesp tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: eventos a liquidar para outros prestadores de serviço assistencial, débitos de operações de assistência à saúde, débitos com operações de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora e outras contas a pagar.

4.3 *Impairment* de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

A Unimed Fesp avalia na data de cada balanço se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um "evento de perda") e aquele evento (ou eventos) de perda tem um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da provisão para perda (*impairment*) estão determinados por Resolução Normativa conforme mencionado na nota 4.4.

4.4 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Representam os valores a receber em razão do reconhecimento pelo regime de competência, dos ingressos originados dos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde e dos contratos na modalidade de custo operacional e intercâmbio com as Unimed's. A Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC é registrada para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber constituída a partir do estudo técnico de recuperabilidade aprovado pela DIOPE/ANS que leve em consideração o histórico de perdas e os riscos de inadimplência, dentre outros fatores, em relação aos créditos a receber de qualquer natureza e origem para constituir a provisão por um prazo diferente dos previstos em Resolução Normativa RN da ANS. O estudo estabelece a constituição a partir da avaliação das bases históricas de inadimplência, prazos de recebimento e volumes de perdas incorridas, sendo o montante considerado suficiente pela Administração.

A Administração da Unimed Fesp, em análise dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

4.5 Estoques

Os estoques correspondem em 2018 substancialmente a materiais e medicamentos que serão utilizados no centro oncológico e em 2019 demais materiais de uso e consumo, e são demonstrados ao custo determinado pelo método de avaliação de estoque, custo médio ponderado.

4.6 Investimentos

Representados basicamente, por participações societárias no sistema cooperativista e atividade médica.

4.7 Imobilizado

Compreendido, basicamente, pelo edifício administrativo e sua infraestrutura de instalações e equipamentos de informática. O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. O custo histórico também inclui os custos de empréstimos e financiamentos relacionados com a aquisição de ativos qualificados, quando aplicável.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando os seus custos e seus valores residuais durante a vida útil estimada. As taxas aplicadas anualmente são:

	<u>Taxa de depreciação</u>
Edificações	1,67%
Aparelhos e equipamentos	8,33%
Instalações	10%
Veículos	10%
Móveis e utensílios	8,33%
Computadores e periféricos	33,33%
Outras imobilizações	10%

Os valores residuais e a vida útil dos ativos são revisados e ajustados, se apropriado, ao final de cada exercício.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outros ingressos operacionais no resultado.

4.8 Ativos intangíveis - software

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

4.9 *Impairment* de ativos não financeiros

Os valores contábeis dos ativos não financeiros que não os estoques, são revistos a cada data de apresentação para apurar se há indicação de perda no valor recuperável. Caso ocorra tal indicação, então o valor recuperável do ativo é estimado e quando o valor em uso do ativo ou o seu valor de mercado é menor que o valor contábil é registrado a perda por *impairment* entre essa diferença.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

4.10 Benefícios a empregados

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

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

A participação mínima dos empregados no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria. Complementos adicionais à participação mínima, quando aplicável, são reconhecidos de acordo com determinadas metas estipuladas pela Administração. Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 22.

4.11 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir a liquidez financeira e operacional da operadora de planos de assistência à saúde, conforme demonstrado na nota 15. Segue um breve descritivo sobre a prática contábil para as provisões técnicas:

(i) Provisão de prêmios ou contraprestações não ganhas - PPCNG

É constituída conforme previsto na RN nº 314/12 da ANS e caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela Unimed Fesp para cobertura do risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito de ingressos de prêmios ou contraprestações, no último dia do mês de competência, pelo risco já decorrido no mês. Os valores registrados na PPCNG não precisam ser lastreados por ativos garantidores.

(ii) Provisão para remissão

Provisão calculada mensalmente decorrente de obrigação contratual de manter assistência à saúde aos dependentes, quando da ausência do titular. Foi estabelecida pela RN nº 104 da ANS e constituída pelo valor definido por laudo técnico atuarial.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(iii) Provisões para eventos a liquidar

Provisões para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data-base de apuração. A resolução dispõe também que o registro contábil dos eventos a liquidar deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador ou apresentado pelo beneficiário, no primeiro momento da identificação da despesa médica, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da preliminar das despesas médicas. De acordo com a RN nº 290 da ANS, os valores do intercâmbio eventual são considerados reembolso devendo figurar como ingresso somente a taxa de administração, em conta própria definida no plano de contas padrão da ANS, conforme detalhado na nota 7.

(iv) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – Peona

A provisão para eventos ocorridos e não avisados (Peona) é calculada conforme nota técnica atuarial com a finalidade de fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelas cooperativas Unimed e pelos prestadores de serviços de saúde.

(v) Provisão de eventos a liquidar para o SUS

Referem-se a cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido pelo artigo 32 da Lei nº 9656/1998, advinda de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde, de beneficiários do seu próprio plano de saúde. No decorrer do exercício de 2014, a Unimed Fesp aderiu ao parcelamento extraordinário dos débitos de ressarcimento ao SUS com vencimento até 30 de novembro de 2008, conforme disposto no artigo 93 da Lei nº 12.973/2014 e regulamentado pela portaria AGU nº 395/2013, e também ao chamado REFIS DA COPA, preconizado pela Lei nº 12.996/2014 e regulamentado pela Portaria AGU nº 247/2014, que abarcaram os débitos vencidos até dezembro de 2013, de forma a se beneficiar dos incentivos financeiros oferecidos nesses parcelamentos, além de redução da constituição de Provisão para Eventos e Sinistros a Liquidar, e consequentemente da necessidade de vinculação de Ativos Garantidores.

4.12 Empréstimos e financiamentos

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

4.13 Cotas de cooperados

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

4.14 Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)

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

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

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

4.15 Ajuste a valor presente de ativos e passivos

Os ativos e passivos monetários não circulantes e os circulantes quando o efeito é considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto, são ajustados ao valor presente. O ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Dessa forma, os juros embutidos nos ingressos, dispêndios e custos associados a esses ativos e passivos são descontados com o intuito de reconhecê-los em conformidade com o regime

de competência dos exercícios. Posteriormente, esses juros são realocados nas linhas de dispêndios e ingressos financeiros no resultado por meio da utilização do método da taxa efetiva de juros em relação aos fluxos de caixa. As taxas de juros implícitas quando aplicadas são determinadas com base em premissas e são consideradas estimativas contábeis.

4.16 Ativos e passivos contingentes

As práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes são as seguintes:

Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.

Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

4.17 Ingresso operacional

4.17.1 Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos

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

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

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

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre quando do recebimento das respectivas contas e através da constituição de provisão como referido na nota 15.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

4.17.2 Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

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

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

4.18 Imposto de renda e contribuição social - correntes

Calculados com base no lucro real tributável conforme determinações da Secretaria da Receita Federal, às operações consideradas não cooperadas, às alíquotas estabelecidas para o imposto de renda e para a contribuição social, nos termos da legislação fiscal e alíquotas vigentes. O resultado decorrente das operações com cooperados é isento destes tributos.

5 Aplicações financeiras

Modalidade	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
CDB - Pós-fixado	61.693	137.208	61.693	137.208
Fundos de investimentos	192.310	169.500	192.310	169.500
Garantidoras de provisões técnicas	254.003	306.708	254.003	306.708
CDB - Pós-fixado	49.629	89.042	51.063	90.945
Fundos de investimentos	158.727	1.458	158.727	1.458
Livres	208.356	90.500	209.790	92.403
Total	462.359	397.208	463.793	399.111

As aplicações financeiras foram realizadas em instituições financeiras nacionais, consideradas de primeira linha pelas agências de avaliação de riscos e são de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor e representadas substancialmente por aplicações financeiras em fundos e certificados de depósitos bancários. As taxas de juros são as normais do mercado para as modalidades, com rentabilidade percentual de 78,6% a 103,3% do CDI, considerando o valor e a época das aplicações, e podem ser resgatadas de acordo com a necessidade de recursos da Unimed Fesp.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

A Unimed Fesp apresentou as aplicações financeiras garantidoras de provisões técnicas, nos termos da RN/ANS. A vinculação deve ser realizada em Fundos Dedicados à Saúde Suplementar, por meio de convênios entre a ANS e as instituições financeiras e sua utilização imediata necessitará de breve autorização pela ANS à instituição financeira.

Garantias financeiras x Provisões técnicas – Controladora

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
(A) Aplicações financeiras vinculadas a provisões técnicas	211.656	273.979
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	3.297	2.679
Eventos ocorridos e não avisados – PEONA (i)	136.407	239.376
Eventos a liquidar avisados há mais de 30 dias	14.369	32.124
Redução dos Eventos SUS pelo índice de adimplência	(5.886)	(8.687)
(B) Necessidade de vínculo	148.187	265.492
Suficiência de vínculo de ativos garantidores: (A) – (B)	63.469	8.487
(C) Eventos a liquidar avisados até 30 dias	37.041	15.606
(D) Necessidade de ativos garantidores: (B) + (C)	185.228	281.098
Ativos garantidores total (E)	254.003	306.708
Suficiência de lastro de ativos garantidores: (E) – (D)	68.775	25.610

(i) Conforme Ofício nº 1/2017/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE, a ANS autorizou o diferimento da necessidade de ativos garantidores frente a PEONA referente aos beneficiários migrados da Unimed Paulistana em 36 meses contados a partir de 1º de janeiro de 2016 e término em dezembro de 2018.

Movimentação das aplicações financeiras

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Saldo início do exercício	397.208	313.891	399.111	315.345
Aplicações	1.773.710	1.017.669	1.773.710	1.018.065
Resgates	(1.726.373)	(956.571)	(1.726.918)	(956.571)
Rendimento – nota 23	17.814	22.219	17.890	22.272
Saldo final do exercício	<u>462.359</u>	<u>397.208</u>	<u>463.793</u>	<u>399.111</u>

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Contraprestações pecuniárias	139.302	134.265
Participação de beneficiários em eventos indenizados	5.961	7.650
Operadoras de planos de assistência à saúde	46	2.334
	<u>145.309</u>	<u>144.249</u>
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (i)	(494)	(762)
	<u>144.815</u>	<u>143.487</u>

(i) Constituída de acordo com os critérios detalhado no item 4.4. A Administração da Unimed Fesp, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

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

	Controladora e Consolidado	
	2019	2018
Intercâmbio a receber – atendimento eventual (i)	2.648	22.846
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (ii)	(6)	(37)
	<u>2.642</u>	<u>22.809</u>

(i) Contas a receber referentes aos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde de outras Unimeds em atendimento eventual. A variação se deve a cessão parcial da carteira de beneficiários para a Central Nacional Unimed conforme comentado na nota 1.4.

(ii) Constituída de acordo com os critérios detalhado no item 4.4. A Administração da Unimed Fesp, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

8 Despesas diferidas

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Agenciamento	<u>593</u>	<u>10.938</u>

As despesas diferidas referem-se a agenciamento e são registradas quando incorridas e apropriadas ao resultado no prazo de 12 meses. As comissões mensais incidentes sobre as contraprestações emitidas são registradas como despesas do período. A variação se deve a transferência da comercialização dos planos de saúde nos municípios de São Paulo e ABC para a Central Nacional Unimed conforme comentado na nota 1.4.

9 Créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
IRRF a compensar	5.461	3.694	5.505	3.720
PIS/COFINS/CSLL retido na fonte	29.164	31.030	29.164	31.030
PIS e COFINS	2.334	2.181	2.334	2.181
IRPJ e CSLL	11.590	13.474	11.643	13.524
ISS	68	-	68	-
	<u>48.617</u>	<u>50.379</u>	<u>48.714</u>	<u>50.455</u>

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

10 Bens e títulos a receber

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Estoques (i)	91	870	91	870
Adiantamentos	1.469	1.470	1.469	1.472
Outros títulos e créditos a receber				
Títulos a receber (ii)	48.180	73.307	48.174	73.005
(-) Provisão para perdas - PPSC (iii)	(334)	(236)	(334)	(236)
	<u>49.406</u>	<u>75.411</u>	<u>49.400</u>	<u>75.111</u>

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

- (i) Em 2018, representado substancialmente por materiais e medicamentos que serão utilizados no Centro de Oncologia Ambulatorial. As operações do Centro de Oncologia foram transferidos para a Central Nacional Unimed conforme nota 1.1
- (ii) Estão representados por valores a receber decorrentes de produtos e serviços contratados e/ou intermediados pela Unimed Fesp e repassados às suas associadas, bem como, por outros créditos a receber. A variação se deve a cessão parcial da carteira de beneficiários para a Central Nacional Unimed conforme comentado na nota 1.4.
- (iii) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.

11 Depósitos judiciais e fiscais

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Outros depósitos judiciais	15.752	12.775
Bloqueios judiciais	2.808	3.008
	18.560	15.783

Existem demandas de natureza cível, conforme nota 19 e 20, para as quais foram efetuados depósitos judiciais recursais.

12 Investimentos

a Composição do saldo - Controladora

	2019	2018
Participações em outras sociedades		
Cofesp Corretora de Seguros (i)	1.823	1.652
Fesppart – Participações S.A. (ii)	259	-
Participações societárias pelo método de custo		
Unimed Participações S/C Ltda.	36.689	30.381
Unimed Seguradora S/A	3.997	3.517
Unimed do Brasil	6.715	5.373
Central Nacional Unimed	352	250
Coop. Créd. Mútuo Prof. Área Saúde Grande SP	2	2
Unicred do Estado de São Paulo	4	4
Clube Aliança Unimed Seguros	50	50
(-) Provisão para desvalorização de investimento	(50)	(50)
	49.841	41.179

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Os investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para *impairment*, quando aplicável. Em 2019, o montante de investimento (capitalização) foi de R\$ 8.491 (R\$ 7.075 em 2018).

(i) Decorrente do investimento realizado na Cofesp avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no acréscimo líquido em 2019 de R\$ 171 (R\$ 212 em 2018), por conta da aplicação do percentual de 99,5% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2019 totalizava o valor de R\$ 1.833 (R\$ 1.661 em 2018).

(ii) Decorrente do investimento realizado na Fespart avaliado pelo Método de Equivalência Patrimonial que resultou no investimento líquido de R\$ 259, por conta da aplicação do percentual de 88% de participação no Patrimônio Líquido da investida, que em 31 de dezembro de 2019 totalizava o valor de R\$ 294.

13 Imobilizado

a Composição do saldo

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Terrenos	1.105	1.105
Edificações	12.083	12.324
Aparelhos e equipamentos	1.560	1.970
Instalações	90	177
Veículos	491	338
Móveis e utensílios	934	1.343
Computadores e periféricos	3.794	3.073
Outras imobilizações	194	819
	20.251	21.149

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

b Movimentação do custo histórico e da depreciação acumulada - Controladora

	1º/1/2018	Aquisições	Baixas	Transferência	31/12/2018	Aquisições	Baixas	31/12/2019
Custo histórico								
Terrenos	1.105	-	-	-	1.105	-	-	1.105
Edificações	15.739	-	-	-	15.739	-	-	15.739
Aparelhos e equipamentos	5.052	87	-	-	5.139	63	(170)	5.032
Instalações	1.999	19	-	-	2.018	2	(25)	1.995
Veículos	444	98	(98)	-	444	426	(305)	565
Móveis e utensílios	3.737	206	(3)	-	3.940	104	(292)	3.752
Computadores e periféricos	13.142	678	(71)	4.517	18.266	3.708	(430)	21.544
Outras imobilizações	2.603	315	-	-	2.918	-	(646)	2.272
	43.821	1.403	(172)	4.517	49.569	4.303	(1.868)	52.004
Depreciação acumulada								
Edificações	(3.174)	(241)	-	-	(3.415)	(241)	-	(3.656)
Aparelhos e equipamentos	(2.790)	(379)	-	-	(3.169)	(346)	43	(3.472)
Instalações	(1.727)	(114)	-	-	(1.841)	(67)	3	(1.905)
Veículos	(111)	(44)	49	-	(106)	(52)	84	(74)
Móveis e utensílios	(2.307)	(291)	1	-	(2.597)	(258)	37	(2.818)
Computadores e periféricos	(12.157)	(907)	53	(2.182)	(15.193)	(2.635)	78	(17.750)
Outras imobilizações	(1.870)	(229)	-	-	(2.099)	(144)	165	(2.078)
	(24.136)	(2.205)	103	(2.182)	(28.420)	(3.743)	410	(31.753)
Líquido	19.685	(802)	(69)	(i) 2.335	21.149	560	(1.458)	20.251

(i) Reclassificado do ativo intangível.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

A Administração da Unimed Fesp realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, no exercício de 2019, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

14 Intangível**a Composição do saldo**

			Controladora e consolidado	
			2019	2018
	Custo	Amortização acumulada	Total	Total
Software e aplicativos	23.251	(16.467)	6.784	7.788
Marcas e patentes	19	-	19	19
	23.270	(16.467)	6.803	7.807

b Movimentação do intangível

	1º/1/2018	Adições	Baixa	Transferência	31/12/2018	Adições	31/12/2019
Software e aplicativos	22.907	3.177	(66)	(4.517)	21.501	1.750	23.251
Marcas e patentes	19	-	-	-	19	-	19
(-) Amortização acumulada	(12.463)	(3.437)	5	2.182	(13.713)	(2.754)	(16.467)
	10.463	(260)	(61)	(i) (2.335)	7.807	(1.004)	6.803

(i) Reclassificado para o ativo imobilizado.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

15 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Provisão para prêmio/ contraprestação não ganhas – PPCNG	26.788	30.349
Provisão para remissão	1.714	1.340
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	24.923	35.439
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	38.197	16.108
Intercâmbio - Unimeds	31.526	1.700
Serviços credenciados	6.671	14.408
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	136.407	239.376
Circulante	228.029	322.612
Provisão para remissão	1.583	1.339
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	28.968	9.039
Não circulante	30.551	10.378
	258.580	332.990

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.11.

A ANS, por meio da Resolução RN/ANS, passou a exigir das operadoras a partir daquelas datas, de Patrimônio Mínimo Ajustado, Margem de Solvência, Provisão para Remissão e Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA), entre outras provisões a serem estabelecidas para garantia de obrigações contratuais. Os indicadores de regulação estão demonstrados na nota 26 (ii) e (iii).

As mencionadas Provisões Técnicas estão garantidas por aplicações do segmento de renda detalhadas na nota 5, atendendo aos critérios estabelecidos pela RN da ANS, representadas por Certificados de Depósitos Bancários-CDB e quotas de Fundo de Investimentos, dedicados ao Setor de Saúde Suplementar.

16 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Tributos e contribuições a recolher	3.491	4.100	3.494	4.103
Retenções de impostos e contribuições	2.111	4.826	2.111	4.826
Circulante	5.602	8.926	5.605	8.929
PIS e COFINS	-	28	-	28
Não circulante	-	28	-	28
	5.602	8.954	5.605	8.957

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

17 Empréstimos e financiamentos

Modalidade	Taxa de juros	Vencimento final	Controladora e consolidado 2019		Controladora e consolidado 2018			
			Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Capital de giro (i)	De 1,03% a 1,17% a. m.	Julho/2021	23.384	8.054	31.438	25.872	31.438	57.310
Leasing (ii)	De 0,86% a 1,22% a. m.	out/2019	-	-	-	39	-	39
			23.384	8.054	31.438	25.911	31.438	57.349

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

(ii) Referem-se a linha de financiamento para aquisição de bens do ativo imobilizado.

As garantias são ativos recebíveis e aval dos diretores da Unimed Fesp e no caso do Finame e Leasing alienação dos bens adquiridos.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

18 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Obrigações com pessoal				
Provisão para férias e encargos sociais	9.478	9.362	9.478	9.362
Outras obrigações	-	16	9	32
Fornecedores (i)	16.042	14.863	16.042	14.863
Depósitos de beneficiários e de terceiros (ii)	1.559	35.000	1.559	35.000
Outros débitos a pagar				
Multas administrativas (iii)	4.262	3.975	4.262	3.975
Outros débitos (iv)	3.235	1.156	3.234	1.156
Circulante	34.576	64.372	34.584	64.388
Fornecedores (i)	88	5.808	88	5.808
Multas administrativas (iii)	8.893	9.286	8.893	9.286
Não circulante	8.981	15.094	8.981	15.094
Total	43.557	79.466	43.565	79.482

- (i) O saldo é composto substancialmente pelos valores a pagar a fornecedores de materiais e serviços. Não há contas a pagar vencidas.
- (ii) Corresponde a adiantamento referente aos pagamentos devidos em razão dos serviços a serem prestados no âmbito dos contratos de planos em decorrência de cálculo da sinistralidade. O valor foi regularizado em janeiro de 2019 através de abatimento nas faturas a receber.
- (iii) A Unimed Fesp aderiu ao parcelamento de débitos referente às multas pecuniárias definidas na RN nº 124 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esses parcelamentos estão divididos por processos cujos montantes relevantes tem previsão de término para outubro de 2020 e fevereiro de 2029.
- (iv) Composto basicamente por valores com comissões sobre vendas de planos de assistência à saúde e questionamentos cíveis, não ajuizados, que poderão ser liquidados com compensação e/ou encontro de contas.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

19 Provisões judiciais

Encontram-se em questionamentos ações na área cível e tributária. A Administração da Unimed Fesp, suportada pela assessoria jurídica, entende que as estimativas provisionadas são suficientes para cobrir eventuais perdas.

Os saldos das provisões judiciais estão demonstrados a seguir:

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Cível e trabalhista	4.648	3.227

Adicionalmente, a Unimed Fesp possui depósitos judiciais registrados na rubrica "Depósitos judiciais e fiscais", no ativo não circulante nota 11.

(a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)

	Controladora e consolidado	
	2019	2018
Saldo início do exercício	3.227	4.089
Diminuição/aumento de provisão decorrente de ações com probabilidade de perda provável	1.421	(862)
Saldo final do exercício	4.648	3.227

20 Passivos contingentes

A Unimed Fesp está se defendendo de ações de natureza cível, tributária e contra a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sob as quais ainda há de ser confirmado se terá ou não uma obrigação presente que possa conduzir a uma saída de recursos. Em 31 de dezembro de 2019, essas demandas estão assim classificadas:

a Cível

A Unimed Fesp discute ações cíveis no montante estimado pelos assessores jurídicos de R\$ 40.772, sendo R\$ 37.252 de ações judiciais e R\$ 3.520 de processos administrativos (R\$ 49.492 e R\$ 10.941 em 2018, respectivamente). Conforme nota “1.4 Fato relevante ocorrido em dezembro de 2018, porém com efeitos a partir de 1º de fevereiro de 2019” em consequência da transferência parcial da carteira, a Unimed Fesp repassa parcialmente a Central Nacional Unimed as demandas cíveis em andamento dos beneficiários transferidos.

A opinião dos assessores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2019 é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível. Tais ações, devido à natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor. Ainda conforme os assessores jurídicos, a grande maioria das ações judiciais cíveis, foram movidas por consumidores que pleiteiam o reconhecimento de obrigação de atendimento médico-hospitalar, considerados sem cobertura contratual (ações de obrigação de fazer), nas quais em sua maior parte houve medida liminar determinando, em reconhecimento provisório, a realização da obrigação, já cumprida, sem acarretar maiores desdobramentos financeiros à Unimed Fesp.

b Tributária

Com base nos pareceres emitidos pelos assessores jurídicos, a Unimed Fesp possui contingências passivas de natureza tributária originadas de pedido de compensação em análise pela Receita Federal, demandas previdenciárias questionando a suposta incidência do INSS sobre vale transporte e PLR e cobrança relativo ao ISS do município de São Paulo SP em face de divergências quanto à base de cálculo do tributo. A probabilidade de perda estimada pelos assessores jurídicos é de perda possível cujo montante é de R\$ 111.724 (R\$ 76.725 em 2018). Quanto as questões do ISS a Unimed Fesp ofereceu garantias de carta fiança e seguro garantia. Baseada na opinião dos consultores jurídicos, e em decisões de processos similares, a Administração da Unimed Fesp decidiu por não constituir provisão para contingências nas demonstrações financeiras, por não existir fato gerador do tributo, pois a discussão é em relação a base de cálculo. Ainda de forma conservadora, a Unimed Fesp mantém em seu balanço uma Reserva para Contingências cujo saldo em 2019 é de R\$ 125.414, valor este superior ao montante classificado como possível, para fazer face a eventuais desembolsos.

Durante o curso normal de seus negócios, a Unimed Fesp fica exposta a certas contingências e riscos, relacionados com causas tributárias, trabalhistas e cíveis. A Administração, apoiada na opinião de seus assessores jurídicos e, quando aplicável, fundamentada em pareceres específicos emitidos por especialistas, avalia a expectativa do desfecho dos processos em andamento e determina a necessidade ou não de constituição de provisão para contingências.

21 Patrimônio líquido

21.1 Controladora

a Capital social

O capital social é formado por cotas partes no valor nominal de R\$ 1,00 cada uma e classificado no patrimônio líquido, conforme o artigo 140 da Lei nº 13.097/2015. O quadro de filiadas da Unimed Fesp em 31 de dezembro de 2019 é de 76 (77 em 2018) cooperativas (Federações Intrafederativas e Singulares do Estado de São Paulo). De acordo com o Estatuto Social cada cooperativa filiada tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes. Sobre o capital social integralizado poderão ser pagos juros remuneratórios de até 6% a.a., no exercício em que houver sobra. Em assembleia geral extraordinária de 15 de março de 2018 ficou decidido pela integralização de capital pelas associadas através da implantação da UTV nos pagamentos de intercâmbio estadual, para cumprimento da margem de solvência exigida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

b Destinações estatutárias

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

- 10% para Reserva Legal, destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades;
- 5% para Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social – Rates, destinada à prestação de assistência aos cooperados e funcionários da Unimed Fesp, nos termos de regulamentação própria a ser definida em Assembleia Geral, sendo indivisível nos casos de dissolução e liquidação; e
- outras reservas que poderão ser constituídas com fins e duração específicos em Assembleia Geral.

c Reserva de apoio ao núcleo de ações estratégicas - Fanae

Constituída em 2003 por deliberação de Assembleia Geral Extraordinária, mediante transferência de 2/3 da contribuição social mensal cobrada das Unimed federadas, tendo por objetivo custear as despesas e as ações do Núcleo de Assuntos Estratégicos. Em 23 de fevereiro de 2018, em Assembleia Geral Extraordinária foi decidido pela transferência do saldo de 31 de dezembro de 2017 no montante de R\$ 9.324, da reserva Fanae para a reserva para contingências.

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

d Reserva para contingências

Constituída com a finalidade de absorção de impactos significativos nos custos assistenciais em decorrência de eventuais cancelamentos de contratos com preço pré-estabelecidos; constituição de provisões técnicas em especial a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (Peona) e passivos de demandas judiciais, administrativas e tributárias.

e Resultado à disposição da AGO

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

21.2 Controlada

a Capital social

O capital social da controlada Cofesp é composto por dois sócios, cujo montante é de R\$ 60. Conforme artigo 1.052 do Código Civil (Lei 10.406/2002), a responsabilidade dos sócios é restrita ao valor de suas quotas. O capital social da controlada Fesppart é composto por sete acionistas, cujo montante é de R\$ 300.

22 Dispêndios administrativos

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Pessoal e administração própria	(106.147)	(121.441)	(106.228)	(121.562)
Serviços de terceiros	(26.233)	(35.118)	(26.233)	(35.118)
Localização e funcionamento	(24.904)	(21.379)	(24.904)	(21.379)
Publicidade e propaganda	(1.133)	(480)	(1.133)	(480)
Tributos	(4.335)	(4.363)	(4.335)	(4.363)
Multas administrativas	(5.898)	(5.990)	(5.898)	(5.990)
Diversas	(2.214)	(2.304)	(2.274)	(2.375)
	(170.864)	(191.075)	(171.005)	(191.267)

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

23 Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Ingressos financeiros				
Rendimentos de aplicações financeiras	22.256	22.219	22.332	22.272
Juros por recebimentos em atraso	1.779	2.251	1.779	2.251
Descontos obtidos	1.964	13.848	1.964	13.848
Atualização monetária	-	657	-	657
	25.999	38.975	26.075	39.028
Dispêndios financeiros				
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(7.076)	(12.438)	(7.076)	(12.438)
Atualização monetária	(1.067)	(2.895)	(1.067)	(2.895)
IOF	(122)	(109)	(122)	(109)
Outros	(816)	(6)	(850)	(9)
	(9.081)	(15.448)	(9.115)	(15.451)
	16.918	23.527	16.960	23.577

24 Imposto de renda e contribuição social - correntes**24.1 Controladora**

O resultado apurado em operações realizadas com cooperados é isento de tributação e o resultado de atos não cooperados são tributados pelas alíquotas vigentes. Em 2018 não houve base tributável em 2019 a base tributável é:

	2019
Resultado de ato não cooperado	79.646
Adição menos exclusões	(19.675)
Prejuízo fiscal de exercícios anteriores	(17.991)
Base tributável	41.980
Imposto de renda – 15% + 10% adicional - PAT	10.440
Contribuição social – 9%	3.778

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

24.2 Controlada

A controlada Cofesp apura o imposto de renda e a contribuição social pelo lucro real anual. A base de cálculo tributável no exercício é de:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Lucro tributável	222	289
Imposto de renda – 15% + 10% adicional	34	48
Contribuição social – 9%	20	26

A controlada Fesppart não obteve base tributável.

25 Transações com partes relacionadas

De acordo com modelo jurídico próprio estabelecido pela Lei Cooperativista nº 5.764/71, a Unimed Fesp na condição de cooperativa de 2º Grau, obrigatoriamente possui a estrutura de sua administração, formada por dirigentes e representantes de suas cooperativas associadas, sendo suas operações sociais exclusivamente voltadas ao cooperativismo de trabalho médico, não se enquadrando nos requisitos de caracterização como partes relacionadas conforme dispositivos contidos no pronunciamento contábil CPC nº 05 – Divulgação sobre Partes Relacionadas, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

26 Instrumentos financeiros e ativos garantidores ANS

(i) Gestão de riscos financeiros

Fatores de risco financeiro

As atividades da Unimed Fesp a expõem a alguns riscos financeiros: risco de crédito e risco de liquidez. A gestão de risco financeiro busca minimizar potenciais efeitos adversos no desempenho financeiro da Unimed Fesp.

A gestão de risco é realizada pela Diretoria Financeira que identifica, avalia e protege a Unimed Fesp contra eventuais riscos financeiros. A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração estabelecem princípios para a gestão de riscos financeiros bem como para áreas específicas como risco de crédito, uso de instrumentos financeiros e investimentos de excedentes de caixa.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Riscos de crédito

O risco de crédito decorre de contas a receber em aberto de clientes de plano de assistência à saúde. O departamento financeiro avalia a qualidade do crédito de seus clientes, levando em consideração sua posição financeira, experiência passada e outros fatores.

Exposição a riscos de crédito

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras é:

Valor contábil	Controladora		Consolidado	
	2019	2018	2019	2018
Disponível	689	1.072	989	1.072
Aplicações financeiras	462.359	397.208	463.793	392.111
Créditos de operações com planos de assist. à saúde	144.815	143.487	144.815	143.487
Créditos de op. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	2.642	22.809	2.642	22.809
Bens e títulos a receber	49.406	75.411	49.400	75.111
	659.911	639.987	661.639	634.590

Créditos a receber e outros recebíveis

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre o contas a receber está em linha com a resolução normativa da ANS, que estabelece que deve ser constituída provisão para perda decorrente da existência de inadimplência. As operadoras de planos de assistência à saúde devem constituir a Provisão para Perdas Sobre Créditos (PPSC) de acordo com os critérios estabelecidos nessa RN detalhado na nota 4.4.

Risco de liquidez

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento Financeiro. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Unimed Fesp para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender as necessidades operacionais, bem como exigências de garantias determinadas pela ANS.

A Unimed Fesp investe o excesso de caixa gerado em depósitos de curto prazo e títulos e valores mobiliários, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez e margem suficientes.

Disponível

Basicamente representado por valores em conta corrente. O excedente de caixa é imediatamente investido em aplicações de liquidez imediata.

Aplicações financeiras

A Unimed Fesp possui aplicações financeiras em bancos de primeira linha com classificação de risco baixa. A Administração classifica os investimentos de liquidez imediata (exceto as aplicações garantidoras à ANS) e de baixo risco.

Para avaliação do risco de liquidez a Unimed Fesp se pauta das análises aplicadas para atendimento a Resolução Normativa da ANS relacionadas aos:

(ii) Recursos próprios mínimos

Consideram-se recursos Próprios Mínimos o limite do patrimônio líquido que deverá ser observado pelas Operadoras de Planos de Saúde (OPS), a qualquer tempo, de acordo com os critérios de Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem de Solvência. A Instrução Normativa IN ANS nº 50, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE), define os ajustes por efeitos econômicos no patrimônio das OPS a ser considerado para fins de adequação às regras de Recursos Próprios Mínimos (PMA) e Margem de Solvência.

O Patrimônio líquido ajustado em 31 de dezembro de 2019 é de R\$ 342.012.

O PMA representa o valor mínimo do patrimônio líquido da operadora de saúde, ajustado por efeitos econômicos, calculado a partir da multiplicação do fator "K", emitido pela ANS, pelo capital-base de R\$ 8.790 em dezembro de 2019, o qual é anualmente ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator "K" vigente em dezembro de 2019 corresponde a 61,29%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 5.387, conseqüentemente, o patrimônio líquido ajustado da Unimed Fesp atende a esse mínimo estabelecido.

(iii) Margem de Solvência

A Margem de Solvência corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos, conforme critérios definidos em Resolução Normativa da ANS. Quanto a forma de cálculo da margem de solvência, a Unimed Fesp em 2017 obteve autorização da ANS para substituição do percentual ponderador de 50% sobre as contraprestações ou eventos dos contratos de modalidade de preço pós-estabelecido pelo percentual mínimo de 10% conforme possibilitado no parágrafo 1º art. 6º da RN nº 209/2009, e obteve também aplicação do incentivo previsto no Termo de Compromisso de Ajustamento nº 51.161.1023/2015, nos moldes definidos pelo Ofício nº 1/2017/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE, com diferimento da margem de solvência por mais 5 anos, sendo o início do incentivo e cálculo com novos percentuais sobre os contratos

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

de beneficiários egressos da Unimed Paulistana a partir de janeiro/2016. Neste contexto, a Unimed Fesp está sujeita a apresentar Margem de Solvência atualmente estimada em R\$ 202.574 que corresponde a necessidade parcial exigida da margem de solvência, portanto, apresentando suficiência de R\$ 139.438, perante seu patrimônio líquido ajustado.

Estimativa do valor justo

Pressupõe-se que os saldos de créditos de operações e eventos a liquidar com operações de assistência à saúde pelo valor contábil, menos perda (*impairment*), estejam próximos de seus valores justos.

27 Seguro de vida

A Unimed Fesp mantém com a Unimed Seguradora S/A, em favor de seus conselheiros (administração e fiscal), um plano de seguro com cobertura de: vida em grupo, acidentes pessoais e garantia funeral. Os prêmios de seguros pagos no exercício de 2019 totalizam R\$ 145 (R\$ 216 em 2018).

28 Operações de corresponsabilidade em atendimento médico-hospitalar

Em atendimento a RN/ANS nº 446 a Unimed Fesp apresenta quadro com as informações sobre corresponsabilidade cedida e corresponsabilidade assumida.

CONTRAPRESTAÇÕES DE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA	Corresponsabilidade Cedida		Corresponsabilidade Cedida	
	em Preço Preestabelecido		em Preço Pós-Estabelecido	
DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR	2019	2018	2019	2018
1- Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido				
1.1- Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
1.2- Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	1.507	3.350
1.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	118.746	-	288.563	347.704
1.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	86.233	214.164	407.146	356.999
2- Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	-	-	-	-
2.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
2.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	243.297	200.705
Total	204.979	214.164	940.513	908.758

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

EVENTOS/ SINISTROS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE MÉDICO HOSPITALAR	Carteira Própria		Corresponsabilidade Assumida (Beneficiários de outras Operadoras)	
	(Beneficiários da operadora)			
	2019	2018	2019	2018
1- Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido				
1.1- Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	137	-	-
1.2- Planos Individuais/Familiares depois da Lei	23.622	102.293	-	-
1.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	296.382	796.975	-	-
1.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	189.395	206.229	-	-
2- Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido				
2.3- Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4- Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5- Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	94.379	84.927	27.608	150.393
2.6- Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
Total	603.778	1.190.561	27.608	150.393

29 Adoção da RN/ANS nº 430/2017

A Unimed Fesp, conforme requerido pela RN/ANS nº 430, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. Os valores referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. Estes relatórios possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós -pagamento entre as Unimeds Origem e Executora, conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional.

As contabilizações ocorreram como a seguir:

Unimed Fesp como Prestadora

Conforme requerido pela RN/ANS nº 430, quando ocorre o atendimento pela Unimed, de beneficiários de outra Operadora, os custos realizados pelo recurso próprio ou pela rede credenciada são registrados como “Eventos Indenizáveis” – Grupo 411112 do Plano de Contas da ANS. Também, conforme RN/ANS nº 430, as faturas emitidas são contabilizadas como “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 311112 do Plano de Contas da ANS.

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Unimed Fesp como Origem

Os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed em outras operadoras, de forma habitual, conforme requerido pela RN/ANS nº 430, passaram a ser contabilizados, na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde “ – Conta Contábil 31171 do Plano de Contas da ANS.

Detalhamento dos registros contábeis

Adoção da RN/ANS 430 – Prestadora

Os registros contábeis do compartilhamento de risco assumido de acordo com a definição da RN/ANS nº 430, foram reconhecidos no regime de preço pós-estabelecido, portanto com registro a partir das contas 411112 e 311112 conforme normativa vigente.

Adoção da RN/ANS 430 – Origem

O reconhecimento da corresponsabilidade transferida foi aplicado aos contratos de preço preestabelecido e nos contratos de preço pós-estabelecido, executado em regime de preço pós-estabelecido, portanto com registro nas contas do grupo 3117. Para conciliação dos livros auxiliares deverá ser levado em consideração o controle complementar da movimentação do compartilhamento de risco que se encontra, na sua totalidade, nos livros auxiliares dentro do movimento de intercâmbio eventual.

Detalhamento dos valores envolvidos nas operações de compartilhamento da gestão de riscos

31 de dezembro de 2019	Controladora e consolidado		
	Anteriormente a RN nº 430	Efeitos RN nº 430	Após RN nº 430
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	1.674.511	(1.032.637)	641.874
Ingressos com operações de assistência à saúde	1.689.401	(1.032.637)	656.764
Ingressos de contraprestações líquidas	1.690.020	(1.032.637)	657.383
Eventos indenizáveis líquidos	(1.560.067)	1.031.651	(528.416)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(1.663.037)	1.031.651	(631.386)
Sobra das operações com planos de assistência à saúde	114.444	(986)	113.458
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	154.064	(26.622)	127.442
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar	147.788	(26.622)	121.166
Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(151.192)	27.608	(123.584)

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

Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras
 Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018
 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

31 de dezembro de 2018	Controladora e consolidado		
	Anteriormente a RN nº 430	Efeitos RN nº 430	Após RN nº 430
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	2.313.511	(753.599)	1.559.912
Ingressos com operações de assistência à saúde	2.332.633	(753.599)	1.579.034
Ingressos de contraprestações líquidas	2.333.633	(753.599)	1.580.034
Eventos indenizáveis líquidos	(2.096.592)	758.365	(1.338.227)
Dispêndios com eventos conhecidos ou avisados	(2.099.319)	758.365	(1.340.954)
Sobra das operações com planos de assistência à saúde	216.919	4.766	221.685
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	276.891	(155.159)	121.732
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar	247.259	(155.159)	92.100
Outros dispêndios operacionais de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(253.892)	150.393	(103.499)

30 Cobertura de seguro

A Administração da Unimed Fesp adota a política de contratar seguros de diversas modalidades, cujas coberturas são consideradas suficientes pela Administração e agentes seguradores para fazer face à ocorrência de sinistros. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo da auditoria das demonstrações financeiras, consequentemente, não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

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 2019, as Demonstrações de Sobras e Perdas, acompanhadas das Demonstrações dos Fluxos de Caixa, dos Custos Indiretos, das Mutações do Patrimônio Líquido e da Movimentação do Ativo Imobilizado, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma **sobra líquida à disposição da Assembleia Geral Ordinária de R\$ 23.828.958,18 (Vinte e Três Milhões, Oitocentos e Vinte e Oito Mil, Novecentos e Cinquenta e Oito Reais e Dezoito Centavos)**, constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2020.



Dr. PAULO MASSUD



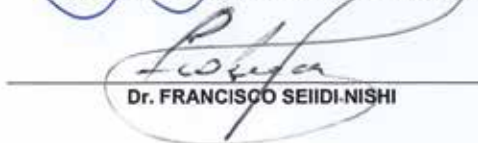
Dr. SANDRO ROGÉRIO SERAFIM



Dr. PAULO DUARTE LOPES PANCHORRA



Dr. ANTÔNIO VITOR PRIANTE



Dr. FRANCISCO SEIIDI-NISHI



Dr. OSMAR RICARDO INNOCENTE



> Parecer Atuarial para Assinatura de Balanço

Aos

Administradores e Cooperados da Unimed Federação do Estado de São Paulo

O presente documento tem como objetivo, apresentar o parecer atuarial sobre as provisões técnicas constituídas pela **Unimed Federação do Estado de São Paulo**, registrada na ANS sob o nº **319996**, baseando-se nas metodologias descritas na Nota Técnica Atuarial de Provisão – NTAP, aprovada pela ANS, considerando a data-base de **31 de Dezembro de 2019**:

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

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

Adotando-se as metodologias de cálculo previstas em Nota Técnica para apuração das Provisões especificadas acima, tem-se:

Provisão		Valor
PEONA		136.406.751,27
REMISSÃO	Curto Prazo	1.714.121,66
	Longo Prazo	1.583.042,35
	Remissão Total	3.297.164,01

Ressalta-se que os valores registrados no Balanço Patrimonial da operadora para provisão técnica constituída com base nas metodologias aprovadas, estão de acordo com os valores calculados para o exercício de 2019.

São Paulo, 26 de Fevereiro de 2020.


 Luis Carlos Moriconi de Melo
LUIS CARLOS MORICONI DE MELO
 Atuário – MIBA 2201

DADOS CADASTRAIS

FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FESP)

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

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

Tronco Chave: (11) 2146-2500

Data de Constituição: 19/12/1971

Internet: www.unimedfesp.coop.br

Presidente: Omar Abujamra Junior

E-mail: presidencia@unimedfesp.coop.br

Fone contato: (0xx11) 2146-2618

Fax: (0xx11) 2146-2507

CNPJ: 43.643.139/0001-66

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

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO 2018 A 2022

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente

Dr. Omar Abujamra Junior

Diretor Superintendente

Dr. Otto Cezar Barbosa Junior

Diretor Financeiro

Dr. Reinaldo Antonio Monteiro Barbosa

Diretor de Mercado

Dr. Everaldo Gregio

Diretor de Gestão Operacional

Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia

Diretor de Desenvolvimento

Humano e Institucional

Dr. Marcos de Almeida Cunha

Vogais

Dr. Alexandre Augusto Redondano

Dr. Alvaro Afonso Truite

Dr. André Domingos Pippa Tomazzella

Dr. Arnaldo Passafini Neto

Dr. Carlos Orlando Carraro

Dr. Eder Balliari

Dr. Eduardo Herreros

Dr. Flavio Roberto Garbelini de Oliveira

Dr. Francisco Jose Almada Rangel

Dr. Hélio Kalil Issa

Dr. José Luiz Martins André

Dr. José Maria Gonçalves Filho

Dr. Julio Cesar Teixeira Amado

Dr. Jose Renato Coupepe Schmidt

Dra. Maria Amélia Abdo Barreto

Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade
Nogueira

Dr. Paulo De Conti

Dr. Valério Delamanha

CONSELHO FISCAL

Gestão 2019-2020

Efetivos

Dr. Antonio Vitor Priante

Dr. Paulo Duarte Lopes Panchorra

Dr. Paulo Massud

Suplentes

Dr. Sandro Rogério Serafim

Dr. Osmar Ricardo Innocente

Dr. Francisco Seiidi Nishi

EXPEDIENTE

RELATÓRIO DE GESTÃO 2019

Coordenação

Dr. Omar Abujamra Junior

Coordenação Editorial

Rogério Muracca

Execução

Departamento de Marketing e Desenvolvimento Humano e Institucional

Projeto Gráfico e Edição de Arte

Fernando Guimarães

Ficha catalográfica:

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

Relatório de Gestão 2018

Omar Abujamra Junior (coordenador); – São Paulo: Federação das Unimed do Estado de São Paulo, 2019.

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

Índice para catálogo sistemático: 1. Mercado de planos de saúde: Relatório de Gestão 2019: Administração

RELATÓRIO DE GESTÃO 2019



Federação das Unimeds do Estado de São Paulo – Fesp

Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação

01509-000 São Paulo – SP

www.unimedfesp.coop.br

ANS Nº 319996