

Relatório de Gestão 2016

www.unimedfesp.coop.br

Unimed 
Fesp

Relatório de Gestão 2016

www.unimedfesp.coop.br



SUMÁRIO

6 – MENSAGEM DA DIRETORIA

8 – INSTITUCIONAL

10 – DESTAQUES DO ANO

14 – RESULTADOS

14 – ATUAÇÃO MERCADOLÓGICA

14 – Comercial

14 – OPME

18 – INVESTIMENTO EM PESSOAS

18 – Gestão de Pessoas

21 – Desenvolvimento Humano

22 – CAPACITAÇÃO

22 – Inovação em Saúde

23 – Recursos Próprios

25 – ATENÇÃO À SAÚDE

25 – Núcleo de Atenção à Saúde

27 – RELACIONAMENTO ESTRATÉGICO

27 – Serviço de Atendimento ao Cliente

29 – Ouvidoria

31 – Núcleo de Assuntos Estratégicos

33 – Relações Empresariais

33 – Marketing

35 – Relacionamento com UnimedS

37 – Gestão de Rede e Prestadores

37 – ASSESSORIA JURÍDICA

37 – Jurídico

41 – SUSTENTABILIDADE E SERVIÇOS

41 – Serviços Administrativos

42 – Sustentabilidade

43 – Compras

43 – Centro de Serviços Compartilhados

44 – GESTÃO

44 – Núcleo de Gestão Estratégica

45 – Contas Médicas

46 – Gestão Atuarial e Riscos

47 – Cadastro

49 – Regulação

51 – DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

51 – Tecnologia da Informação

53 – FINANÇAS

53 – Faturamento

54 – Financeiro

55 – ORGANOGRAMA

56 – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

58 – DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

105 – DADOS CADASTRAIS

106 – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

1. Determinação em tempos de desafios

A atuação no mercado da saúde suplementar, especialmente no Brasil, é um desafio constante. A determinação dos médicos que fundaram o Sistema Unimed em 1967, em meio a uma gran-

de crise que prejudicava tanto a população como a classe médica, segue como componente fundamental para que os planos de saúde continuem exercendo suas funções da melhor maneira possível. Em 2016, o Brasil pas-

sou por crises de grande peso e impacto na vida nacional, tanto no âmbito político como no econômico.

Este cenário influenciou bastante as quedas de arrecadação, o aumento de juros para financia-

mentos, a perda de confiança de investidores e muitos outros aspectos macroeconômicos. Na esfera dos planos de saúde, entretanto, ocorre um fenômeno específico, pois apesar da conjuntura nacional de retração do Produto Interno Bruto (PIB) e grande evasão de beneficiários da saúde suplementar (mais de 1,3 milhão deixaram os planos de saúde, sendo que 79,9% deste montante se concentram na Região Sudeste), os custos assistenciais das operadoras de saúde continuaram crescendo em proporção superior às receitas.

Diante de um cenário de tal complexidade e gravidade, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) manteve seu propósito e, com apoio das Unimeds Singulares e Federações Intrafederativas do Estado de São Paulo, cumpriu à risca a estratégia de gestão que havia sido planejada para o exercício de 2016. O alcance destas metas permitiu que a cooperativa atravessasse este momento histórico de crise no Brasil mantendo sua solidez e saúde financeira, respeitando compromissos sem abrir mão da qualidade de seus produtos e serviços.

Com esta perspectiva, a Unimed

A Fesp iniciou a estruturação e padronização de processos, a fim de obter a certificação ISO 9001:2015.

Fesp iniciou a estruturação e padronização de processos em todas suas áreas (tanto operacionais como institucionais) a fim de obter a certificação ISO 9001:2015. Estamos certos de que tal esforço e investimento vão ao encontro das expectativas de nossos clientes, médicos cooperados, prestadores de serviço e, principalmente, contemplam a visão da Fesp de ser referência de modelo político, organizacional, de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental dentro de sua área de atividade.

Neste relatório, estão destacadas algumas das principais ações que desenvolvemos durante 2016, voltados para a prática da melhoria contínua da assistência médica e valorização do médico coopera-

do no Estado de São Paulo. Todas as conquistas e resultados positivos alcançados pela Unimed Fesp, apesar da crescente judicialização da medicina, alta inflação médica, excessiva regulação por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entre outros fatores de desafio, são resultados que expressam a determinação desta Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração, bem como das 72 Singulares e 6 Federações Intrafederativas, em torno do mesmo objetivo: a realização de uma medicina ética e de alta qualidade.

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



2. Institucional

SOBRE A FESP

Com 45 anos de existência, a Federação das Unimed's do Estado de São Paulo (Fesp) se destaca hoje pela sua representatividade no Sistema Unimed e importância no mercado da saúde suplementar.

A cooperativa foi fundada em 1971. Naquela época, a saúde pública vivenciava um período difícil devido às transformações estruturais na Previdência Social, que resultaram em uma queda na qualidade do atendimento e impulsionaram o surgimento das seguradoras de saúde mercantilistas. Diante deste cenário, a população estava sem uma opção digna de atendimento, e a classe médica com exíguas oportunidades de trabalho. Quatro anos antes, a primeira Unimed havia sido criada e o cooperativismo de trabalho médico se desenvolvia rapidamente, principalmente dentro do Estado de São Paulo. Neste contexto, nasceu a Fesp com o objetivo de

integrar, fortalecer e representar institucionalmente as cooperativas médicas paulistas.

Ao longo dos anos, a Federação evoluiu e atualmente exerce dois importantes papéis: o institucional, oferecendo assessoria, integrando e representando as cooperativas associadas; e o operacional, comercializando planos de saúde.

Institucionalmente, a Federação trabalha a favor do fortalecimento e desenvolvimento das cooperativas médicas do Estado de São Paulo. Dentro do Sistema Unimed, a Fesp é, atualmente, a federação que conta com o maior número de Unimed's filiadas e clientes do País. Ao todo, são 78 cooperativas médicas associadas, que somam mais de 21 mil médicos cooperados.

Adicionalmente à sua vertente institucional, a Fesp também exerce o papel de operadora, comercializando e gerenciando planos de saúde. Para atender

seus clientes com excelência, a cooperativa conta com uma rede direta com mais de 1.400 prestadores e 5.800 médicos credenciados.

Em todas as suas dimensões, a Fesp atua em prol do desejo daqueles médicos pioneiros que deram início ao Sistema Unimed: promover uma assistência à saúde de alta qualidade e lutar por uma remuneração mais justa para os médicos cooperados. Para isso, a Federação segue os princípios internacionais do cooperativismo, que são:

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

MISSÃO

Promover o fortalecimento



Dentro do Sistema Unimed, a Fesp é, hoje, a federação que conta com o maior número de Unimed's filiadas e clientes do País.

das suas associadas proporcionando condições para o seu desenvolvimento e aprimoramento empresarial e cooperativista. Operar plano de saúde a fim de atender, com qualidade, as necessidades dos beneficiários e do intercâmbio, sempre respeitando a singularidade.

VISÃO

Ser referência de modelo político, organizacional, de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

VALORES

■ Valorização dos médicos cooperados;

- Desenvolvimento dos colaboradores;
- Relacionamento sólido e sustentável com beneficiários, parceiros de negócio e prestadores de serviço;
- Atenção aos princípios cooperativistas;
- Transparência;
- Integração.

3. Destaques do ano

O ano de 2016 foi memorável para a Federação das UnimedS do Estado de São Paulo (Fesp). Durante o período, a cooperativa trabalhou arduamente pelos interesses das UnimedS paulistas e a excelência nos serviços prestados. Para isso, enfrentou os desafios do mercado da saúde suplementar, inovou em seus atendimentos e alcançou importantes conquistas. Confira a seguir os acontecimentos que marcaram

a Fesp em 2016:

ENTRE AS MAIORES E MELHORES EMPRESAS DO BRASIL

A Fesp se destacou no mercado da saúde suplementar e alcançou resultados expressivos, como a inclusão da cooperativa no ranking “As 1000 Melhores e Maiores Empresas do Brasil”, da revista Exame.

O levantamento coloca a Fede-



Levantamento da revista Exame colocou a Fesp entre as maiores e melhores empresas do ramo de saúde no País.



ração em terceiro lugar entre as melhores empresas do ramo de saúde, com crescimento acima do esperado para o cenário atual. A conquista é fruto de uma gestão comprometida que permitiu o avanço da qualidade e excelência na prestação da assistência médica aos clientes, ao mesmo tempo em que otimizou seus custos.

PROXIMIDADE COM O GOVERNO DO ESTADO

A Unimed Fesp e o Governo do Estado de São Paulo estreitaram os laços em 2016. Um exemplo dessa aproximação é a participação do

governador Geraldo Alckmin e do secretário de Saúde, David Uip na solenidade de abertura do maior evento do cooperativismo médico paulista: o Simpósio das UnimedS do Estado de São Paulo (Suesp).

Além de participar da cerimônia de abertura do evento, David Uip também ministrou a palestra magna do Suesp, na qual ressaltou a importância do trabalho conjunto entre a saúde pública e a suplementar para enfrentar os momentos de crise.

NOVO PORTAL

Atenta às novas tecnologias e acompanhando as inovações do

mercado, a Fesp reformulou o seu portal institucional. Além de modernizar o site, a mudança teve o objetivo de facilitar o acesso às informações de interesse dos diversos públicos da Federação.

Com este trabalho, médicos, clientes, UnimedS e prestadores passaram a ter um perfil de acesso segmentado, com informações relevantes para cada público. Ou-

Destaques do ano

tra novidade é que o site passou a ser responsivo, ou seja, pode ser acessado por qualquer dispositivo de acesso à internet como tablets, smartphones, entre outros. O portal está disponível no endereço www.unimedfesp.coop.br.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Fesp avançou em 2016. Durante o ano, os multiplicadores do SGQ descreveram os processos da Federação e todas as áreas passaram pelas auditorias prévias, identificando as oportunidades de melhoria.

Desta forma, as ações da Fesp foram aperfeiçoadas e a cooperativa ficou ainda mais próxima da certificação ISO 9001.

ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (AVI)

Em 2016, a Fesp lançou a Sara, sua Assistente Virtual Inteligente (AVI), a primeira

no mercado de planos de saúde do Brasil. Esta ferramenta de *chat* está disponível 24 horas, todos os dias, e traz muito mais agilidade na consulta de informações e solução de dúvidas, de maneira automática. Caso o cliente precise de mais detalhes durante a conversa com a Sara, basta solicitar a interação com um atendente humano.

Além de inovar no atendimento, a ferramenta tem

apresentado resultados positivos. Para se ter ideia, os atendimentos realizados pela Sara geraram uma economia anual de R\$ 1 milhão e 800 mil, e sem a necessidade de atendimento humano. De todas as perguntas feitas, em 80% dos casos a Sara compreendeu exatamente a dúvida dos clientes.

GUIA MÉDICO ONLINE

Para facilitar e ampliar a experiência do cliente na utilização do plano de saúde, a Fesp disponibilizou em 2016 um novo Guia Médico Online. A ferramenta, acessível pelo

Em 2016, a Fesp lançou a Sara, sua Assistente Virtual Inteligente (AVI), a primeira no mercado de planos de saúde do Brasil.



Portal Unimed Fesp, permite localizar clínicas, laboratórios e demais recursos de saúde, de maneira mais rápida e prática.

A partir de um intenso trabalho de desenvolvimento tecnológico e modernização, o novo Guia Médico apresenta diversas vantagens em relação ao anterior, como: busca personalizada para clientes e não clientes, pesquisa por localidade e por prestador, atualização

A Fesp surgiu com o objetivo de integrar e padronizar as operações das Unimed paulistas e dar suporte aos cooperados

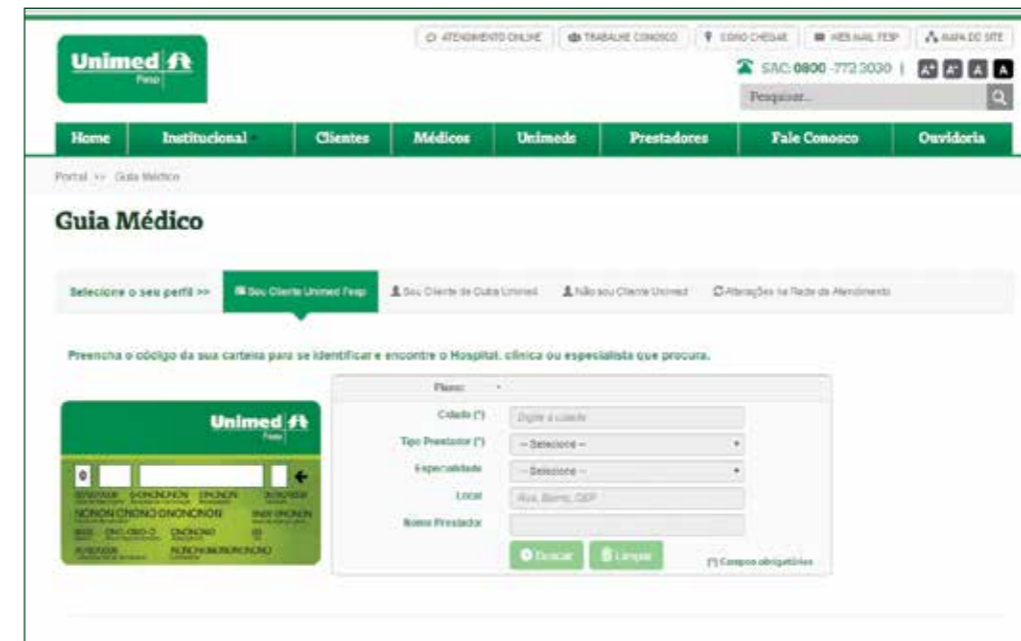
de dados online, entre outras. As mudanças vieram para simplificar e otimizar o processo de pesquisa, com uma navegação mais intuitiva, sempre em acordo com as exigências da Agência Nacional de

Saúde Suplementar (ANS).

45 ANOS

Em 2016, a Fesp alcançou um marco histórico ao completar 45 anos de existência. A Federação foi criada em 19 de dezembro de 1971 pelo fundador do Sistema Unimed, Dr. Edmundo Castilho. A cooperativa surgiu com o objetivo de integrar e padronizar os procedimentos operacionais das Unimed paulistas e oferecer suporte aos médicos cooperados.

Além do suporte institucional, a Fesp oferece assessoria jurídica, apoio em projetos hospitalares, saúde ocupacional, educação corporativa, dentre outras áreas, sempre orientando e normatizando a filosofia cooperativista entre dirigentes, médicos cooperados, funcionários e demais Unimed paulistas.



Resultados

Atuação Mercadológica

COMERCIAL

O ano de 2016 foi marcado pela crise econômica e altas taxas de desemprego no Brasil, que atingiu 12 milhões de pessoas. Além do aumento do número de desempregados no País, o rendimento do trabalhador brasileiro caiu 4,2% no segundo trimestre de 2016, na comparação com o mesmo período de 2015.

Neste contexto, todos os setores passaram por um período de recessão, inclusive o sistema de saúde suplementar, que enfrentou um momento delicado com a perda de clientes e um grande aumento dos custos assistenciais.

De acordo com dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), mais de 1 milhão de brasileiros deixaram de contar com planos de saúde desde dezembro de 2014. Somente em julho de 2016, o setor perdeu 156,5 mil beneficiários.

Diante desse cenário, a Fesp realizou a readequação de alguns processos e o departamento Comercial focou em uma análise mais completa e criteriosa, com intuito de apresentar custos compatíveis aos produtos da Fesp e manter a sinistralidade equilibrada. Uma das formas de alcançar estes objetivos, foi a aplicação de um reajuste sobre a tabela de vendas da Fesp, e em 2016, a Federação conquistou 46.170 novos beneficiários. O departamento Comercial se mantém voltado para novas oportunidades de negócios.

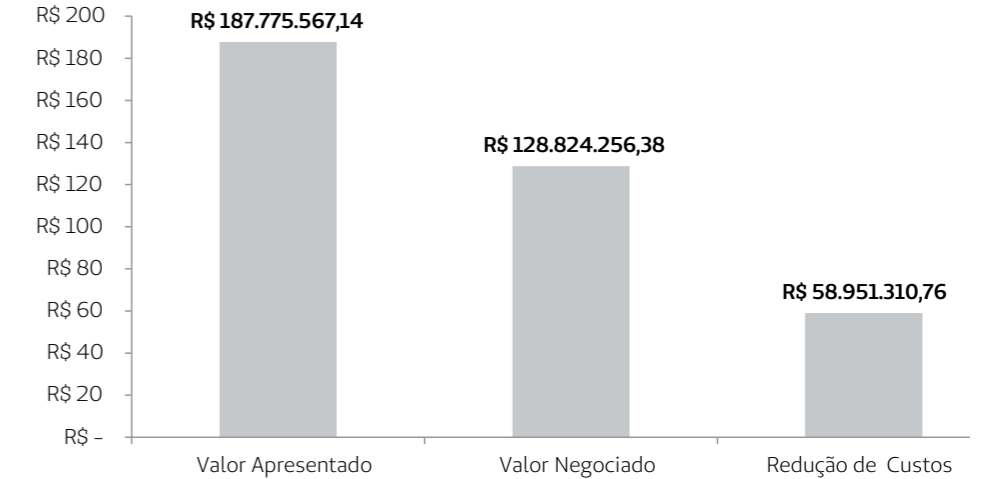
OPME

Em 2016, o Núcleo de Órteses Próteses e Materiais Especiais (OPME) buscou incrementar a capacidade de prestação de serviços às grandes demandas de solicitações, de modo organizado e contínuo. Assim, com o objetivo estratégico de reduzir custos à Fesp e suas associadas, diversas ações foram iniciadas, entre as quais destacam-se: negociações junto às empresas fornecedoras, principalmente com as detentoras master do registro da Agência Nacional

de Vigilância Sanitária (Anvisa) e fabricantes, revisão dos contratos e negociação junto aos hospitais credenciados no tocante às OPMEs, com faturamento direto Fesp, em destaque: Rede D'Or (especialidades de bucomaxilofacial, ortopedia, cirurgia de coluna e endovascular), Rede São Camilo, Hospital Santa Catarina, 9 de Julho e Samaritano (exceto cirurgia geral, urológica e hemodinâmica), Beneficência Portuguesa, Igesp, rede Bandeirantes, Santa Isabel, entre outros. Tais ações contribuíram com o custo evitado nas aquisições dos Dispositivos Médicos Implantáveis (DMI), e em alguns casos, redução acima de 70% sobre o valor que seria cobrado na conta hospitalar.

É oportuno salientar que os resultados obtidos são sempre fruto de esforço coletivo. Diante de um time seletivo, capacitado e com a intensificação nas análises e negociações de OPME, foi possível contribuir com expressiva redução de custos no valor de R\$ 58.951.310,76, correspondendo a 31%. Em relação ao ano anterior, o valor da redução de custos representou um aumento de 34%.

REDUÇÃO DE CUSTOS (EM MILHÕES) – NEGOCIAÇÕES DE OPME FESP



Negociações às Unimed – Rede prestadora Fesp:

Foram realizadas 1.109 negociações aos beneficiários das Singulares: Unimed Guarulhos, Unimed ABC, Unimed Campinas, Unimed Santos, Unimed Jundiaí, entre outras, resultando em redução de custos no valor de R\$ 9.987.156,81, correspondente a 30% do total negociado. Em 2016, o aumento foi de 21% no número de negociações para os beneficiários das Singulares.

Negociações – Beneficiários Fesp:

Foram realizadas 5.821 negociações, com redução de custos no valor de R\$ 45.693.667,81, correspondente a 33% do total negociado.

Em relação a 2015 o número de negociações realizadas pelo Núcleo de OPME aumentou 95%, sendo que a redução de custos representou 153% de aumento.

Outras Unimed fora do Estado de São Paulo:

Foram realizadas 212 negociações, com redução de custos no va-

Em 2016, a Fesp conquistou mais de 46 mil novos beneficiários e se manteve focada em novas oportunidades de negócio.

Atuação Mercadológica

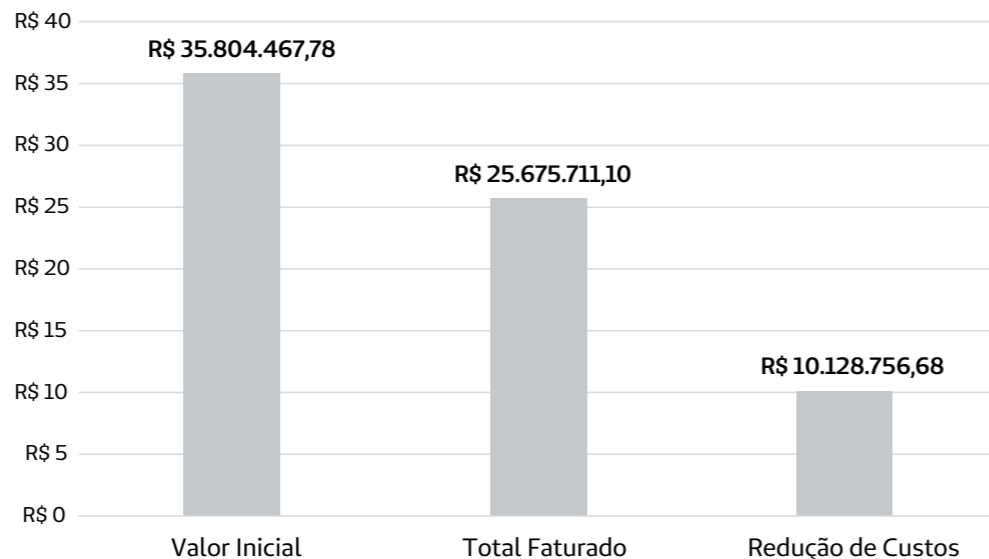
lor de R\$ 2.017.276,20, correspondente a 30% do total negociado.

Nova Célula

Em fevereiro de 2016, foi estruturada na área a célula Gestão de Medicamentos de Alto Custos (GMED). Composta por uma analista e uma farmacêutica, essa célula tem o objetivo de centralizar e gerenciar as solicitações, visando às negociações diretas com laboratórios farmacêuticos, importadoras e parceiros comerciais, buscando preços mais justos e competitivos, garantindo qualidade na prestação do serviço em consonância às legislações vigentes. Além dos medicamentos, em especial os oncológicos orais, esse grupo absorveu as aquisições das dietas enterais e materiais, regidas pela Resolução Normativa (RN) 395 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), demandadas pelo Núcleo de Atenção à Saúde (NAS). Nota-se expressivo resultado, totalizando uma economia de R\$ 10.128.756,68 à Fesp.

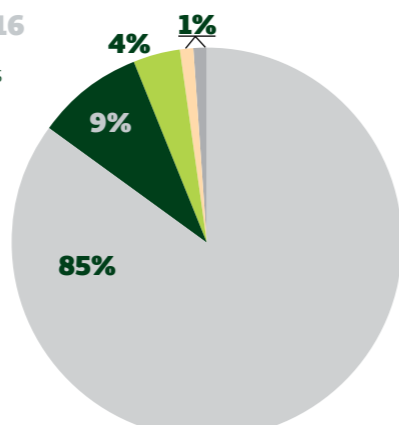
Outra importante ação da GMED foi a renegociação da tabela com a

GESTÃO DE MEDICAMENTOS- REDUÇÃO DE CUSTOS (EM MILHÕES)



AUTORIZAÇÕES 2016

- Quimioterápicos orais
- Outros
- Anticoncepção
- Dietas
- Importados



empresa 4BIO, gerando redução de R\$ 383.855,24, principalmente em quimioterápicos orais.

Capacitação

Por meio do departamento de Desenvolvimento Humano e Institucional e com auxílio do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop), foram realizados cursos de capacitação com ênfase em Auditoria de OPME/DMI na Cardiologia Intervencionista - Eletrofisiologia e de Gestão de Medicamentos de Alto Custos, direcionados a todos os colaboradores e dirigentes do Estado de São Paulo.

Em continuidade ao aprimoramento técnico dos funcionários do núcleo de OPME, foram realizados vários workshops de produtos junto às empresas fornecedoras, principalmente nas especialidades de maior impacto econômico: ortopedia, neurocirurgia, coluna e bucomaxilo facial.

Vale destacar a participação ativa da Fesp nas negociações realizadas pelo Comitê Técnico Nacional



de Produtos Médicos (CTNPM), favorecendo a interlocução junto às Singulares do Estado de São Paulo na pesquisa de preços/materiais e divulgação dos resultados obtidos nas reuniões mensais.

Frente às mudanças no cenário e ações de gestão adotadas tanto na saúde suplementar quanto na pública, o OPMED - congresso nacional de OPME em sua segunda edição,

contribuiu com temas de extrema importância, incluindo: desafios do segmento, ética, gestão estratégica, compliance, judicialização da saúde e muitos outros. O evento ocorreu de 24 a 26 de novembro de 2016, no centro de Convenções do Ribeirão Shopping, na cidade de Ribeirão Preto-SP, tendo a Fesp representação com palestras técnicas no Programa Científico Preliminar.

GESTÃO DE PESSOAS

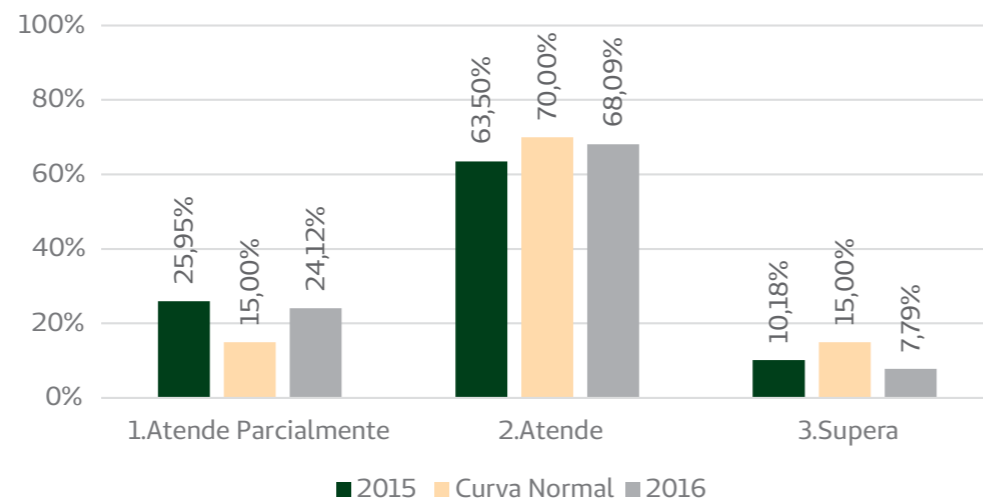
Em 2016, a área de Gestão de Pessoas realizou o segundo ciclo da avaliação de desempenho, seguindo o modelo de Gestão de Pessoas por Competências. O resultado final do primeiro e segundo ciclos está representado no gráfico, com a curva normal (meta) apresentada pelas grandes organizações.

O segundo ciclo (2015-2016) da Avaliação de Desempenho aponta que houve um aumento na adesão dos colaboradores de 93,50% em 2015, para 98,40% em 2016.

A avaliação de desempenho é realizada em duas etapas, sendo a primeira composta pela autoavaliação e avaliação do gestor, e a segunda pelo processo de *feedback* e elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Após a primeira etapa, o processo foi validado por uma nova ação, a “Calibração”, na qual o gestor analisa, juntamente com a área de Gestão de Pessoas, a consistência das avaliações e os ajustes necessários.

Após a conclusão da segunda etapa, foi incluída outra ação, a

EVOLUÇÃO DA PERFORMANCE ORGANIZACIONAL

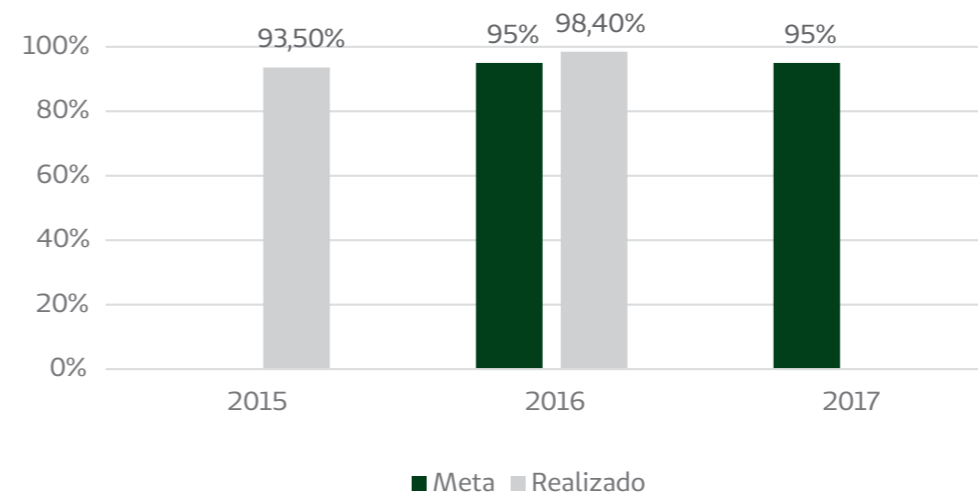


“Validação do PDI”, na qual o gestor valida com as áreas de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Humano as ações indicadas no PDI de cada colaborador. As ações validadas direcionaram a elaboração do Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD) dos colaboradores. O resultado da avaliação fornece subsídios para todos os outros processos de

Gestão de Pessoas: Gestão de Carreira, Cargos e Salários e Treinamento e Desenvolvimento, que têm suas ações direcionadas pelo PDI e resultado geral das competências da organização.

Paralelamente, em 2016 a Fesp implantou o próprio *software* da Avaliação de Desempenho por Competências em 3 Unimed (Araçatuba, Campinas e Santos).

EFICÁCIA NO PROCESSO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Ações

Durante o ano, a área realizou 334 processos seletivos para novas vagas abertas ou vagas por substituição, sendo que 63 vagas foram fechadas internamente, por meio do Programa de Recrutamento Interno (PRI), que está atrelado à Avaliação de Desempenho.

Para alinhar os colaboradores aos objetivos da Fesp, foram lan-

çadas novas versões do Manual de Integração do Colaborador, do Regulamento Interno e do Código de Conduta Unimed. Os documentos, que foram reformulados a partir das melhores práticas de Gestão de Pessoas, estabelecem as diretrizes das relações trabalhistas entre empregado e empregador.

Por meio do Código de Conduta, foi criado um Comitê de Ética que

Durante o ano, a área de Gestão de Pessoas realizou 334 processos seletivos para novas vagas ou postos de substituição.

analisa as denúncias, dúvidas, elogios, críticas ou sugestões dos colaboradores, que podem se manifestar por meio de uma urna alocada em todas as unidades, ou por e-mail. Os representantes do comitê fazem parte de áreas afins ao tema, tais como: Gestão de Pessoas, Desenvolvimento Humano, Jurídico, Ouvidoria e Diretoria Executiva. Todas as manifestações depositadas

Investimento em Pessoas

são analisadas pelo comitê confidencialmente. As manifestações identificadas são respondidas diretamente ao colaborador e as manifestações anônimas são respondidas através do quadro disposto ao lado da caixa.

Foram realizadas 4 pesquisas online para melhorar os atendimentos prestados pela área de Gestão de Pessoas: Aniversariantes do Mês, Horário de Café, Sala de Des-

compressão e Ginástica Laboral. Os resultados obtidos nestas pesquisas foram analisados e ações de melhorias foram implementadas.

O Programa Jovem Aprendiz contou com 29 adolescentes em sua primeira trajetória profissional. Neste ano, 7 aprendizes concluíram o programa e destes 4 foram efetivados.

Qualidade de vida

Em 2016, a Fesp promoveu uma

série de ações voltadas para a saúde e bem-estar dos colaboradores como: patrocínio de uma quadra de futebol, mapeamento de saúde (que teve a participação de 536 colaboradores), campanha de vacinação (1.710 pessoas imunizadas, entre colaboradores e dependentes) e incentivo à doação de sangue. A área também promoveu outras ações em datas especiais como o Dia das Crianças, aniversário de 45 anos da Fesp, entre outras.



DESENVOLVIMENTO HUMANO

A Educação e Gestão do Conhecimento é uma das áreas do Núcleo de Desenvolvimento Humano e Institucional (NDHI) da Fesp. O setor desenvolve soluções educacionais a partir das demandas do Sistema Unimed e em consonância ao mercado de saúde. Em 2016, foram realizadas 160 ações, totalizando 1.535 horas de atividades educacionais, com 4.756 participações de profissionais do Sistema Unimed. Dentre essas ações, 91% contaram com investimentos oriundos da parceria da Fesp com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop).

Os cursos Gestão de operadoras de saúde e Performance médica estão entre as atividades educacionais de destaque promovidas em 2016.

Além das capacitações, a área incentiva o conhecimento por meio da Biblioteca Fesp e da Gestão Arquivística. A biblioteca mantém, à disposição de funcionários e cooperados, um acervo composto por 3.016 livros, orga-



nizados para fins corporativos, de entretenimento e acadêmicos. Já a Gestão Arquivística dispõe de serviços de guarda, processamento técnico, conservação documental e acesso/empréstimo aos documentos gerados pela Fesp. Em 2016, foram executados 839 processos de arquivamento de contratos, ocorreram 2.516 ações de movimentações de arquivos (entre arquivo corrente, intermediário e guarda externa), 345 pedidos de

consulta de documentos externos e 129 empréstimos de documentos arquivados.

O setor ainda gerencia documentos de valor histórico, como fotografias, livros, vídeos, reportagens, certificados, por meio da área de Memória Institucional. Atualmente, a Fesp possui 12.848 materiais históricos, dos quais 12.793 são fotografias físicas que estão digitalizadas para facilitar o acesso ao acervo.

Capacitação

INOVAÇÃO EM SAÚDE

Em 2016, o Núcleo de Desenvolvimento Humano e Institucional estruturou uma nova área: a Inovação em Saúde, criada para coordenar projetos e ações específicas da saúde com o objetivo de melhorar o posicionamento da Fesp em 2017, promovendo intercâmbios, oficinas, encontros de comitês, etc. Entre as ações desenvolvidas pela área estão:

■ **Missão Internacional:** realizado desde 2011, o intercâmbio tem o objetivo de ampliar a visão corporativa e competitiva dos parti-

Uma nova área foi criada pela Fesp exclusivamente para coordenar projetos e ações específicas de saúde, por meio de intercâmbios, oficinas, encontros, etc.

cipantes. Em 2016, a missão teve a participação de 40 dirigentes de Unimed paulistas, que fizeram uma imersão na Universidade de Lisboa e conheceram alguns *cases* de referência em saúde em entidades como a Es-

cuela Nacional de Sanidad e Fundação Espriu.

- **Atenção Primária à Saúde (APS):** em 2016, 29 Unimed paulistas participaram do programa de APS, sendo 13 com o modelo implantado, 4 em implantação e 12 em estudo de viabilidade. Foram realizados 8 encontros por meio do Comitê Estadual de Atenção à Saúde (CAS Fesp), dos quais participaram 19 Unimed. Nas reuniões, foram consolidados os indicadores de acompanhamento e discutidas temáticas que envolvem a melhoria da gestão deste serviço de saúde.
- **Parto Adequado:** em 2016, o principal objetivo foi apoiar as 6 Unimed paulistas inscritas no programa coordenado pela ANS.



Para tanto, foi viabilizado o curso do Parto Adequado no Hospital Sofia Feldman, em Belo Horizonte, para a equipe assistencial do programa. O curso abordou estratégias assistenciais que favorecem as boas práticas na atenção ao parto e possibilitou a vivência da assistência ao parto normal sustentada pelas evidências científicas. A Fesp também realizou 5 ações do Parto Sem Medo *in loco* nas Unimed e internamente na Fesp.

- **Medicina Baseada em Evidências (MBE):** foram realizadas 11 oficinas, nas quais os participantes buscaram evidências

de questões clínicas como “Uso do oxigênio no infarto agudo do miocárdio com supra desnivelamento ST” e “Ressecção transuretral de próstata: bipolar (TURis) versus Monopolar (mTURP)”, publicadas nos Boletins Evidências Fesp.

RECURSOS PRÓPRIOS

A Fesp tem dedicado esforços em prol da estruturação dos Recursos Próprios das Unimed paulistas. A qualidade e a segurança na assistência são as principais metas do programa Qualificare, que tem como objetivo disseminar e compartilhar conhecimentos, capaci-

tar os gestores administrativos e assistenciais, incentivar as certificações de qualidade em serviços, processos e fortalecer os hospitais da rede Unimed no mercado.

O Qualificare disponibiliza uma metodologia de avaliação de serviços de saúde desenvolvida pela Fesp juntamente com a Fundação Vanzolini, baseada em métodos amplamente utilizados no mercado. Além disso, contempla cursos de aperfeiçoamento e workshops com informações essenciais para o desenvolvimento dos gestores administrativos e assistenciais. A avaliação dos hospitais próprios fornece um panorama real deste segmento ao permitir múltiplas possibilidades de análises e tomada de decisões embasadas em conhecimento técnico.

Em 2016, novos recursos receberam a visita de avaliação do programa Qualificare e as estruturas que participaram do Projeto Piloto de Qualificação de Multiplicadores – 2015 (*in loco* nos hospitais) apresentaram uma melhora de 37% na reavaliação.



Capacitação

37 HOSPITAIS + 5 HOSPITAIS - DIA

- 11 hospitais certificados pela ONA, que contemplam **51%** do total de leitos do Estado de SP
- **2.900** leitos
- **193** salas cirúrgicas
- **17.000** cirurgias/mês
- **1.900** partos/mês
- **284** leitos UTI adulto
- **33** leitos UTI pediátrica
- **95** leitos UTI neonatal

RECURSOS PRÓPRIOS NO ESTADO DE SÃO PAULO

- **68** pronto atendimentos
- **34** centros de diagnóstico
- **23** laboratórios
- **21** centros de quimioterapia

A área de Recursos Próprios também promoveu o curso de Aperfeiçoamento Hospitalar, do qual participaram 13 Unimeds do Estado de São Paulo. A capacitação contou com um total de 80h e teve 25 participantes.

Com o compromisso de adotar práticas sustentáveis, sendo a Fesp membro do Projeto Hospitais Saudáveis, foi elaborado em 2016 o li-

vreto “Unimeds do Estado de São Paulo e a Agenda Global de Hospitais Verdes e Saudáveis”, com foco na sustentabilidade ambiental e na disseminação de boas práticas do sistema estadual. A publicação teve como base a agenda global de Hospitais Verdes e Saudáveis e contou com 18 cases das Singulares e 10 boas ideias praticadas por outras estruturas de saúde.

Procedimentos realizados considerados de Alta Complexidade pela ANS

- Transplantes: coração, fígado, córnea e medula óssea
- Gestação de alto risco
- Tratamento Oncológico
- Cardiovascular
- Ortopedia
- Neurocirurgia
- Cirurgia Bariátrica

Atenção à Saúde

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

Em 2016, o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) assumiu novos desafios e intensificou o trabalho em prol da manutenção da saúde dos beneficiários por meio de ações de prevenção de riscos, intervenção e monitoramento de situações frágeis e complexas, assistência domiciliar e hospital de retaguarda. O NAS atua hoje em três importantes áreas: saúde nas empresas, gerenciamento de saúde e atenção domiciliar.

Saúde nas Empresas/Associações

Neste ano, o setor de saúde nas empresas do NAS assumiu um novo trabalho: a análise técnica para prospecção de novos clientes. Essas análises de utilização dos planos interpretam os índices que impactam o desempenho dos contratos. Em 2016, 100 mil vidas foram envolvidas nesse processo.

Mais do que avaliar o desempenho dos contratos, as análises derivam em reuniões de discussão técnica com as contratantes, associações e administradoras, para implantação do Programa de Ge-

O NAS assumiu novos desafios e intensificou o trabalho pela manutenção da saúde dos beneficiários.

renciamento de Saúde e de ações de promoção à saúde e prevenção de doenças. As enfermeiras responsáveis pela carteira participam de Comitês de Saúde, introduzindo o conceito de consultoria como subproduto da área.

Entre as ações desenvolvidas pelo núcleo nas empresas contratantes está o mapeamento de saúde, que é realizado por meio de questionário online ou impresso e aferições de pressão, cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), entre outras. Esse trabalho possibilita o levantamento e a identificação de fatores de risco e patologias gerenciáveis dos colaboradores/beneficiários, para propostas de Programas de Promoção e Gerenciamento de Saúde. Em 2016 foram realizados 45.761 mapeamentos e o NAS participou de 200 reuniões com as empresas contratantes.

Além disso, foram elaborados e

executados cronogramas de saúde com estratégias personalizadas de forma a abranger um maior número de beneficiários por meio de palestras, artigos, cartazes e pôsteres. O objetivo em 2016 foi trabalhar a educação em saúde de forma estruturada, baseando-se no perfil de utilização e mapeamento de saúde em adequação com a dinâmica de interlocução própria de cada empresa com os colaboradores.

Gerenciamento de Saúde

A área de Gerenciamento de Saúde realiza um conjunto de estratégias de educação em saúde para o beneficiário Unimed. O objetivo é melhorar as condições de risco e estabilização da doença por meio de ações diretas e indiretas de um profissional de saúde, de forma individualizada e proativa, fortalecendo a autonomia e independência dos beneficiários monitorados

Atenção à Saúde

pelo programa.

Em 2016, o Gerenciamento de Saúde monitorou cerca de 36 mil beneficiários, distribuídos nas seguintes linhas de cuidado: Diabéticos, Doenças Cardiovasculares, Doenças Pulmonar Obstrutiva Crônica, Oncológicos, Gestantes (Mãe Saudável) e Casos Complexos.

No decorrer do ano, foram realizados 114.375 telemonitoramentos ativos, 4.265 telemonitoramentos receptivos, 12 mil orientações médi-

cas por telefone, 176 materiais educativos encaminhados, 81.710 SMS enviados, e ainda 435 atendimentos presenciais multiprofissionais.

Um dos destaques da área em 2016 foi o Mamãe Saudável. O programa, que está cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dobrou o número de atendimentos às gestantes durante o ano.

A Fesp finalizou 2016 com 31 mil beneficiários identificados que serão abordados devido à presença de fatores de riscos e patologias pertinentes às linhas de cuidados.

Gestão de Atenção Domiciliar e Hospital de Retaguarda

O objetivo dessa área é a desospitalização segura, realocando os pacientes identificados com o perfil para a atenção domiciliar ou hospital de retaguarda.

A área realiza a gestão permanente com o foco em monitorar, identificar e propor ações nos casos complexos e/ou agudos que necessitam de intervenção. O objetivo é oferecer uma assistência mais adequada com foco no resta-

belecimento total e/ou parcial do beneficiário até a capacitação no autocuidado, incluindo o treinamento do cuidador.

A Assistência Domiciliar, por meio da gestão e plano terapêutico, contempla desde o atendimento pontual até internação domiciliar com ventilação mecânica. O serviço propicia uma menor manipulação do paciente e evita infecções hospitalares, facilitando a reabilitação do quadro clínico, a reintegração ao meio social, familiar e um cuidado mais humanizado. Vale destacar que além de garantir melhor qualidade de vida, observa-se um baixo índice de reinternação hospitalar, com média anual de 4,86% e percentual de economia média mensal, na realocação da internação hospitalar para a assistência domiciliar e hospital de retaguarda, de 90%.

Uma das novidades da área em 2016 foi o trabalho integrado com o departamento de Auditoria Médica, que resultou em uma relevante melhora nos índices de desospitalização.

Relacionamentos Estratégicos

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Dando continuidade ao aperfeiçoamento da área de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), durante o ano de 2016 o SAC realizou treinamentos operacionais e comportamentais com toda a equipe, tendo como foco a qualificação do atendimento.

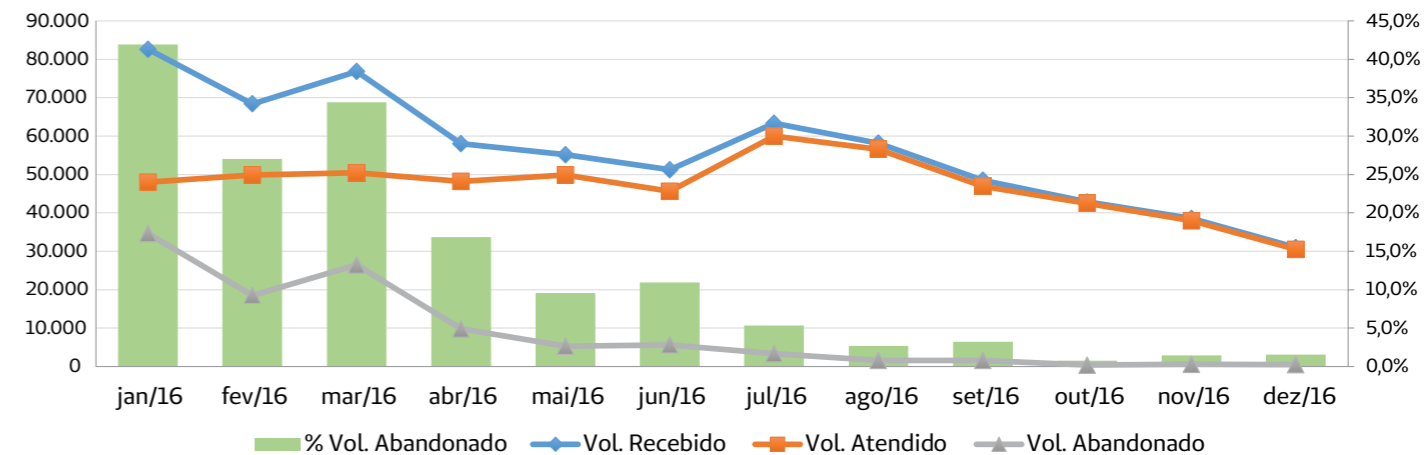
Além disso, a área implantou a rotina de monitoria dos atendimentos, com *feedbacks* aos operadores e correções de conduta sempre que

necessário, e estabeleceu metas de produtividade para a equipe administrativa.

Por meio do mapeamento dos operadores foi possível lançar campanhas motivacionais objetivando a qualidade no atendimento, queda do absenteísmo e aumento da produtividade. Os resultados dessas campanhas trimestrais contribuíram com a melhoria da performance da operação, como pode ser observado no quadro 1.

Campanhas motivacionais contribuíram para a melhora da performance na operação.

QUADRO 1 - ATENDIMENTO 0800



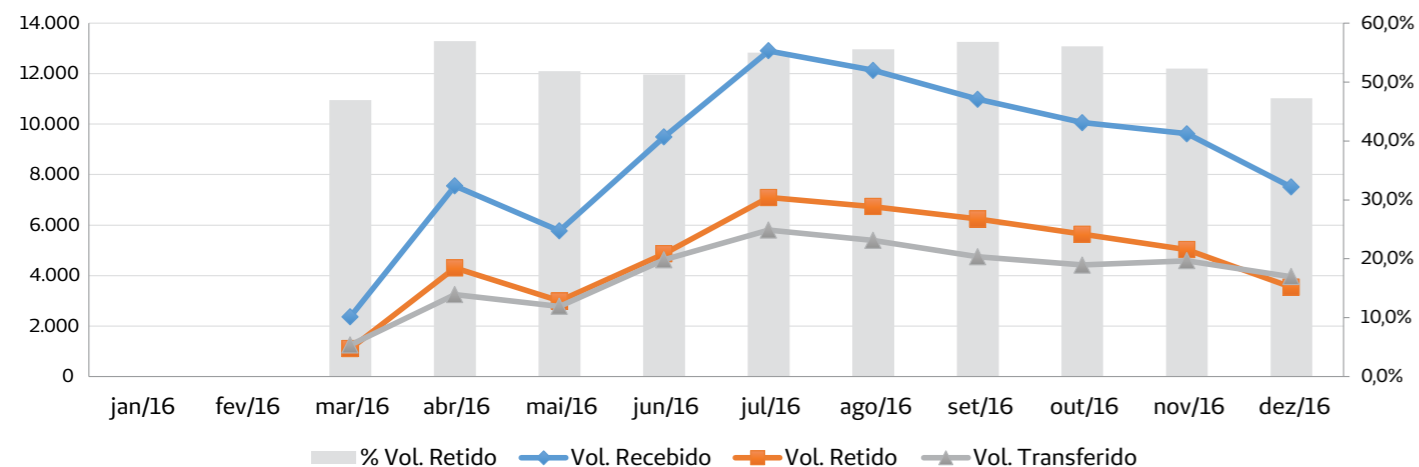
Relacionamentos Estratégicos

A implantação da Assistente Virtual Inteligente – Sara, foi um sucesso e a Fesp passou a atender outro grupo de beneficiários, os internautas, que não tinham espaço para se manifestar. Além de oferecer um canal de comunicação para os clientes, os atendimentos realizados pela Sara geraram uma economia anual de R\$ 1 milhão e 800 mil.

Estatisticamente, observa-se que, assim como o volume de atendimento no canal de voz sofreu uma queda a partir de setembro, o canal virtual registrou o mesmo cenário. Durante este período, o percentual de semântica manteve-se em 80%, representando a proporção de perguntas direcionadas à Sara e que são compreendidas e respondidas. Para

Atendimentos realizados pela Assistente Virtual Inteligente (Sara) geraram uma economia anual de R\$ 1 milhão e 800 mil.

QUADRO 2



atender a legislação referente ao fornecimento de protocolo de atendimento e a dificuldade de agendamento, o SAC implantou o sistema de envio de SMS automático para os beneficiários, diminuindo o tempo médio de atendimento (TMA) das ligações. Esta ação melhorou a disponibilidade de instrumentos para anotações e conseqüente redução de custo de telefonia para a operadora.

Durante o ano, o setor também atuou como apoio operacional na implantação do Consultório Online em toda rede hospitalar da Fesp e no final de 2016, na implantação da leitora magnética nos recursos credenciados, como primeiro passo da evolução para a biometria. Nestas duas ações, o SAC é envolvido como apoio operacional da área de Gestão de Redes e Prestadores e da Tecnologia da Informação.

A equipe do SAC foi reestruturada e, atualmente, em todos os períodos (inclusive o noturno), conta com um líder responsável pelo plantão.

A área de projetos tem como

meta para 2017 a implantação da URA Inteligente, integração da Assistente Virtual Inteligente com o sistema de Gestão de Planos, formulário eletrônico, criação de segundo nível de atendimento – 0800 e da inteligência cognitiva.

OUVIDORIA

Em 2016, a Ouvidoria manteve o foco no acolhimento das manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, com o objetivo de resolver possíveis conflitos no



Relacionamentos Estratégicos

atendimento ao público e, também, subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, sanando eventuais falhas em seu funcionamento.

Como parte do Sistema de Gestão de Qualidade da Fesp, a Ouvidoria descreveu seus processos internos, como o Procedimento Operacional (PO) de “Tratamento de Manifestações de Segunda Instância”, que aborda a tratativa de reclamações a partir da entrada das manifestações, que são recebidas por meio dos canais como o Portal Unimed Fesp, mídias sociais (sites Reclame Aqui e Reclamão), carta

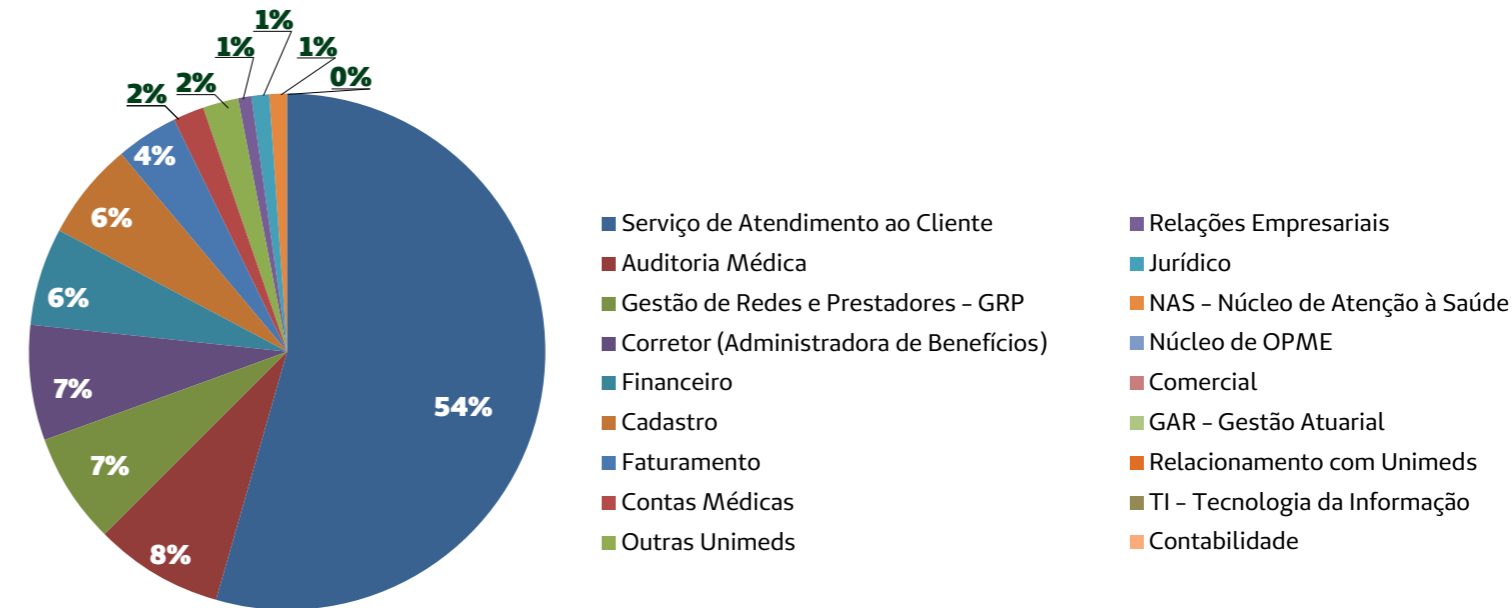
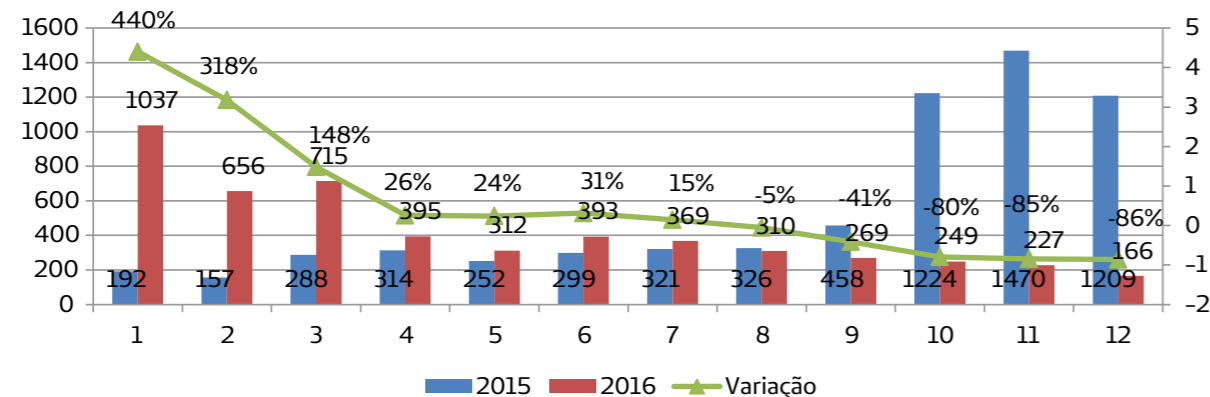
e atendimento presencial. A ação se inicia na triagem dos canais, quando a equipe analisa o tema da queixa e direciona para as áreas envolvidas, elaborando a resposta ao beneficiário. Já o procedimento de “Recomendações de Melhoria de Processos da Ouvidoria” identifica possíveis não conformidades para que sejam realizadas as recomendações de medidas corretivas.

As atividades do setor são acompanhadas por meio de relatórios e análises que fornecem dados para auxiliar os dirigentes na tomada de decisão. Uma dessas ferramentas é o Relatório Estatístico

e Analítico (REA). Este documento é elaborado anualmente e apresentado ao representante legal da operadora, além de encaminhado à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

No gráfico de evolução das manifestações recebidas, é possível observar que, do volume de 2016, mais de 70% das reclamações tratavam de demandas de primeira instância, motivo pelo qual o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) foi a área mais acionada pela Ouvidoria, seguida da Auditoria Médica, administradoras de planos de saúde e Cadastro.

EVOLUÇÃO VOLUMÉTRICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Propostas de melhorias

Entre as ações sugeridas resultantes das análises de processos, a Ouvidoria propôs a utilização do Sistema de Gestão da Qualidade (mapeamento de processos, fluxos, riscos, causas, não conformidades) como ferramenta de prevenção de falhas. Também foram colocadas em pauta a formalização de um plano de ação para focar esforços nas demandas que geram maior impacto e, por fim, o estreitamento relacionamento com as empresas e prestadores por meio de pes-

quisas que identifiquem necessidades pontuais.

NÚCLEO DE ASSUNTOS ESTRATÉGICOS (NAE)

Com as eleições municipais para prefeitos e vereadores, o Núcleo de Assuntos Estratégicos (NAE) da Fesp intensificou as ações políticas em 2016.

Além de oferecer consultorias para os candidatos que desejavam concorrer ao pleito, o NAE programou cursos de campanha eleitoral e de administração de gabinetes. O

Núcleo ministrou ainda um curso de formação de grupo de pesquisa e palestra de direito eleitoral para todos os candidatos do Estado. Ao todo, foram mobilizadas 458 pessoas.

O NAE realizou, em sistema de rateio de custos com as Singulares, pesquisas eleitorais que subsidiaram os candidatos apoiados pelas cooperativas. As pesquisas foram de vital importância, contribuindo de forma significativa para a eleição de inúmeros vereadores e prefeitos. Dos 102 candidatos apoiados,

Relacionamentos Estratégicos

conforme informações prestadas pelas Unimed, 63 foram eleitos, sendo 17 prefeitos, 5 vice-prefeitos e 41 vereadores.

O relacionamento com os deputados estaduais e federais foi mantido, na medida em que o NAE se manteve aberto a atendê-los quando solicitado.

Importante salientar que a agenda da saúde no Legislativo foi amplamente debatida no ano de 2016, sendo que os temas frequentes foram prevenção, direitos e responsabilidades, atenção à saúde e gestão

de recursos. Só na Câmara dos Deputados há 3.000 projetos de lei relacionados. Na análise das propostas, 244 referem-se a projetos de lei complementar, 60 a projetos de emenda constitucional, 53 a decretos legislativos e 37 a fiscalização e controle. Este aspecto demonstra a importância de a política ser praticada como ferramenta de gestão.

Em 2016, o NAE ganhou uma cadeira no Conars, Ramo de Saúde da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), a qual foi ocupada pelo diretor de Mercado da

Fesp, Dr. Elias Antonio Neto, que passou a exercer a função de Coordenador Geral.

Durante todo o ano, quando fatos relativos à saúde iam ocorrendo a nível nacional e/ou estadual, o Núcleo de Assuntos Estratégicos manteve em dia os Boletins do NAE, informando ao Sistema Unimed as pautas relevantes para o cooperativismo e para a saúde.

Na área de mercado, a assessoria do núcleo realizou estudos e viabilizou negócios junto à Intrafederativa Centro-Oeste Paulista,

tendo sido atendidas todas as 13 Singulares.

RELAÇÕES EMPRESARIAIS

O ano de 2016 foi marcado pela proximidade entre a Fesp e seus clientes, principalmente no que diz respeito ao acompanhamento da sinistralidade. Foram intensificadas as ações e criados comitês de saúde para a análise conjunta dos sinistros ocorridos no período.

Os comitês contam com a participação de médicos, assistentes sociais e do gestor de benefício das empresas contratantes, além de médicos e enfermeiros da equipe de Saúde nas Empresas, ligada ao Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), e técnico da área de Relações Empresariais da Fesp. Com base nestes comitês, são traçadas ações buscando redução de custos para ambas as partes objetivando a saúde financeira do contrato.

Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2015, a Fesp realizou mensalmente uma reunião com as áreas da Diretoria de Mercado, para discutir internamente a sinistrali-

Foram intensificadas as ações e, também, criados comitês de saúde para análise conjunta dos sinistros ocorridos ao longo do período.

dade dos contratos como um todo, com o objetivo de encontrar alternativas e identificar possíveis ações a serem tomadas.

Considerando o momento econômico em que o País se encontra e a crescente demanda da judicialização, a área de Relações Empresariais conseguiu obter resultados satisfatórios no que diz respeito ao reajuste contratual anual, perfazendo uma média de 23,46%.

MARKETING

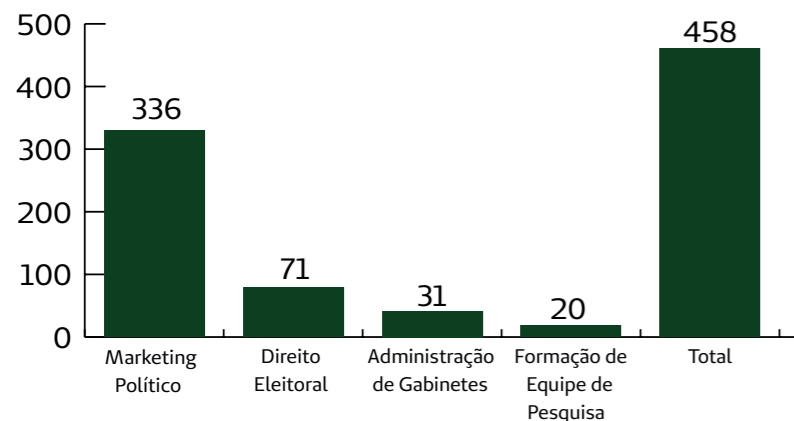
Para fortalecer sua imagem institucional perante o Sistema Unimed e o mercado da saúde suplementar, a Fesp conta com a área de Marketing, que desenvolve estratégias de comunicação em sinto-

nia com as tendências, respeitando a Central da Marca da Unimed do Brasil e as exigências do órgão regulador.

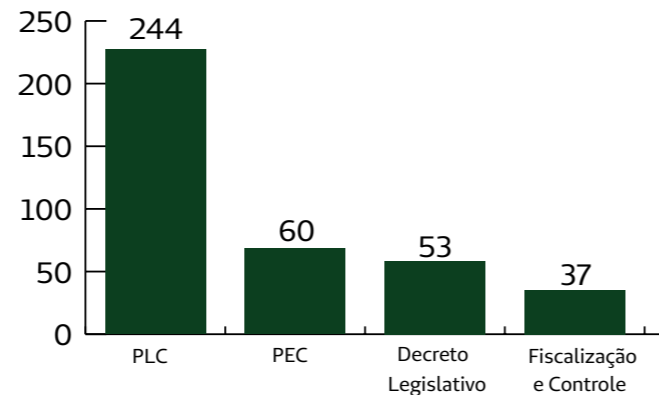
O departamento é integrado por quatro núcleos: Comunicação, Editoração, Eventos e Portal, que atuam em prol do fortalecimento institucional da cooperativa. Em 2016, a área desenvolveu ações diversificadas com o objetivo de estreitar o relacionamento e a comunicação com os diversos públicos da Federação.

Entre os trabalhos desenvolvidos, destaca-se a organização do 33º Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (Suesp), que aconteceu no mês de julho, no Hotel Sofitel Jequitimar Guarujá. O

QUANTIDADE DE PESSOAS QUE ASSISTIRAM CURSOS DO NAE



AGENDA DA SAÚDE NA CÂMARA



Relacionamentos Estratégicos

evento é considerado o maior do gênero e reuniu médicos, líderes cooperativistas e empresários ligados à saúde. A 33ª edição do Suesp teve a presença de personalidades como o governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, o Secretário de Saúde, David Uip, o historiador e professor Leandro Karnal, o procurador do Ministério Público Federal, Deltan Dallagnol, entre outros. Além do Suesp, a área atuou na organização de dois outros grandes eventos: a comemoração pelos 45 anos da Fesp e a festa de confraternização de fim de ano dos colaboradores.

Neste ano, uma série de inova-

ções nos canais de comunicação foi implementada. O portal corporativo passou por uma importante reformulação que resultou em um visual mais moderno, conteúdos reorganizados e facilidade de navegação. Com a mudança, médicos, clientes, Unimeds e prestadores passaram a ter um perfil de acesso segmentado, com informações relevantes para cada público.

A Fesp também lançou em 2016 dois novos veículos de comunicação: o Jornal Unimed Fesp, voltado para os dirigentes das Unimeds paulistas, e o boletim Fesp com você, direcionado às empresas con-



tratantes. Ambos têm periodicidade mensal e um público segmentado, o que proporciona uma comunicação mais assertiva.

Além das inovações, a área de Marketing atuou na produção de textos, coberturas jornalísticas, ações de endomarketing, divulgação de parcerias e patrocínios, campanhas e materiais de apoio para as áreas internas.

Durante o ano, o setor revisou e publicou 519 notícias das Unimeds paulistas. Destas, 291 foram divulgadas no boletim semanal Fesp News. Também divulgou no boletim 111 matérias sobre a Federação.

Com o intuito de melhorar a qualidade do atendimento e o clima interno da Fesp, o departamento se envolveu no desenvolvimento da campanha motivacional do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), na elaboração da nova versão do Manual de Integração do Colaborador e na divulgação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Para estreitar o relacionamento entre a Federação e seus clientes, atuou

na produção de materiais institucionais, portfólio comercial, informativos ilustrados de orientações dietéticas para pacientes crônicos, entre outros.

Nas ações de endomarketing, a área atuou no desenvolvimento de ações e produção de materiais impressos, eletrônicos e brindes para divulgar temas como a campanha de vacinação, ações de responsabilidade social, Outubro Rosa e Novembro Azul, Dia das Mães, Dia das Crianças, etc.

Em 2017, o Marketing dará continuidade a esse processo de reformulação dos canais, transformando e desenvolvendo ferramentas de comunicação com o público interno e externo da Federação.

RELACIONAMENTO COM UNIMEDS

O departamento de Relacionamento com Unimeds contribui diretamente no papel institucional da Fesp, atuando na integração e fortalecimento do relacionamento entre as Unimeds paulistas.

Reformulado no final de 2015,

A Fesp lançou dois novos veículos: o Jornal Unimed Fesp e o Boletim Fesp com Você.

o departamento dispõe de células de trabalho específicas para o atendimento de todas as Singulares e Federações Intrafederativas do Estado de São Paulo, envolvendo-se em atividades institucionais e nos processos técnicos operacionais inerentes ao intercâmbio estadual e nacional.

A célula de Relacionamento Institucional presta apoio técnico às Unimeds paulistas em todos os tipos de processos de intercâmbio. Promove workshops, realiza treinamentos regionais e locais sobre o Manual de Intercâmbio do Sistema



Relacionamentos Estratégicos

Unimed e também é responsável pela atualização das Unimeds e áreas internas quanto às implementações ou alterações de regras de intercâmbio.

Já as células de Relacionamento com Unimeds, Relacionamento de Intercâmbio e Relacionamento Contencioso são envolvidas nos processos operacionais relacionados ao atendimento de beneficiários. Assim, o principal objetivo dessas células é garantir que o fluxo do atendimento dos beneficiários da Fesp que estão em outras localidades, e beneficiários de outras Unimeds que estão em atendimento na rede direta da Fesp, seja realizado dentro das premissas de intercâmbio. Estas células também tratam das excepcionalidades existentes no intercâmbio. Desta forma, esses setores elaboram e concretizam acordos operacionais para que o cliente Unimed disponha dos recursos e serviços necessários para a manutenção de sua saúde fora de sua região.



GESTÃO DE REDES E PRESTADORES

Em decorrência de mudanças no cenário de planos de saúde em São Paulo, o setor de Operação de Contratos da Fesp se tornou a área de Gestão de Redes e Prestadores (GRP). A mudança refletiu a ampliação das atividades desenvolvidas pela equipe e, em 2016, atuou fortemente na recomposição e evolução da rede direta Unimed Fesp.

O volume de clínicas credenciadas, que no início do ano era de cerca de mil prestadores, totalizou 1.300 ao final de 2016, o que representa cerca de 4 mil médicos em disponibilidade na cidade de São Paulo. A rede de hospitais saltou de 44 para 107 recursos, aos quais se somam os 12 hospitais de retaguarda, 27 serviços de home care e 86 laboratórios.

Para que esse trabalho pudessem ser realizado, o departamento passou por uma grande reestruturação, e a equipe de 12 profissionais que iniciou o ano de 2016 foi redimensionada, chegando a

32 colaboradores em dezembro. Internamente, a divisão do trabalho foi reformulada em células como: Laboratórios, Hospitais, Home Care e Retaguarda, Operacional, Contratos e Suporte Administrativo, entre outras. Além disso, a área técnica ganhou o apoio de mais uma enfermeira.

Uma das atividades que contribuíram para a consecução dos objetivos do GRP foi a criação de uma força-tarefa específica para a padronização de fluxos e processos, em acordo com o planejamento da Fesp que objetiva a certificação ISO 9001. Para 2017, as projeções da área seguem focadas em realizar bons negócios para a Fesp.

JURÍDICO

Com a reorganização do departamento Jurídico e a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade, em 2016 verificou-se um melhor desempenho das atividades da área, que passaram a ser distribuídas em três núcleos: Contratual, Regulatório e Contem-

O volume de clínicas credenciadas, que no início do ano era de cerca de mil prestadores, totalizou 1.300 ao final de 2016, o que representa aproximadamente 4.000 médicos disponíveis na cidade de São Paulo.

cioso.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) colaborou com o aprimoramento dos processos do setor. A elaboração de Procedimento Operacional (PO) acerca do fluxo de ação judicial, contribuiu para aprimorar o processo do Núcleo Contencioso de cumprimento de liminares e prazos processuais, estabelecendo prazo de retorno das áreas internas para atender as solicitações de subsídios do departamento Jurídico.

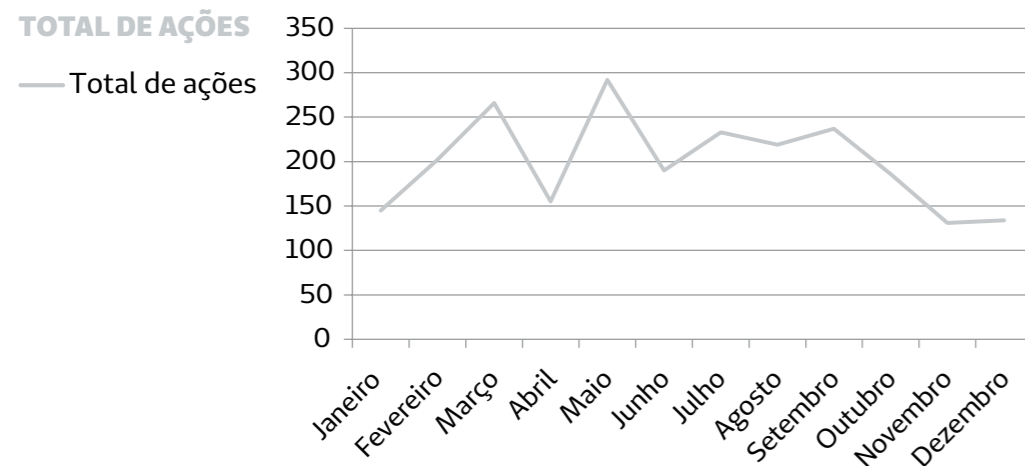
Já no Núcleo Regulatório, o SGQ implementou o procedimento operacional que reduz o prazo para que as áreas internas forneçam os subsídios necessários para responder às Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs), com o objetivo de garantir o cumprimento da Reparação Voluntária e Eficaz (RVE).

Contencioso

Entre as atividades do Núcleo Contencioso, destaca-se o controle gerencial com relatórios mensais

de entrada de ações judiciais, nos quais se pode verificar a quantidade de novas ações e o motivo da judicialização. Tal relatório possibilita identificar ações preventivas a fim de se evitar novas ações. Referidas medidas preventivas são praticadas em conjunto com as demais áreas internas e reuniões semanais com a Superintendência.

A implementação em 2015 do fluxo de pagamentos de serviços e condenações judiciais garantiu maior controle e acompanhamento



Em 2016 o setor passou a ser distribuído em 3 núcleos: Contratual, Regulatório e Contencioso.

orçamentário em 2016. É oportuno ressaltar que a padronização das solicitações de pagamentos garantiu a identificação de depósitos devidos por administradoras de benefícios e Unimed executoras, quando dão causa às ações judiciais. No que diz respeito à redução de custos, foram definidas em conjunto com a Diretoria, as ações que possibilitam ganho financeiro à Fesp, a fim de se reduzir o volume das demandas judiciais.

Como resultado da Portabilidade Extraordinária da Unimed Paulistana, até meados de 2016 o número de ações judiciais pleiteando garantias não contempladas no Termo de Compromisso de Ajustamento, contribuiu para o aumento da judicialização e das despesas assistenciais e administrativas.

Ainda, nesse período foi implementada a análise quanto a interposição ou não de recursos, pois em alguns casos, constata-se a dificuldade de reversão da decisão nos tribunais, o que apenas majora a condenação em razão dos juros e correções. Tal análise considera o

objeto da ação e se há condenação por danos morais.

No último trimestre de 2016 constatou-se uma redução do número de novas ações judiciais propostas em face da Unimed Fesp.

Contratos

Em relação ao Núcleo de Contratos, a Assessoria Jurídica foi incumbida de elaborar e analisar todos os contratos celebrados pela Fesp no ano de 2016, mediante a prestação de consultoria e assessoramento jurídico.

O setor também assessorou a Diretoria de Gestão Operacional junto à Câmara Técnica de Intercâmbio, sendo responsável por todos os procedimentos pertinentes ao andamento, comunicação e guarda dos processos que ali tramitaram.

Em razão do Entendi-

No último trimestre de 2016 houve uma redução do número de novas ações judiciais junto à Fesp.



mento Difis nº 02, a área fez análise da elegibilidade de mais de 100 entidades vinculadas a Fesp. Nessa oportunidade foi possível alertar as áreas sobre os riscos identificados, sendo em alguns casos realizadas reuniões para estudo de alternativas, inclusive com a presença das entidades, administradoras e corretoras envolvidas.

A sistematização de todas essas atividades foi realizada por meio da elaboração de relatórios periódicos que constituíram uma importante ferramenta de gestão, pois além de garantir uma visão geral sobre o departamento, permitiram mensurar o trabalho produzido, identificando temas relevantes, frequência e possíveis pontos que necessitam de aprimoramento.

Regulatório

No que diz respeito ao Núcleo Regulatório, destacam-se ações visando à identificação dos temas recorrentes das NIPs registradas junto à Fesp, o que permitiu propor ações preventivas para garantir melhor performance da

operadora.

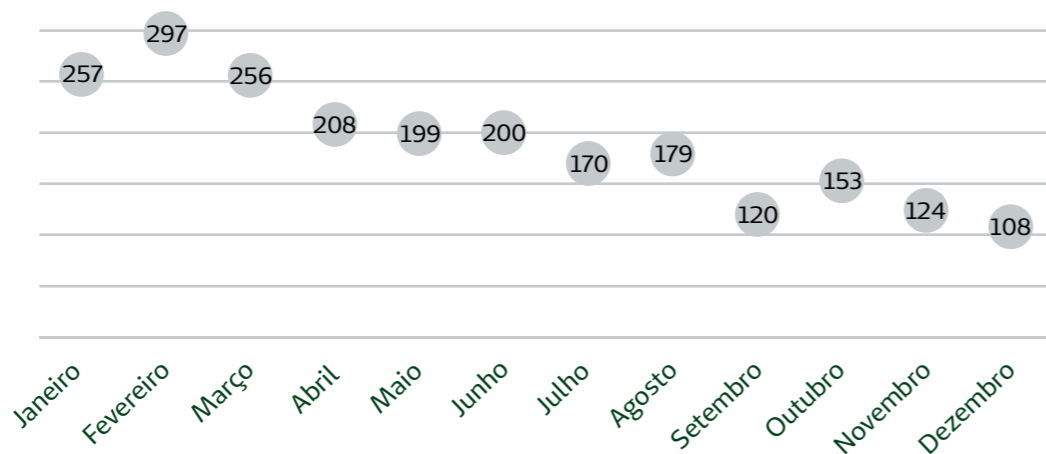
Foram criados relatórios gerenciais de acompanhamento e promovidas discussões com a equipe interna, com orientações sobre teses de defesa que afastaram autuações motivadas por ações de exclusiva responsabilidade das administradoras de benefícios e Unimeds executoras, e que garantiu à Fesp o ressarcimento dessas multas admi-

nistrativas.

O primeiro semestre de 2016 ainda refletiu o número de reclamações geradas pela Portabilidade Extraordinária da Unimed Paulistana, mas a partir do segundo semestre, registrou-se uma redução do número de NIPs, totalizando 2.271, sendo que deste total 89% resultaram em arquivamento.

Com a vigência da Resolução

NÚMERO DE NIPs EM 2016



Normativa (RN) 388, em fevereiro de 2016 constatou-se um considerável aumento do número de autos de infração, sendo certo que este fenômeno foi verificado em todo o mercado de saúde suplementar.

Somente em 2016 foram lavrados 227 autos de infração contra a Fesp, resultados da nova sistemática estabelecida pela RN 388, que excluiu do processo administrativo a fase de Requisição de Informações, etapa que antecedia a lavratura do auto de infração e se destinava a prestar os esclarecimentos necessários para arquivamento da demanda.

No período, foram arquivados 275 processos administrativos, total que inclui demandas de anos anteriores e cuja decisão final se deu em 2016. Foram pagas com desconto multas referentes a 85 processos administrativos, em que a infração foi confirmada.

Em relação ao Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), a partir do 54º ABI foi implementado o fluxo de envio de cobrança

Em 2016 foram arquivados 275 processos administrativos, total que inclui demandas de anos anteriores cuja decisão final se deu em 2016.

dos atendimentos do SUS pagos pela Unimed Fesp, às contratantes em Custo Operacional, bem como a inclusão dos atendimentos de beneficiários de empresas em pré-pagamento na sinistralidade dos contratos. Também aquelas Unimeds que atendem beneficiários da Fesp por meio de repasse em pré-pagamento, receberam a cobrança dos atendimentos realizados no SUS.

Por fim, foram respondidos ao Procon 468 processos administrativos e 114 notificações extrajudiciais.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Para melhor atender os colaboradores e clientes da Fesp, o departamento de Serviços Administra-

tivos adaptou seus processos para práticas mais sustentáveis, aperfeiçoando projetos que buscam melhorar o aproveitamento dos recursos naturais e econômicos da empresa, contribuindo, dessa forma, com a melhoria contínua de suas atividades.

Dentre as principais ações do setor, destacam-se o desenvolvimento dos processos operacionais, a implantação do Projeto de Excelência do Atendimento dos Serviços da área, adequação de espaços comuns, expansão da equipe de protocolo e copa, além da revisão de contratos e recursos, visando melhorar ainda mais o desempenho no controle de custos.

Outra ação de destaque foi a



construção da cisterna, realizada pela equipe de manutenção, com capacidade de armazenar 2.000 litros de água da chuva, utilizadas nas atividades diárias das equipes de limpeza e manutenção.

A área de Serviços Administrativos é composta pelas células de manutenção e gestão de obras, recepção, protocolo, serviços de apoio, administrativo, estoque, logística, motoristas e copa. O departamento também é responsável pela gestão dos serviços terceirizados de portaria, segurança, limpeza, jardinagem, ar condicionado, mo-

toboy, máquinas de café, controle de pragas e contratos de manutenção preventiva.

SUSTENTABILIDADE

O setor promove programas e projetos fomentando o desenvolvimento de ações de sustentabilidade por meio da promoção de programas federativos, consultorias e capacitações. Além disso, auxilia as cooperativas na elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade, preenchimento do Selo de Governança e Sustentabilidade, entre outras ações. Confira alguns programas

federativos:

- **Campanhas Mensais:** em 2016, a Fesp apoiou entidades que prestam assistência a idosos, moradores de rua, crianças com câncer e crianças e adolescentes em situação de risco. No total foram 1.200 itens arrecadados. Além disso, foram 95 crianças apadrinhadas no Natal.
- **Recicla Lâmpada:** em 2016 foram descontaminadas e recicladas mais de 32.800 mil lâmpadas de mercúrio, com atendimento a 12 Unimeds do Estado de São Paulo.
- **Programa Felix:** conjunto de

Sustentabilidade e Serviços

ações direcionadas à inclusão digital de crianças e adolescentes sem acesso à tecnologia da informação. Durante o ano, o programa formou 297 alunos oriundos de 4 Unimeds paulistas.

- **Programas Corporativos Fesp:** realizados internamente, para gerar valor social para Fesp e assegurar o compromisso como empresa socialmente responsável.
- **Programa Viva Melhor:** acolhe pessoas a partir dos 45 anos, beneficiários ou da comunidade, por meio de encontros semanais voltados para a qualidade de vida. Em 2016 foram realizadas 119 ações, totalizando 238 horas de atividades.

COMPRAS

Com foco na melhoria contínua, o departamento de Compras aprimorou seus processos e implementou novas regras em 2016. Além do aperfeiçoamento dos procedimentos da área, as mudanças também visaram a certificação ISO 9001 da Unimed Fesp.

Entre as ações desenvolvidas no

período destacam-se a implantação do módulo de Compras e o desenvolvimento da estimativa periódica de compras efetuadas versus pagamentos, para provisionamento e maior assertividade no controle do fluxo de caixa.

Em 2016, a área focou na redução de custos, negociando as renovações de contratos, compras de novos equipamentos e serviços de prestadores em geral. Como resultado desse trabalho, o departamento economizou R\$613 mil no decorrer do ano.

CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC)

A Unimed Fesp, acompanhando a tendência mundial e buscando, a

cumprir o seu papel institucional, oferece às suas Singulares um Centro de Serviços Compartilhados em Recursos Humanos (RH). O serviço utiliza metodologia e ferramentas aplicadas ao modelo de negócio proposto, eliminando funções em duplicidade. Além disso, a operação do RH da Singular adquire uma nova dinâmica podendo focar na gestão de seus colaboradores, com apoio contínuo e melhoria nos processos e procedimentos a fim de realizar as melhores práticas de mercado.

O CSC da Fesp atua em todas as áreas de Recursos Humanos: folha de pagamento, recrutamento e seleção, ponto eletrônico, benefícios, cargos e salários, treinamento e de-

No decorrer do ano, a partir de negociações de contratos e serviços em geral, o departamento de Compras economizou um total de R\$ 613 mil.

envolvimento humano, gestão de competências, segurança do trabalho, medicina do trabalho, quadro de vagas, orçamento de pessoal, participação nos lucros e *Business Intelligence* (BI).

O modelo de negócio oferecido já tem o fluxo e os prazos previstos no eSocial, facilitando a mudança comportamental que a entrada dessa obrigação governamental propõe.

O Centro de Serviços Compartilhados conta com uma equipe de profissionais de RH e profissionais de TI com dedicação exclusiva a operação. Atualmente, o CSC atende 16 Unimed e mais de 7.000 colaboradores.

O departamento tem como objetivo para 2017 alcançar 20% do Sistema Unimed.

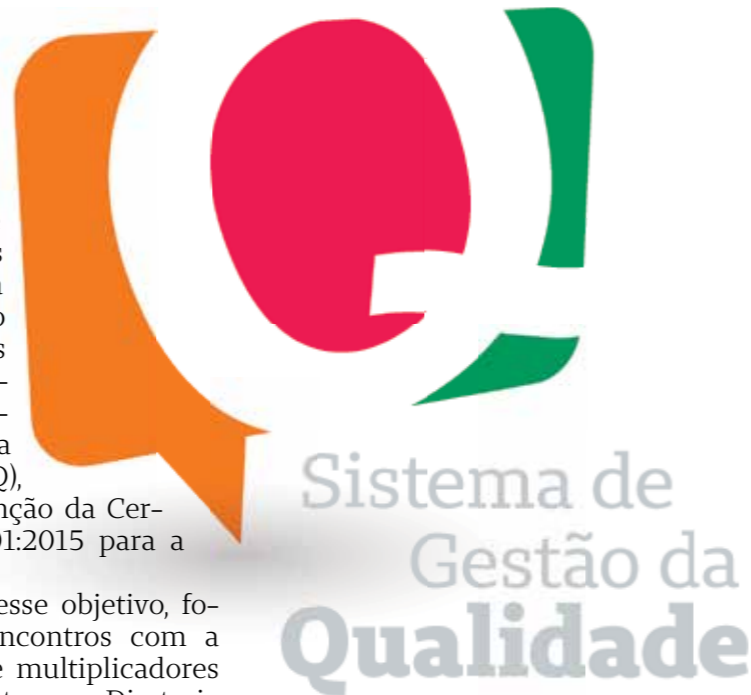
NÚCLEO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

O Núcleo de Gestão Estratégica (NGE) focou suas atividades nas ações ligadas à Resolução Normativa (RN) nº 277 da ANS, que instituiu o Programa de Acreditação de

Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. O aspecto que ganhou mais atenção foi a Dimensão 1 - Programa de Melhoria da Qualidade (PMQ), que busca a obtenção da Certificação ISO 9001:2015 para a Unimed Fesp.

Para alcançar esse objetivo, foram realizados encontros com a equipe interna de multiplicadores da Qualidade, gestores e Diretoria Executiva para a discussão e mapeamento dos processos gerenciais da Fesp. Com esse trabalho buscou-se evidenciar a inter-relação das áreas e a importância de fluxos definidos para que as atividades resultem em soluções efetivas e de qualidade.

Entre as áreas operacionais e de apoio, 70% já possuem a Carta de Processos, documento que permite visualização clara das demandas e entregas, assim como os indicadores que possibilitarão o acompanhamento dos resultados e apli-



cação de ações corretivas, quando necessário.

Dentro deste processo, foi reestruturado o Mapa do Negócio da Fesp, destacando os macroprocessos da operadora: comercialização, prestação de atendimento, pagamento e recebimento, com vistas ao atendimento das demais dimensões da RN 277.

Como parte desse trabalho, a Fesp contou com duas auditorias internas nos meses de outubro e

novembro, com o apoio da Consultoria Brisot, o que permitiu a identificação de ajustes a serem realizados para a auditoria de certificação da ISO 9001:2015, prevista para 2017.

CONTAS MÉDICAS

Em 2016, o departamento de Contas Médicas da Fesp foi reestruturado e ganhou novas ferramentas para atender o intercâmbio e os prestadores de forma mais eficaz. Essas mudanças foram necessárias devido ao aumento da carteira resultante da migração de vidas da carteira da Unimed Paulistana e aumento significativo de prestadores diretos.

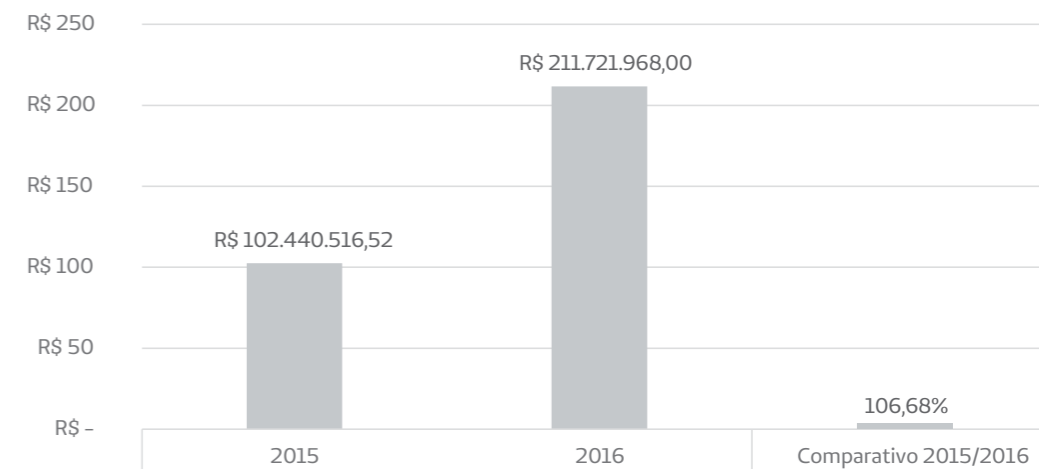
Com as melhorias na área, o processo de análise de contas foi aperfeiçoado e ganhou ainda mais transparência em todas as etapas. Foram implantadas novas regras no Portal do Prestador e inseridas travas na análise para que o processo seja dinâmico. Durante o ano, o setor também realizou treinamento operacional e manteve o foco no desenvolvimento do novo progra-

ma de análise de contas médicas, com interface mais amigável e diminuição nas etapas de liberação da conta, que será implantado em 2017.

O departamento de Contas Médicas é dividido em quatro grandes processos: Administrativo, Análise Prestador, Análise de Intercâmbio e Recurso de Glosas. Em 2016, para fazer frente ao au-

O processo de análise de contas foi aperfeiçoado e ganhou ainda mais transparência em suas etapas.

Valor mantido (em milhões)



mento da demanda operacional, o número de colaboradores do setor cresceu 16%.

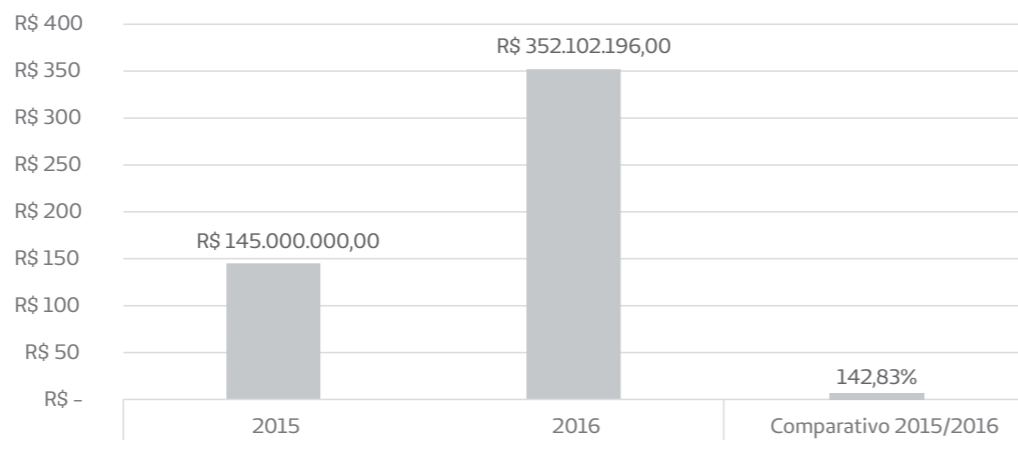
Durante o período, o volume de recursos analisados foi de 47.057 faturas com uma média de aproximadamente 3.912 faturas/mês, contabilizando um aumento de 107,27% em relação ao montante analisado no ano de 2015.

O valor total de recursos de glosas analisados superou o montante de R\$350 milhões, representando um aumento de mais de 142% em relação ao mesmo período analisado em 2015. O valor total de glosas analisadas e mantidas em 2016 foi da ordem de R\$211 milhões, perfazendo um aumento de 106,68% em relação ao volume analisado no ano de 2015.

GESTÃO ATUARIAL E RISCOS

O departamento de Gestão Atuarial e Riscos (GAR) elabora informações gerenciais relativas aos contratos administrados pela Unimed Fesp. Estes dados permitem a identificação, de forma detalhada, dos fatores de risco que impactam

Valor analisado (em milhões de R\$)



na sinistralidade e ajudam na busca do equilíbrio atuarial da carteira.

Entre as principais atividades do setor estão a apuração da sinistralidade e resultados, cálculo de reajuste com inclusões de aporte e coparticipação, precificação de novos contratos com análise do risco, relatórios gerenciais, levantamentos das utilizações dos beneficiários, estudos de impactos de tabelas da

Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos para negociações, estudos de impacto do Rol de Procedimentos, honorários médicos, envio de banco de dados (sinistro, prêmio e repasse) às contratantes/corretoras, entre outros.

Em 2016, a implementação da metodologia de cálculo de Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (Peona), descrito através

A implementação da metodologia de cálculo da Peona, descrita através de Nota Técnica Atuarial, foi uma importante mudança operacional.

de Nota Técnica Atuarial, foi uma importante mudança operacional. O novo formato será adotado pela Fesp a partir de janeiro de 2017, conforme determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Outra mudança foi a criação da célula Produtos, que tem o objetivo de avaliar a criação e desenvolvimento de novos produtos e soluções de mercado, realizar comparativos de preço e de rede credenciada e demais aspectos mercadológicos voltados aos planos de saúde. Em 2016, o GAR realizou o registro de novos produtos, adequados à realidade operacional da operadora.

Dentro da área de Gestão Atuarial e Risco, a célula de Estruturas é

responsável pela inclusão, implantação, estruturação e atualização dos dados no sistema de gestão de planos, além de prestar suporte às diversas áreas da cooperativa. O núcleo atua, também, na parametrização de novos contratos, realiza a conferência das regras de coparticipação dos contratos em pré-pagamento e elabora os cálculos de agenciamento e comissionamento para as corretoras parceiras.

Paralelamente, a célula acompanha a atualização das tabelas praticadas no Intercâmbio entre Unimed, parametriza regras negociadas com os prestadores da rede credenciada direta da Fesp, elabora, analisa e exporta os dados Sistema de Informação de Produtos (SIP), processo que

é importante na avaliação e classificação do desempenho da operadora, entre outras atribuições.

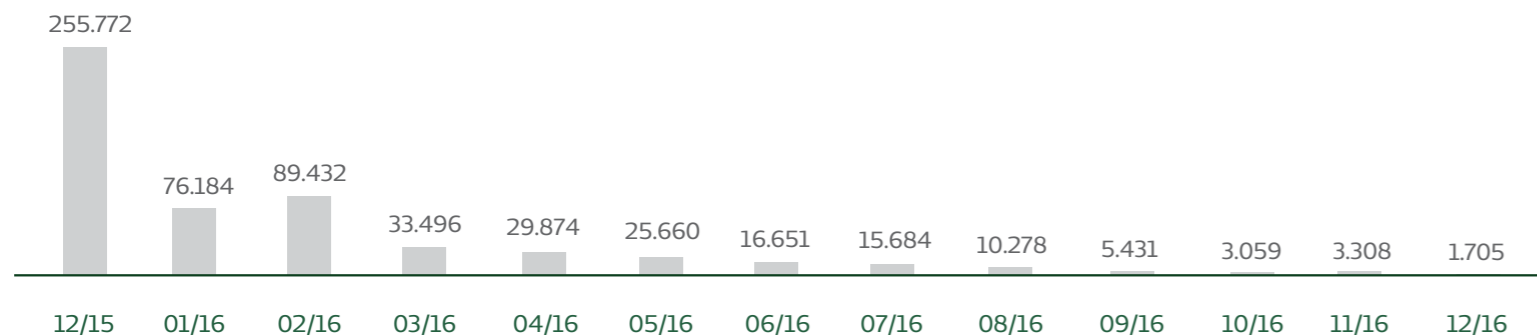
CADASTRO

O departamento de Cadastro tem como objetivo realizar a movimentação cadastral dos beneficiários, norteadas pelas normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), regras contratuais e de mercado, fomentando o crescimento da carteira de clientes da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp).

A qualidade da informação propicia impacto sobre o desempenho organizacional. Os dados existentes no sistema de gestão oferecem recursos para organização na realização de suas atividades, contribuindo para a definição de indicadores apropriados perante o mercado, clientes, concorrentes e ANS, demonstrando assim a importância do trabalho realizado pelo Cadastro.

Em continuidade ao processo de atualização de dados, a Unimed Fesp realizou 100% do cadastro de Cartão Nacional de Saúde (CNS),

QUANTIDADE DE INCONSISTÊNCIAS A TRATAR



TOTAL DE CARTÕES EMITIDOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES



atendendo assim as exigências da ANS.

No ano de 2016, o total de cartões de identificação Fesp impressos ultrapassou a marca de 585.000, sendo que as postagens foram atendidas no prazo negociado.

Diante do volume de cartões impressos, a Fesp disponibilizou para as contratantes a ferramenta de consulta de postagem, que traz praticidade e agilidade ao acompanhar a entrega dos cartões por meio de rastreamentos. A ferramenta também permite a extração de relatórios em Excel ou PDF, para controle dos clientes.

REGULAÇÃO

Foco na alta qualidade da assistência prestada ao beneficiário da Unimed Fesp. Essa foi a meta de 2016 do departamento de Regulação, responsável pela auditoria médica e de enfermagem da Fesp.

Para alcançar esse objetivo, os três setores do departamento – Liberação, Gestão de leitos e Fechamento de contas – realizaram um trabalho integrado, com o intuito de analisar os pacientes de forma globalizada e suas melhores opções de tratamento. Além dessa atuação conjunta de todos os núcleos, o departamento também iniciou em 2016 o serviço social, que conta com três assistentes sociais. Esse atendimento foi implantado para melhorar o suporte aos beneficiários tanto em caso de internações, quanto em situações

Em 2016, o total de cartões de identificação Fesp impressos, ultrapassou a marca de 585 mil.



O setor de regulação implantou o serviço social, o qual foi importante na melhoria do suporte aos beneficiários, tanto em internações como em negativas.

de negativas de procedimentos não cobertos pelo rol.

Esse intenso trabalho trouxe resultados positivos para a Fesp, aperfeiçoando a qualidade do atendimento e reduzindo as Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs).

Trabalho integrado

O acompanhamento dos pacientes envolve todos os setores da Regulação. A área de liberação, por exemplo, é a responsável por analisar a pertinência do tratamento. Dessa forma, o núcleo conta com profissionais de diversas especialidades médicas, que debatem com o médico do paciente os procedimentos mais indicados, trazendo mais segurança para os beneficiários. A liberação também define os

protocolos médicos e parametrizações seguidos pela Fesp. Em 2016 foram produzidos protocolos de ortopedia, neurocirurgia, cirurgia vascular e cirurgia cardíaca.

A Gestão de leitos criou um sistema de controle de internados, que analisa quantos, aonde e em que status estão os beneficiários da Fesp internados. Atualmente, esse sistema realiza o acompanhamento de aproximadamente 1.400 internações. Para 2017, a área prevê a implantação do sistema Fluig, que permitirá a comunicação online entre a equipe de auditoria externa e interna.

Durante o ano, a gestão de leitos realizou reuniões semanais com uma equipe multiprofissional para debater as opções para internações de longa permanência. Ainda em 2016,

o setor desenvolveu um importante projeto voltado para a desospitalização dos pacientes para a Atenção Domiciliar e/ou Hospital de Retaguarda, e os pacientes psiquiátricos para Hospital Dia, visando a melhor qualidade de vida do paciente.

Uma das ações de destaque da área foi o projeto de revisão de negativas, que avalia minuciosamente todos os processos. Nos casos em que as negativas são pertinentes, a equipe do serviço social é ativada para conversar com o beneficiário e seus familiares, sempre oferecendo uma alternativa para o tratamento.

O fechamento de contas realiza a auditoria *in loco*, o que permite negociar as glosas, tanto médicas quanto de enfermagem, diretamente nas instituições. A vantagem desse processo é que as contas já chegam para a Fesp negociadas. Esse trabalho é realizado atualmente em mais de 40 dos hospitais da rede credenciada da Fesp.

O setor de fechamento de contas também é responsável pela negociação de descontos nos casos de internações de longa permanência.

Desenvolvimento Tecnológico

Um dos projetos do núcleo para 2017 é a implantação do projeto de reanálise por amostragem.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O departamento de Tecnologia da Informação (TI) atuou em 2016 com foco no aperfeiçoamento e otimização de seus processos. Visando à certificação ISO 9001 da Fesp, a área investiu na implantação da gestão por indicadores e aprimorou seus sistemas e serviços.

Entre as ações do departamento destaca-se o aprimoramento do sistema de “Controle de Internados”, que foi integrado aos sistemas: Totvs (Gestão), Consultório Online (Captura) e BI (Apoio). Com a mudança, recursos como “Pré-senha” e “Data de Alta” foram disponibilizados para os hospitais credenciados, permitindo obter os dados como internação e data de alta de forma mais ágil e integrada com o sistema de Gerenciamento de Internados.

Devido ao crescimento da Fesp e utilização dos recursos de TI, foi implantado no final de 2016 o Monitoramento *Network Operations Center* (NOC). O serviço visa a um atendimento preventivo para os serviços críticos da Federação.

Atualmente o NOC monitora mais de 3.000 serviços da rede Fesp, envolvendo desde servidores críticos até serviços de e-mail. Os processos mais importantes são representados por mapas interligados de serviços



Desenvolvimento Tecnológico

e ativos, na qual qualquer item que estiver abaixo da performance normal gerará um alerta para a equipe interna atuar de forma preventiva no eventual problema. Os alertas também são enviados por SMS e aplicativo *mobile* para os gestores da TI e equipe de plantão, realizando o acompanhamento todos os dias do ano. O principal objetivo é manter o ambiente monitorado gerando indicadores para a alta direção e gestores, sobre disponibilidades dos serviços. Está prevista, para o próximo ano, a disponibilização do recurso para as Singulares do Estado de São Paulo, agregando assim valor para parceria nos processos de TI.

Melhorias

Seguindo metodologia ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), o processo de acompanhamento e gerenciamento da TI foi modificado no final de 2016, alinhado com processos da ISO 9001. Os indicadores representam os níveis de atendimento de incidentes, requisições e grau de satisfação nos atendimentos. A revisão dos

processos e gestão por indicadores permitiu manter de forma sustentável os processos da TI, visando à melhoria da qualidade nos atendimentos, processos internos e melhoria contínua, que serão o foco nos próximos anos, mantendo a TI, além de suporte na estratégia da organização, como apoio para gestores e alta direção.

O departamento de TI, em conjunto com departamentos internos, vem trabalhando para melhorar os processos a fim de otimizar tempo e recursos. Seguindo esse conceito, foram implantados no sistema de gestão da Fesp processos automáticos em diversas áreas para eliminar

o trabalho manual, reduzir falhas e obter ganho de performance. Um exemplo é o tempo médio para a importação de faturas de prestadores, que era de 2 horas por arquivo, e após a otimização passou a menos de 10 minutos. Em 2016, a Fesp trocou a ferramenta de e-mail, melhorando a performance e segurança para gestão dos recursos nas Singulares. A nova ferramenta tem o recurso em Cloud, o que permite às Singulares minimizarem o “custo” de Internet e utilização de recursos de dados internamente para utilização de e-mail.

Abaixo, uma tabela comparativa entre o ambiente antigo e a nova ferramenta.

Ambiente antigo	Ferramenta Zimbra
Solução sem redundância	Solução com redundância
Cotas diferentes de caixa de entrada	Cota única de 5GB de caixa de entrada
Sem agenda compartilhada	Agenda compartilhada
Único servidor	Servidores distribuídos
Solução pouco conhecida no mercado	Solução consolidada no mercado
Não possui conector para Outlook	Possui conector para Outlook
Backup padrão	Backup de 1 ano granular

Finanças

FATURAMENTO

Os cálculos ligados ao faturamento da Unimed Fesp, bem como o processamento desses dados, são atividades desenvolvidas pela cooperativa com o foco na confiabilidade das informações. Ao mesmo tempo, o trabalho é realizado com agilidade, garantindo que as cobranças sigam de acordo com as cláusulas contratuais e nos prazos determinados.

Para desenvolver essas ações, o departamento de Faturamento está dividido em: Faturamento em Pré-Pagamento, Faturamento em Custo Operacional, Faturamento Intercâmbio, Cálculo de empresas

novas e coparticipação, Reajustes de contratos em pessoa física, jurídica, custo operacional e envio de dados sobre reajustes de planos coletivos para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Controle de contratos inativos, conferência e liberação para áreas de Cadastro e Faturamento.

Essas áreas executam processos como geração de nota e de fatura, liberação de fatura, exportação de título, envio de boletos e demonstrativos para as empresas, conferência e liberação de pagamento dos beneficiários repassados em pré-pagamento, aplicação dos reajustes anuais, entre outras.

Descrição	Média 2016	Acumulado 2016	
Faturamento Contratos Pré-Pagamento	176.942.413	2.123.308.962	46,04%
Faturamento Contratos Custo Operacional	26.972.875	323.674.494	9,68%
Contratualização Unimed Pré-Pagamento	4.170.695	50.048.339	-13,53%
Contratualização Unimed Custo Operacional	15.113.546	181.362.554	36,50%
Total Emitido Líquido	223.199.529	2.678.394.348	38,08%

Os cálculos de faturamento são realizados com foco na confiabilidade das informações geradas.

Em 2016, considerando o período acumulado entre os meses de janeiro e dezembro, o faturamento registrou um crescimento acumulado de 38,08%, mesmo com uma queda no período de 90 mil vidas.

FINANCEIRO

O ano de 2016 foi marcado por uma grande contração no ciclo econômico no Brasil, o que dificultou a geração de negócios e, ao mesmo tempo, gerou perdas expressivas nas carteiras de clientes.

No mercado de saúde suplementar não foi diferente. Este mercado perdeu mais de um milhão de

Finanças

vidas ao longo de 2016, tendo ainda suas margens achatadas com os custos de saúde, que aumentam ano a ano. Esses ingredientes provocaram o aumento da média de sinistralidade das operadoras.

Muito embora a Unimed Fesp tenha passado também por esta turbulência, a cooperativa aproveitou este momento para fazer adequações necessárias em seus custos e, ao mesmo tempo, aperfeiçoar a seleção de sua carteira de clientes

objetivando melhorar a performance em 2017.

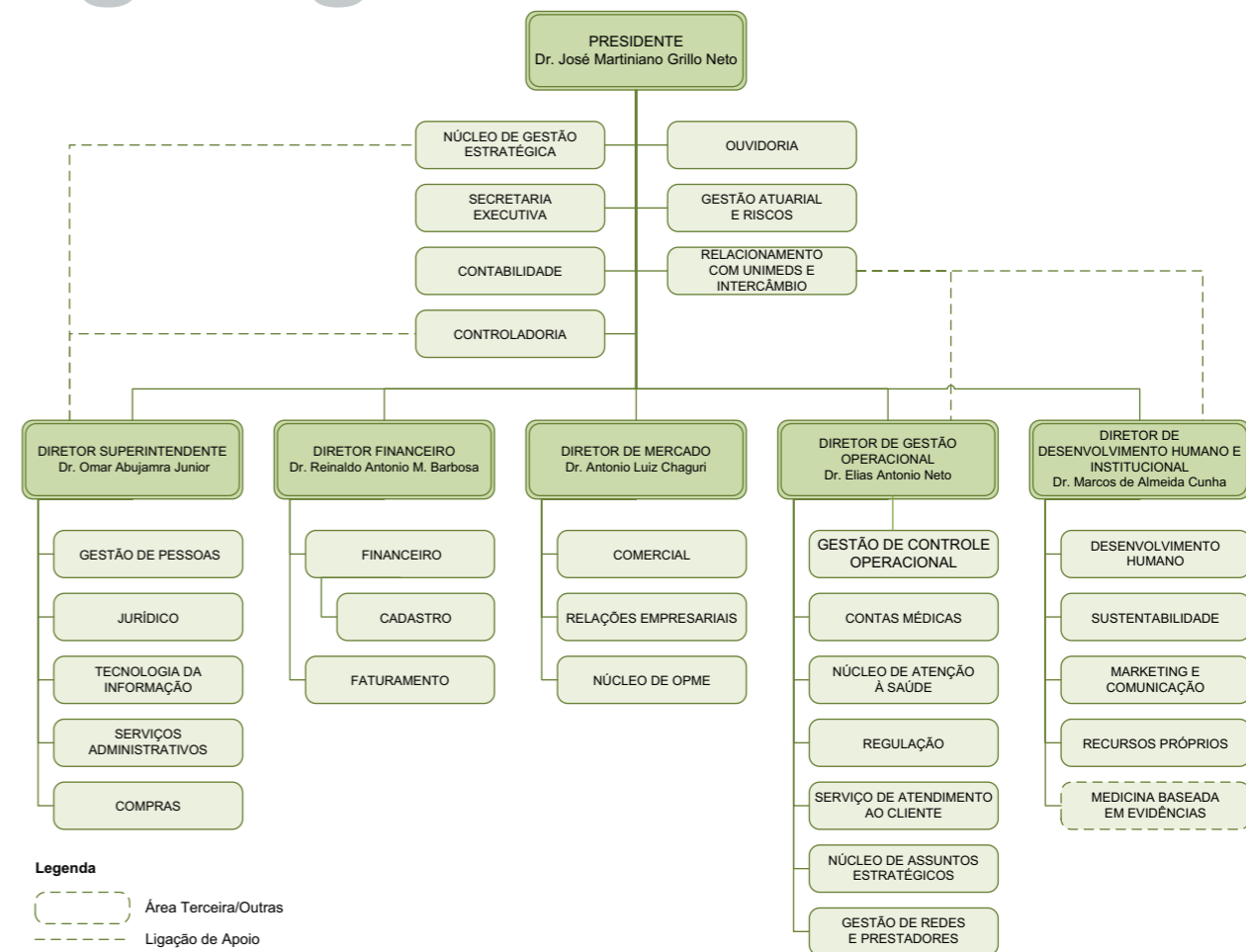
A receita total de 2016 atingiu a marca de R\$2,5 bilhões, valor 53% maior que de 2015, mesmo com a saída de beneficiários do plano. Os custos administrativos da cooperativa se mantiveram no percentual de 7%, ou seja, igual a 2015. A receita financeira atingiu a marca R\$47,5 milhões, sendo 48% maior que a do ano anterior.

O mercado nacional dá sinais

de melhora em 2017, o que deverá ocorrer também com o segmento da saúde. A perda de postos de trabalho em 2016 deverá dar lugar a uma retomada de contratações, o que será gerador de novas oportunidades de negócios para a operadora. Assim que restabelecida sua condição de trabalhador formal, a população deverá optar novamente pela saúde suplementar, contratando planos e movimentando o mercado das operadoras.



5. Organograma



6. Relatório de Administração

ÀS ASSOCIADAS

Nos termos das disposições estatutárias, legais e regulatórias, submetemos à apreciação de vossas senhorias 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 2016.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O ano de 2016 foi marcado por uma grande contração no ciclo econômico no Brasil, o que impossibilitou a geração de grandes negócios e, ao mesmo tempo, gerou perdas expressivas nas carteiras de clientes. No mercado de saúde suplementar não foi diferente. Este mercado perdeu mais de um milhão de vidas ao longo de 2016, tendo ainda as suas margens achata-

das com os custos de saúde, que aumentam ano a ano, fazendo a sinistralidade média das operadoras crescer.

Muito embora a Fesp tenha passado também por esta turbulência, aproveitou este momento para fazer adequações necessárias em seus custos e também uma melhor seleção de sua carteira de clientes, a fim de alcançar uma melhor performance em 2017.

A receita total de 2016 atingiu a marca de R\$ 2,50 bilhões, valor este 53% maior que o de 2015, mesmo com a saída de beneficiários do plano. Os custos administrativos da cooperativa se mantiveram no percentual de 7%, ou seja, igual a 2015. A receita financeira atingiu a marca R\$ 475 milhões, sendo 48% maior que a do ano anterior.

O mercado nacional dá sinais de melhora em 2017, o que deverá ocorrer também com o segmento saúde. A perda de

postos de trabalho em 2016 dará lugar a uma retomada de contratações, o que será um fator gerador de novas oportunidades de negócios para a operadora de saúde. Assim que restabelecida sua condição de trabalhador formal, a população deverá optar novamente pela saúde suplementar, contratando planos e movimentando o mercado das operadoras.

POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

Em conformidade com a Lei das Sociedades Cooperativas Lei nº 5.764/71, as perdas líquidas apuradas no exercício foram totalmente absorvidas por reservas, ficando à disposição da Assembleia Geral para sua deliberação. Importante mencionar que diversos fatores contribuíram para esse resultado apurado, sendo os principais: absorção de parte da carteira migrada da Unimed Paulistana, diminuição da

carteira de beneficiários devido à crise do País e aumento dos custos assistenciais.

INVESTIMENTOS

A Unimed Fesp vem realizando investimentos constantes em ativos fixos e em participações societárias que acompanham o crescimento econômico e operacional, e são necessários para a continuidade normal das operações.

RECURSOS HUMANOS

Em 2016, a Unimed Fesp contava com 953 colaboradores. As despesas com pessoal e administração própria no exercício representaram 4,83% das contraprestações efetivas no mesmo período. Além dos gastos com salários e encargos obrigatórios, as despesas com pessoal incluem benefícios oferecidos a seus colaboradores como: assistência médica e odontológica, auxílio alimentação, refeição e educação, transporte, participação nos lucros e resultados,

treinamentos internos e externos, entre outros.

PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO

Considerando o cenário desafiador no âmbito da saúde suplementar e os resultados obtidos durante o período de 2016, a Unimed Fesp traçou alguns pilares que nortearão a gestão administrativa da cooperativa em 2017: Ampliação de resultado geral da operadora, por meio de ações sistêmicas de otimização e inovação em todas as frentes de ação; Controle de sinistralidade através de ações principalmente relacionadas a auditoria de contas médicas e novas ferramentas para acompanhamento; Controle das despesas administrativas; desenvolvimento de novos produtos a fim de incrementar a carteira de beneficiários; Busca da certificação de qualidade com o objetivo de alcançar a certificação ISO 9001:2015.

O mercado nacional dá sinais de melhora e deve influenciar o segmento da saúde.

AGRADECIMENTOS

A Unimed Fesp agradece suas associadas, o empenho de seus colaboradores, a confiança dos beneficiários do plano de saúde, o apoio de fornecedores e prestadores de serviços, bem como às entidades governamentais e órgãos reguladores, e a todos que de alguma forma contribuíram às atividades durante o exercício de 2016 para a obtenção desses resultados.

São Paulo, 14 de março de 2017.
A Administração.

7. Demonstrações Contábeis




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 2016, 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 **perda líquida no exercício de R\$ 28.265.369,51 (Vinte e Oito Milhões, Duzentos e Sessenta e Cinco Mil, Trezentos e Sessenta e Nove Reais e Cinquenta e Um Centavos)**, absorvida totalmente pelas Reservas Legais e Estatutárias, constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

São Paulo, 24 de março de 2017.


Dr. THEO WELINGTON MANO DE OLIVEIRA


Dr. PAULO DUARTE LOPES PANCHORRA


Dr. ANTONIO VITOR PRIANTE


Dr. LUIZ ROBERTO LINS FERRAZ


Dr. PAULO MASSUD


Dr. FRANCISCO JOSÉ ALMADA RANGEL

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

Demonstrações financeiras individuais e consolidadas dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e de 2015 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 2016 e de 2015 e o Relatório do Auditor Independente

Conteúdo

Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras.....	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.....	9



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 2016 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 políticas 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 2016, 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 sua controlada, 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.

Ênfase

Garantias financeiras ANS

A resolução normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) RN nº 209 e posteriores alterações dispõem sobre a constituição e custódia de ativos garantidores das provisões técnicas, conforme nota explicativa 26 (iii). Neste contexto, a Unimed Fesp está sujeita a apresentar Margem de Solvência que se calculada conforme resolução normativa apresentará insuficiência perante seu patrimônio mínimo ajustado. Entretanto, conforme facultado pela referida RN a formulação do cálculo da margem de solvência, poderá ser substituído por modelo próprio baseado nos riscos da operadora, desde que previamente aprovado pela ANS. A Unimed Fesp protocolou pedido junto à ANS para metodologia própria de cálculo, porém até o encerramento das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2016 a ANS ainda não tinha se manifestado. Nossa opinião não está ressalvada em função desse assunto.

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 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 sua controlada ou cessar suas operações, ou não tenha

nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. Os responsáveis pela administração da Unimed Fesp e sua controlada 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, confusão, 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 sua controlada. (iii) avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração. (iv) concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Unimed Fesp e sua controlada. Se concluirmos 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 sua controlada 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

Demonstrações Contábeis



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, 14 de março de 2017.



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

Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro

Em milhares de reais

Ativo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2016	2015	2016	2015
Circulante					
Disponível		3.448	15.317	3.448	15.544
Realizável		536.499	497.734	537.754	498.481
Aplicações financeiras	5	297.004	368.017	298.239	368.704
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		297.004	137.432	297.004	137.432
Aplicações livres		-	230.585	1.235	231.272
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	110.845	94.170	110.845	94.170
Contraprestações pecuniárias a receber		105.990	90.734	105.990	90.734
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		4.855	3.436	4.855	3.436
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	32.042	14.005	32.042	14.005
Créditos tributários e previdenciários	8	41.064	10.274	41.161	10.331
Bens e títulos a receber	9	55.302	10.640	55.225	10.643
Despesas antecipadas		242	628	242	628
Total do ativo circulante		539.947	513.051	541.202	514.025
Não circulante					
Realizável a longo prazo					
Depósitos judiciais e fiscais	10	18.764	11.647	18.764	11.647
Conta corrente com cooperados	11	8.871	9.400	8.871	9.400
Investimentos	12	28.528	20.266	27.333	19.375
Participações societárias – operadoras de planos de assist. à saúde		227	370	227	370
Outros investimentos		28.301	19.896	27.106	19.005
Imobilizado	13	21.093	22.918	21.095	22.922
Imóveis de uso próprio: não hospitalares		13.911	14.152	13.911	14.152
Imobilizado de uso próprio: não hospitalares		6.543	7.870	6.543	7.870
Outras imobilizações: não hospitalares		639	896	641	900
Intangível	14	8.000	5.529	8.000	5.529
Total do ativo não circulante		85.256	69.760	84.063	68.873
Total do ativo		625.203	582.811	625.265	582.898

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

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

Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro

Em milhares de reais

Passivo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2016	2015	2016	2015
Circulante					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	15	322.971	261.623	322.971	261.623
Provisão de prêmios/ contraprestações		22.247	32.036	22.247	32.036
Provisão de prêmio/ contraprestação não ganhas - PPCNG		21.031	30.866	21.031	30.866
Provisão para remissão		1.216	1.170	1.216	1.170
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		10.578	7.582	10.578	7.582
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para outros prest. de serv. assistencial		72.908	96.014	72.908	96.014
Provisão de eventos/ sinistros ocorridos e não avisados - PEONA		217.238	125.991	217.238	125.991
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos de saúde da operadora		11.740	9.531	11.740	9.531
Tributos e encargos sociais a recolher	16	12.174	10.564	12.213	10.594
Empréstimos e financiamentos	17	28.383	24.739	28.383	24.739
Débitos diversos	18	15.968	45.383	15.986	45.436
Total do passivo circulante		391.236	351.840	391.293	351.923
Não circulante					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	15	4.880	4.269	4.880	4.269
Provisão para remissão		1.112	1.175	1.112	1.175
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS		3.768	3.094	3.768	3.094
Provisões judiciais	19	6.059	3.001	6.059	3.001
Parcelamento de tributos e encargos sociais	16	24.002	24.088	24.002	24.088
Empréstimos e financiamentos	17	52.758	32.557	52.758	32.557
Débitos diversos	18	360	703	360	703
Total do passivo não circulante		88.059	64.618	88.059	64.618
Patrimônio líquido					
Capital social		69.446	62.889	69.446	62.889
Reservas de lucros		76.462	19.728	76.462	19.728
À disposição da AGO		-	83.736	-	83.736
		145.908	166.353	145.908	166.353
Participação de não controladores		-	-	5	4
Total do patrimônio líquido	21	145.908	166.353	145.913	166.357
Total do passivo e do patrimônio líquido		625.203	582.811	625.265	582.898

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	
		2016	2015	2016	2015
Ingressos de contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		2.208.838	1.488.298	2.208.838	1.488.298
Ingressos com operações de assistência à saúde	4.18	2.220.227	1.500.665	2.220.227	1.500.665
Ingressos de contraprestações líquidas		2.220.210	1.501.448	2.220.210	1.501.448
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4.12	17	(783)	17	(783)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(11.389)	(12.367)	(11.389)	(12.367)
Eventos indenizáveis líquidos		(2.129.854)	(1.226.637)	(2.129.854)	(1.226.637)
Despêndios com eventos conhecidos ou avisados	4.12	(2.038.307)	(1.210.240)	(2.038.307)	(1.210.240)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	4.12	(91.247)	(15.397)	(91.247)	(15.397)
Sobra das operações com planos de assistência à saúde		79.284	262.661	79.284	262.661
Outros ingressos operacionais de planos de assistência à saúde		727	878	727	878
Ingressos de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		307.376	173.189	307.940	173.507
Ingressos com operações de assistência médico-hospitalar		239.019	165.678	239.019	165.678
Ingressos com administração de intercâmbio eventual – assistência médico hospitalar		6.348	5.054	6.348	5.054
Outros ingressos operacionais		62.009	2.457	62.573	2.775
Outros despêndios operacionais com planos de assistência à saúde		(16.728)	(104)	(16.728)	(104)
Provisão para perdas sobre créditos		(16.728)	(104)	(16.728)	(104)
Outros despêndios operacionais de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		(241.232)	(187.350)	(241.325)	(187.350)
Resultado bruto		129.427	249.274	129.890	249.592
Despêndios com comercialização		(36.277)	(50.503)	(36.277)	(50.503)
Despêndios administrativos	22	(167.273)	(111.853)	(167.434)	(111.785)
Resultado financeiro líquido	23	39.843	22.391	39.960	22.449
Ingressos financeiros		49.843	30.081	49.962	30.141
Despêndios financeiros		(10.000)	(7.690)	(10.002)	(7.692)
Resultado patrimonial		7.276	(4)	6.971	(185)
Ingressos patrimoniais		7.822	1.600	7.517	1.419
Despêndios patrimoniais		(546)	(1.604)	(546)	(1.604)
Resultado antes da tributação e das participações		(27.004)	109.595	(26.882)	108.568
IRPJ	24	-	(7.270)	(83)	(7.310)
CSLL	24	-	(2.626)	(38)	(2.648)
Participações sobre o resultado		(1.261)	(832)	(1.261)	(832)
(Perda) sobre líquida do exercício		(28.265)	98.777	(28.264)	98.778
Atribuível ao controlador				(28.265)	98.777
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 disposição da AGO	Participação de não controladores	Total		
	subscrito	integralizar	total	Legal	RATES	FANAE				Contingências	
Saldos em 1º de janeiro de 2015	85.819	-	85.819	-	109	961	-	-	86.889	3	86.892
Capital a integralizar – (notas 11 (ii) e 21 (a))	-	(40.619)	(40.619)	-	-	-	-	-	(40.619)	-	(40.619)
Integralização de capital	-	34.062	34.062	-	-	-	-	-	34.062	-	34.062
Baixa de associada	(16.373)	-	(16.373)	-	-	-	-	-	(16.373)	-	(16.373)
Amortização conta corrente cooperados IN 20 DIOPE/ANS	-	-	-	-	-	-	-	(367)	(367)	-	(367)
Aumento de reserva com capitalização	-	-	-	-	-	2.931	-	-	2.931	-	2.931
Realização da reserva com o FANAE	-	-	-	-	-	(34)	-	34	-	-	-
Recebimento de recursos para a RATES	-	-	-	-	1.053	-	-	-	1.053	-	1.053
Utilização da RATES	-	-	-	-	(109)	-	-	109	-	-	-
Sobra líquida do exercício	-	-	-	-	-	-	-	98.777	98.777	1	98.778
Constituição de reservas legais e estatutárias	-	-	-	9.878	4.939	-	-	(14.817)	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2015	69.446	(6.557)	62.889	9.878	5.992	3.858	-	83.736	166.353	4	166.357
Constituição de reserva conforme AGO	-	-	-	-	-	-	83.736	(83.736)	-	-	-
Integralização de capital	-	6.557	6.557	-	-	-	-	-	6.557	-	6.557
Amortização conta corrente cooperados IN 20 DIOPE/ANS	-	-	-	-	-	-	-	(529)	(529)	-	(529)
Aumento de reserva com capitalização	-	-	-	-	-	2.635	-	-	2.635	-	2.635
Utilização da RATES	-	-	-	-	(1.118)	-	-	275	(843)	-	(843)
Perda do exercício	-	-	-	-	-	-	-	(28.265)	(28.265)	1	(28.264)
Compensação da perda do exercício com reserva	-	-	-	-	-	-	(28.519)	28.519	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2016	69.446	-	69.446	9.878	4.874	6.493	-	55.217	145.908	5	145.913

Não houve outros resultados abrangentes nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, 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	
	2016	2015	2016	2015
Fluxo de caixa das atividades operacionais				
(Perda) sobre descontada das participações sobre o resultado e antes do imposto de renda e da contribuição social	(28.265)	108.673	(28.143)	108.736
Ajuste por:				
Depreciações e amortizações	4.660	3.309	4.660	3.309
Resultado na alienação de bens e baixa por desuso	397	1.612	397	1.612
Provisão para perdas sobre créditos	16.728	104	16.728	104
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	91.230	16.181	91.230	16.181
Juros sobre empréstimos e financiamentos	4.583	5.058	4.583	5.058
Provisões para ações judiciais	3.058	2.774	3.058	2.774
Variações nos ativos e passivos				
Aplicações financeiras	71.013	(183.699)	70.465	(183.011)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(34.639)	(28.938)	(34.639)	(28.938)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	(16.801)	16.753	(16.801)	16.753
Créditos tributários e previdenciários	(30.790)	(2.023)	(30.830)	(2.023)
Bens e títulos a receber	(44.662)	(1.715)	(44.582)	(1.767)
Despesas antecipadas	386	(46)	386	(46)
Depósitos judiciais e fiscais	(7.117)	(2.174)	(7.117)	(2.174)
Eventos/ sinistros a liquidar e provisão técnica	(29.271)	56.746	(29.271)	56.746
Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	2.209	2.778	2.209	2.778
Tributos e encargos sociais a recolher	1.524	2.534	1.533	2.507
Débitos diversos	(29.758)	36.015	(29.793)	34.490
Caixa (aplicado nas) gerado pelas atividades operacionais	(25.515)	33.942	(25.927)	33.089
Imposto de renda e contribuição social	-	(9.896)	(121)	(9.957)
Caixa líquido (aplicado nas) gerado pelas atividades operacionais	(25.515)	24.046	(26.048)	23.132
Fluxo de caixa das atividades de investimentos				
Aquisições do imobilizado e do intangível	(5.703)	(7.207)	(5.701)	(7.207)
Aplicação em investimentos	(8.262)	(4.212)	(7.958)	(3.321)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(13.965)	(11.419)	(13.659)	(10.528)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos				
Empréstimos obtidos de terceiros	50.000	1.567	50.000	1.567
Pagamentos de empréstimos e financiamentos e juros	(30.738)	(21.984)	(30.738)	(21.984)
Integralização de capital	6.557	34.062	6.557	34.062
Baixa de associada	-	(16.373)	-	(16.373)
Aumento de reserva com capitalização	2.635	3.984	2.635	3.984
Baixa de reserva por utilização	(843)	-	(843)	-
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamentos	27.611	1.256	27.611	1.256
Variação no caixa e equivalentes de caixa	(11.869)	13.883	(12.096)	13.860
Caixa e equivalentes de caixa (livres) no fim do exercício	3.448	15.317	3.448	15.544
Caixa e equivalentes de caixa (livres) no início do exercício	15.317	1.434	15.544	1.684
Variação no caixa e equivalentes de caixa	(11.869)	13.883	(12.096)	13.860

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 2016 e de 2015
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 2016 a Unimed Fesp era constituída por 78 Unimeds Associadas (cooperadas).

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, Estado de São Paulo, 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.

1.2 Plano de Adequação Econômico-Financeiro – PLAEF - ANS

Em fevereiro de 2015 a Unimed Fesp apresentou o Plano de Adequação Econômico-Financeiro – PLAEF junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O PLAEF prevê uma série de medidas visando o saneamento de todas as inadequações econômico e financeira apoiada em quatro grandes bases de trabalho:

- (i) manutenção dos contratos de prestação de serviços com os beneficiários, mas com precificação mais adequada à realidade de custos assistenciais;
- (ii) maior rigor com reduções das despesas administrativas, financeiras e não operacionais;
- (iii) rígido controle das despesas assistenciais, seguido de renegociação de preços, hipertrofia dos legítimos mecanismos de regulação previstos na regulamentação do setor, com objetivo de trazer a taxa de sinistralidade para percentuais de acordo com a meta estabelecida; e
- (iv) capitalização junto a instituições financeiras e associadas.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Neste último quesito, a Unimed Fesp em 2014 captou aproximadamente o montante de R\$ 70.200.000 em instituições financeiras com a finalidade de manutenção do seu capital de giro e destinação às garantias financeiras exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ainda, capitalização pelas associadas no montante mensal de R\$ 2.708.333 em 18 parcelas perfazendo o valor total de R\$ 48.750.000.

Em junho de 2016, prazo para encerramento do plano, a Unimed Fesp apresentou o cumprimento do mesmo, porém em trimestre posterior apresentou desenquadramento na margem de solvência, fazendo com que a ANS não se manifestasse quanto ao encerramento do PLAEF. Em fevereiro de 2017, a Unimed Fesp protocolou pedido junto à ANS para utilização de metodologia diferenciada de cálculo da margem de solvência, estendendo os incentivos concedidos no Termo de Compromisso de Ajustamento com o Ministério Público do Estado de São Paulo referente a portabilidade para toda a carteira migrada da Unimed Paulistana, porém até o encerramento dessas demonstrações financeiras a ANS ainda não tinha se manifestado.

1.3 Portabilidade extraordinária usuários da Unimed Paulistana

Em 25 de setembro de 2015 na sede da Procuradoria da República em São Paulo, a Unimed Fesp juntamente com a Central Nacional Unimed – Cooperativa Central e a Unimed Seguros Saúde S/A todas na condição de compromitentes e a Unimed do Brasil – Confederação Nacional das Cooperativas Médicas na condição de interveniente, assinou o Termo de Compromisso de Ajustamento com o Ministério Público do Estado de São Paulo. Presentes também estavam os representantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo (PROCON). O respectivo Termo de Compromisso de Ajustamento tem por objetivo a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde dos usuários da Unimed Paulistana Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico, possibilitando aos consumidores o exercício da portabilidade extraordinária de carências para planos individual e familiar da escolha desses consumidores, na forma prevista na Resolução Normativa – RN - ANS nº 186, de 14 de janeiro de 2009, com suas alterações, de acordo com os termos da Resolução Operacional – RO – ANS nº 1.909, de 30 de setembro de 2015, com suas alterações.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS através de Resolução Normativa – RN nº 390 de 2 de dezembro de 2015.

A emissão dessas demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram autorizadas pela Administração da Unimed Fesp em 14 de março de 2017 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 2016 e 2015, 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 2016 e 2015.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(b) Base de consolidação

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

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 inclusas 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 políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, ingressos e dispêndios. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 políticas 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 políticas contábeis

As principais políticas 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 nº 159/2007 e posteriores alterações, 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 retratada, 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

A Unimed Fesp tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: 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 pela totalidade do crédito dos contratos vencidos há mais de 60 dias nos casos de operações com planos individuais na modalidade de pré-pagamento e 90 dias para os demais casos. 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 a materiais de uso e consumo e são demonstrados ao custo determinado pelo método de avaliação de estoque, custo médio ponderado.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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.

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:

	Taxa de depreciação
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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 Arrendamento mercantil

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e no passivo em financiamentos, pelo valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato ou valor justo do ativo, dos dois o menor, acrescidos, quando aplicável, dos custos iniciais diretos incorridos na transação. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas no item 4.7.

4.9 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.

4.10 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.

4.11 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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.

4.12 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. Atuarário responsável: Italoema Destro Sanglard – MIBA 2.051.

(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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

Constituída com base na RN nº 160 da ANS e posteriores alterações. A provisão teve seu início em janeiro de 2008. É destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Unimed Fesp por falta de avisos.

(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 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 12.973/2014 e regulamentado pela portaria AGU nº 395/2013, e também ao chamado REFIS DA COPA, preconizado pela Lei 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.

4.13 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.

4.14 Cotas de cooperados

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

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

4.14.1 Interpretação de norma que ainda não está em vigor e não foi adotada antecipadamente pela Unimed Fesp

O ICPC 14, "Cotas de Cooperados em Entidades Cooperativas e Instrumentos Similares (Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRIC 2)", foi publicada em 5 de novembro de 2010 e inicialmente seria obrigatória para os períodos contábeis iniciados a partir de 1º de janeiro de 2012. Conforme Resolução 1.516/16 do Conselho Federal de Contabilidade publicada em 25 de novembro de 2016 a obrigatoriedade será a partir de 1º de janeiro de 2018, sendo que sua aplicação prévia é facultada. A interpretação visa auxiliar na compreensão de como os princípios do Pronunciamento Técnico CPC 39 se aplicam às cotas de cooperados e instrumentos similares, os quais possuem determinadas características que afetam a classificação como passivo ou patrimônio líquido. Nesse contexto, apesar dessas cotas possuírem características de patrimônio líquido, com o direito a voto, ou ainda, o direito de participar de distribuição das sobras, algumas delas concedem ao titular o direito de solicitar o seu resgate em caixa ou outro ativo financeiro e, portanto, devem ser classificadas no passivo segundo a referida norma.

Em 19 de janeiro de 2015, foi promulgada a Lei 13.097/15, que inclui o §4º no art. 24 da Lei 5.764/71 (Lei das Cooperativas), o qual determina que as cotas do capital devem integrar o patrimônio líquido da cooperativa quando se tornar exigíveis, na forma prevista do estatuto social e na legislação vigente, quando da restituição do capital integralizado pelo associado, em razão de desligamento, por demissão, exclusão ou eliminação.

A Unimed Fesp está aguardando o posicionamento do Comitê de Pronunciamento Contábil – CPC, para posterior avaliação dos impactos em suas demonstrações financeiras.

4.15 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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.

4.16 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.

4.17 Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

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

Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxito 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.

Obrigações legais são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Unimed Fesp questionou a inconstitucionalidade de tributos.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

4.18 Ingresso operacional

4.18.1 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.

4.18.2 Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

Os ingressos financeiros abrangem receitas de juros sobre fundos investidos. O ingresso de juros é reconhecida 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.

4.19 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

5 Aplicações financeiras

Modalidade	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
CDB - Pós-fixado	63.145	110.087	63.145	110.087
Letra Financeira	104.253	12.487	104.253	12.487
Fundos de investimentos	129.606	14.858	129.606	14.858
Garantidoras de provisões técnicas	297.004	137.432	297.004	137.432
CDB - Pós-fixado	-	130.896	910	130.896
Compromissada	-	29.118	-	29.118
Fundos de investimentos	-	70.571	325	71.258
Livres	-	230.585	1.235	231.272
	297.004	368.017	298.239	368.704

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, certificados de depósitos bancários, letra financeira e operações compromissadas. As taxas de juros são as normais do mercado para as modalidades, com rentabilidade percentual de 95% a 103,5% do CDI, considerando o valor e a época das aplicações, e podem ser resgatadas de acordo com a necessidade de recursos da Unimed Fesp.

A Unimed Fesp apresentou as aplicações financeiras garantidoras de provisões técnicas, nos termos da RN nº 159/2007 e posteriores alterações da 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Garantias financeiras x Provisões técnicas - Controladora

	2016	2015
Ativos garantidores		
Aplicações financeiras vinculadas às provisões técnicas	233.596	137.432
Aplicações financeiras não vinculadas às provisões técnicas	63.408	230.585
	297.004	368.017
Provisões técnicas		
Remissão (circulante e não circulante)	2.328	2.345
Eventos ocorridos e não avisados - PEONA	217.238	125.991
Eventos a liquidar avisados há mais de 30 dias	5.843	7.656
Necessidade de vínculo	225.409	135.992
Eventos a liquidar avisados até 30 dias	70.142	92.186
Necessidade de ativos garantidores	295.551	228.178
Suficiência de vínculo de ativos garantidores	8.187	1.440
Suficiência de lastro de ativos garantidores	1.453	139.839

Movimentação das aplicações financeiras

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Saldo início do exercício	368.017	184.318	368.704	184.777
Aplicações	694.039	538.753	695.771	539.212
Resgates	(807.275)	(382.463)	(808.578)	(382.754)
Rendimento – nota 23	42.223	27.409	42.342	27.469
Saldo final do exercício	297.004	368.017	298.239	368.704

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Contraprestações pecuniárias	139.893	105.767
Participação de beneficiários em eventos indenizados	4.878	3.460
	144.771	109.227
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC (I)	(33.926)	(15.057)
	110.845	94.170

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

Durante o exercício de 2016 foram provisionados contra o resultado o montante de R\$ 18.869 de provisão para impairment (R\$ 3.073 em 2015).

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

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Intercâmbio a receber – atendimento eventual (i)	32.675	15.874
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (ii)	(633)	(1.859)
	32.042	14.005

(i) Contas a receber referentes aos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde de outras Unimed's. De acordo com a RN nº 322 de 2013, 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. Entende-se por reembolso os valores tabelados pelo manual de intercâmbio e demais gastos do atendimento do usuário não tabelados, cujos valores cobrados sejam iguais aos que a Unimed prestadora do atendimento repassa a sua rede credenciada/cooperada. A essência do intercâmbio eventual consiste numa operação que não pode gerar resultado, ou seja, os valores cobrados pela Unimed prestadora do atendimento contra a Unimed detentora do contrato devem ser os mesmos pagos para a rede prestadora. A mudança acolhida pela ANS baseia-se nesse princípio de não geração de resultado, e por isso o seu registro em contas patrimoniais mostra-se o mais adequado. A receita gerada nessa operação deve se restringir a taxa de administração, e essa permanece registrada no resultado, contribuindo para a formação das sobras e perdas do exercício e com todas as incidências tributárias, quando aplicável.

O conceito de intercâmbio eventual se estende para os usuários repassados em custo operacional em intercâmbio tendo em vista que o risco desses atendimentos é da operadora detentora do contrato.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

Durante o exercício de 2016 foram revertidos contra o resultado o montante de R\$ 1.236 de provisão para impairment (R\$ 3.318 em 2015).

8 Créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
IRRF a compensar	10.807	2.303	10.833	2.328
PIS/COFINS/CSLL retido na fonte	14.644	7.488	14.644	7.488
ISS retido na fonte	309	309	309	309
PIS e COFINS	1.274	-	1.274	-
IRPJ e CSLL	14.030	174	14.101	206
	41.604	10.274	41.161	10.331

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

9 Bens e títulos a receber

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Estoques	144	315	144	315
Adiantamentos	723	4.306	723	4.309
Outros títulos e créditos a receber (i)	57.141	15.734	57.064	15.734
(-) PPSC (ii)	(2.706)	(9.715)	(2.706)	(9.715)
	55.302	10.640	55.225	10.643

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

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(ii) A provisão para perdas sobre créditos foi constituída para os títulos de difícil realização, considerada suficiente pela Administração.

Durante o exercício de 2016 foram revertidos o montante de R\$ 7.009 de provisão para impairment (R\$ 349 provisionados em 2015).

10 Depósitos judiciais e fiscais

	Controladora e consolidado	
	2016	2015
Depósitos judiciais – Taxa de Saúde Suplementar - ANS (i)	7.969	5.148
Outros depósitos judiciais (ii)	8.953	5.772
Bloqueios Judiciais (ii)	1.842	727
	18.764	11.647

(i) Estão correspondidos por depósitos judiciais realizados trimestralmente, objetivando a suspensão da exigibilidade da taxa de saúde suplementar, considerando a inexistência de relação jurídico-tributária apta a ensejar o recolhimento do suposto crédito, vide nota 20 (c).

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

11 Conta corrente com cooperados – Não circulante

	Controladora e consolidado	
	2016	2015
Conta corrente cooperados – IN 20 DIOPE/ANS	8.871	9.400

Referem-se a valores transferidos de sobras (perdas) acumuladas no exercício de 2008, decorrentes de lançamento de contrapartida da provisão para contingências tributárias, conforme disposições previstas na Instrução Normativa n° 20 da DIOPE/ANS de 20 de outubro de 2008. Os respectivos registros são relacionados às contingências do PIS, COFINS, IRPJ e CSLL apurados sobre as operações da Unimed Fesp do período de 2005 a 2007, sendo os valores envolvidos lançados em atendimento à deliberação de AGE realizada em 19 de dezembro de 2008 e ratificados pela AGO de 27 de fevereiro de 2009, atribuindo a responsabilidade de suas associadas pelo pagamento dos valores relacionados, caso venham a ser exigidos contra a

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Unimed Fesp. Conforme detalhado na nota 16, a Unimed Fesp aderiu ao parcelamento de tributos e contribuições federais e previdenciárias no âmbito da Lei 11.941/09, cujos débitos apresentados até 2010 no subgrupo de "Provisões Judiciais", foram atualizados e ajustados de acordo com percentuais de redução dos encargos conforme referida previsão legal e registrados nas respectivas rubricas de "Tributos e Contribuições a Recolher – Parcelamento" após a efetivação do processo de consolidação dos débitos por parte da Receita Federal do Brasil, considerando a opção de liquidação dos valores envolvidos pelo prazo de 180 (cento e oitenta) meses, cujos valores envolvidos encontram-se atualizados pelos encargos incorridos até 31 de dezembro de 2016. Os valores estão sendo realizados concomitantemente ao pagamento do parcelamento correspondente, em contrapartida do patrimônio líquido na conta de sobras ou perdas à disposição da AGO. Ainda em 2015, o montante de R\$ 3.410 foi baixado por conta de desligamento de filiada.

12 Investimentos

a Composição do saldo - Controladora

	2016	2015
Participações societárias – Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		
Central Nacional Unimed	227	227
Outros investimentos		
Unimed do Brasil	1.835	143
Unimed Seguradora S/A	2.681	2.290
Unimed Participações S/C Ltda.	22.589	17.545
Cofesp Corretora de Seguros	1.195	60
Coop. Créd. Mútuo Prof. Área Saúde Grande SP	1	1
Clube Aliança Unimed Seguros	50	50
(-) Provisão para desvalorização de investimento	(50)	(50)
	28.528	20.266

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 2016 o montante de investimento (capitalização) foi de R\$ 8.262 (R\$ 4.212 em 2015).

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

13 Imobilizado

a Composição do saldo

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Terrenos	1.105	1.105	1.105	1.105
Edificações	12.806	13.047	12.806	13.047
Aparelhos e equipamentos	2.566	2.776	2.566	2.776
Instalações	396	540	396	540
Veículos	377	266	377	266
Móveis e utensílios	1.574	1.717	1.574	1.717
Computadores e periféricos	1.630	2.571	1.632	2.575
Outras imobilizações	639	896	639	896
	21.093	22.918	21.095	22.922

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 2016, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

b Movimentação do custo histórico - Controladora

	1º/1/2015	Aquisição	Baixa	31/12/2015	Aquisição	Baixa	31/12/2016
Terrenos	1.105	-	-	1.105	-	-	1.105
Edificações	15.739	-	-	15.739	-	-	15.739
Aparelhos e equipamentos	4.692	139	-	4.831	154	-	4.985
Instalações	1.983	-	-	1.983	6	-	1.989
Veículos	319	38	(36)	321	250	(127)	444
Móveis e utensílios	2.960	550	(9)	3.501	123	(14)	3.610
Computadores e periféricos	11.181	1.831	(39)	12.973	415	(395)	12.993
Outras imobilizações	1.657	602	-	2.259	-	-	2.259
	39.636	3.160	(84)	42.712	948	(536)	43.124

c Movimentação da depreciação acumulada - Controladora

	1º/1/2015	Adição	Baixa	31/12/2015	Adição	Baixa	31/12/2016
Edificações	(2.451)	(241)	-	(2.692)	(241)	-	(2.933)
Aparelhos e equipamentos	(1.711)	(344)	-	(2.055)	(364)	-	(2.419)
Instalações	(1.293)	(150)	-	(1.443)	(150)	-	(1.593)
Veículos	(82)	(32)	59	(55)	(36)	24	(67)
Móveis e utensílios	(1.588)	(196)	-	(1.784)	(265)	13	(2.036)
Computadores e periféricos	(9.463)	(939)	-	(10.402)	(1.273)	312	(11.363)
Outras imobilizações	(1.153)	(210)	-	(1.363)	(257)	-	(1.620)
	(17.741)	(2.112)	59	(19.794)	(2.586)	349	(22.031)

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

14 Intangível

a Composição do saldo

	Controladora e consolidado			
	2016		2015	
	Custo	Amortização acumulada	Total	Total
Software e aplicativos	17.495	(9.514)	7.981	5.510
Marcas e patentes	19	-	19	19
	17.514	(9.514)	8.000	5.529

b Movimentação do intangível

	1º/1/2015	Adição	Baixa	31/12/2015	Adição	Baixa	31/12/2016
Sistemas de computação	1.877	-	(1.877)	-	-	-	-
Software e aplicativos	10.491	4.047 (i)	(1.588)	12.950	4.755	(210)	17.495
Marcas e patentes	19	-	-	19	-	-	19
(-) Amortização acumulada	(8.119)	(1.198)	1.877	(7.440)	(2.074)	-	(9.514)
	4.268	2.849	(1.588)	5.529	2.681	(210)	8.000

(i) A Unimed Fesp procedeu a baixa do software por desuso.

15 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	Controladora e consolidado	
	2016	2015
Provisão para prêmio/ contraprestação não ganhas – PPCNG	21.031	30.866
Provisão para remissão	1.216	1.170
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	10.578	7.582
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar	72.908	96.014
Intercâmbio - Unimeds	28.788	34.511
Serviços credenciados	44.120	61.503
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - PEONA	217.238	125.991
Circulante	322.971	261.623
Provisão para remissão	1.112	1.175
Provisão de eventos/ sinistros a liquidar para o SUS	3.768	3.094
Não circulante	4.880	4.269
	327.851	266.892

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

A ANS, por meio da Resolução RN nº 160/2007 e posteriores alterações, 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.

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, quotas de Fundo de Investimentos, Letras Financeiras e operações Compromissadas, dedicados ao Setor de Saúde Suplementar.

Quadro auxiliar de Eventos Médicos Hospitalares de Assistência Médico-Hospitalar conforme determinação da ANS RN nº 344/2014.

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de Eventos Médicos Hospitalares de Assistência Médico-Hospitalar do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2016 está em conformidade com o Ofício Circular DIOPE nº 01, de 1º/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

Cobertura assistencial com preço pré-estabelecido – carteira de planos individuais/familiares pós Lei 9.656/1998 - Controladora

	Consulta médica	Exames	Terapias	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede própria	5.379	14.051	9.655	92.670	4.946	-	126.701
Rede contratada	2.355	6.209	1.488	9.463	572	-	20.087
Reembolso	-	-	-	-	-	-	-
Intercâmbio eventual	-	-	-	-	-	-	-
Total	7.734	20.260	11.143	102.133	5.518	-	146.788

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

16 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Tributos e contribuições a recolher	3.283	4.040	3.322	4.070
Retenções de impostos e contribuições	4.246	2.788	4.246	2.788
Parcelamento de tributos e contribuições	4.645	3.736	4.645	3.736
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (PGFN) (i)	674	623	674	623
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (RFB) (i)	1.584	1.464	1.584	1.464
Previdência Social (i)	396	373	396	373
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) (ii)	1.991	1.276	1.991	1.276
Circulante	12.174	10.564	12.213	10.594
Parcelamento de tributos e contribuições				
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (PGFN) (i)	4.491	4.773	4.491	4.773
PIS/COFINS/CSLL/IRPJ (RFB) (i)	10.697	11.347	10.697	11.347
Previdência Social (i)	2.704	2.930	2.704	2.930
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) (ii)	6.110	5.038	6.110	5.038
Não circulante	24.002	24.088	24.002	24.088
	36.176	34.652	36.215	34.682

(i) A Unimed Fesp aderiu ao pedido de parcelamento de débitos junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, conforme a Lei 11.941, de 27 de maio de 2.009 (Novo Refis). O término do parcelamento está previsto para outubro de 2024.

(ii) 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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

17 Empréstimos e financiamentos

Modalidade	Taxa de juros	Vencimento final	Controladora e consolidado			Controladora e consolidado		
			2016			2015		
			Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Capital de giro (i)	De 1,15% a 1,2% a. m.	nov/2020	27.366	52.157	79.523	23.689	31.071	54.760
Leasing (ii)	De 0,86% a 1,22% a. m.	out/2019	1.017	601	1.618	1.050	1.486	2.536
			28.383	52.758	81.141	24.739	32.557	57.296

(i) Conforme nota 1, 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.

Os empréstimos e financiamentos do passivo não circulante (longo prazo) por data de vencimento é composto da seguinte forma:

Ano de vencimento	Modalidades		
	Capital de giro	Leasing	Total
2018	29.776	563	30.339
2019	12.803	38	12.841
2020	9.578	-	9.578
	52.157	601	52.758

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

18 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Obrigações com pessoal				
Provisão para férias e encargos sociais	8.021	5.950	8.029	5.956
Outras obrigações	1	-	3	3
Fornecedores (I)	6.546	15.104	6.550	15.104
Outros débitos a pagar (II)	1.400	24.329	1.404	24.373
Circulante	15.968	45.383	15.986	45.436
Fornecedores (I) – não circulante	360	703	360	703
Total	16.328	46.086	16.346	46.139

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

(II) 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.

19 Provisões judiciais

Encontram-se em questionamento ações na área cível. 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	
	2016	2015
Cível	6.059	3.001

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

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)

	Controladora e consolidado	
	2016	2015
Saldo início do exercício	3.001	225
Aumento de provisão decorrente de ações com probabilidade de perda provável	3.058	2.776
Saldo final do exercício	6.059	3.001

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 2016, essas demandas estão assim classificadas:

a Cível

A Unimed Fesp discute ações cíveis no montante estimado pelos assessores jurídicos de R\$ 41.172, sendo R\$ 33.751 de ações judiciais e R\$ 7.421 de processos administrativos (R\$ 15.307 em 2015). A opinião dos assessores jurídicos quanto à probabilidade de perda para 31 de dezembro de 2016 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, de tal forma que a sentença final, em sendo desfavorável, apenas ratificará a determinação, sem acarretar maiores desdobramentos financeiros à Unimed Fesp, mesmo aquelas que acumulam pedidos de ressarcimento de danos, razões pelas quais classificam como possíveis os riscos da Unimed Fesp nas respectivas demandas. Em face da opinião dos assessores jurídicos, a complexidade e expectativa de longo prazo para discussão dos assuntos mencionados, não foi constituída provisão sobre essas demandas.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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. A probabilidade de perda estimada pelos assessores jurídicos é de perda possível cujo montante é de R\$ 18.338 (R\$ 16.055 em 2015), portanto, nenhuma provisão foi consignada nas demonstrações financeiras.

c Taxa de Saúde Suplementar - ANS

A Unimed Fesp discute na justiça a ilegalidade e a inconstitucionalidade da taxa de saúde suplementar de exigibilidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Os assessores jurídicos protocolaram petição requerendo o levantamento dos depósitos judiciais já realizados conforme nota 10 e ainda, baseado no andamento do processo e nas decisões a favor da Unimed Fesp, são da opinião que a probabilidade de perda é possível motivo pelo qual não foi constituída provisão sobre essa demanda. Em 5 de fevereiro de 2016 o Tribunal Regional Federal da 3ª Região julgou procedente a ação originária proposta pela Unimed Fesp. Em 8 de agosto de 2016, foi negado provimento ao Agravo, interposto pela ANS.

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. O quadro de filiadas da Unimed Fesp em 31 de dezembro de 2016 e 2015 é de 78 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 reunião do Conselho de Administração em reunião realizada em 17 de dezembro de 2015 e posteriormente referendado em AGE foi decidido pela baixa de uma de suas filiadas (cooperadas).

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

b Destinações estatutárias

De acordo com o Estatuto Social da Unimed Fesp e a Lei 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.

d Resultado à disposição da AGO

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

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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

22 Dispendios administrativos

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Pessoal e administração própria	(106.579)	(75.453)	(106.685)	(75.568)
Serviços de terceiros	(25.746)	(15.229)	(25.746)	(15.229)
Localização e funcionamento	(21.139)	(14.801)	(21.139)	(14.801)
Publicidade e propaganda	(568)	(387)	(568)	(387)
Tributos	(3.623)	(3.079)	(3.623)	(3.079)
Diversas	(9.418)	(2.704)	(9.473)	(2.721)
	(167.273)	(111.653)	(167.434)	(111.785)

23 Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Ingressos financeiros				
Rendimentos de aplicações financeiras	42.223	27.409	42.342	27.469
Juros por recebimentos em atraso	3.062	2.450	3.062	2.450
Descontos obtidos	2.199	222	2.199	222
Atualização monetária	2.359	-	2.359	-
	49.843	30.081	49.962	30.141
Dispendios financeiros				
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(4.583)	(5.058)	(4.583)	(5.058)
Atualização monetária	(5.086)	(2.573)	(5.086)	(2.573)
IOF	(329)	(26)	(329)	(26)
Outros	(2)	(33)	(4)	(35)
	(10.000)	(7.690)	(10.002)	(7.692)
	39.843	22.391	39.960	22.449

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 2016 não houve base tributável, em 2015 a base está demonstrada abaixo:

	<u>2015</u>
Base de cálculo com atos não cooperativos	29.176
Imposto de renda - 15% + adicional de renda - 10%	<u>7.270</u>
Contribuição social - 9%	<u>2.626</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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

24.2 Controlada

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

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Lucro tributável	427	245
Imposto de renda - 15% + 10% adicional	<u>83</u>	<u>40</u>
Contribuição social - 9%	<u>38</u>	<u>22</u>

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.

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 2016 e de 2015
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	
	2016	2015	2016	2015
Disponível	3.448	15.317	3.448	15.317
Aplicações financeiras	297.004	368.017	298.239	368.017
Créditos de operações com planos de assist. à saúde	124.209	94.170	124.209	94.170
Créditos de op. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	32.042	14.005	32.042	14.005
	456.703	491.509	457.938	491.509

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.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Aplicações financeiras

A Unimed Fesp possui aplicações financeira 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 2016 é de R\$ 138.574 (R\$ 162.565 em 2015).

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\$ 7.908 em dezembro de 2016, o qual é anualmente ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator "K" vigente em dezembro de 2016 corresponde a 61,29%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 4.847, consequentemente, 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. Em 31 de dezembro de 2016 a Unimed Fesp apresenta insuficiência de margem de solvência se calculado de acordo com a resolução normativa. A Unimed Fesp protocolou pedido junto à ANS para metodologia própria de cálculo da margem de solvência, porém até o encerramento das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2016 a ANS ainda não tinha se manifestado. Em 2015 a margem de solvência está suficiente em R\$ 7.970.

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 2016 e de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 2016 totalizam R\$ 149 (R\$ 325 em 2015).

28 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, conseqüentemente, não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

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: José Martiniano Grillo Neto

E-mail: presidencia@unimedfesp.coop.br

Fone contato: (0xx11) 2146-2618

Fax: (0xx11) 2146-2507

Registros Legais

CNPJ: 43.643.139/0001-66

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

Quadro Funcional

Número de empregados ao início do exercício: 816

Número de empregados ao final do exercício: 953

Conselho de administração

Gestão 2014 a 2018

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente

Dr. José Martiniano Grillo Neto

Diretor Superintendente

Dr. Omar Abujamra Junior

Diretor Financeiro

Dr. Reinaldo Antônio Monteiro Barbosa

Diretor de Mercado

Dr. Antônio Luiz Chaguri

Diretor de Gestão Operacional

Dr. Elias Antonio Neto

Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional

Dr. Marcos de Almeida Cunha

Vogais

Dr. Ali Mohamed Kassn Awada

Dr. Antonio Abrão Nohra Neto

Dr. Arnaldo Passafini Neto

Dr. Carlos Alberto Joussef

Dr. Cilas Tavares Costa

Dr. Ciro da Silva Monteiro

Dr. Edmilson de Oliveira Longhi

Dr. Eduardo Maita

Dr. Hélio Kalil Issa

Dr. Hélio Poço Ferreira

Dr. José Luiz Martins André

Dr. José Olímpio Henriques

Dr. Julio César Teixeira Amado

Dra. Maria Aparecida Marcondes de Andrade Nogueira

Dr. Mario Soiti Okanobo

Dr. Otto Cezar Barbosa Junior

Dr. Paulo Pereira Assis

Dr. Tajumar Custódio Martins

CONSELHO FISCAL

Gestão 2015 a 2016

Efetivos

Dr. Antônio Vitor Priante

Dr. Paulo Duarte Lopes Panchorra

Dr. Theo Wellington Mano de Oliveira

Suplentes

Dr. Paulo Massud

Dr. Francisco José Almada Rangel

Dr. Luiz Roberto Lins Ferraz

Coordenação

Dr. Omar Abujamra Jr.

Coordenação Editorial

Ana Karina Stefanosky

Execução

Departamento de Marketing

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 2016

José Martiniano Grillo Neto, Omar Abujamra Junior (coordenadores); – – São Paulo: Federação das Unimed's do Estado de São Paulo, 2016.

Bibliografia

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

Índice para catálogo sistemático:

1. Mercado de planos de saúde: Relatório de Gestão 2016: Administração

Relatório de **Gestão 2016**

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

Rua José Getúlio, 78/90 – Aclimação

01509-000 São Paulo – SP

www.unimedfesp.coop.br



ANS Nº 319996