



FioSaúde



Assembleia Geral-Ordinária da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz

***Apresentação do Relatório Anual da FioSaúde
(ano-base 2014) e contas da Diretoria Colegiada***

Abril / 2015

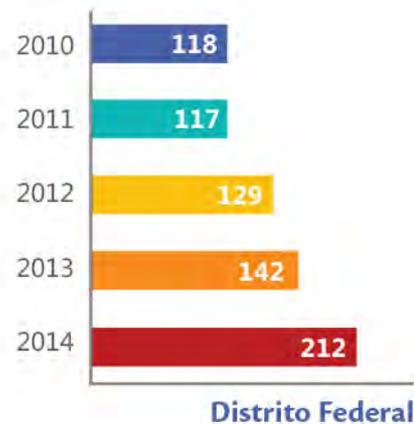


"Não vou me referir à política, mas apenas à gestão, ou seja, ao único fator capaz de dar sustentabilidade a qualquer organização, não importe se focada em lucro, controlada pelo Estado ou mesmo enquadrar-se na ilusória categoria de 'entidade sem fins lucrativos'. Digo ilusória, pois nada existe sem dinheiro, dinheiro sempre é oneroso – não importando quem o pague – e, portanto, seu uso requer imperiosa eficiência, o que significa gerar um resultado maior do que seu custo."

Telmo Schoeler

FioSaúde em Números

Distribuição geográfica dos beneficiários



Total:

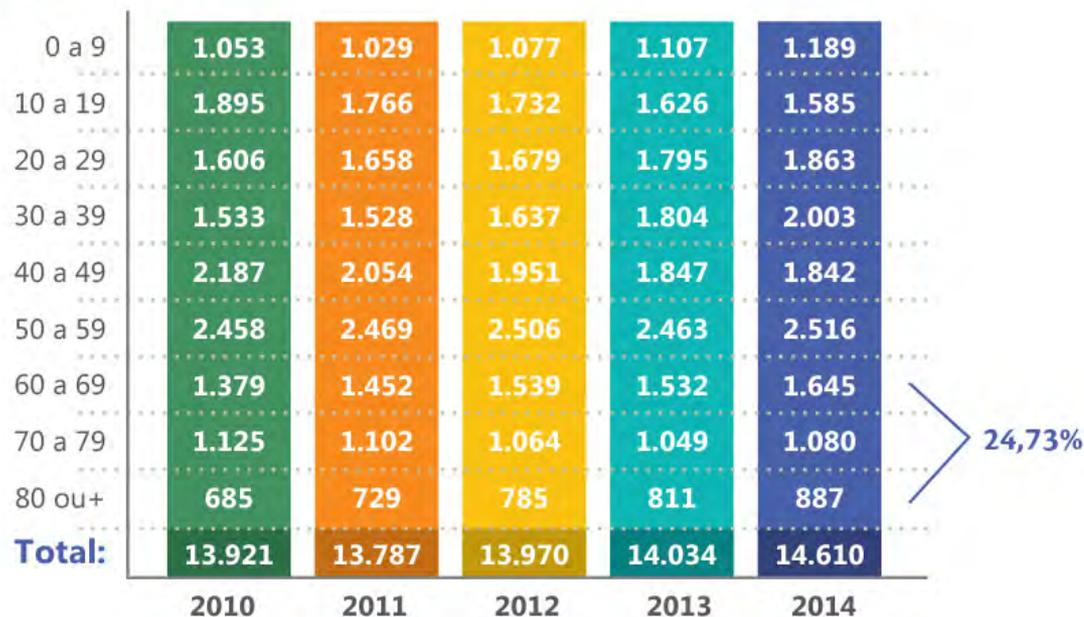
2010	13.920
2011	13.781
2012	13.984
2013	14.032
2014	14.610

Fonte: ASM – Sistema de Assistência Médica FioSaúde

População por faixa etária

FioSaúde possui percentual de beneficiários com idade superior a 60 anos (24,73%) maior do que a atual porcentagem de idosos brasileiros.

População por faixa etária



Fonte: ASM - Sistema de Assistência Médica FioSaúde

Metas Básicas

FioSaúde - 10 Metas Básicas					
Descrição	Memória de cálculo	Fonte	Real 2013	Meta 2014	Real 2014
1 - Sinistralidade	Razão entre as despesas assistenciais e as receitas ordinárias	DRE	85,0%	85,0%	85,7%
2 - Custo per capita	Despesas Totais sobre a população Exposta	ASM	399,00	406,00	446,65
3 - Percentual de despesas administrativas	Despesas Administrativa s/ Receitas Totais	DRE	12,00%	11,50%	11,30%
4 - Crescimento do número de vidas	Aumento de 5% no número de vidas, em dezembro comparado com janeiro	ASM	14.035	14.737	14.607
5 - Taxa de internação (*)	Quantidade Total de internação sobre a População Exposta	ASM	0,1541	0,1387	0,1423
6 - Custo médico de internação (*)	Total de gasto com internação sobre a quantidade total de internação	ASM	15.567,00	15.971,74	16.317,59
7 - Tempo médio de internação (**)	Total de Dias de pacientes internados sobre o número de internações	ASM	5,36 dias	5,00 dias	5,35 dias
8 - Índice de suficiência de rede	Quantidade de prestadores credenciados por especialidades médica, por região de cobertura	ASM	72,00%	85,00%	78,40%
9 - Índice de satisfação dos beneficiários	Net Promoter Score (NPS) - probabilidade de recomendação (0 - 10)	Pesquisa	8,10	8,50	7,86
10 - IDSS: Índice de desempenho de saúde suplementar	Medição de 5 dimensões mensuradas anualmente pela ANS	ANS	0,666	0,750	0,688

Índice de Suficiência de Rede

A FioSaúde desenvolveu indicador para avaliar a oferta de prestadores



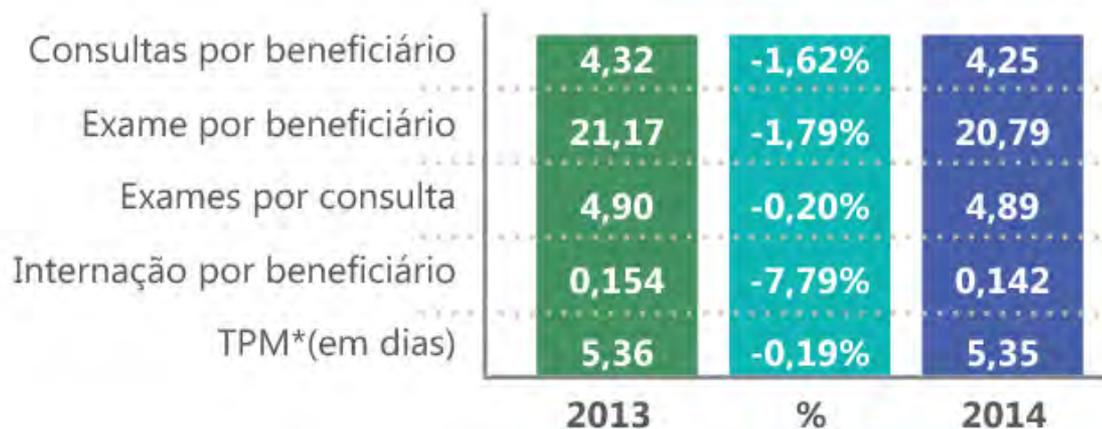
Indicador de Suficiência da Rede FioSaúde - Dezembro de 2014								Indicador de Suficiência da Rede FioSaúde - Dezembro de 2014								
Especialidade	Centro	Tijuca	Méier	Madureira	Barra da Tijuca	Jacarepaguá	Z.Oeste A	Especialidade	Z.Oeste B	Baixada 1	Baixada 2	Zona Sul	Leopoldina	Niterói	Ilha do Governador	
Alergologia e Imunologia	4	5	2	6	4	4	3	Alergologia e Imunologia	3	3	2	9	5	4		92,9
Angiologia e Cir. Vascular	1	3	3		4	1	1	Angiologia e Cir. Vascular	3	2	1	1		4		60,7
Cancerologia		3	1		4		3	Cancerologia	2	2	3	6	1	1	2	67,9
Cardiologia	6	14	9	9	7	6	9	Cardiologia	14	7	4	17	14	6	2	100,00
Cirurgia Geral	4	7	2	2	2		1	Cirurgia Geral	1	1	1	7	3	5		92,9
Clínica Médica	11	22	14	16	7	7	11	Clínica Médica	22	4	3	18	1	11	4	96,4
Dermatologia	3	6	12	5	6	4	8	Dermatologia	11	2	6	9	8	6	2	100,0
Endocrinologia e Metabologia	2	3	2	3		2	2	Endocrinologia e Metabologia	5	3		3	1	2	1	78,6
Gastroenterologia	3	7	2	4	3	1	5	Gastroenterologia	5	2		12	9	1	2	85,7
Geriatra	1						1	Geriatra	1	1	1	1	1	1	1	32,1
Ginecologia e Obstetrícia	14	27	22	22	14	8	19	Ginecologia e Obstetrícia	34	5	12	25	22	10	3	100,0
Homeopatia	5	6	5	5	3	2	3	Homeopatia	7	1	1	2	2	6		85,7
Mastologia		2	4		4		3	Mastologia	3			5		1	1	50,0
Nefrologia	2	2	2		2			Nefrologia	4			1		1	1	28,6
Neurologia	4	5	2	5	2	2	3	Neurologia	4	1	4	7	5	2	1	92,9
Oftalmologia	10	8	7	11	7	4	7	Oftalmologia	17	2	1	15	9	12	3	96,4
Ortopedia e Traumatologia	4	4	7	7	4	4	6	Ortopedia e Traumatologia	5	6	2	13	9	5	2	100,0
Otorrinolaringologia	3	9	4	7	5	2	2	Otorrinolaringologia	8	2	2	7	6	4	2	100,0
Pediatria	1	16	10	16	6	8	2	Pediatria	13	8	26	6	24	11	4	96,4
Pneumologia	1	6	1	3	2	2	2	Pneumologia	3	1	2	3	1	4	1	82,1
Psiquiatria	1	1	1		1		2	Psiquiatria	1		1	1				32,1
Reumatologia	2	2	2	1	1	1	2	Reumatologia	2	1	1	3	1	1		67,9
Urologia	3	3	1	1	3	2	1	Urologia	2	1	2	8	4	4		78,6
Atendido	15	21	18	15	19	14	18	Atendido	20	13	12	19	13	16	10	223
Atendido parcialmente	5	1	3	2	2	3	4	Atendido parcialmente	3	7	7	4	6	6	6	59
Não atendido	2	1	2	6	2	6	1	Não atendido	0	3	5	0	4	1	7	40
Total	22	23	23	23	23	23	23	Total	23	23	24	23	23	23	23	322
	35	43	39	32	40	31	40		43	33	31	42	32	38	26	505
Suficiência por região	76,1	93,5	84,8	69,6	87,0	67,4	87,0	Suficiência por região	93,5	71,7	67,4	91,3	69,6	82,6	56,5	78,4

ia

1

Indicadores de utilização na FioSaúde

Indicadores de utilização



* TPM: Tempo médio de permanência hospitalar
Fonte: ASM - Sistema de Assistência Médica FioSaúde

Avaliação da ANS

IDSS e Risco Assistencial - FioSaúde

IDSS FIOSAÚDE 2014 (ANO-BASE 2013)

Dimensão de ATENÇÃO À SAÚDE	Com ponderação de 40%	Nota 0,8264
Dimensão ECONÔMICO-FINANCEIRA	Com ponderação de 20%	Nota 0,3314
Dimensão ESTRUTURA E OPERAÇÃO	Com ponderação de 20%	Nota 0,8054
Dimensão SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO	Com ponderação de 20%	Nota 0,6529
Nota média do IDSS - FioSaúde		Nota média 0,6885

NOTAS MÉDIAS - IDSS FIOSAÚDE

2012	2013	2014
(ano-base 2011)	(ano-base 2012)	(ano-base 2013)
0,3112	0,666	0,6885

Risco Assistencial (dezembro/2014) = 0,7799 (em escala de zero a um)
Situação de baixo risco (avaliação positiva)

Plano de Trabalho 2014

OBJETIVO ESTRATÉGICO: EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Campanha novos planos

- ◆ Seis (6) novos produtos desenvolvidos dentro da lógica de equilíbrio atuarial
- ◆ Ações de comunicação envolvendo divulgação através de peças como cartazes, banners, folhetos, e-mails, reportagens no Informativo FioSaúde, folder eletrônico, site etc.
- ◆ 2ª etapa da campanha: palestras realizadas em diversos locais da Fiocruz
- ◆ Ação especial para os novos concursados.



Ingresso de novos beneficiários

- ◆ Fiotec (dezembro de 2013) – ingresso de cerca de 400 trabalhadores
- ◆ Ingresso de familiares no plano (tios, primos, sobrinhos, cunhados, genros, noras, sogros, sogras etc.)
- ◆ Campanhas de isenção de carências nas inscrições (de janeiro a maio de 2014) – ingresso de cerca de 350 novos beneficiários
- ◆ Posse de novos servidores da Fiocruz: dos 385 novos servidores empossados nesse período, a FioSaúde recebeu a inscrição de 162 novos titulares no plano dentro do período de 30 dias após a última data de posse



Gestão de custos: materiais médicos

- Uso de ferramenta de conferência eletrônica

Gestão de Custos: Auditoria e Conferência Eletrônica MAT/MED

Material							
Ano/Mês	Total Mat	Glosa Financeira*	%	Glosa Técnica**	% Técnica	Total	% Mat/mês
2014/03	R\$ 388.167,27	R\$ 17.392,36	4,5%	R\$ 12.658,27	3,3%	R\$ 30.050,63	7,7%
2014/04	R\$ 709.965,32	R\$ 14.651,69	2,1%	R\$ 8.765,50	1,2%	R\$ 23.417,19	3,3%
2014/05	R\$ 466.674,01	R\$ 18.185,56	3,9%	R\$ 7.371,26	1,6%	R\$ 25.556,82	5,5%
2014/06	R\$ 446.092,36	R\$ 27.809,09	6,2%	R\$ 17.482,48	3,9%	R\$ 45.291,57	10,2%
2014/07	R\$ 698.666,01	R\$ 45.158,26	6,5%	R\$ 33.672,58	4,8%	R\$ 78.830,84	11,3%
2014/08	R\$ 308.986,75	R\$ 10.939,59	3,5%	R\$ 18.256,24	5,9%	R\$ 29.195,83	9,4%
2014/09	R\$ 661.607,97	R\$ 32.760,18	5,0%	R\$ 25.848,22	3,9%	R\$ 58.608,40	8,9%
2014/10	R\$ 666.015,03	R\$ 31.092,43	4,7%	R\$ 20.886,99	3,1%	R\$ 51.979,42	7,8%
2014/11	R\$ 474.586,55	R\$ 32.226,40	6,8%	R\$ 53.830,00	11,3%	R\$ 86.056,40	18,1%
2014/12	R\$ 497.552,47	R\$ 17.843,21	3,6%	R\$ 11.684,98	2,3%	R\$ 29.528,19	5,9%
Total	R\$ 5.318.313,74	R\$ 248.058,78	4,67%	R\$ 210.456,52	3,9%	R\$ 458.515,30	8,8%

*Glosa Financeira – mat/med com valores diferentes da tabela vigente

**Glosa Técnica – Utilização impertinente avaliada pela auditoria médica

Gestão de custos: medicamentos

- Uso de ferramenta de conferência eletrônica

Medicamento							
Ano/Mês	Total Med	Glosa Financeira	%	Glosa Técnica	% Técnica	Total	% Mat/mês
2014/03	R\$ 709.127,02	R\$ 25.996,13	3,7%	R\$ 14.738,83	2,1%	R\$ 40.734,96	5,7%
2014/04	R\$ 912.054,10	R\$ 27.431,74	3,0%	R\$ 18.512,01	2,0%	R\$ 45.943,75	5,0%
2014/05	R\$ 496.041,54	R\$ 13.610,20	2,7%	R\$ 14.982,29	3,0%	R\$ 28.592,49	5,8%
2014/06	R\$ 620.736,60	R\$ 18.815,44	3,0%	R\$ 17.056,81	2,7%	R\$ 35.872,25	5,8%
2014/07	R\$ 921.056,25	R\$ 26.383,92	2,9%	R\$ 51.227,72	5,6%	R\$ 77.611,64	8,4%
2014/08	R\$ 489.076,06	R\$ 11.408,50	2,3%	R\$ 11.273,88	2,3%	R\$ 22.682,38	4,6%
2014/09	R\$ 720.458,62	R\$ 28.525,45	4,0%	R\$ 38.952,89	5,4%	R\$ 67.478,34	9,4%
2014/10	R\$ 705.562,36	R\$ 19.347,55	2,7%	R\$ 22.570,41	3,2%	R\$ 41.917,96	5,9%
2014/11	R\$ 1.031.130,47	R\$ 13.485,20	1,3%	R\$ 121.186,58	11,8%	R\$ 134.671,78	13,1%
2014/12	R\$ 531.874,38	R\$ 14.351,00	2,7%	R\$ 42.030,37	7,9%	R\$ 56.381,37R\$	10,6%
Total	R\$ 7.137.117,40	R\$ 199.355,13	2,4%	R\$ 352.531,79	4,6%	R\$ 551.886,91	6,4%

Gestão de custos: OPME

- Negociação direta de órteses, próteses e materiais especiais

Gestão de Custos - Aquisição Direta de OPME

Controle de Negociações 2014				
Mês	Valor inicial	Valor final	Negociação R\$	% de Redução
JAN	R\$ 368.967,55	R\$ 267.852,32	R\$ 101.115,23	-27,40%
FEV	R\$ 398.272,39	R\$ 343.508,23	R\$ 54.764,16	-13,75%
MAR	R\$ 375.804,86	R\$ 256.534,36	R\$ 119.270,50	-31,74%
ABR	R\$ 134.293,92	R\$ 123.013,25	R\$ 11.280,67	-8,40%
MAI	R\$ 232.363,86	R\$ 132.203,20	R\$ 100.160,66	-43,11%
JUN	R\$ 199.281,89	R\$ 154.056,68	R\$ 45.225,21	-22,69%
JUL	R\$ 378.821,25	R\$ 302.117,23	R\$ 76.704,02	-20,25%
AGO	R\$ 541.270,97	R\$ 306.079,75	R\$ 235.191,22	-43,45%
SET	R\$ 557.098,04	R\$ 325.468,85	R\$ 231.629,19	-41,58%
OUT	R\$ 793.984,93	R\$ 540.813,38	R\$ 253.171,55	-31,89%
NOV	R\$ 928.720,87	R\$ 646.062,98	R\$ 282.657,89	-30,44%
DEZ	R\$ 554.108,62	R\$ 411.686,83	R\$ 142.421,79	-25,70%

Programa FioSaúde Viver Melhor

Criado para garantir mais efetividade no cuidado a portadores de doenças crônicas.

Vertentes:

FioSaúde 24 horas – atendimento em dúvidas de saúde e atendimento/envio de ambulância em urgências e emergências

FioSaúde ao Seu Lado – Apoio e orientações antes/durante internações

FioSaúde Cuidados Especiais – beneficiários elegíveis são convidados a participar, recebendo informações sobre sua condição de saúde, com estímulo a mudança de hábitos



Programa Viver Melhor

População elegível				
Produto	Ativos	Inativados	Total	%
Viver Melhor - Ao Seu Lado	1.572	183	1.755	53,14%
Viver Melhor - 24h	1.004	46	1.050	31,80%
Viver Melhor - Cuidados Especiais	297	200	497	15,06%
Total	2.873	429	3.302	100%

Viver Melhor FioSaúde 24 horas



ANS - nº 41754-8



Obs.: 251 Atendimentos receptivos gerando intercorrência

Atendimentos	Quantidade	%
Reversão ADE*	108	43,0%
Reversão enfermeiro/médico	90	35,9%
Reversão pronto-socorro	18	7,2%
Internação	34	13,5%
Óbito	1	0,4%
Total	251	100%

Em 86,1% dos casos os problemas foram resolvidos sem a necessidade de internação

* ADE - Atendimento domiciliar de emergência

Viver Melhor FioSaúde ao Seu Lado



ANS - nº 41754-8

	População exposta NF	Senhas com cadastro	Senhas acompanhadas	f(x) internações	% de acomp.
Outubro 2013	1.978	41	28	0,021	68%
Novembro 2013	1.993	31	29	0,016	94%
Dezembro 2013	1.990	17	11	0,009	65%
Janeiro 2014	1.979	33	25	0,017	76%
Fevereiro 2014	2.139	17	15	0,008	88%
Março 2014	2.139	26	20	0,012	77%
Abril 2014	1.935	36	24	0,019	67%
Mai 2014	1.911	47	32	0,025	68%
Junho 2014	1.939	17	13	0,009	76%
Julho 2014	1.988	38	27	0,019	71%
Agosto 2014	1.934	64	46	0,033	72%
Setembro 2014	1.895	39	23	0,021	59%

Viver Melhor

FioSaúde Cuidados Especiais



ANS - nº 41754-8

Patologias	Elegíveis
Cardiovascular	475
Diabetes	29
DRC / DPOC*	28
Renal	66

* Doenças renais crônicas / Doenças pulmonares de obstrução crônica

OBJETIVO ESTRATÉGICO: APRIMORAMENTO DA GESTÃO



Campanhas de prevenção

Fevereiro - Cuidados em dermatologia

Março – incentivo aos preventivos ginecológicos

Abril – Promoção dos hábitos em higiene bucal

Maio – prevenção do glaucoma

Junho e julho – Cuidados com doenças respiratórias

Agosto – Prevenção do colesterol

Outubro Rosa – Prevenção do câncer de mama

Novembro Azul – prevenção da saúde do homem

Dezembro – Prevenção da AIDS e DSTs

Credenciamento de hospitais

Hospital São Lucas (Copacabana)

Hospital e Maternidade Santa Lúcia
(Botafogo)

Clínica Santa Bárbara
(Botafogo)

Hospital São Francisco de
Assis (Tijuca)

Hospital São Vicente de Paulo
(Tijuca)

Hospital Icaraí (Niterói)

Maternidade São Francisco (Niterói)



Fotos: Arquivo Santa Lúcia



Arquivo do Hospital São Francisco



Fotos: Hospital São Lucas



Fotos: Arquivo Hospital Icaraí



Fotos: Maternidade São Francisco



Projeto de Acreditação

Assessoria da Qualidade FioSaúde – implantada em fevereiro de 2014, com os objetivos:

- Obter a acreditação da FioSaúde como operadora, de acordo com normas da ANS
- Mapear, redesenhar e documentar os processos da organização – de forma a trazer melhorias nos serviços



MISSÃO

Contribuir para elevar a condição de saúde e o bem-estar de seus beneficiários

VISÃO

Ser reconhecida como referência em atenção à saúde

VALORES

Respeito à vida/
Ética/
Equidade/
Excelência em atenção à saúde/
Gestão participativa/
Sustentabilidade

Acesso à rede via smartphones

App FioSaúde de Bolso lançado em julho de 2014, oferecendo acesso a mapas e informações de prestadores.



Reforma da Central de Atendimento

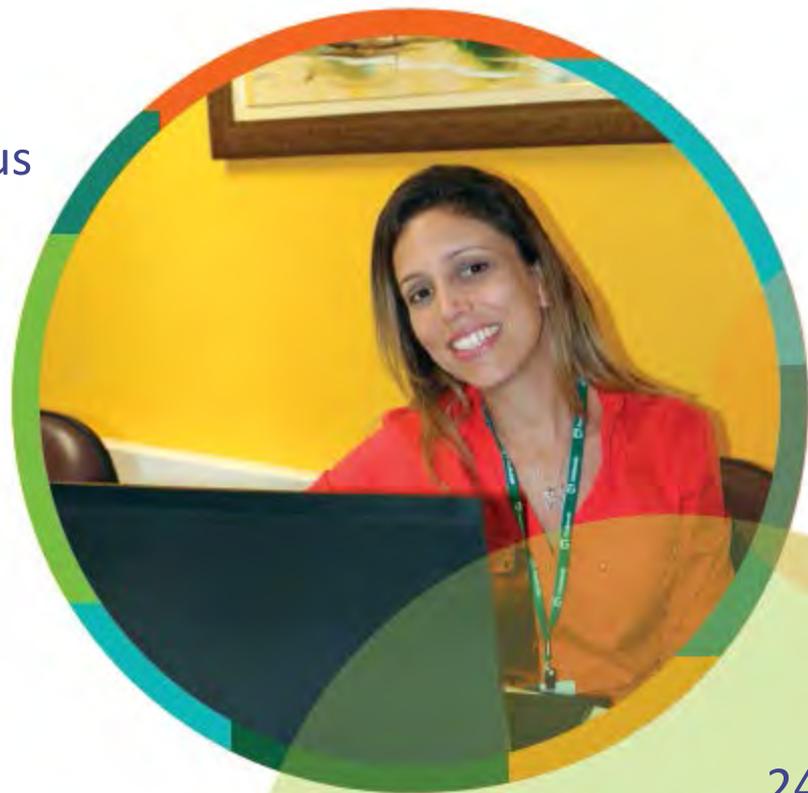
Novo espaço de atendimento inaugurado em setembro de 2014, com:

- Espaço infantil na recepção e posto voltado para atendimento a pessoas com necessidades especiais



Inauguração da Representação em Manaus

Em agosto de 2014, a FioSaúde
inaugurou sua representação em Manaus
(no Centro de Pesquisa Leônidas e
Maria Deane)



Pesquisa de satisfação da FioSaúde

Em 2014, a Caixa de Assistência contratou a realização de pesquisas, com 3 vertentes:

- PESQUISA 1 – Avaliação do atendimento da POLICLÍNICA
- PESQUISA 2 – Avaliação da REDE CREDENCIADA
- PESQUISA 3 – Avaliação da FioSaúde por parte dos médicos credenciados



1 – Avaliação da POLICLÍNICA

167 beneficiários responderam questionários enviados por email

Metodologia: Quantitativa

População alvo: beneficiários atendidos de 15/dez/2014 a 14/jan/2015

Intervalo de confiança: 90%

Margem de erro amostral: até 3 p.p. – exceto quando indicado o contrário

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Planos	Coleta	Períodos	Respostas
Atendimentos da policlínica	Todos	Questionário eletrônico	15/12/2014 - 14/01/2015	167

Avaliação da POLICLÍNICA



ANS - nº 41754-8

Qual foi o tipo de atendimento recebido em sua última visita à Policlínica da **FioSaúde**?

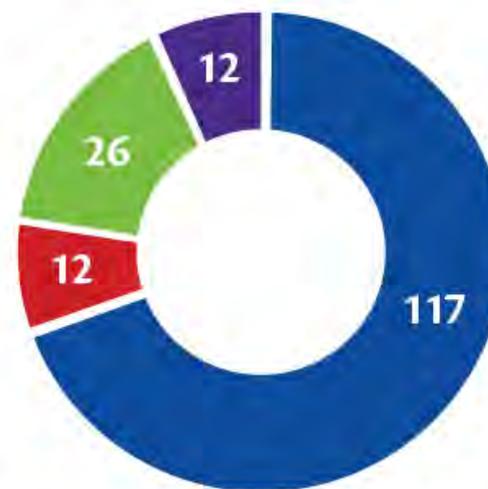
- Consulta Médica
- Fisioterapia
- Psicoterapia
- Nutrição

Observação:

Refletindo o volume de cada tipo de atendimento realizado na Policlínica, o maior volume de respondentes se referia às consultas médicas.

Destaca-se, de antemão, que os resultados foram muito parecidos entre os diferentes tipos de atendimentos.

Caracterização



Avaliação da POLICLÍNICA

Com base em suas respostas anteriores como o(a) Sr.(a) avalia sua satisfação geral com a Policlínica?

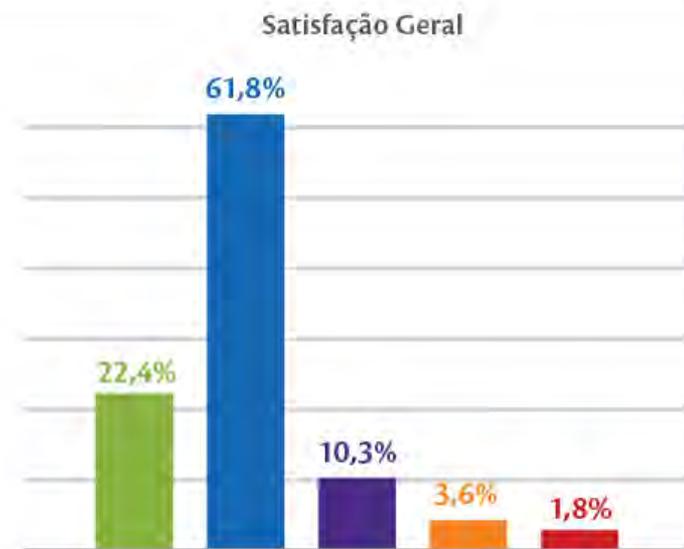
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube/Não quis responder

Observação:

A soma entre os correspondentes muito satisfeitos e satisfeitos (Top two boxes) é de 84,2%.

Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam muito insatisfeitos com a Policlínica (3,6%).

Nos próximos gráficos, os resultados serão apresentados mais detalhadamente, explorando principalmente os motivos de insatisfação.



Avaliação da POLICLÍNICA

Em uma escala de 1 a 10, qual é a probabilidade do(a) Sr.(a) recomendar a **FioSaúde** para um colega de trabalho ou familiar que estivesse precisando de um plano de saúde?

- Nota 1 Extremamente improvável (7 pessoas)
- Nota 2 (4 pessoas)
- Nota 3 (2 pessoas)
- Nota 4 (2 pessoas)
- Nota 5 (18 pessoas)
- Nota 6 (12 pessoas)
- Nota 7 (15 pessoas)
- Nota 8 (32 pessoas)
- Nota 9 (32 pessoas)
- Nota 10 Extremamente provável (40 pessoas)



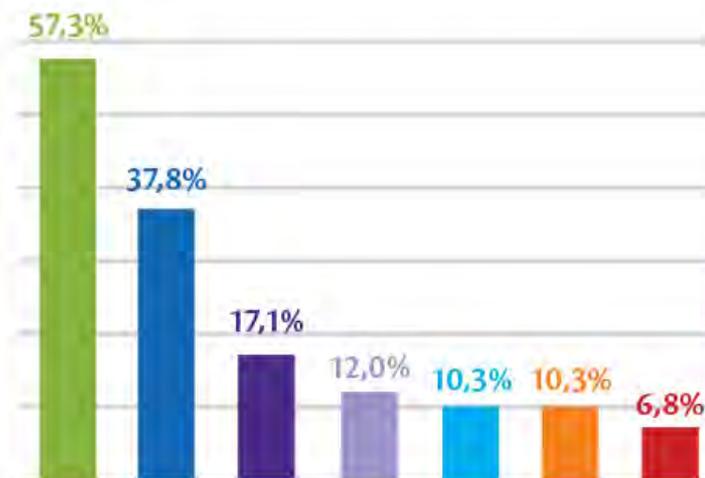
Observação:
A média das notas desta questão foi de **7,54**.

Avaliação da POLICLÍNICA

Qual(is) motivo(s) que o(a) fizeram escolher a Policlínica da FioSaúde?

- Proximidade ao trabalho
- Atendimento de qualidade
- Opção fornecida pela FioSaúde
- Infraestrutura
- Único prestador disponível
- Indicação profissional
- Proximidade à residência

Motivos de escolha da Policlínica



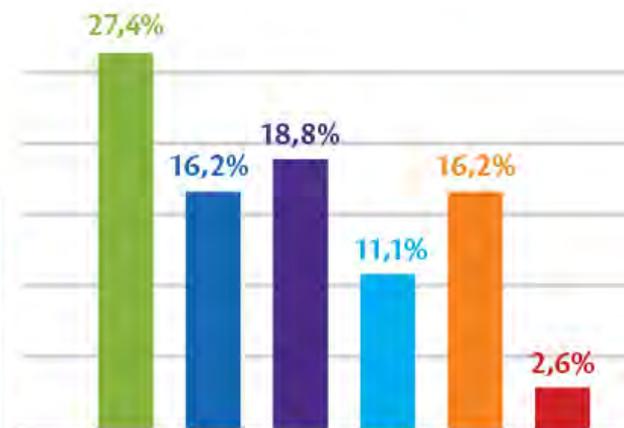
Avaliação da POLICLÍNICA

Quanto tempo levou desde o dia em que o(a) Sr.(a) tentou realizar o agendamento e o primeiro horário disponível para realizar a consulta?

- 15 dias ou menos
- Entre 16 e 25 dias
- Entre 26 e 45 dias
- Entre 45 e 60 dias
- Mais de 60 dias
- Fiquei em lista de espera

Especialidades	Ocorrências
Cardiologista	9
Endocrinologista	9
Angiologista	5
Ortopedista	5
Ginecologista	3
Urologista	2
Dermatologista	1
Geriatra	1

Tempo até agendamento



Avaliação da POLICLÍNICA

Nos dias que antecederam a consulta, o(a) Sr.(a) recebeu algum contato para a confirmação da consulta?

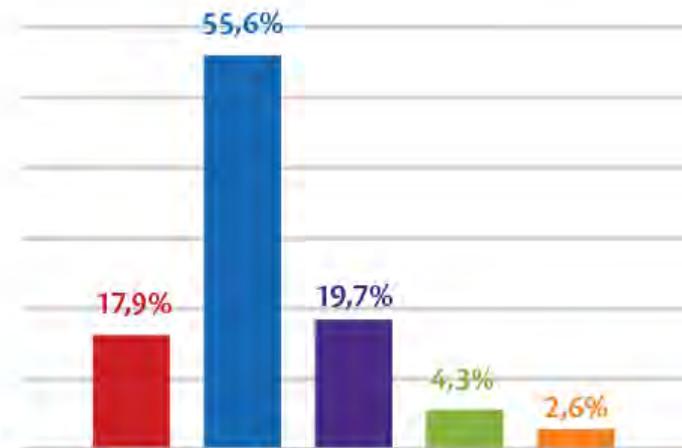
- Sim, por mensagem de celular (sms)
- Sim, por ligação telefônica
- Sim, por mensagem de celular (sms) e por ligação telefônica
- Não recebi qualquer confirmação
- Não soube responder

Observação:

Apenas três dos beneficiários afirmaram não ter recebido qualquer tipo de comunicação para a confirmação da consulta.

Destaca-se, no entanto, que é natural que os beneficiários lembrem somente de um dos contatos (o que de fato funcionou como lembrança), independente de ter recebido o contato por ambos os canais.

Contato para confirmação





FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

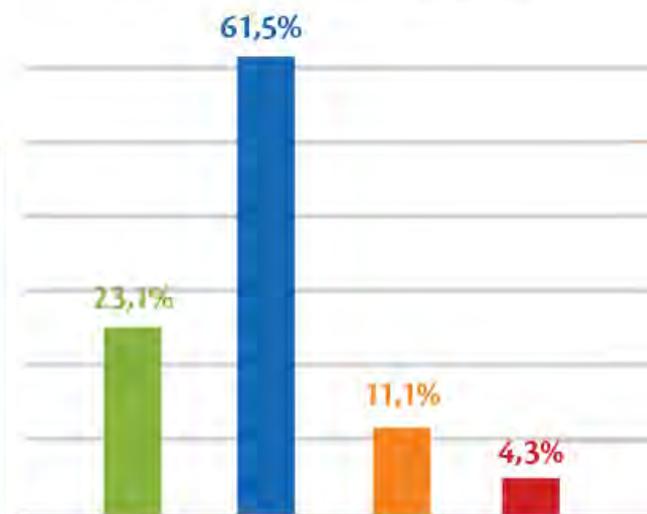
Avaliação da POLICLÍNICA

Como o(a) Sr.(a) avalia o tempo de espera entre o horário agendado e o horário da realização da consulta?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório

Especialidades	Ocorrências
Ortopedista	4
Cardiologista	4
Ginecologista	3
Endocrinologista	3
Angiologista	2
Dermatologista	1
Pneumologista	1

Satisfação com o tempo de espera



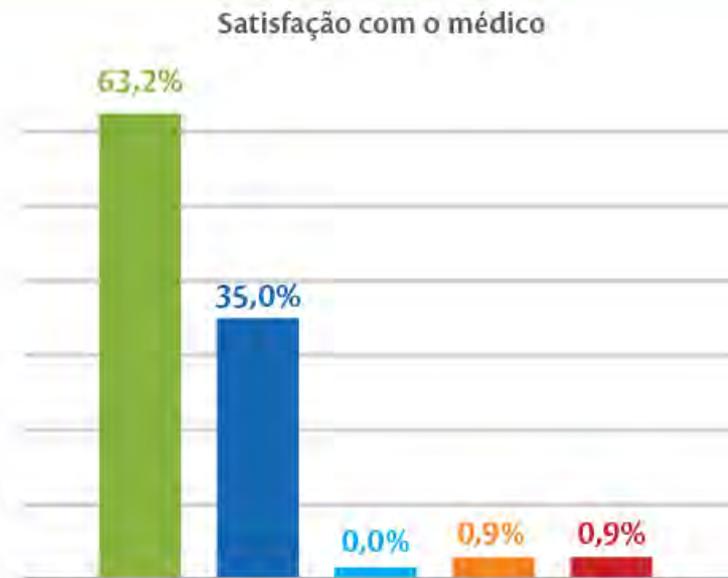
Avaliação da POLICLÍNICA

Sobre o médico responsável pela realização da consulta, como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento prestado por ele?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório
- Não sabe responder

Observação:

Destacamos o fato de 98,2% dos entrevistados avaliarem como muito satisfatório ou satisfatório o atendimento prestado na Policlínica.



2– Avaliação da REDE CREDENCIADA

465 beneficiários definidos por amostragem receberam ligação telefônica

Metodologia: Quantitativa

População alvo: beneficiários que realizaram consultas médicas na rede ambulatorial de saúde da FioSaúde no Rio de Janeiro nos meses de setembro, outubro e novembro de 2014

Intervalo de confiança: 90%

Margem de erro amostral: até 3,6 p.p. – exceto quando indicado o contrário

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Planos	Coleta	Períodos	Amostra
Beneficiários FioSaúde - Consultas	Todos	Entrevistas Telefônicas	20/12/2014 - 22/01/2015	465



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

Com base em suas respostas anteriores, como o(a) Sr.(a) avalia sua satisfação em geral em relação à **FioSaúde**?

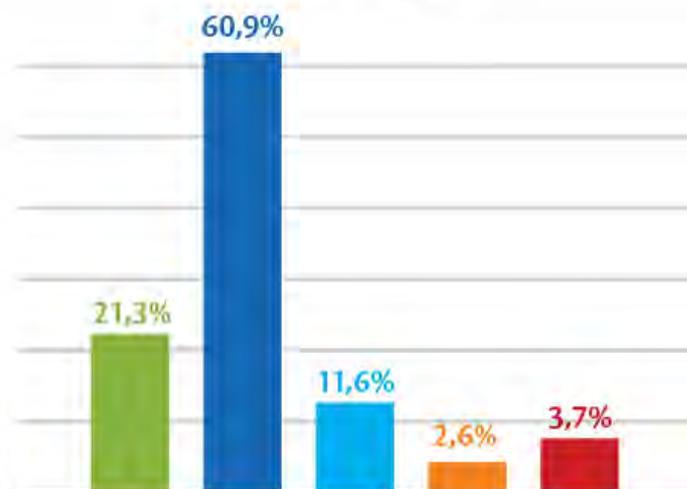
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- NS

Observação:

A soma entre os correspondentes muito satisfeitos e satisfeitos (Top two boxes) é de 82,2%, o que se configura um resultado positivo, especialmente considerando o perfil dos beneficiários.

Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam muito insatisfeitos com a **FioSaúde** (2,6%), que constituem o grupo realmente crítico.

Satisfação Geral





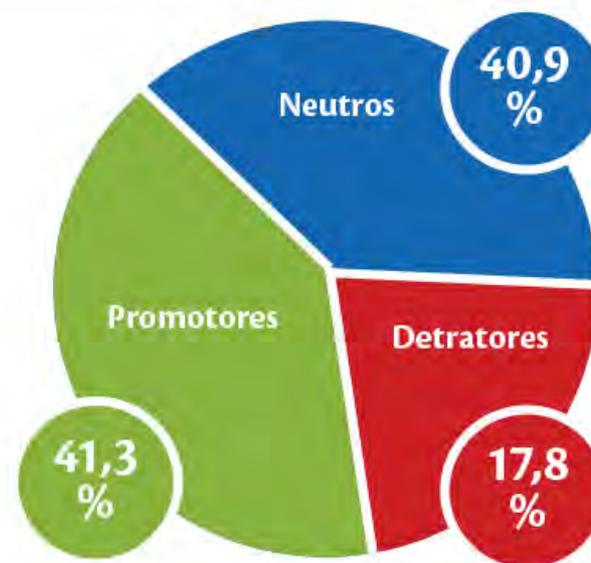
FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

Em uma escala de 1 a 10, qual é a probabilidade do(a) Sr.(a) recomendar a **FioSaúde** para um colega de trabalho ou familiar que estivesse precisando de um plano de saúde?

- Nota 1 Extremamente improvável (19 pessoas)
- Nota 2 (0 pessoas)
- Nota 3 (4 pessoas)
- Nota 4 (3 pessoas)
- Nota 5 (30 pessoas)
- Nota 6 (27 pessoas)
- Nota 7 (67 pessoas)
- Nota 8 (123 pessoas)
- Nota 9 (72 pessoas)
- Nota 10 Extremamente provável (120 pessoas)



Observação:

A média das notas desta questão foi de **7,86**.



FioSaúde
Proteção tamanho família

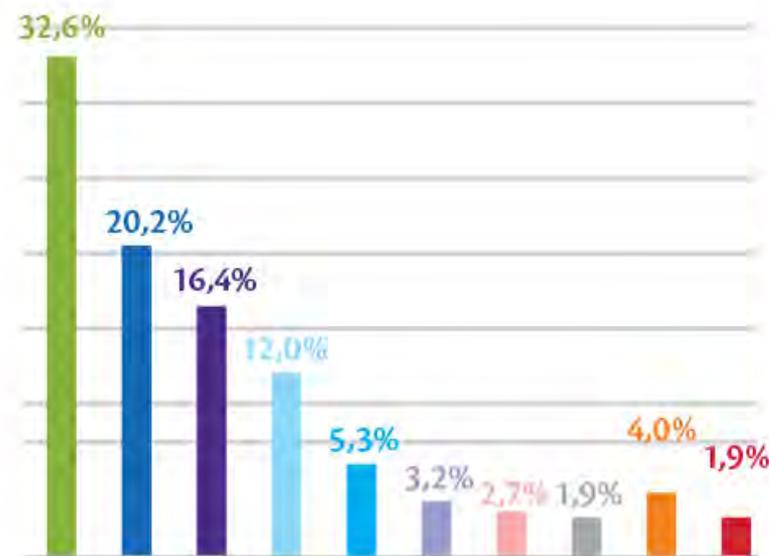
ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

Por qual(is) motivo(s) o(a) Sr.(a) escolheu esse local para realizar a sua consulta?

- Atendimento de qualidade (continuidade)
- Proximidade da residência
- Indicação de outros pacientes
- Indicação profissional
- Opção fornecida pela FioSaúde
- Emergência
- Proximidade ao trabalho
- Opção encontrada no guia médico
- Outros
- NS

Motivos de escolha do local da consulta





FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

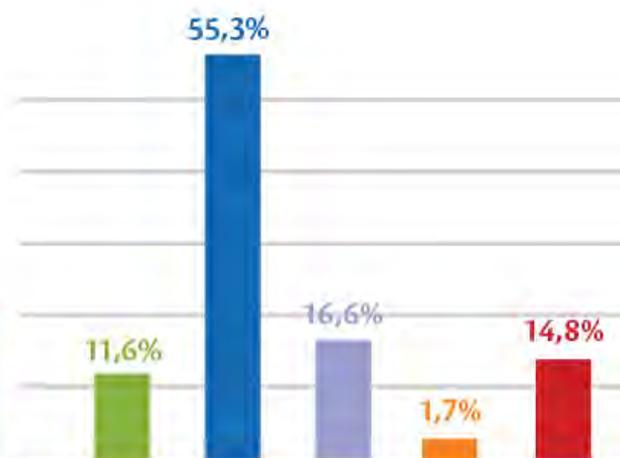
Avaliação da REDE CREDENCIADA

Como o(a) Sr.(a) avalia a quantidade de profissionais desta especialidade na rede credenciada da **FioSaúde** para agendamento de sua consulta?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório
- NS

Motivos declarados	Percentual
Poucas opções na rede credenciada	54,1%
Distância da residência	34,1%
Indisponibilidade dos prestadores de preferência	4,7%
Distância do trabalho	3,5%
Outros	3,5%

Avaliação da quantidade de médicos



Avaliação da REDE CREDENCIADA

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de contato com este prestador?

Muito fácil

Fácil

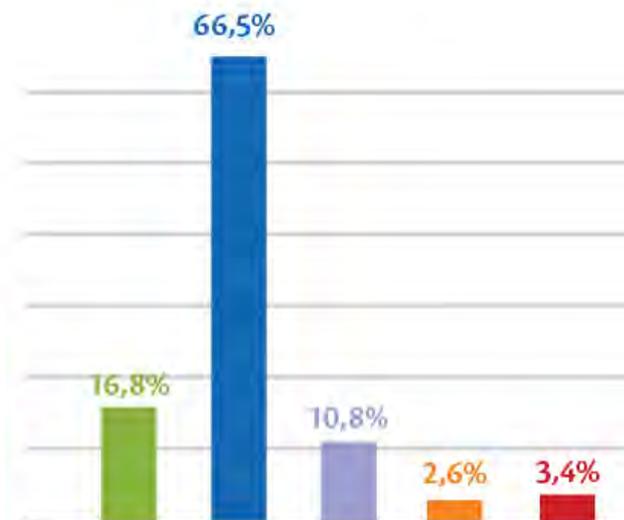
Difícil

Muito difícil

NS

Especialidades	Percentual
Agenda cheia / Tempo de espera para marcação	86,9%
Telefone sempre ocupado	4,9%
Ninguém atendia	3,3%
NS	4,9%

Facilidade de contato





FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

No geral, qual a sua avaliação em relação à quantidade de opções de profissionais para realização de consultas médicas na rede credenciada da **FioSaúde**?

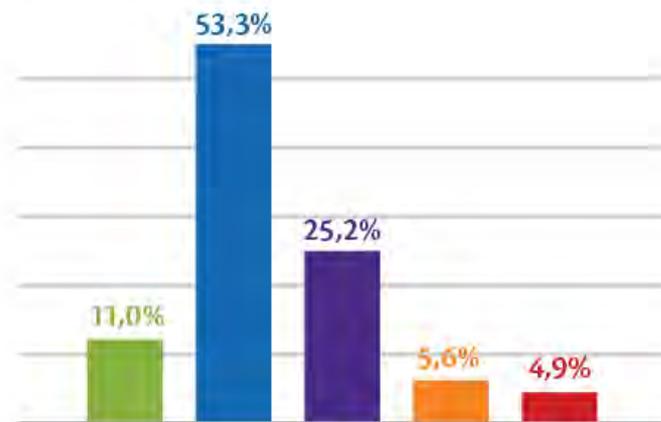
Destacamos que nos referimos a todas as especialidades e não somente à última consulta realizada.

- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Insatisfatória
- Muito insatisfatória
- NS

Observação:

A satisfação com a quantidade geral de médicos atingiu 64,3%, resultado alinhado à satisfação com a quantidade de médicos da especialidade consultada (66,9%). Destaca-se o pequeno percentual de beneficiários que não conseguiram avaliar esta pergunta em comparação com aquela, sugerindo uma percepção geral pouco embasada.

Satisfação com a quantidade geral dos médicos





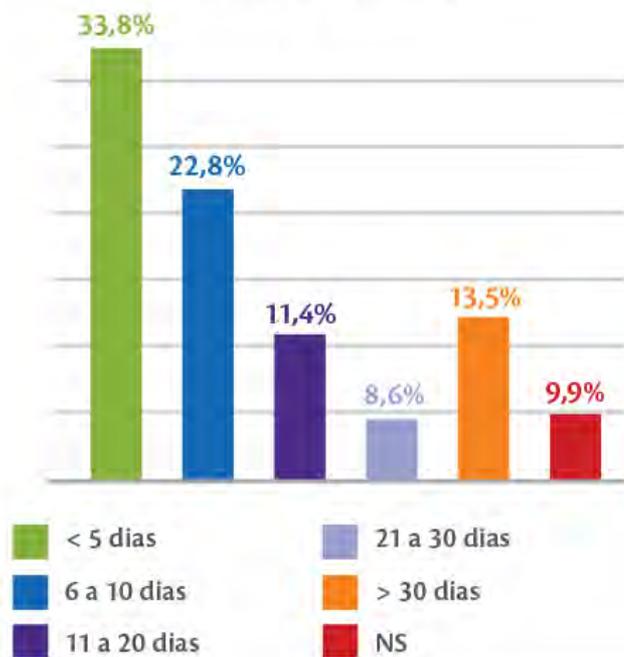
FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

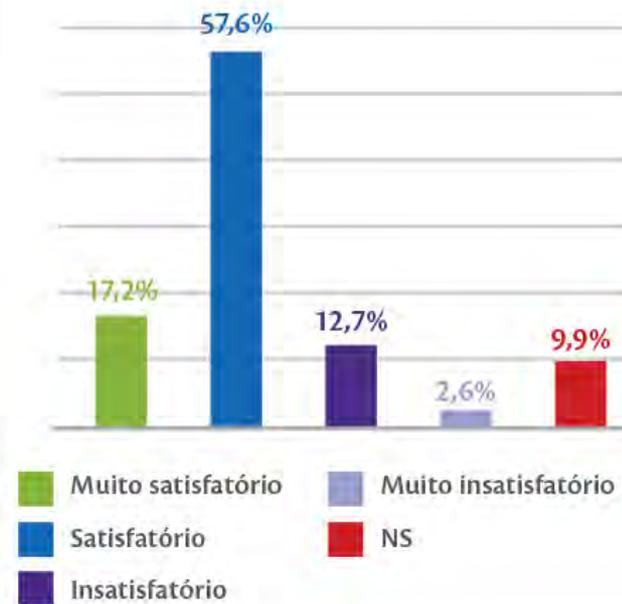
Quanto tempo levou desde o dia em que o(a) Sr.(a) tentou realizar o agendamento e o primeiro horário disponível informado?

Período até a consulta



Como o(a) Sr.(a) avalia o intervalo entre o dia que tentou realizar o agendamento e o primeiro horário disponível informado?

Satisfação com o período até a consulta





FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

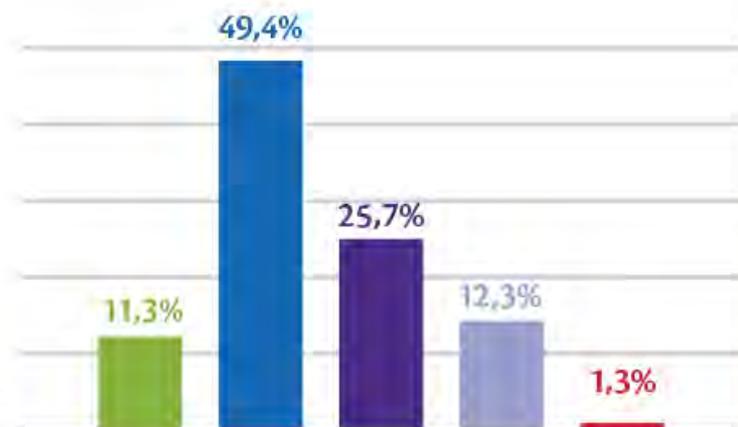
Como o(a) Sr.(a) avalia o tempo de espera entre o horário agendado e o momento da realização da consulta?

- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Insatisfatória
- Muito insatisfatória
- NS

Observação:

O tempo de espera no consultório apresentou o menor índice de satisfação entre os beneficiários (60,7%), com destaque para o percentual de beneficiários que se declarou muito insatisfeito (12,3%).

Satisfação com o tempo de espera

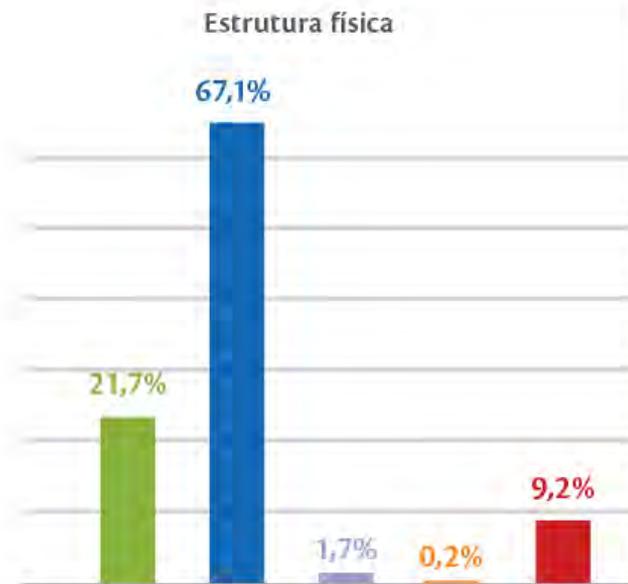


Avaliação da REDE CREDENCIADA

Como o(a) Sr.(a) avalia a estrutura física do local onde a consulta foi realizada?

- Muito confortável
- Confortável
- Desconfortável
- Muito desconfortável
- NS

Motivo declarado	Ocorrências
Ambiente pequeno	4
Cadeira desconfortável	3
Temperatura desagradável	2
Excesso de barulho	2





FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Avaliação da REDE CREDENCIADA

Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento prestado pelo médico que o atendeu?

 Muito satisfatória

 Satisfatória

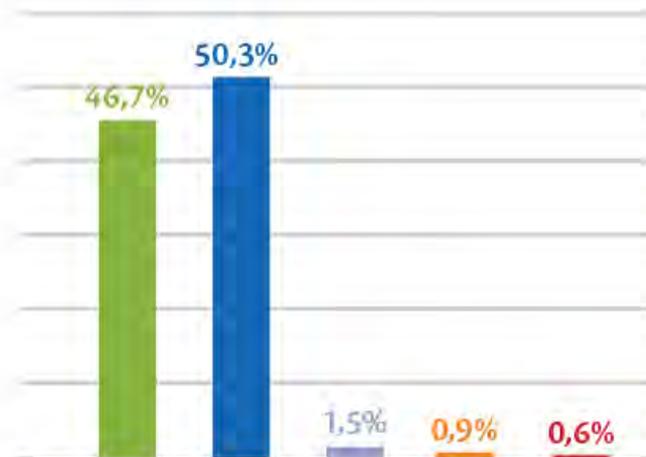
 Insatisfatória

 Muito insatisfatória

 NS

Motivo declarado	Ocorrências
Pressa - consulta rápida	6
Postura inadequada	2
Falta de simpatia	2
Atendimento demorado	2
Erro no diagnóstico	2
Falta de comunicação com o paciente	1

Satisfação com o atendimento médico



3 - Avaliação da FioSaúde pelos médicos credenciados

Enviados 225 emails para prestadores, com convite para participarem da pesquisa

Metodologia: Quantitativa

População alvo: profissionais credenciados que haviam realizado pelo menos uma consulta nos últimos 90 dias (outubro/novembro/dezembro)

Intervalo de confiança: 90%

Margem de erro amostral: até 7 p.p. – exceto quando indicado o contrário

Perfil	Coleta	Contatos	Respostas
Rede ambulatorial FioSaúde	Questionário online	225	84

Avaliação da FioSaúde pelos médicos credenciados

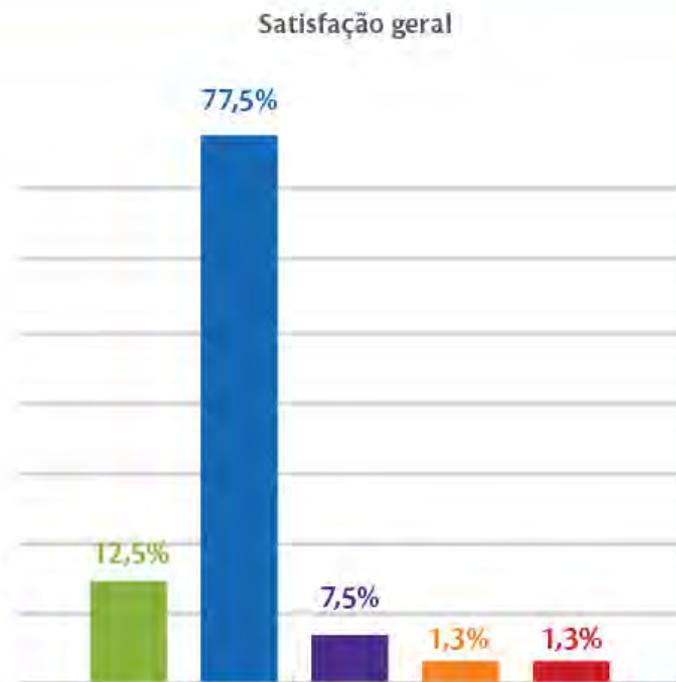
Com base em suas respostas anteriores como o(a) Sr.(a) avalia sua satisfação geral em relação à **FioSaúde**?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube/Não quis responder

Observação:

A soma entre os correspondentes muito satisfeitos e satisfeitos (Top two boxes) é de 90,0%, o que é um resultado bastante satisfatório.

Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam muito insatisfeitos com a **FioSaúde** (1,3%), que constituem o grupo realmente crítico.



Avaliação da FioSaúde pelos médicos credenciados

Em uma escala de 1 a 10, qual é a probabilidade do(a) Sr.(a) recomendar a **FioSaúde** para credenciamento de um colega médico e estivesse precisando de um plano de saúde?

- Nota 1 Extremamente improvável (0 pessoas)
- Nota 2 (3 pessoas)
- Nota 3 (2 pessoas)
- Nota 4 (1 pessoa)
- Nota 5 (5 pessoas)
- Nota 6 (5 pessoas)
- Nota 7 (14 pessoas)
- Nota 8 (17 pessoas)
- Nota 9 (9 pessoas)
- Nota 10 Extremamente provável (27 pessoas)



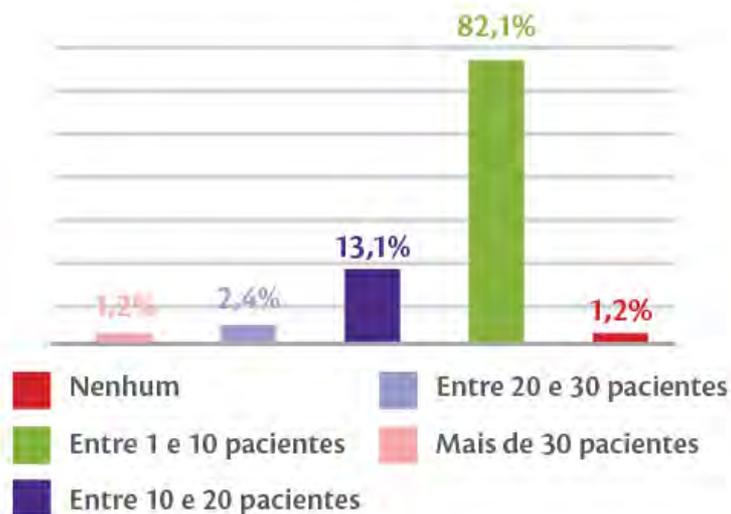
Observação:

A média das notas desta questão foi de **7,90**.

Avaliação da FioSaúde pelos médicos credenciados

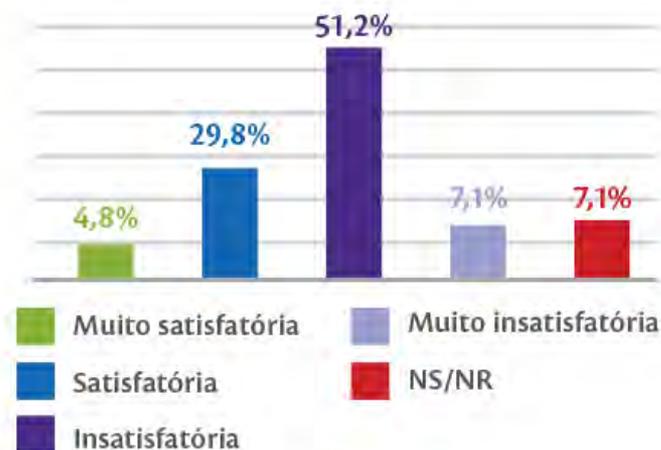
Quantos pacientes da FioSaúde, em média, o(a) Sr.(a) costuma atender a cada mês?

Pacientes por mês



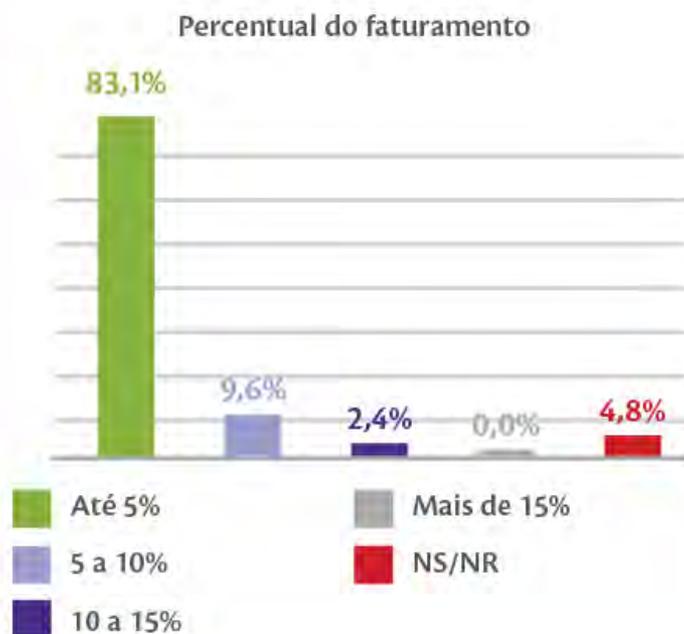
Como o(a) Sr.(a) avalia a quantidade de consultas realizadas mensalmente para beneficiários da FioSaúde?

Satisfação com a quantidade



Avaliação da FioSaúde pelos médicos credenciados

O faturamento com os pacientes da **FioSaúde** representa, percentualmente, quanto do faturamento mensal do seu consultório?



Considerando a média de remuneração por consulta médica praticada por seus outros convênios, como o(a) Sr.(a) avalia o valor da consulta da **FioSaúde**?



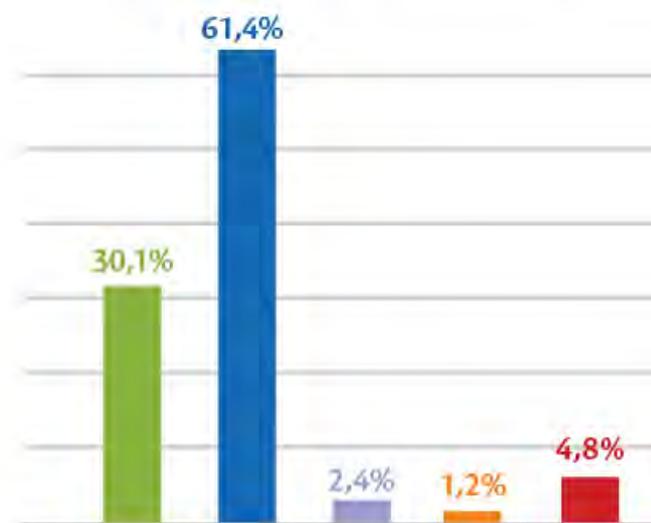
Avaliação da FioSaúde pelos médicos credenciados

Como o(a) Sr.(a) avalia a relação operacional entre seu consultório e a **FioSaúde**?

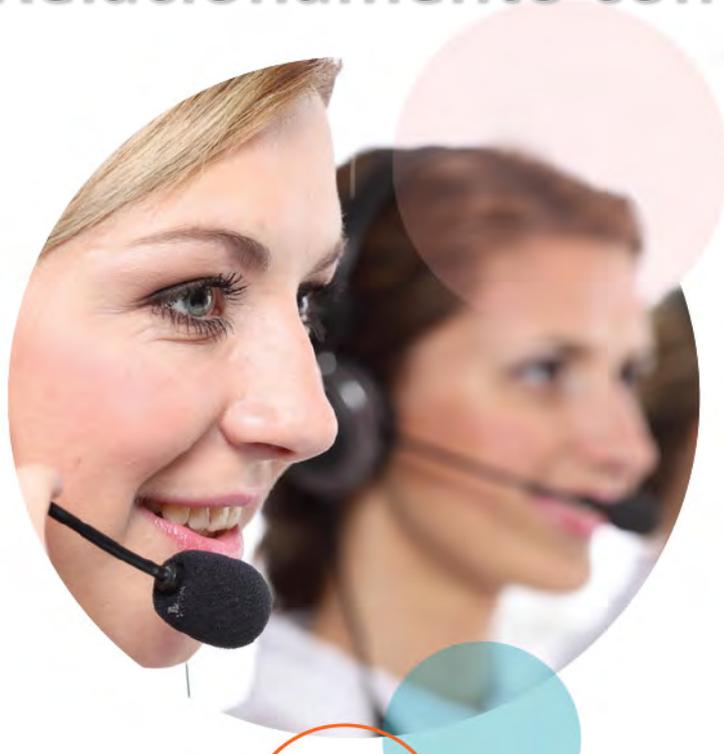
- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Insatisfatória
- Muito insatisfatória
- NS

Motivos de insatisfação	Ocorrências
Glosas injustificadas	2
Atraso/demora no pagamento	1
Dificuldade de entrar em contato	1
Reclusa a incluir procedimentos	1
Falta de diálogo	1

Satisfação com a relação operacional



Relacionamento com beneficiários



CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Quantidade de atendimentos entre jan e dez de 2014

Atendimento presencial na
Central de Relacionamento

6.468 atendimentos

Atendimento telefônico na
Central de Relacionamento

40.280 atendimentos

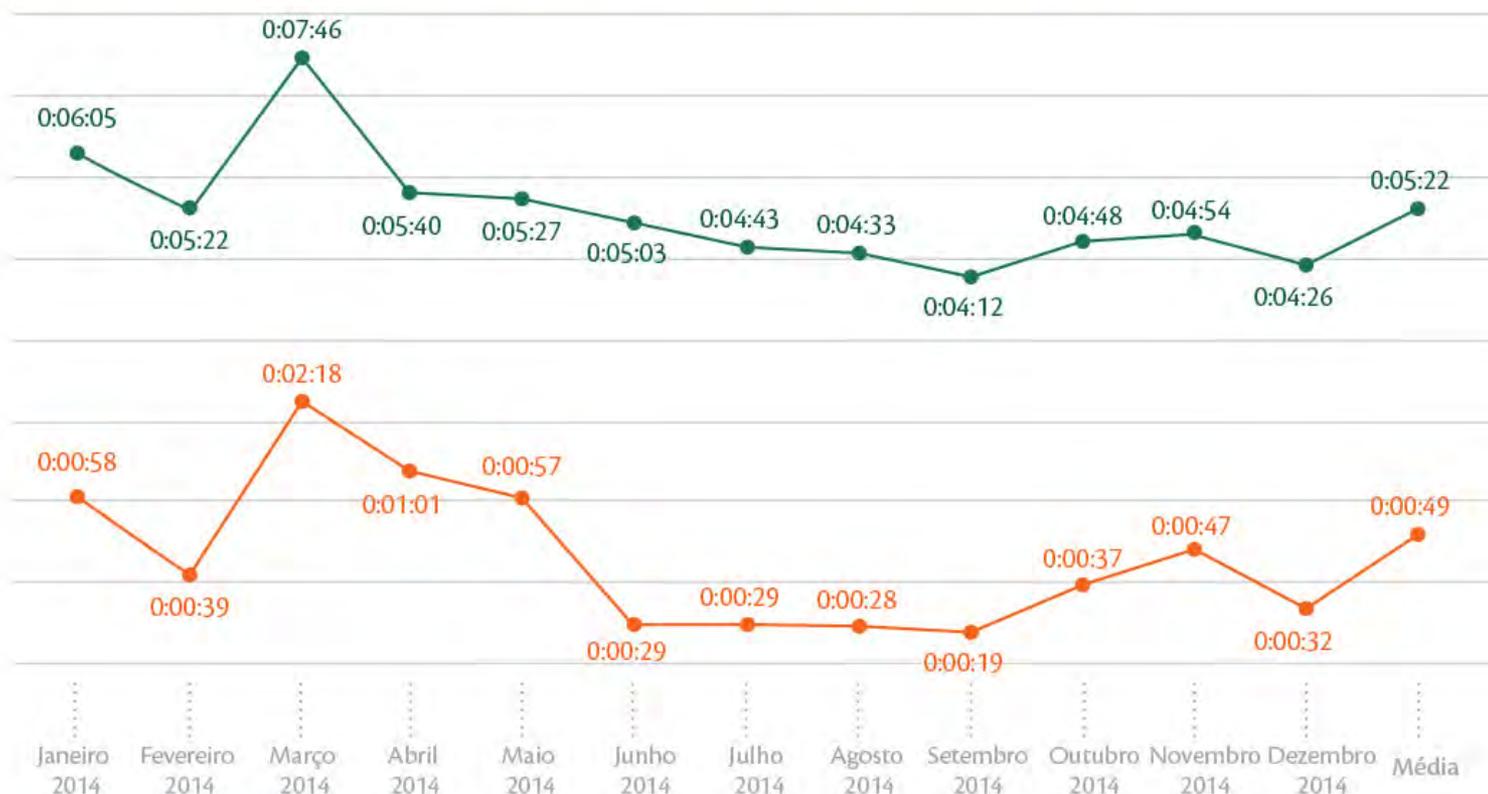


FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Indicadores da Central de Relacionamento

Volumetria mensal de atendimentos telefônicos na Central de Relacionamentos em 2014



● TME = Tempo Médio de Espera

● TMA = Tempo Médio de Atendimento

Indicadores da Central de Relacionamento



ANS - nº 41754-8

Gráfico da evolução mensal dos atendimentos telefônicos na Central de Relacionamento da FioSaúde em 2014





FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Indicadores da Central de Relacionamento

Volumetria mensal de atendimentos pessoais na Central de Relacionamentos em 2014



● TME = Tempo Médio de Espera

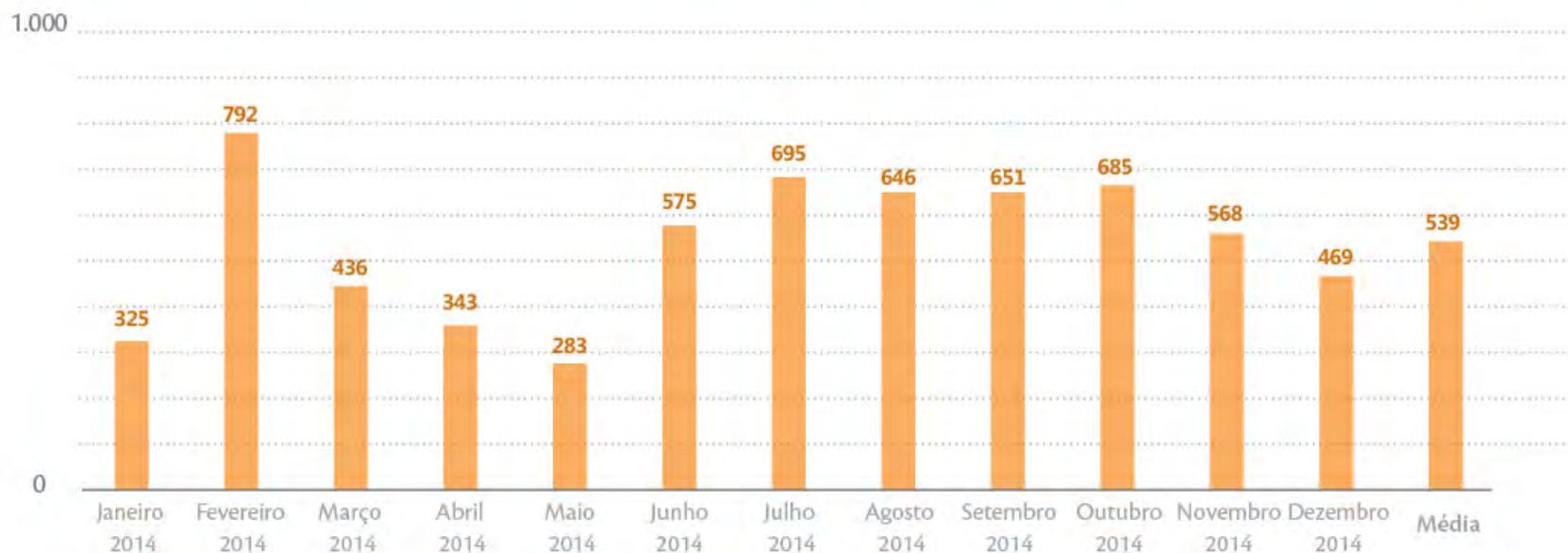
● TMA = Tempo Médio de Atendimento

Indicadores da Central de Relacionamento



ANS - nº 41754-8

Gráfico da evolução mensal dos atendimentos presenciais na Central de Relacionamento da FioSaúde em 2014



● Recebidas/Atendidas

Ouvidoria - FioSaúde

Confira dados do atendimento em segunda instância:



**Números do atendimento na Ouvidoria em 2004
de acordo com o canal de comunicação utilizado:**

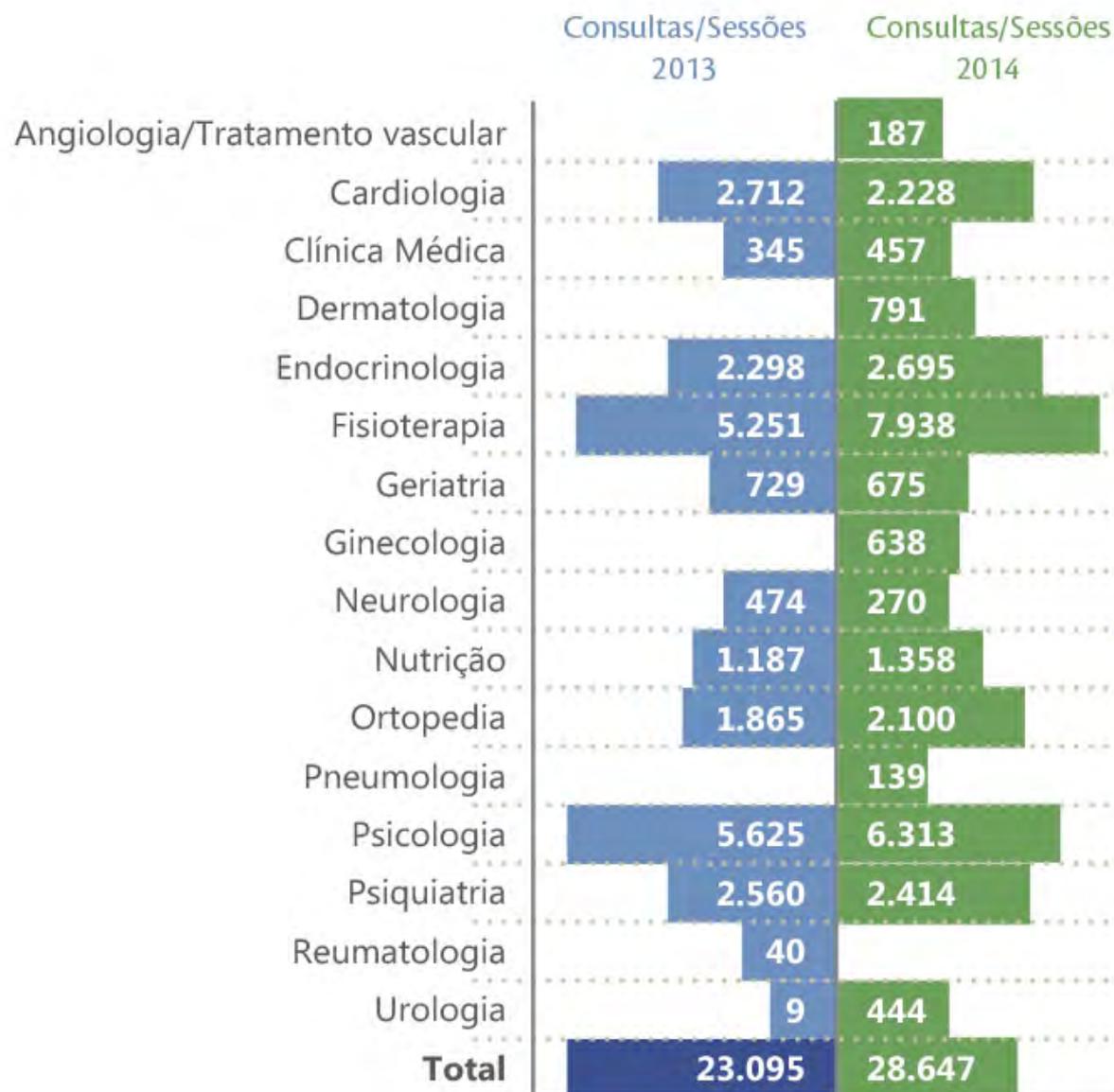
Atendimentos	Nº	%
Emails	923	50,77%
Telefone	715	39,32%
Pessoal	154	8,47%
Outros	26	1,43%
Total	1.818	1,43%

Números da Policlínica



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8



Política de Recursos Humanos

- *Alinhamento entre a política e a missão de Caixa de Assistência*
- *Ações com pontos específicos de valorização de pessoal:*
 - Auxílio refeição e alimentação – valores praticados dentro de um padrão, independente de nível hierárquico do empregado
 - Melhoria nas instalações da FioSaúde
 - Eventos de integração de equipe
 - Ética e sustentabilidade como valores
 - Campanhas de incentivo às melhorias de processo internos e parâmetros de produtividade
 - Capacitação de equipes

Capacitação da equipe

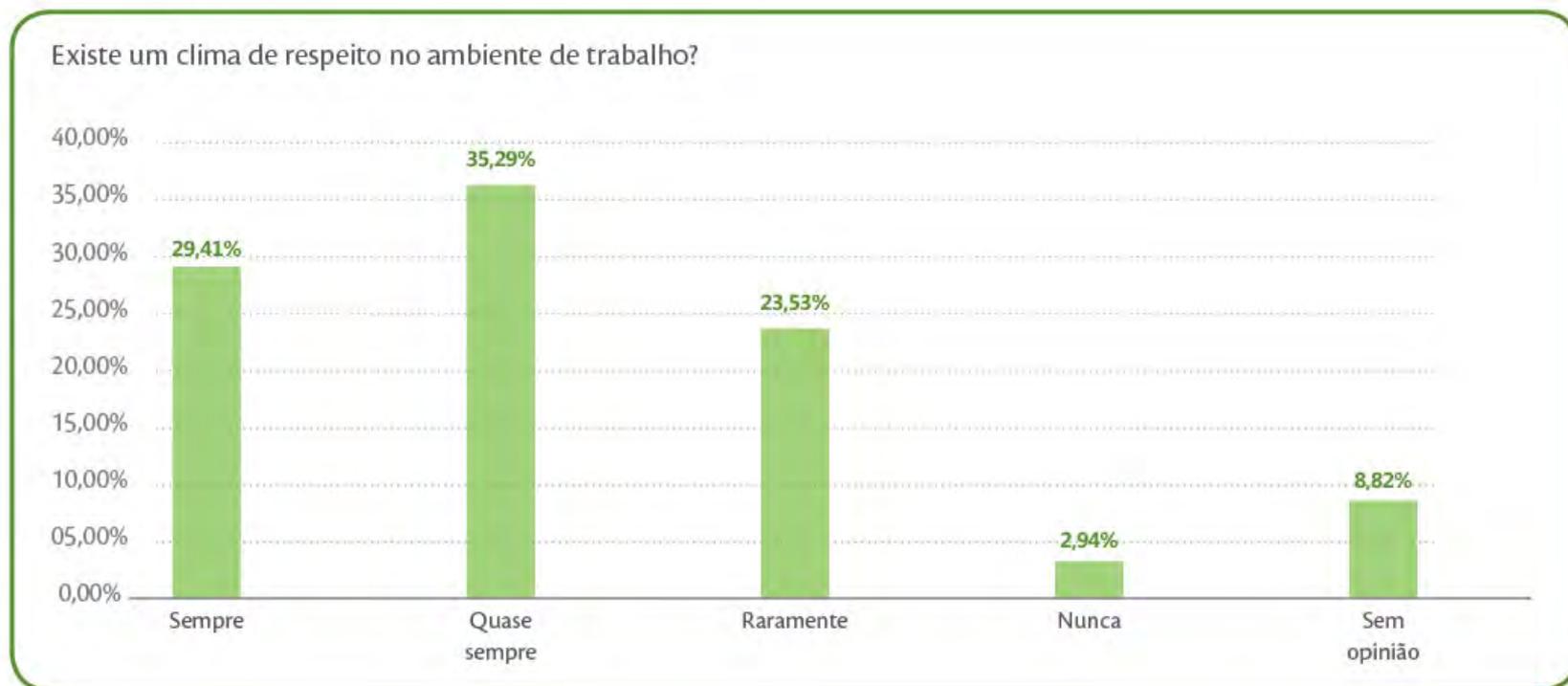
Cursos/Congressos/Seminários	
Número de profissionais capacitados	Total de horas de capacitação
30	472

Formação continuada na FioSaúde

Tipo de curso	Quant. de profissionais da FioSaúde matriculados
Cursos de pós-graduação	11
Cursos de graduação	15

Pesquisa de clima organizacional

Aplicada pelo setor de Gestão de Pessoas no fim do ano de 2013:



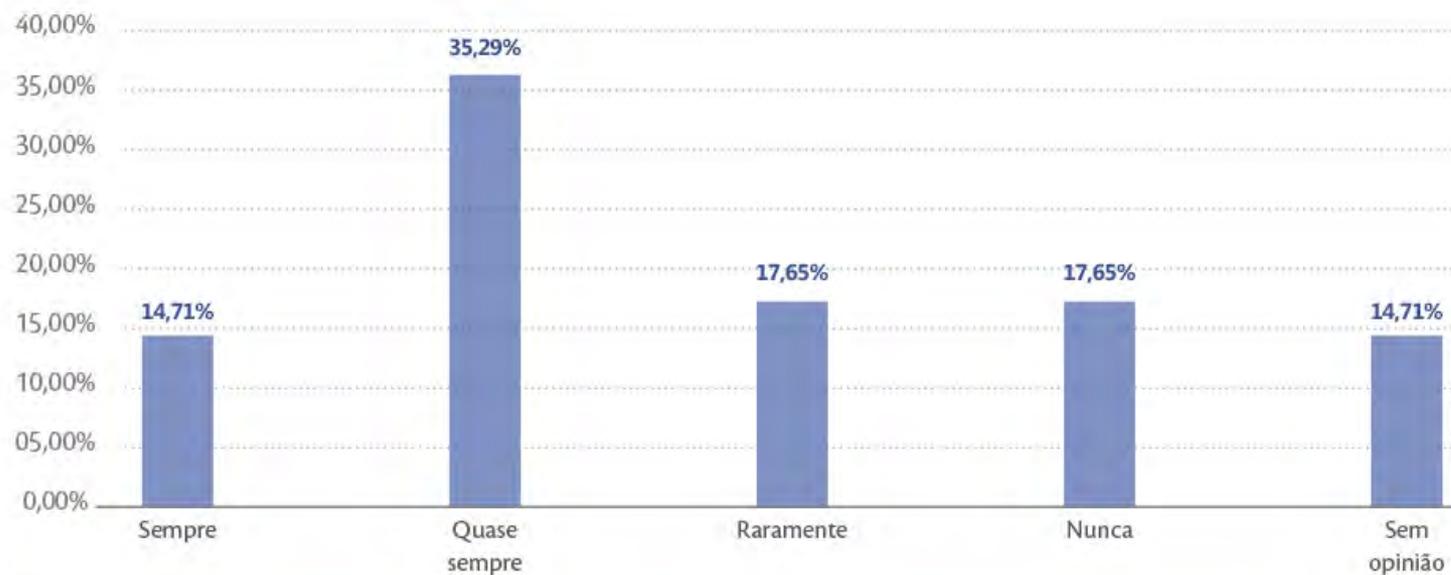


FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

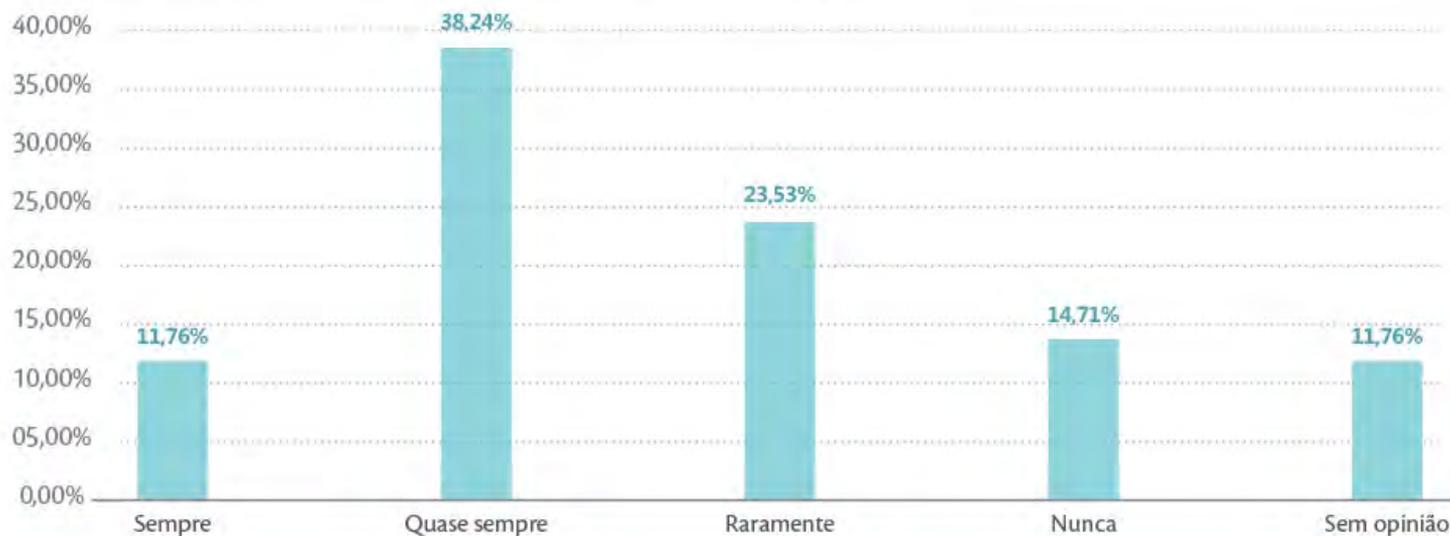
Pesquisa de clima organizacional

Há um clima de confiança no ambiente de trabalho?



Pesquisa de clima organizacional

A FioSaúde reconhece os resultados alcançados pelos seus colaboradores?



Pesquisa de clima organizacional

Você reconhece a liderança da Diretoria da FioSaúde?



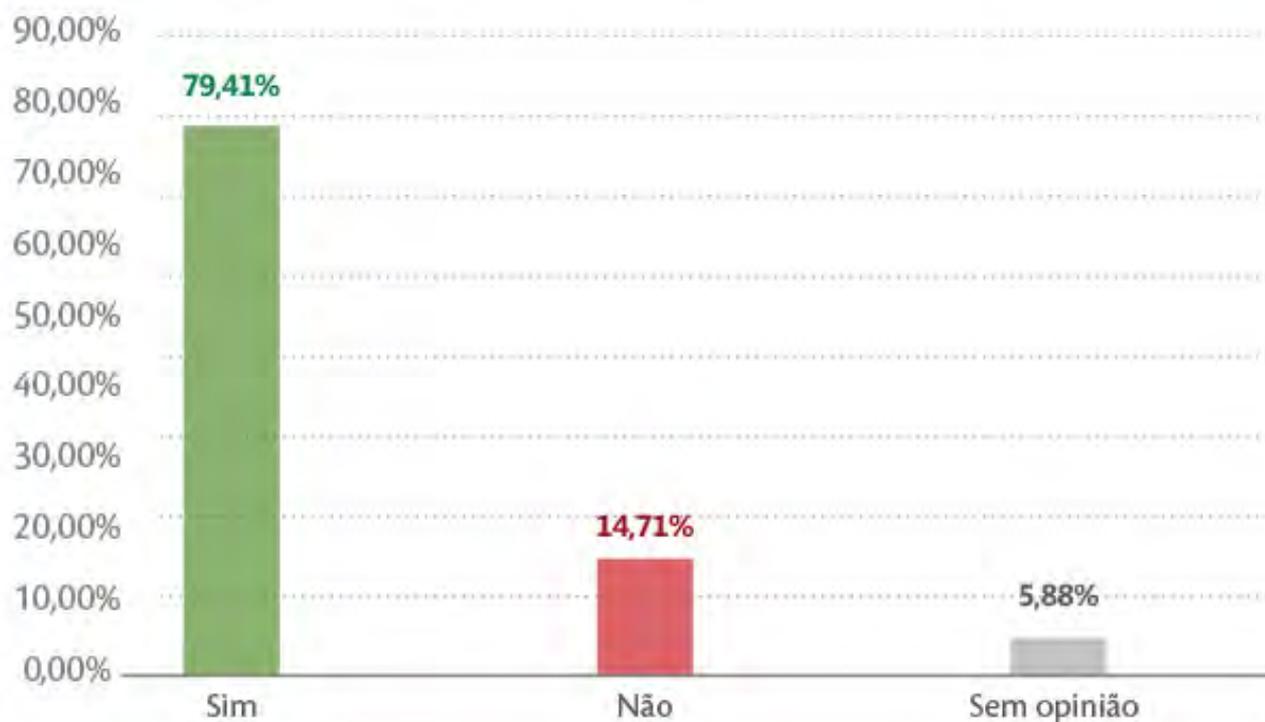


FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Pesquisa de clima organizacional

Você indicaria um amigo para trabalhar na FioSaúde?



ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA



ANS - nº 41754-8

Resultados (R\$ Mil)	2013	2014	Variação %
Contraprestações Líquidas	73.087	77.082	5%
Eventos Indenizáveis Líquidos	-63.976	-68.074	6%
Resultado das Operações	9.111	9.008	-1%
Despesas Administrativas	-8.881	-8.997	1%
Outras Receitas Operacionais	-	124	-
Outras Despesas Operacionais	-404	-1.309	224%
Resultado Operacional	-174	-1.174	575%
Resultado Financeiro Líquido	507	708	40%
Resultado Patrimonial	-3	-2	-33%
Resultado Líquido	330	-468	-242%

Balço Patrimonial – Ativo

Balço Patrimonial referente ao exercício findo em 31 de dezembro (em Reais)

Ativo	Notas	2014	2013
Ativo Circulante		16.048.858,19	14.317.879,39
Disponível	4	6.025,55	22.423,10
Realizável		16.042.832,64	14.295.456,29
Aplicações	5	7.589.569,97	6.831.749,72
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas		6.975.118,65	6.331.398,04
Aplicações não Vinculadas		614.451,32	500.351,68
Créditos de Operações com Planos de			
Assistência à Saúde		7.227.781,87	6.141.246,39
Contraprestação Pecuniária a Receber	6	7.227.781,87	6.141.246,39
Créditos Tributários e Previdenciários	7	89,45	369.869,37
Bens e Títulos a Receber	8	1.225.391,35	952.590,81
Ativo Não Circulante		2.004.516,60	482.135,15
Realizável a Longo Prazo		1.425.284,32	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	9	1.425.284,32	-
Imobilizado	10	556.661,98	460.696,13
Bens Móveis - Não Hospitalares		527.251,78	428.018,13
Outras Imobilizações		29.410,20	32.678,00
Intangível	11	22.570,30	21.439,02
Bens Intangíveis - Não Hospitalares		22.570,30	21.439,02
Total do Ativo		18.053.374,79	14.800.014,54



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Balanço Patrimonial – Passivo

Passivo	Notas	2014	2013
Passivo Circulante		15.805.160,70	12.108.054,98
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	12	13.102.883,34	11.019.913,82
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		41.507,44	16.359,55
Provisão de Eventos a Liquidar para outros Prestadores		6.294.991,70	4.764.692,93
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados		6.766.384,20	6.238.861,34
Provisões Técnicas de Operações de Assistência Odontológica	12	24.714,20	-
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	13	11.873,72	7.232,62
Tributos e Contribuições a Recolher	14	1.938.581,27	373.072,61
Débitos Diversos	15	727.108,17	707.835,93
Passivo Não Circulante		456.059,84	431.263,62
Provisões para Ações Judiciais	16	288.859,14	220.360,00
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	14	167.200,70	210.903,62
Patrimônio Líquido	17	1.792.154,25	2.260.695,94
Patrimônio Social		2.260.695,94	1.930.648,57
Superávit/Déficit do Exercício		(468.541,69)	330.047,37
Total do Passivo		18.053.374,79	14.800.014,54



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Balanco Patrimonial – DRE

Balanco Patrimonial referente ao exercicio findo em 31 de dezembro (em Reais)

DRE	Notas	2014	2013
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde			
	18	69.137.809,51	65.107.829,62
Contraprestações Líquidas		71.531.171,06	67.217.172,38
Tributos Diretos de Operações de Assistência à Saúde		(2.393.361,55)	(2.109.342,76)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(68.073.533,50)	(63.976.187,59)
Eventos Médicos Conhecidos ou Avisados	19	(67.335.956,16)	(62.670.628,92)
Eventos Odontológicos Conhecidos ou Avisados		(183.468,81)	-
Eventos Médicos Conhecidos ou Avisados - SUS		(26.585,67)	-
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(527.522,86)	(1.305.558,67)
Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde			
		1.064.276,01	1.131.642,03
Outras Receitas Operacionais de Planos de Saúde da Operadora	20	7.944.000,00	7.978.557,40
Outras Receitas Operacionais não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora		124.133,14	473,18
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde			
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde		(1.082.006,96)	(14.862,59)
Provisão para Perdas Sobre Crédito		(227.499,26)	(389.137,56)
Resultado Bruto		7.822.902,93	8.706.672,46
Despesas Administrativas	21	(8.996.964,01)	(8.880.913,18)
Resultado Financeiro Líquido	22	707.797,99	507.724,94
Receitas Financeiras		1.085.326,76	792.839,90
Despesas Financeiras		(377.528,77)	(285.114,96)
Resultado Patrimonial Líquido		(2.278,60)	(3.436,85)
Receitas Patrimoniais		-	0,02
Despesas Patrimoniais		(2.278,60)	(3.436,87)
Superávit/Déficit do Exercício		(468.541,69)	330.047,37

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA

Balanço Patrimonial – DMPL

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido do exercício findo em 31 de dezembro

Discriminação	Patrimônio Social	Resultado do Exercício	Total
Saldos em 31 de dezembro de 2012	5.874.368,48	(3.943.719,91)	1.930.648,57
Transferência para o patrimônio social	(3.943.719,91)	3.943.719,91	-
Superávit do exercício	-	330.047,37	330.047,37
Saldos em 31 de dezembro de 2013	1.930.648,57	330.047,37	2.260.695,94
Transferência para o patrimônio social	330.047,37	(330.047,37)	-
Déficit do exercício	-	(468.541,69)	(468.541,69)
Saldos em 31 de dezembro de 2014	2.260.695,94	(468.541,69)	1.792.154,25

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Balço Patrimonial – DFC

Demonstraço dos Fluxos de Caixa pelo Método Direto do exercíco findo em 31 de dezembro (em Reais)

Atividades Operacionais	Notas	2014	2013
Recebimento de Planos de Saúde		80.335.057,70	66.274.701,85
Resgate de Aplicações Financeiras		59.708.443,70	56.143.219,39
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras		82.099,57	100.434,41
Recebimento de Empréstimos/Financiamentos		220.000,00	-
Outros Recebimentos Operacionais		1.521.170,28	9.405.507,70
Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviços de Saúde		(67.392.811,81)	(61.456.909,01)
Pagamento de Pessoal		(3.386.735,25)	(3.223.894,52)
Pagamento de Serviços de Terceiros		(3.609.759,48)	(3.577.424,54)
Pagamento de Tributos		(5.949.772,04)	(6.066.293,73)
Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)		(47.435,90)	(39.366,07)
Pagamento de Aluguel		(133.944,55)	(148.328,44)
Aplicações Financeiras		(59.866.320,91)	(56.474.078,77)
Pagamentos de Juros e Enc. sobre Empréstimos/Financiamentos		(1.433,55)	-
Pagamentos de Amortização de Empréstimos/Financiamentos		(220.000,00)	-
Outros Pagamentos Operacionais		(1.101.903,95)	(630.205,49)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	23	156.653,81	307.362,78



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

continua >>

ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA



FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

Balanco Patrimonial – DFC

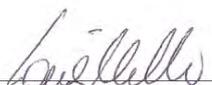
Demonstração dos Fluxos de Caixa pelo Método Direto do exercício findo em 31 de dezembro (em Reais)

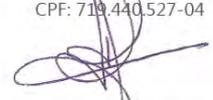
Atividades de Investimentos	Notas	2014	2013
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado -			
Outros		(173.051,66)	(315.417,32)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento		(173.051,66)	(315.417,32)
Variação Líquida do Caixa	Notas	(16.397,85)	(8.054,54)
Variação Líquida do Caixa	Notas	(16.397,85)	(8.054,54)
Caixa - Saldo Inicial		22.423,10	30.477,64
Caixa - Saldo Final		6.025,55	22.423,10
Ativos Livres no Início do Período		522.774,78	642.851,23
Ativos Livres no Final do Período		614.451,12	522.774,78
REDUÇÃO NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS -			
RECURSOS LIVRES		91.676,34	(120.076,45)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

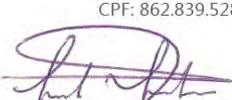
CONCILIAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	2014	2013
Lucro/Prejuízos do exercício	(468.541,69)	330.047,37
Depreciação e Amortização	111.146,00	77.354,60
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(37.550,37)	125.781,12
Perda na Venda de Bens do Imobilizado	2.278,60	3.436,85
	(392.667,46)	536.619,94
(Aumento) Diminuição em Ativos Operacionais		
Aplicações	(757.820,25)	(702.366,14)
Crédito de Operações com Planos de Assistência a Saúde	(1.086.535,48)	(971.176,59)
Créditos Tributários e Previdenciários	369.779,92	797.813,93
Bens e Títulos a Receber	(272.800,54)	141.254,55
Outros Créditos a Receber Longo Prazo	(1.425.284,32)	4.520,04
	(3.172.660,67)	(729.954,21)
Aumento (Diminuição) em Passivos Operacionais		
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	2.112.324,82	728.522,38
Tributos e Encargos Sociais	1.521.805,74	(288.207,92)
Débitos Diversos	19.352,24	(58.057,41)
Passivo - Longo Prazo (Provisões)	68.499,14	118.440,00
	3.721.981,94	500.697,05
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	156.653,81	307.362,78


LEILA DE MELLO YANEZ NOGUEIRA
Diretora Presidente
CPF: 719.440.527-04


HERMINIO JOSÉ LEITÃO MENDES
Diretor Técnico
CPF: 695.109.117-04


JOSÉ ANTÔNIO DINIZ DE OLIVEIRA
Diretor Executivo
CPF: 862.839.528-87


DJALMA MARTINS GONÇALVES NETO
CONTADOR CRC/RJ 094604/O - 5
CPF: 053.108.087-01




FioSaúde
Proteção tamanho família

ANS - nº 41754-8

PARECER DA AUDITORIA EXTERNA

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos
Administradores da
CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE



Examinamos as demonstrações contábeis da **CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da Administração sobre as Demonstrações Contábeis

A Administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis 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 contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

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

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



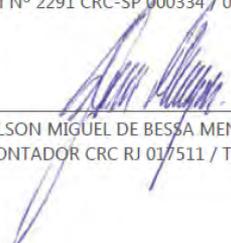
Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis anteriormente referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE**, em 31 de dezembro de 2014, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Rio de Janeiro, 06 de Fevereiro de 2015.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES
CVM Nº 2291 CRC-SP 000334 / 0-6-T-RJ


GILSON MIGUEL DE BESSA MENEZES
CONTADOR CRC RJ 017511 / T-7 SP

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da **CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE**, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, que lhe confere o inciso III do art. 39 do Estatuto da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz - FIOSAÚDE, examinando o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2014, bem como as respectivas Demonstrações Contábeis relativas ao exercício findo em 2014 e,

Com base nas análises efetuadas pela Diretoria Colegiada no decorrer do exercício e à vista do Parecer da Walter Heuer Auditores Independentes, o Conselho Fiscal é de opinião que os atos dos administradores por ele examinados, demonstram que os administradores têm se empenhado em desenvolver uma cultura que enfatiza a importância dos controles internos em todos os níveis hierárquicos.

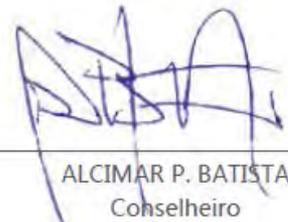
Observa-se que as referidas demonstrações refletem adequadamente a posição patrimonial, de resultado e financeira da Entidade, em 31 de dezembro de 2014, pelo que recomenda a sua aprovação.

Rio de Janeiro, 26 de Fevereiro de 2015.





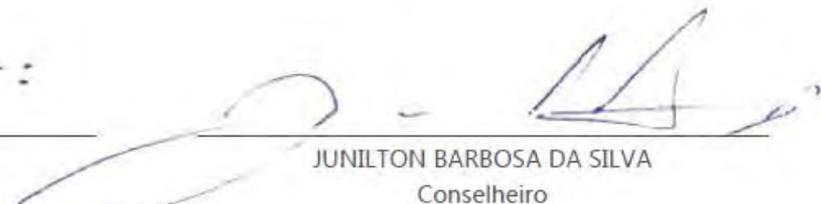
CLAUDIO DAMASCENO RAPOSO
Presidente



ALCIMAR P. BATISTA
Conselheiro



JORGE SANTOS DA HORA
Conselheiro

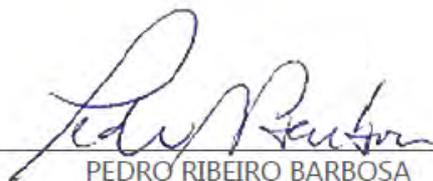


JUNILTON BARBOSA DA SILVA
Conselheiro

PARECER DO CONSELHO DELIBERATIVO

Com fulcro no inciso V do artigo 36 do estatuto da **Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FIOASAÚDE**, registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas sobre o número 201311121126070 em 28/11/2013, este conselho deliberou pela aprovação das contas do exercício de 2014 da FIOASAÚDE.

Rio de Janeiro, 18 de Março de 2015.



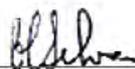
PEDRO RIBEIRO BARBOSA

Membro Titular



LUIZ ALBERTO PEREIRA

Membro Titular



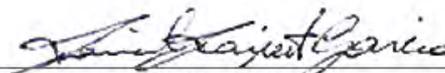
VANESSA COSTA E SILVA

Membro Titular



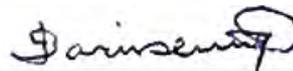
JOSÉ VICENT PAYÁ NETO

Membro Titular



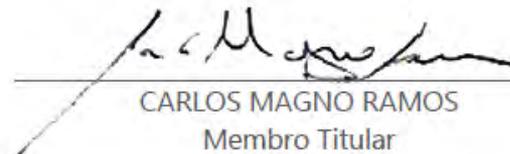
DANIEL GARCIA

Membro Titular



DARIO ALMEIDA

Membro Titular



CARLOS MAGNO RAMOS

Membro Titular

Nossos agradecimentos



- À Rede de Prestadores de Serviço, responsáveis diretos pelo atendimento dos nossos beneficiários.
- Aos médicos e profissionais de saúde que atendem em nosso serviço próprio, pela determinação em oferecer um atendimento diferenciado.
- Às consultorias e assessorias técnica, jurídica e atuarial, que contribuem sobremaneira para a constante busca da melhoria dos nossos controles e processos.
- Aos colaboradores da FioSaúde pela dedicação e empenho em oferecer serviços de qualidade à altura da expectativa dos nossos beneficiários.
- Aos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, pela atuação diligente, de grande importância na obtenção dos resultados obtidos.
- Às nossas patrocinadoras por nos confiarem a assistência à saúde de seus colaboradores.
- À FIOCRUZ, patrocinadora-fundadora, pelo apoio e confiança.
- E, de maneira especial, a todos os nossos beneficiários, que são a um só tempo, financiadores e beneficiários deste empreendimento assistencial.