

Mala Direta Postal
Básica

9912286451/2011-rj
FioSaúde

...CORREIOS...

Relatório Anual 2014



FioSaúde



Equilíbrio e Crescimento



FioSaúde

Sumário

- 1. Apresentação 06
- 2. A FioSaúde em números 10
- 3. O plano de trabalho 2014 e sua execução 20
- 4. Análise Econômico-Financeira 50
- 5. Agradecimentos 74







1

Apresentação

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



Apresentação

Em que pese o risco maior de desequilíbrio financeiro que caracteriza as operadoras de pequeno porte em relação às que possuem maior número de vidas, o ano de 2014 foi marcante para a **FioSaúde**, pois foi o exercício em que começaram a se notar os primeiros frutos das mudanças estruturais experimentadas pela Entidade desde que foi estabelecida como Caixa de Assistência (2011).

Novo modelo de custeio, nova estrutura de governança e organizacional, novos produtos, nova possibilidade de ampliar a população e determinação para adotar as medidas e as ferramentas de gestão mais atuais, para fazer frente a um mercado tão complexo e desafiador como o da saúde.

O resultado financeiro só não foi positivo por conta da mudança na forma de calcular o Imposto Sobre Serviço – ISS. Devido ao ingresso de ação judicial contra o pagamento do referido imposto – com os valores passando a ser depositados judicialmente – optou-se por um cálculo mais conservador na apuração do valor recolhido mensalmente. Vale mencionar que, de uma maneira geral, as outras operadoras não reconhecem e não recolhem esse tributo. Acrescente-se que já há decisão favorável a algumas delas no Superior Tribunal de Justiça – STJ, fato que eleva a possibilidade de ganho por parte da **FioSaúde**.

O fato de não almejar fins econômicos, ou seja, não ter finalidade lucrativa, não exime a **FioSaúde** de obter equilíbrio econômico-financeiro. Muito pelo contrário, já que são os trabalhadores que sustentam com sua contribuição mensal seu próprio plano de saúde, que tanta importância representa para a coletividade **Fiocruz**.

Enquanto o Sistema Único de Saúde não consegue atender na plenitude as expectativas e necessidades de saúde da população, o sistema de autogestão é quem melhor se aproxima de seu modelo, por respeitar os princípios de igualdade e equidade, e por não se valer do cerceamento de acesso ou da alegação de doenças e lesões pré-existentes para excluir cobertura, como acontece no segmento lucrativo da assistência à saúde no País.

Este relatório é uma prestação de contas aos beneficiários deste empreendimento assistencial por eles criado. Esperamos que encontrem em suas linhas o cuidado por zelar pela perenidade da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz, sem abrir mão de buscar o melhor dos dois mundos: aprimorar a qualidade da assistência a um custo que os trabalhadores possam pagar.

Boa leitura!

A DIRETORIA



Expediente

Composição da Diretoria Colegiada em 2014

Diretora-Presidente

Leila Mello

Diretor-Executivo

José Antônio Diniz de Oliveira

Diretor Técnico

Hermínio J. L. Mendes

Composição dos Conselhos Deliberativo e Fiscal em 2014

Conselho Deliberativo

Pedro Ribeiro Barbosa (Presidente)

Delson da Silva (suplente)

Luiz Alberto Pereira

Else Bartholdy Gribel (suplente)

Leila da Silva Bezerra

Regis Carvalho (suplente)

Sueli Maria Motta Cardoso

Maria Amália do N. Monteiro (suplente)

Sonia Aparecida Freitas de Pinho

Jorge Tadeu Arruda (suplente)

Cristiane Maria F. Moneró Fernandes

Daniel Daipert Garcia (suplente)

Dario Almeida

Carlos Magno Ramos

Hayne Felipe da Silva

Conselho Fiscal

Claudio Damasceno Raposo (Presidente)

Maria das Graças F. Marques (suplente)

Junilton Barbosa da Silva

Charles da Silva Bezerra (suplente)

Gilvan Ferreira

Paulo Roberto de Souza Lopes (suplente)

Paulo Roberto de Souza Vieira

Vania Conceição D. Buchmüller (suplente)

Alcimar P. Batista

Paulo Henrique da C. Ferreira (suplente)

Jorge Santos da Hora

Margarida Alves da Silva (suplente)

Edição e Redação

Editora responsável

Erika Schmid (MT 23782)

Textos e fotografias

Bruna Muniz

Edição de arte

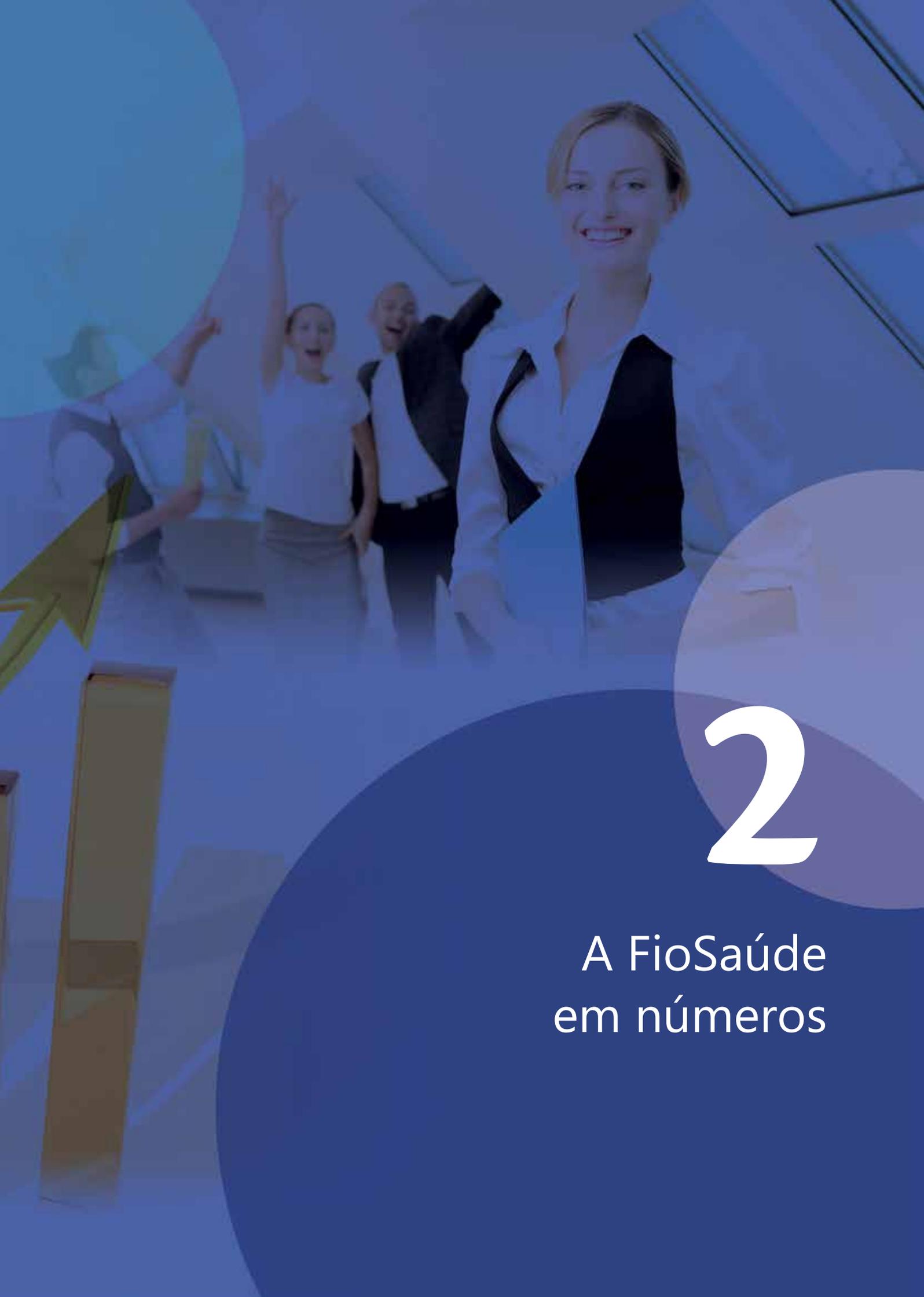
Projeto Gráfico: Fólio Comunicação

Diagramação: Silvia Andrade



FioSaúde





2

A FioSaúde
em números

Não é porque certas coisas são difíceis, que nós não ousamos; é porque não ousamos que tais coisas são difíceis.

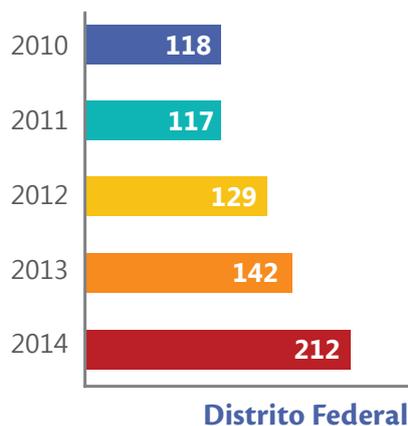
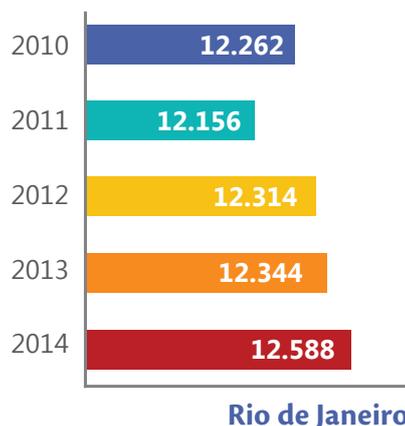
Sêneca, filósofo romano

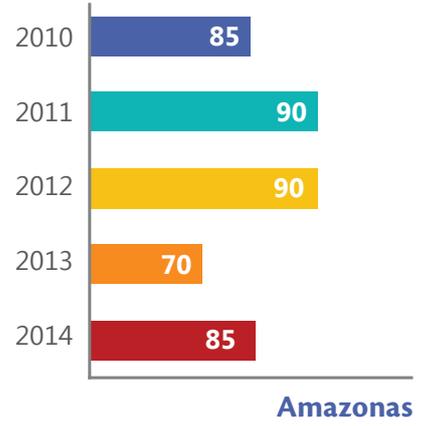
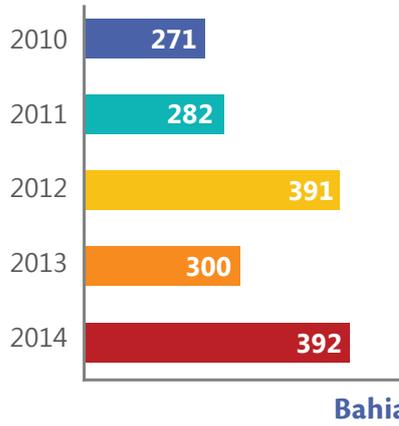
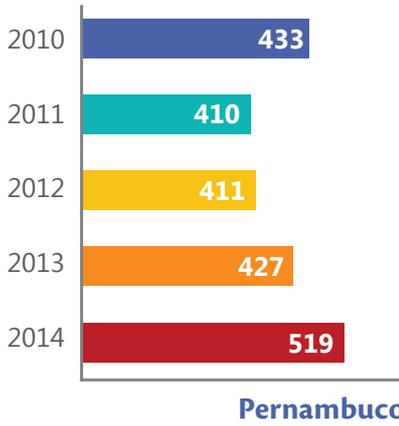


Distribuição geográfica dos beneficiários do plano

O número de beneficiários da **FioSaúde** seguia um período de decréscimo nos anos anteriores à fundação da Caixa de Assistência. Após a criação desta entidade com personalidade jurídica própria (em 2011), o crescimento no número de vidas foi lentamente retomado e - em muitas regiões do país - somente agora volta a alcançar índices semelhantes aos apurados há cinco anos.

Seguem abaixo os números relativos à distribuição geográfica dos beneficiários da **FioSaúde**, na qual há destaque para a predominância de beneficiários no Rio de Janeiro:





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

0 a 9	1.053	1.029	1.077	1.107	1.189
10 a 19	1.895	1.766	1.732	1.626	1.585
20 a 29	1.606	1.658	1.679	1.795	1.863
30 a 39	1.533	1.528	1.637	1.804	2.003
40 a 49	2.187	2.054	1.951	1.847	1.842
50 a 59	2.458	2.469	2.506	2.463	2.516
60 a 69	1.379	1.452	1.539	1.532	1.645
70 a 79	1.125	1.102	1.064	1.049	1.080
80 ou+	685	729	785	811	887
Total:	13.921	13.787	13.970	14.034	14.610
	2010	2011	2012	2013	2014

24,73%

Fonte: ASM - Sistema de Assistência Médica FioSaúde

Em vista de a **FioSaúde** possuir um percentual relevante de beneficiários com idade superior a 60 anos (24,73%, o que é bem maior do que a atual porcentagem de idosos brasileiros), a Caixa de Assistência vem investindo em ações de prevenção de agravos de saúde – muitas vezes relacionados a patologias comuns a pacientes da Terceira Idade.

Uma dessas iniciativas é o **Programa FioSaúde Viver Melhor**, em que são convidados a participar beneficiários nos quais são verificadas situações que indiquem problemas crônicos tratáveis (saiba mais sobre o programa no tópico específico, neste relatório).

14

Metas Básicas

Instituídas em 2013, a chamadas METAS BÁSICAS DE GESTÃO DA **FIOSAÚDE** é um conjunto de indicadores definidos pela Diretoria Colegiada da Caixa de Assistência, com o objetivo de medir o desempenho da gestão da **FioSaúde**.

As metas BÁSICAS cobrem todas as necessidades para manutenção da saúde corporativa das empresas, podendo portanto também serem chamadas de metas higiênicas ou vitais. Elas são obrigatórias e seu cumprimento fornece a base para se avaliar a execução de seu planejamento estratégico.

Essa forma de avaliar a gestão se aplica a todas as empresas, de acordo com o produto que oferecem, mercado em que atuam e ramo do negócio, e devem ser definidas de acordo com tais peculiaridades.

Em relação aos últimos números alcançados, a tabela abaixo mostra que, por esses indicadores, o desempenho de 2014 pode ser considerado satisfatório, visto que a relação entre metas e valores atingidos tem se mantido bem estreita. No caso de 2014, embora somente as metas 3, 8 e 9 tenham sido alcançadas, em muitas das outras o desempenho foi melhor do que o do exercício anterior (no ano de 2013).

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%

Descrição	Memória de cálculo	Fonte	Real 2013	Meta 2014	Real 2014
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

Rede credenciada da FioSaúde

De forma a avaliar a oferta de prestadores de serviços de saúde credenciados, a Caixa de Assistência Oswaldo Cruz desenvolveu o indicador que apresenta o Índice de Suficiência da Rede. A metodologia foi criada abrangendo as especialidades médicas mais demandadas, de acordo com a complexidade geográfica da Grande Rio de Janeiro, que foi dividida em 11 regiões.

A **FioSaúde** tem como objetivo oferecer no mínimo duas opções de credenciados por especialidade em cada uma das regiões definidas. Este painel aponta as principais carências e orienta as novas contratações. No ano passado, foram realizados 105 novos credenciamentos no Rio de Janeiro. Confira na tabela seguinte a situação deste indicador no final do ano de 2014:



Indicador de Suficiência da Rede FioSaúde - Dezembro de 2014

Especialidade	Centro	Tijuca	Méier	Madureira	Barra da Tijuca	Jacarepaguá	Z.Oeste A
Alergologia e Imunologia	4	5	2	6	4	4	3
Angiologia e Cir. Vascular	1	3	3		4	1	1
Cancerologia		3	1		4		3
Cardiologia	6	14	9	9	7	6	9
Cirurgia Geral	4	7	2	2	2		1
Clínica Médica	11	22	14	16	7	7	11
Dermatologia	3	6	12	5	6	4	8
Endocrinologia e Metabologia	2	3	2	3		2	2
Gastroenterologia	3	7	2	4	3	1	5
Geriatra	1						1
Ginecologia e Obstetrícia	14	27	22	22	14	8	19
Homeopatia	5	6	5	5	3	2	3
Mastologia		2	4		4		3
Nefrologia	2	2	2		2		
Neurologia	4	5	2	5	2	2	3
Oftalmologia	10	8	7	11	7	4	7
Ortopedia e Traumatologia	4	4	7	7	4	4	6
Otorrinolaringologia	3	9	4	7	5	2	2
Pediatria	1	16	10	16	6	8	2
Pneumologia	1	6	1	3	2	2	2
Psiquiatria	1	1	1		1		2
Reumatologia	2	2	2	1	1	1	2
Urologia	3	3	1	1	3	2	1
Atendido	15	21	18	15	19	14	18
Atendido parcialmente	5	1	3	2	2	3	4
Não atendido	2	1	2	6	2	6	1
Total	22	23	23	23	23	23	23
	35	43	39	32	40	31	40
Suficiência por região	76,1	93,5	84,8	69,6	87,0	67,4	87,0

Indicador de Suficiência da Rede FioSaúde - Dezembro de 2014

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

Indicadores de utilização

Consultas por beneficiário	4,32	-1,62%	4,25
Exame por beneficiário	21,17	-1,79%	20,79
Exames por consulta	4,90	-0,20%	4,89
Internação por beneficiário	0,154	-7,79%	0,142
TPM*(em dias)	5,36	-0,19%	5,35
	2013	%	2014

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

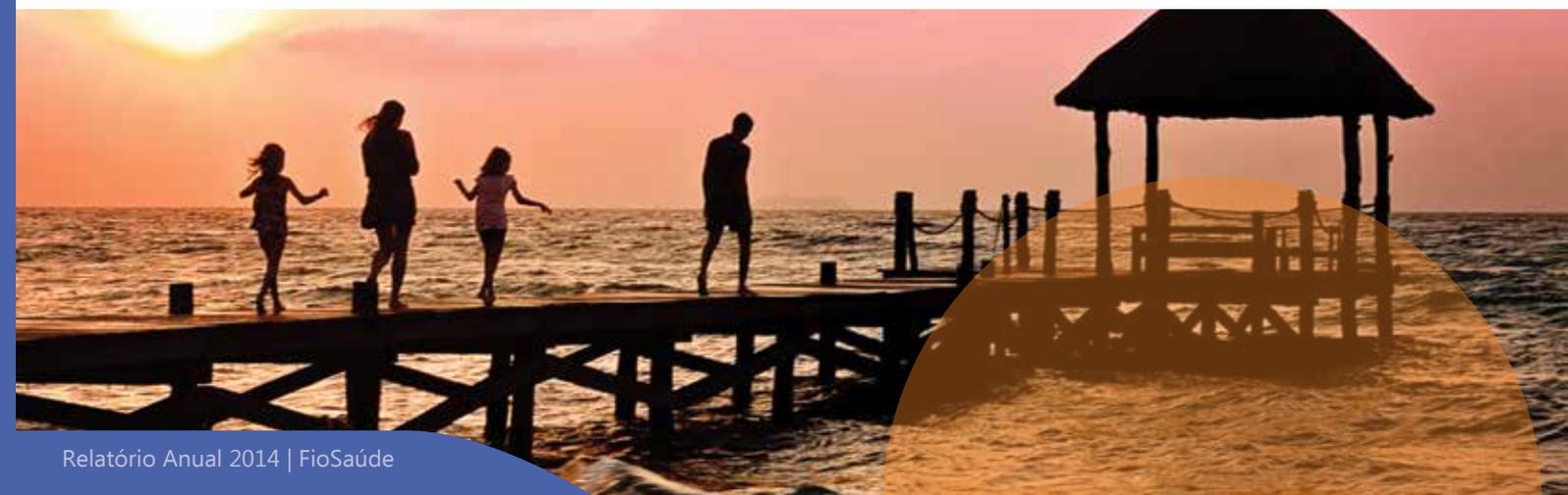
IDSS

O **IDSS** (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) é um indicador criado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que consiste na avaliação – a cada doze meses - de um conjunto de atributos esperados no desempenho das operadoras de plano de saúde.

A agência reguladora define diferentes ponderações (também chamadas de “pesos”) em quatro dimensões que compõem os indicadores. Observe a seguir os números recebidos pela Caixa de Assistência na avaliação de 2014:

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

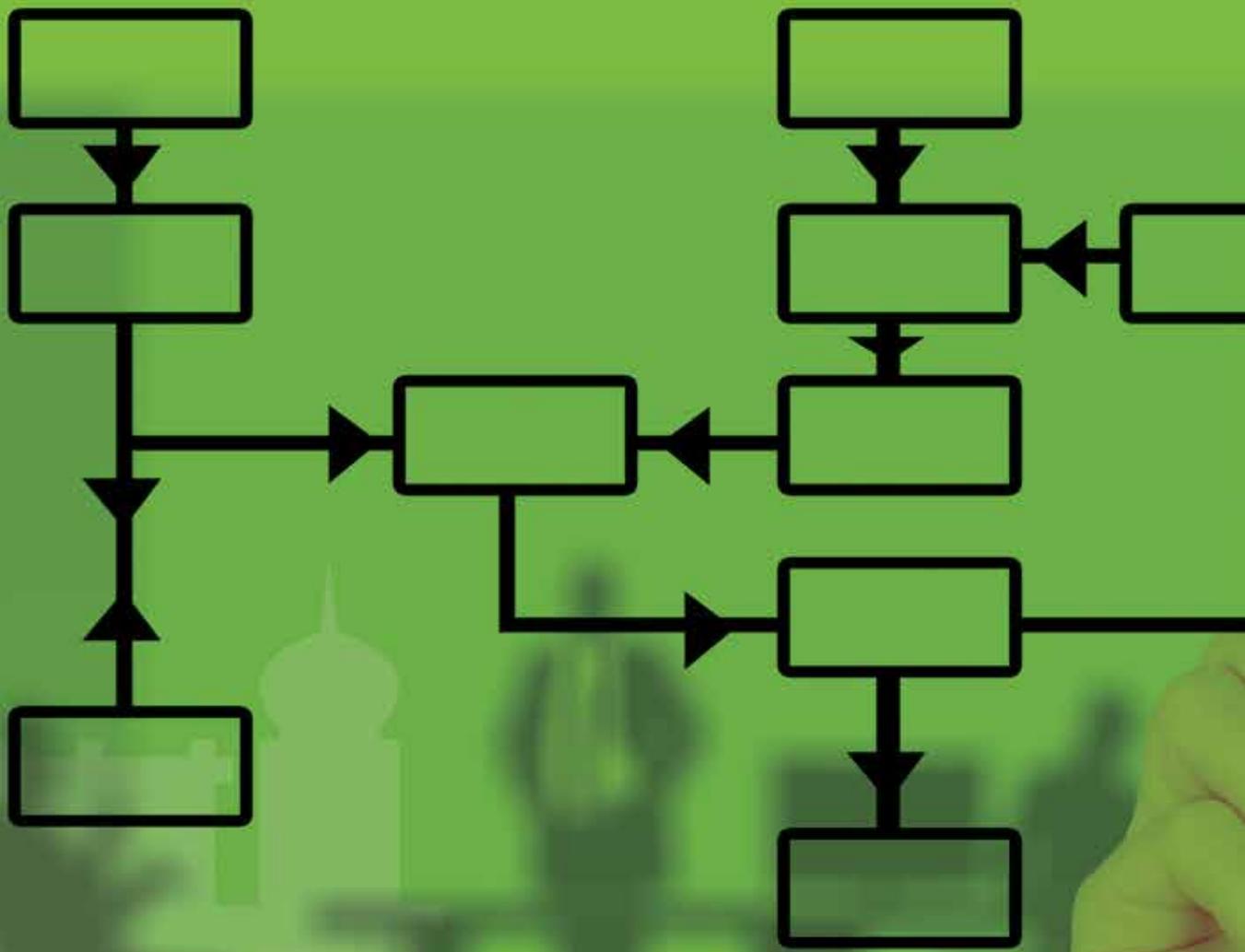
2012 (ano-base 2011)	2013 (ano-base 2012)	2014 (ano-base 2013)
0,3112	0,666	0,6885

Risco Assistencial

Na Análise de Risco Assistencial divulgada em dezembro de 2014, a ANS avaliou que a **FioSaúde** possui status de baixo risco (avaliação positiva), em relação a práticas que possam constituir prejuízo à continuidade e à qualidade dos serviços prestados aos beneficiários da Caixa.

A Caixa recebeu nota 0,7799 - numa escala de zero (0) a um (1) - que é considerada pela agência como situação de risco baixo e posiciona a Caixa no grupamento das operadoras com melhor desempenho.







3

O plano de
trabalho 2014
e sua execução

Planos são sonhos com uma data para se realizarem.

Michel Levine



A

Objetivo Estratégico: Equilíbrio Econômico-Financeiro

A.1. Campanha novos planos

- Seis (6) novos produtos desenvolvidos dentro da lógica de equilíbrio atuarial (preço/rede/cobertura)
- 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.

A.2. Ingresso de novos beneficiários

Confira ações realizadas pela Caixa de Assistência:

- Convênio com a Fiotec (assinado em dezembro de 2013) – ingresso de cerca de 400 trabalhadores daquela instituição, a partir disso
- Ingresso de familiares no plano (tios, primos, sobrinhos, cunhados, genros, noras, sogros, sogras etc.)
- Campanhas de isenção de carências nas inscrições (realizadas entre janeiro e maio de 2014) – ingresso de cerca de 350 novos beneficiários
- Posse de novos servidores da Fiocruz: atendentes da **FioSaúde** esclarecendo dúvidas no local da posse, durante os meses de novembro e dezembro – 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





A.3. Gestão de custos: materiais médicos

A FioSaúde vem trabalhando pela gestão dos custos com materiais, medicamentos e órteses, próteses e materiais especiais (OPME) utilizados em cirurgias:

- Uso de ferramenta de conferência eletrônica (em 100% das contas dos hospitais do Rio de Janeiro)
- Negociação direta de OPMEs nos casos de procedimentos eletivos (agendados), e também em pacientes internados e urgências

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

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 - 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%



A.4. Programa **FioSaúde Viver Melhor**

Colocado em prática nos meses iniciais de 2014 - embora tenha seu projeto iniciado ainda em 2013 - o **Programa FioSaúde Viver Melhor** de atenção a doentes crônicos completa doze meses de existência e por isso mesmo tem seu balanço publicado neste relatório anual.

Criado dentro de uma iniciativa para garantir mais efetividade no cuidado a portadores de doenças crônicas - estendendo esse diferencial também para beneficiários residentes fora do Rio de Janeiro e Grande Rio, o Viver Melhor tem por objetivo fornecer a essas pessoas a atenção de que esses beneficiários necessitam para melhor conhecerem as próprias patologias. A partir do histórico de três anos de utilização do plano, foram identificados os elegíveis ao programa, desde que pertencentes a pelo menos uma das cinco principais condições de saúde para as quais o programa é voltado: doença arterial coronariana, diabetes, doença pulmonar obstrutiva crônica, asma e insuficiência cardíaca congestiva. A partir daí, a estratégia é manter ou melhorar o bem-estar físico e psicossocial dos indivíduos que sofrem dessas patologias, por meio de soluções customizadas de saúde, que buscam mudanças de hábitos - minimizando fatores de risco - objetivando também a obtenção do autocontrole da própria condição de saúde do beneficiário inscrito no programa.



Quem faz parte do Viver Melhor passa a receber ligações telefônicas de profissionais de saúde - que são operadores do programa - além de visita de enfermeiras, quando se identifica esta necessidade. É oferecido também apoio para orientações em saúde (disponível 24 horas por dia) e atendimento domiciliar de urgência, quando necessário.

Uma das consequências das ações do programa é também a otimização dos recursos financeiros da Caixa de Assistência. Sempre que se evita a descompensação clínica que motiva a ida a um pronto-socorro, por exemplo, acaba-se evitando internações, que são as principais responsáveis pelo custo assistencial de uma operadora de plano de saúde. A melhoria do bem-estar dos beneficiários é outro grande objetivo do programa.

25



Confira dados sobre a população da **FioSaúde** elegível para ser atendida pelo 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%

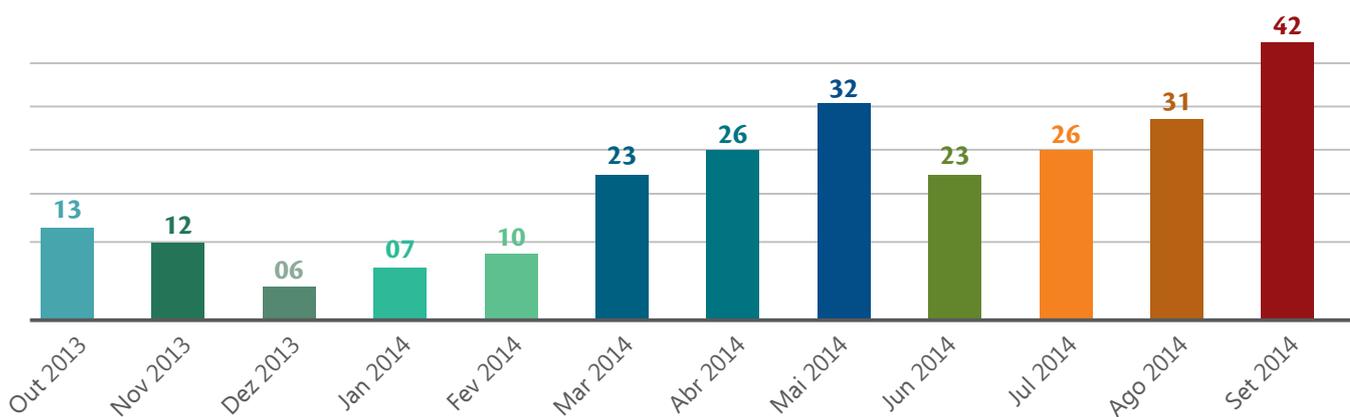


Confira as vertentes do **Viver Melhor**:

• **FioSaúde 24 horas**

Serviço telefônico gratuito, disponível 24 horas por dia, para tirar dúvidas de saúde e prestar atendimento (envio de ambulância) em situações de urgência e emergência.

26



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

• FioSaúde ao Seu Lado

Beneficiários recebem ligações telefônicas de atendentes, que podem tirar dúvidas antes e durante internações. As orientações de alta têm objetivo de evitar reinternações.

	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%

- Acompanhamento de pacientes internados
- Orientações de alta para evitar reinternações

- Contatos ativos realizados por enfermeiras com os beneficiários e com a família (antes, durante e após a internação)

27

• FioSaúde Cuidados Especiais – Destinado aos Portadores de Doenças Crônicas

Beneficiários elegíveis são convidados a participar e receber informações sobre sua condição de saúde, sendo estimulados à mudança de hábitos para obtenção do autocontrole.

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

* Doenças renais crônicas / Doenças pulmonares de obstrução crônica



- Contatos ativos estimulando a mudança de hábitos e a obtenção de autocontrole

- Plano de consulta, Adesão a medicamento
- Suporte em caso de descompensação

Objetivo Estratégico: Aprimoramento da Gestão

B.1. Campanhas de Prevenção 2014



Desde 2013, a **FioSaúde** vem trabalhando mês a mês o seu calendário de campanhas de prevenção. Em 2014, foi dada continuidade a esta iniciativa. O objetivo é incentivar a participação dos beneficiários, garantindo isenção de co-participação durante cada campanha, estimulando dessa forma o diagnóstico precoce das patologias.

As campanhas foram amplamente divulgadas através de folhetos na sede da **FioSaúde**, emails aos beneficiários, Intranet da Fiocruz, site da **FioSaúde** e Facebook.

Fevereiro

Durante o mês de fevereiro, a **FioSaúde** isentou de co-participação nas consultas com dermatologistas, recebendo orientações sobre o uso do filtro solar.

Março

Em março, mês da mulher, a campanha teve foco nos preventivos ginecológicos realizados no período de 1/3 a 31/3. Uma forma de alertar as beneficiárias sobre os cuidados com a saúde.

Abril

Para orientar crianças e pais sobre os cuidados com a higiene bucal infantil, a **FioSaúde** promoveu no mês de abril atividades sobre o tema, com ações educativas na creche Fiocruz e palestras para os pais.

Maió

Em maio, a Caixa de Assistência investiu na prevenção do Glaucoma, isentando os beneficiários de participação em exames de oftalmologia e pressão ocular.

Junho e Julho

Em junho e julho, meses em que a temperatura cai, a **FioSaúde** ofereceu isenção nos exames de Raios-x de Tórax, Baciloscopia, Pesquisa BBAR e exame de PPD, indicados pelo médico.

Agosto

No mês de agosto, a campanha foi de controle do colesterol, com isenção de participação em exames laboratoriais. Neste mesmo mês deu-se início a divulgação de materiais informativos sobre saúde bucal, começando pela Periodontite.

Outubro

Em outubro, mês de prevenção do Câncer de Mama, a **FioSaúde** aderiu ao Outubro Rosa. As beneficiárias contaram com isenção nos exames de mamografia e ultrassonografia de mama. Uma palestra sobre o tema foi realizada.

Novembro

Novembro, mês de prevenção do Câncer de Próstata e do Novembro Azul. A **FioSaúde** aderiu a campanha, oferecendo palestra sobre o tema e isentando seus beneficiários de participação em exames de sangue de dosagem P.S.A e ultrassonografias de próstata (abdominais e/ou transretais)

Dezembro

Fechando o calendário de 2014, a campanha de dezembro foi sobre a AIDS. A **FioSaúde** ofereceu uma palestra sobre Prevenção da AIDS e Outras Doenças Sexualmente Transmissíveis.

B.2. Credenciamento de hospitais - RJ

Confira abaixo a relação de hospitais da Região Metropolitana do Rio, que foram credenciados pela **FioSaúde** no ano de 2014.

• Hospital São Lucas (Copacabana)



Fotos:
Hospital São Lucas



• Hospital e Maternidade Santa Lúcia (Botafogo)



Fotos:
Arquivo Santa Lúcia



• Clínica Santa Bárbara (Botafogo)



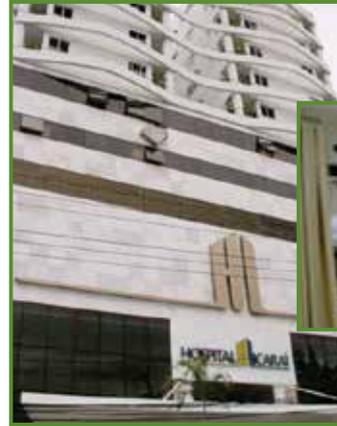
Foto:
Google Drive

• Hospital São Francisco de Assis (Tijuca)



Foto:
Arquivo do Hospital
São Francisco

• Hospital Icaraí (Niterói)



Fotos:
Arquivo Hospital Icaraí



• Maternidade São Francisco (Niterói)



Fotos:
Maternidade São Francisco



• Hospital São Vicente de Paulo (Tijuca)



Fotos:
SB Comunicação



B.3. Projeto de Acreditação

Em fevereiro de 2014, foi implantada a Assessoria da Qualidade na **FioSaúde**, com os objetivos de:

- Obter a acreditação da Caixa de Assistência como operadora de planos de saúde, de acordo com as exigências da ANS
- Mapear, redesenhar e documentar os processos da organização, de forma a trazer melhorias nos serviços oferecidos

Como passo inicial desta assessoria da qualidade foi dada divulgação da missão, visão e valores da Caixa de Assistência, a saber:



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

30

B.4. Acesso à rede via smartphones

Desde julho de 2014, beneficiários passam a visualizar em tablets e smartphones a rede atualizada de credenciados no App **FioSaúde** de Bolso, além de ter acesso a mapas e outras informações sobre prestadores.



Imagem: Natalia Pankova / SXC

B.5. Reforma da Central de Atendimento

Em setembro de 2014, foi inaugurado um novo espaço de atendimento na sede da **FioSaúde**, que conta com:

- Espaço infantil na recepção
- Posto voltado para atendimento de pessoas com necessidades especiais (porta de acesso mais larga)
- Ampliação de posição de atendimento no Call Center
- Otimização (aproveitamento de espaço) – mais funcionários trabalhando no local



Imagem: arquivo FioSaúde

31

B.6. Inauguração da representação em Manaus

Em agosto de 2014 a **FioSaúde** inaugurou sua representação na cidade de Manaus (no Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane), onde a representante Adriana Dias presta atendimento aos beneficiários daquela localidade.



B.7. Pesquisa de Satisfação da FioSaúde

No ano de 2014, a **FioSaúde** contratou a realização de pesquisas com o objetivo de avaliar a percepção da qualidade do atendimento prestado aos públicos atendidos pela Caixa de Assistência: beneficiários e médicos de consultórios credenciados do plano.

No caso da avaliação da percepção da qualidade de atendimento, a pesquisa contou com três vertentes:

• Pesquisa 1

Avaliação do atendimento da Policlínica

• Pesquisa 2

Avaliação pelos beneficiários com a rede credenciada no Rio de Janeiro

• Pesquisa 3

Avaliação da **FioSaúde** pelos médicos credenciados

Confira abaixo os principais dados apurados em cada uma das pesquisas:

PESQUISA 1 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA POLICLÍNICA

No fim do ano de 2014, 167 beneficiários responderam questionário de pesquisa de avaliação da Policlínica enviado por email. Confira abaixo alguns dados levantados nessa pesquisa:

Metodologia: Quantitativa.

População-Alvo: Beneficiários que foram atendidos na Policlínica entre 15/dez/2014 e 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.



32

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

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

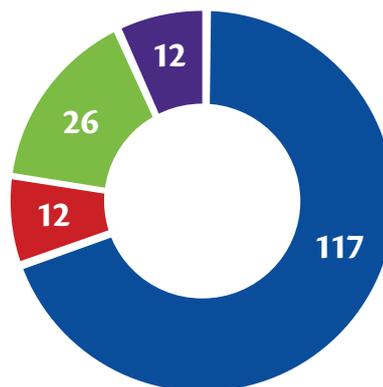
- Consulta Médica
- Fisioterapia
- Psicoterapia
- Nutrição

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



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

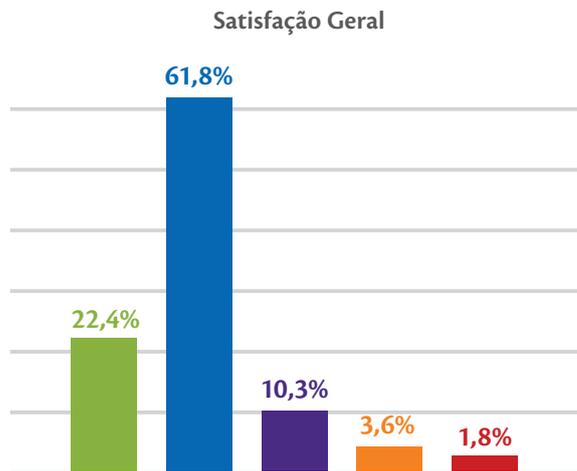
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube/Não quis responder

Observação:

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

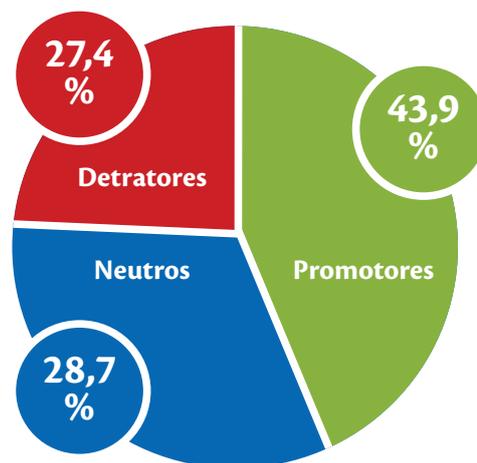
Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam muito insatisfeitos com a Policlínica (3,6%).

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



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)

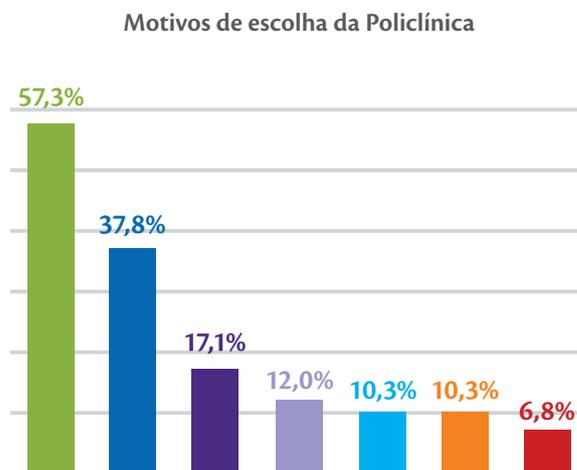


Observação:

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

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



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

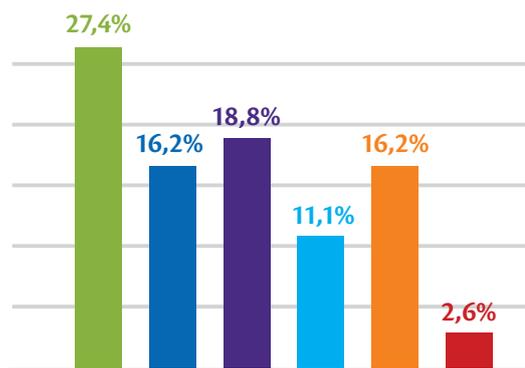
Entre 45 e 60 dias

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



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

Sim, por mensagem de celular (sms)

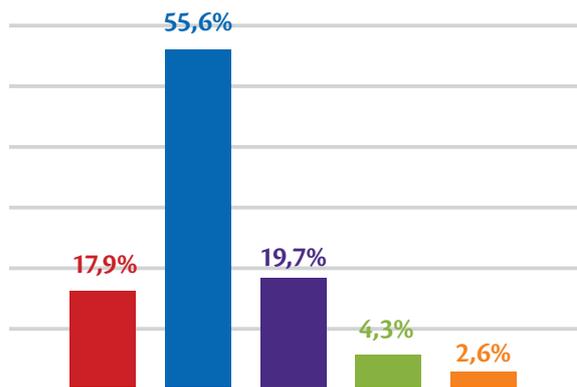
Sim, por ligação telefônica

Sim, por mensagem de celular (sms) e por ligação telefônica

Não recebi qualquer confirmação

Não soube responder

Contato para confirmação



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.

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

Muito satisfatório

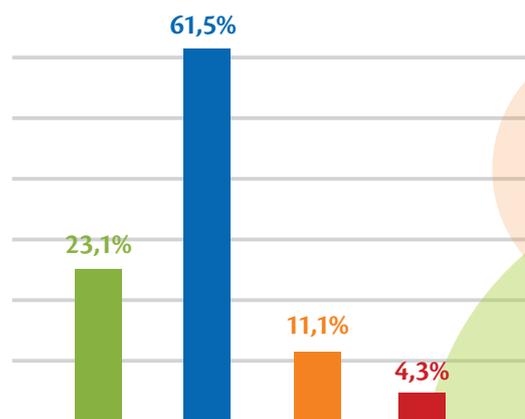
Satisfatório

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

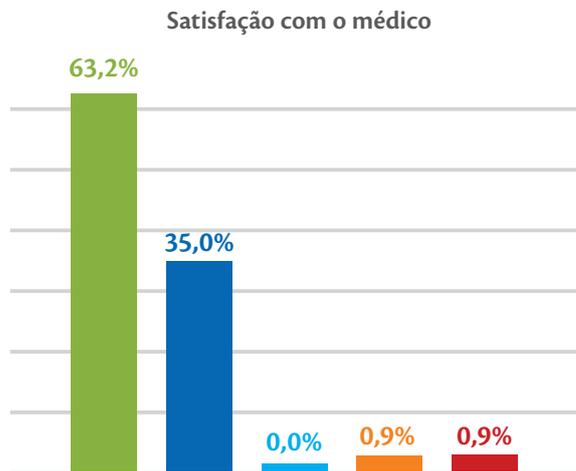


Sobre o médico responsável pela realização da consulta, como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento prestado por ele?

- 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.



PESQUISA 2 - AVALIAÇÃO COM A REDE CREDENCIADA NO RIO DE JANEIRO

No fim do ano de 2014, 465 beneficiários (definidos por amostragem) receberam ligações telefônicas, sendo convidados a participar da pesquisa para avaliar o atendimento recebido na rede ambulatorial do Rio de Janeiro.

Confira abaixo alguns dados levantados nessa pesquisa:

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.

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

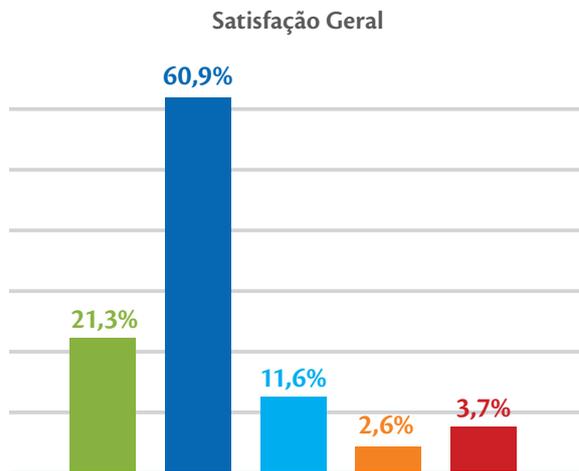
Com base em suas respostas anteriores, como o(a) Sr.(a) avalia sua satisfação em geral em relação à **FioSaúde**?

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

Observação:

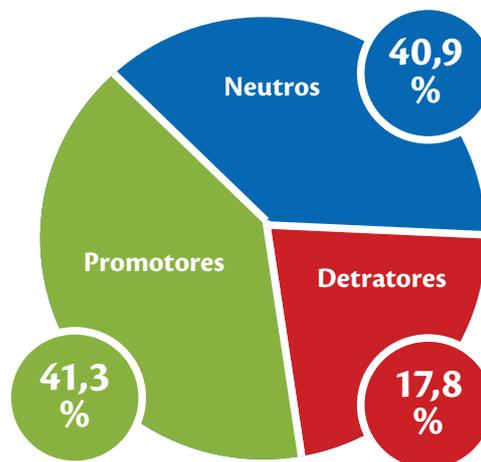
A soma entre os correspondentes muito satisfeitos e satisfeitos (Top two boxes) é de 82,2%, o que se configura um resultado positivo, especialmente considerando o perfil dos beneficiários.

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



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)

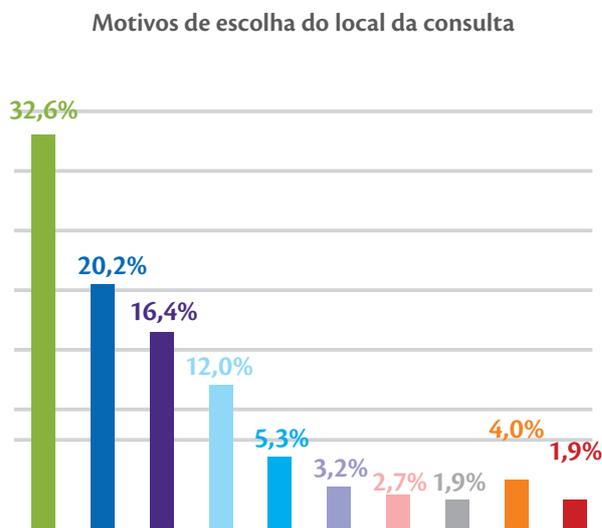


Observação:

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

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

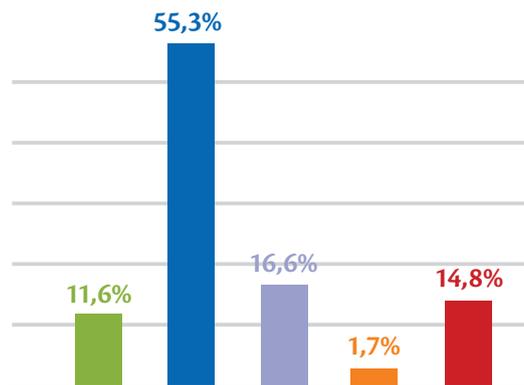


Como o(a) Sr.(a) avalia a quantidade de profissionais desta especialidade na rede credenciada da **FioSaúde** para agendamento de sua consulta?

- 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

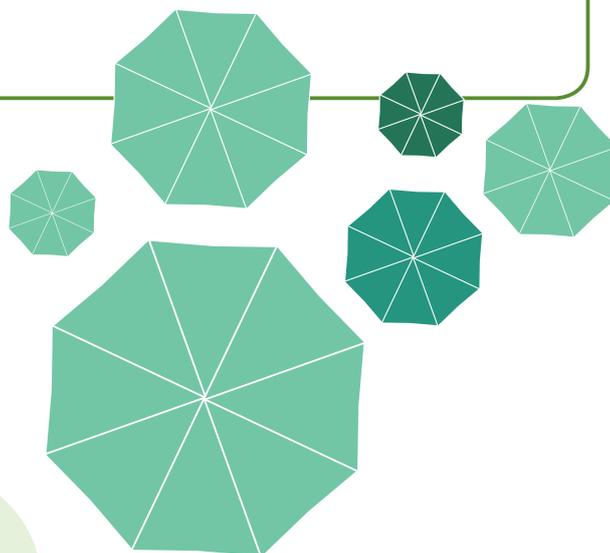
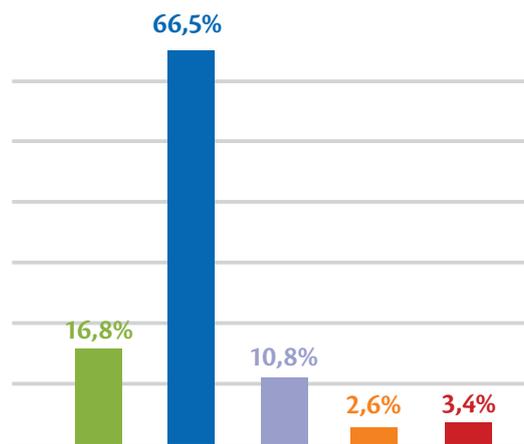


Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de contato com este prestador?

- 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



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

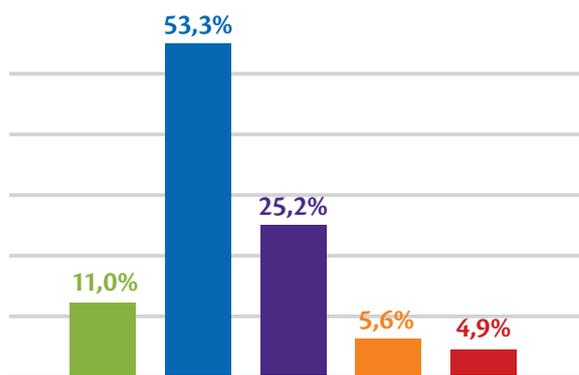
Destacamos que nos referimos a todas as especialidades e não somente à última consulta realizada.

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

Observação:

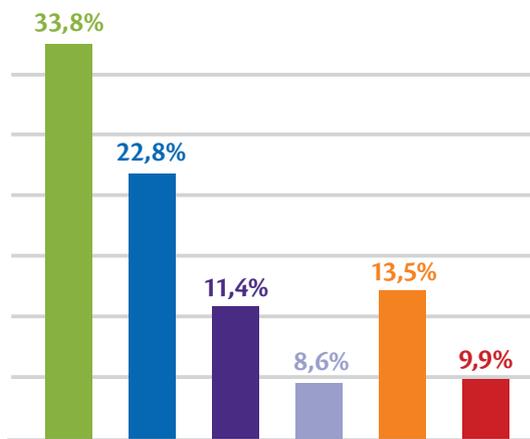
A satisfação com a quantidade geral de médicos atingiu 64,3%, resultado alinhado à satisfação com a quantidade de médicos da especialidade consultada (66,9%). Destaca-se o pequeno percentual de beneficiários que não conseguiram avaliar esta pergunta em comparação com aquela, sugerindo uma percepção geral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

Satisfação com a quantidade geral dos médicos



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

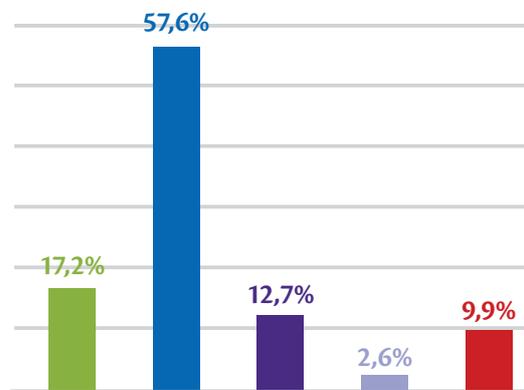
Período até a consulta



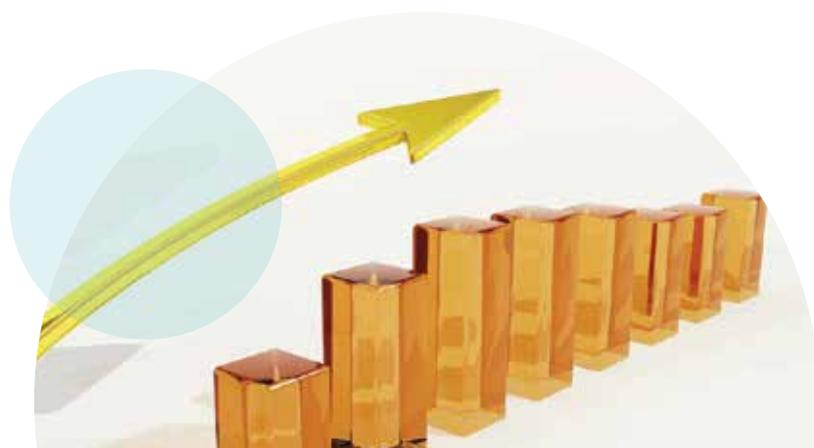
- < 5 dias
- 6 a 10 dias
- 11 a 20 dias
- 21 a 30 dias
- > 30 dias
- NS

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



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



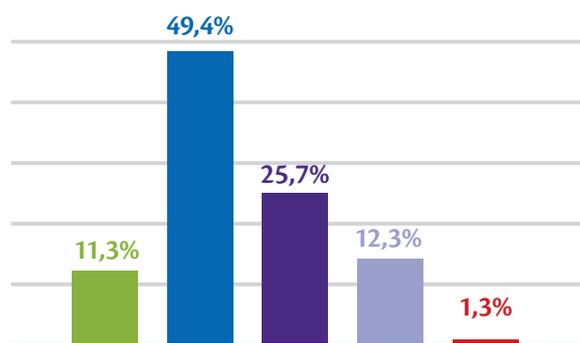
Como o(a) Sr.(a) avalia o tempo de espera entre o horário agendado e o momento da realização da consulta?

- 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

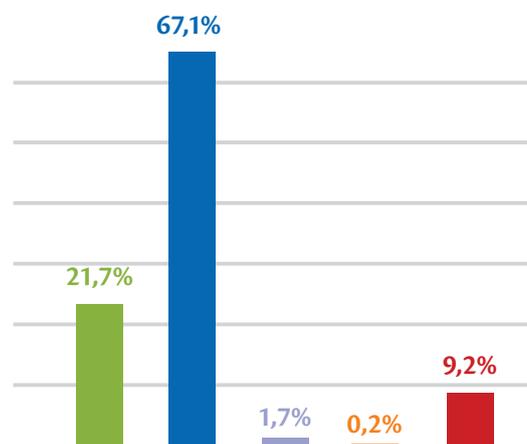


Como o(a) Sr.(a) avalia a estrutura física do local onde a consulta foi realizada?

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

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

Estrutura física

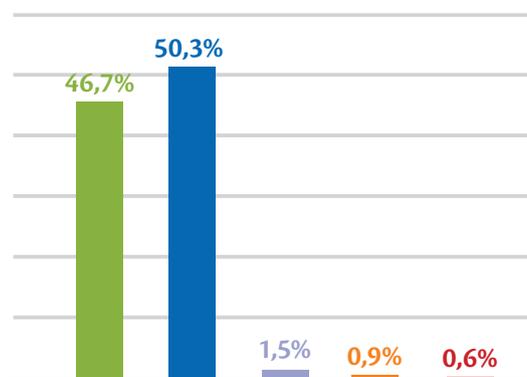


Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento prestado pelo médico que o atendeu?

- 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



PESQUISA 3 - AVALIAÇÃO DA FIOSAÚDE PELOS MÉDICOS CREDENCIADOS

Foram enviados 225 emails para prestadores de serviços de saúde, com o convite a participarem da pesquisa para avaliar o atendimento recebido pela equipe da **FioSaúde** – e 84 deles responderam a pesquisa.

Confira abaixo alguns dados levantados nessa 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.



Perfil	Coleta	Contatos	Respostas
Rede ambulatorial FioSaúde	Questionário online	225	84

40

Obs.: Somente foram entrevistados beneficiários que tinham um telefone de contato cadastrado e atualizado

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

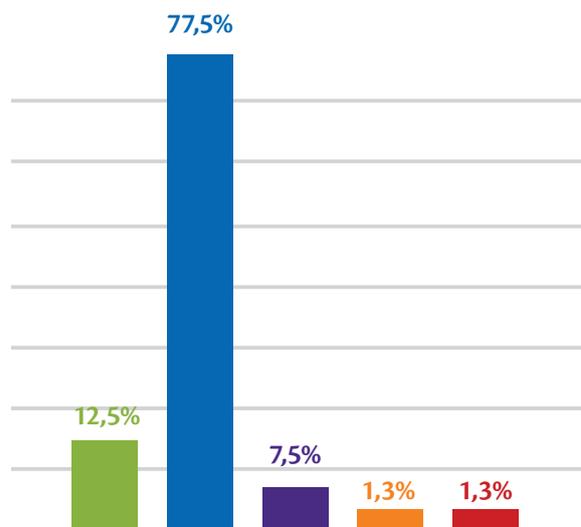
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube/Não quis responder

Observação:

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

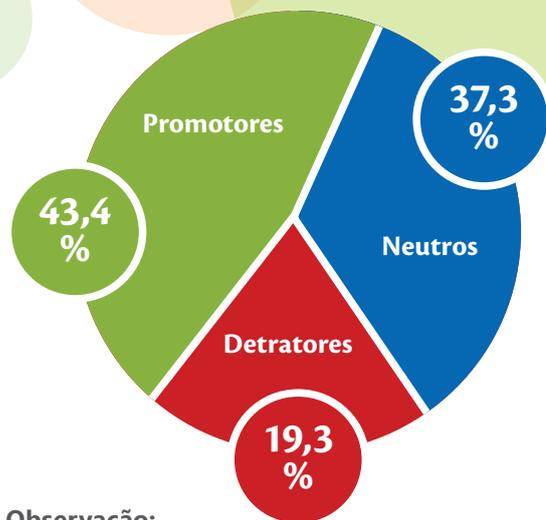
Destaca-se o baixo índice de respondentes que se declararam muito insatisfeitos com a **FioSaúde** (1,3%), que constituem o grupo realmente crítico.

Satisfação geral



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)

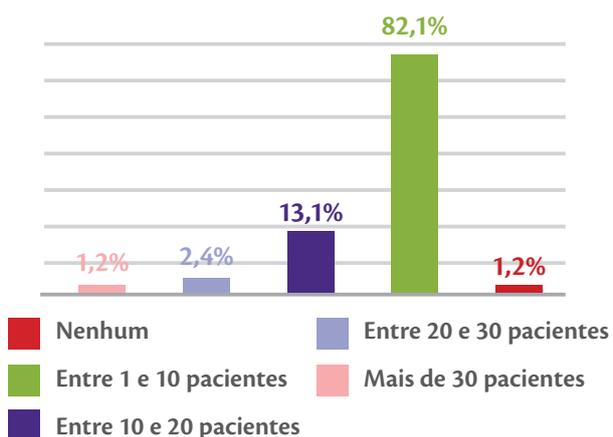


Observação:

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

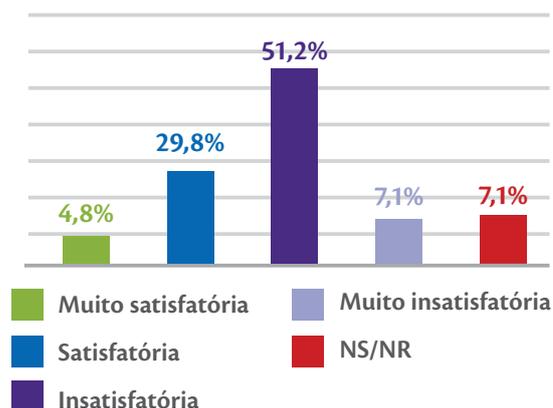
Quantos pacientes da FioSaúde, em média, o(a) Sr.(a) costuma atender a cada mês?

Pacientes por mês



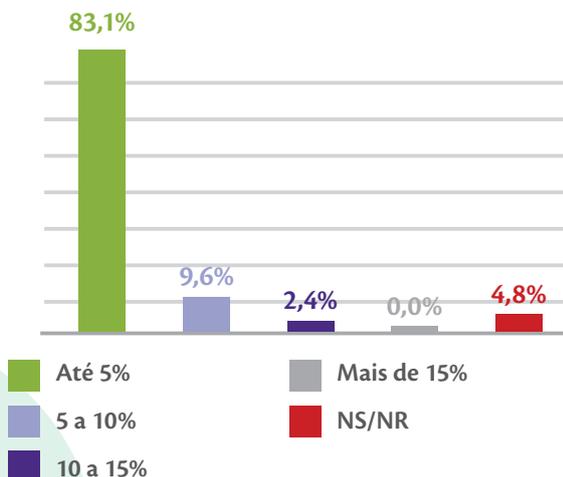
Como o(a) Sr.(a) avalia a quantidade de consultas realizadas mensalmente para beneficiários da **FioSaúde**?

Satisfação com a quantidade



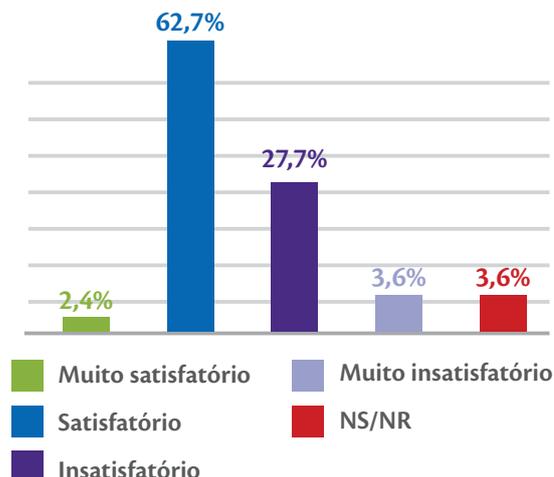
O faturamento com os pacientes da **FioSaúde** representa, percentualmente, quanto do faturamento mensal do seu consultório?

Percentual do faturamento



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**?

Satisfação com o valor da consulta

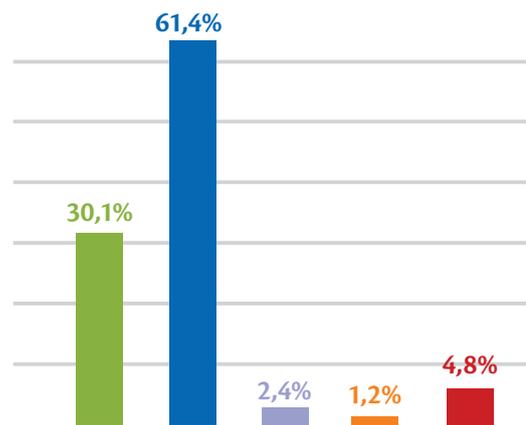


Como o(a) Sr.(a) avalia a relação operacional entre seu consultório e a **FioSaúde**?

- 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



B.8. Relacionamento com Beneficiários

Central de Relacionamento

Conforme já explicitado no item do relatório que trata da reforma das instalações da Central de Relacionamento, o ano de 2014 contou com a transferência da equipe do atendimento a beneficiários da **FioSaúde** para novas acomodações dentro da sede da Caixa de Assistência, que contemplou oferecer local para atendimento a pessoas com necessidades especiais e ampliação do espaço destinado a atendimentos telefônicos e presencial.

No que diz respeito aos atendimentos telefônicos na Central da **FioSaúde**, os indicadores apontam que os beneficiários aguardam uma média de 49 segundos para serem atendidos pela Central de Relacionamento. Esse índice está dentro do que preconiza o Decreto 6523/08 (Lei do Call Center), que determina limites de espera de até 60 segundos por parte do consumidor que liga para uma Central de Atendimento.

Confira abaixo números e gráficos com as informações sobre o atendimento na Central de Relacionamento com beneficiários durante o ano de 2014:



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

Volumetria mensal de atendimentos telefônicos na Central de Relacionamentos em 2014

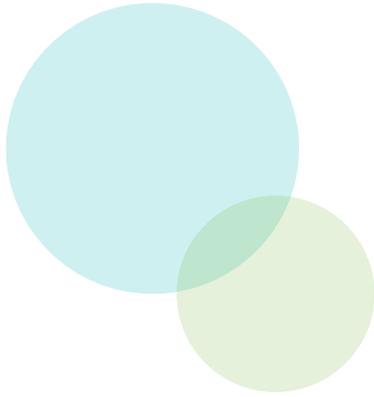
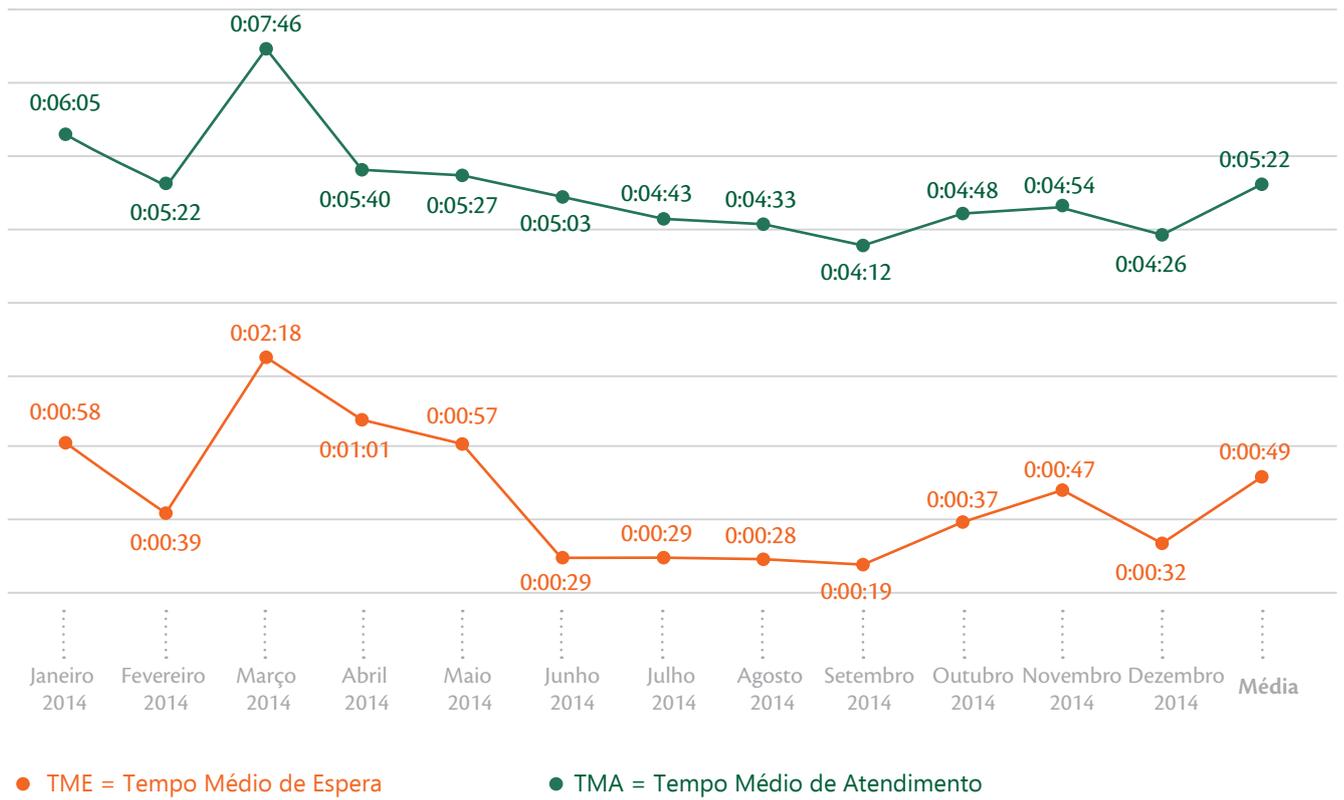
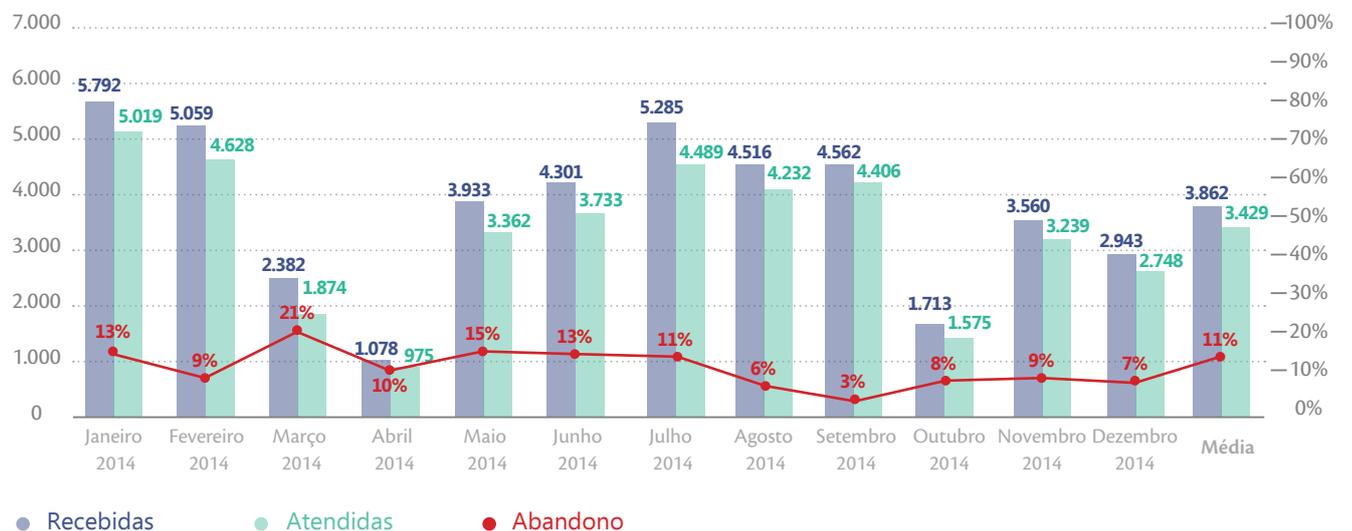
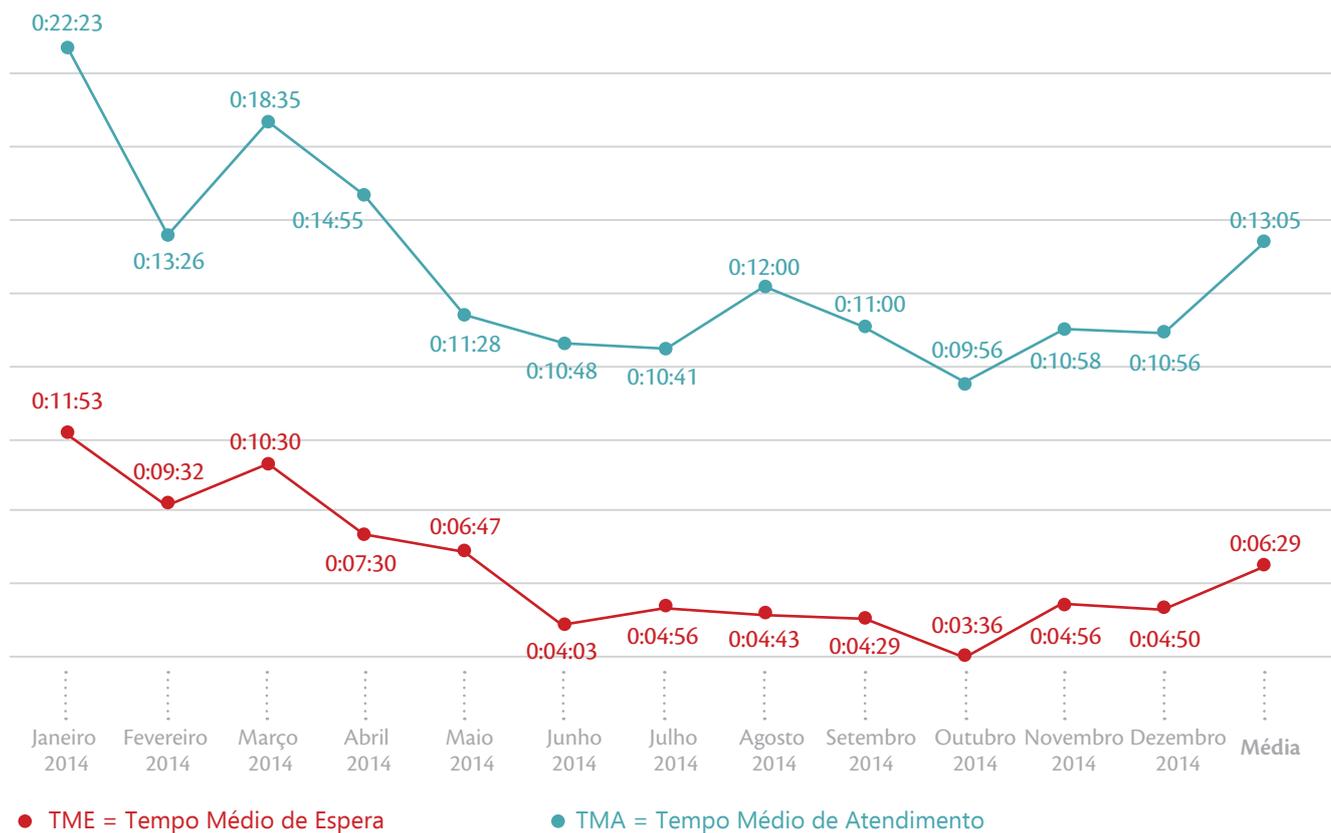


Gráfico da evolução mensal dos atendimentos telefônicos na Central de Relacionamento da FioSaúde em 2014



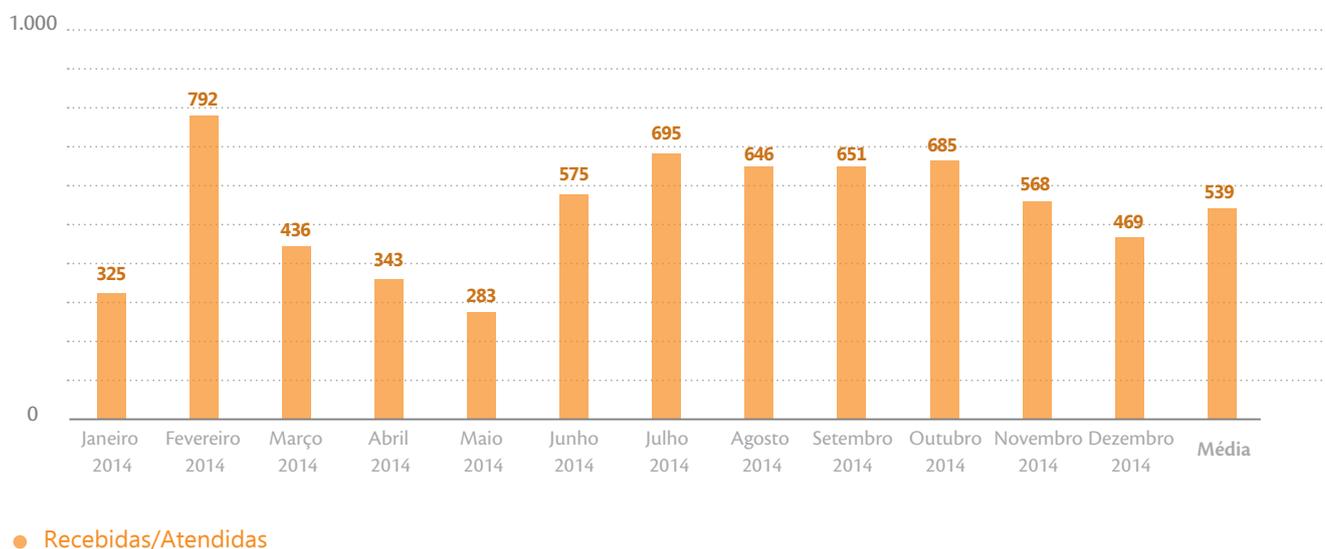
Volumetria mensal de atendimentos pessoais na Central de Relacionamentos em 2014



44



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



Ouvidoria FioSaúde

É um canal de comunicação adicional (em segunda instância), colocado à disposição dos beneficiários para atendê-los e dar tratamento formal às solicitações quando não se sentirem totalmente atendidos pelos outros canais disponibilizados pela **FioSaúde** (como a Central de Atendimento, Policlínica etc.).

Confira os dados relativos ao atendimento da Ouvidoria da **FioSaúde** durante o ano de 2014:

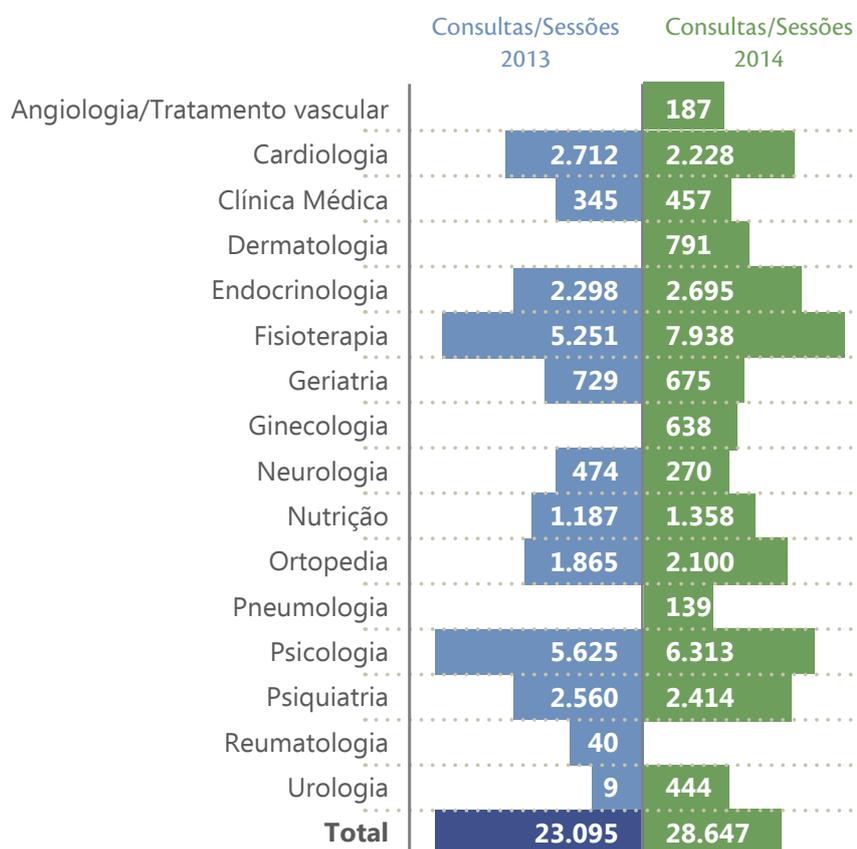
Números do atendimento na Ouvidoria em 2014 de acordo com o canal de comunicação utilizado:

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

A classificação dos assuntos que motiva o acionamento da Ouvidoria pelos beneficiários orienta a ação constante de melhoria dos processos.

Policlínica

Na imagem abaixo, é possível verificar as quantidades de consultas e sessões realizadas na Policlínica da **FioSaúde**. Confira as informações:



No caso de especialidades com lacunas em branco, tratam-se de casos em que o atendimento só se iniciou no ano seguinte ou foi descontinuado.

B.9. Política de Recursos Humanos - Gestão de Pessoas na FioSaúde

A Caixa de Assistência Oswaldo Cruz alinha sua política de Recursos Humanos à missão estabelecida pela **FioSaúde**, que é contribuir para elevar a condição de saúde e o bem-estar de seus beneficiários.

A partir daí, o modelo de gestão visa a administrar os comportamentos internos, potencializando o capital humano com sua missão institucional alinhada aos diversos valores adotados pela **FioSaúde** em sua missão. Esses são seguidos por toda a sua equipe de colaboradores, que participam dos processos que resultam nas prestações dos serviços oferecidos pela Caixa de Assistência aos titulares dos planos e também aos seus familiares.

Dentro de sua política de Recursos Humanos, a **FioSaúde** trabalha várias ações, abrangendo pontos específicos de valorização de pessoal. Fazem parte deste conjunto de ações:

• **Auxílio-refeição (restaurante) e alimentação (mercado)** - Investimento para uma alimentação de qualidade para o trabalhador e sua família. São praticados os mesmos valores para todos os níveis hierárquicos.

• **Melhoria nas instalações da FioSaúde**, buscando maior conforto aos beneficiários e aos trabalhadores e criação de espaço para convívio para os colaboradores, com ambiente adaptado para maior descontração e relaxamento nos intervalos do período de trabalho.



• **Eventos de integração de equipe** – são estimulados momentos de integração, como: festa junina, festa de fim de ano, chá-de-bebês, aniversários, almoços e demais eventos comemorativos. Entendendo que o relacionamento interpessoal tem sido cada vez mais valorizado no ambiente de trabalho e proporciona oportunidade de descontração e troca de experiência, favorecendo o trâmite interno dos processos e a comunicação interna.

• **Ética e Sustentabilidade como valores** – O desempenho de todas as atividades dos trabalhadores é pautado em assegurar a proteção dos direitos humanos fundamentais e promover a humanização no atendimento a todos os beneficiários e no relacionamento interpessoal. A diretoria estimula o relacionamento direcionado ao respeito a todos os colaboradores, independente das atividades que desempenha e do grau hierárquico que ocupa.

As atividades da **FioSaúde** deverão ser pautadas em práticas sustentáveis. Para tanto, suas ações deverão promover a economia de recursos naturais e a redução de gastos, bem como, contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores.

• **Campanhas de incentivo às melhorias de processos internos e parâmetros de produtividade**

– previsto em acordo coletivo, a produtividade é uma prática adotada pela **FioSaúde** junto a seus colaboradores, desde o ano de 2014. Com indicadores de desempenho definidos e pactuados no ano anterior, a política manteve as equipes mobilizadas e empenhadas em diminuir as despesas administrativas, melhorando os processos e valorizando o sinergismo.

• **Capacitação das equipes**

A capacitação dos recursos humanos da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz assume importância especial, pois permite atingir tanto os objetivos da organização, quanto os de seus próprios trabalhadores.

Dentro do plano de Gestão de Pessoas, o processo de capacitação da equipe da **FioSaúde** é um valorizado insumo para o processo de adição de valor em sua estrutura organizacional.

Nesse sentido, os colaboradores são estimulados à capacitação continuada.

Além de apoiar cursos de formação, como graduação e pós-graduação, previstos em acordo coletivo de trabalho, em 2014 a **FioSaúde** investiu em vários eventos relacionados à capacitação, dentre eles:

- Curso de Gestão de Processos – dez participantes;
- Curso de Aplicação da Resolução Normativa nº 277 da ANS, que institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde – três participantes;



- Curso de Atualização em Saúde Suplementar - dois participantes;
- Congresso Internacional da ASAP – Aliança para a Saúde Populacional – quatro participantes;
- 17º Congresso da UNIDAS - União Nacional das Entidades de Autogestão em Saúde – Inovação da Gestão em Saúde – três participantes;
- Seminário de Estruturação da rede Credenciada – dois participantes
- Implantação do e-social – um participante;
- Programa de Integração (Paidéia) – dois participantes;
- Curso on line de Desenvolvimento de Sistemas – um participante
- Curso de Sistema de Gestão da qualidade – um participante;
- III Congresso Internacional de Enfermagem em Dermatologia – um participante



Seguem os números referentes à capacitação das equipes da **FioSaúde** durante o ano de 2014

Formação continuada na FioSaúde

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

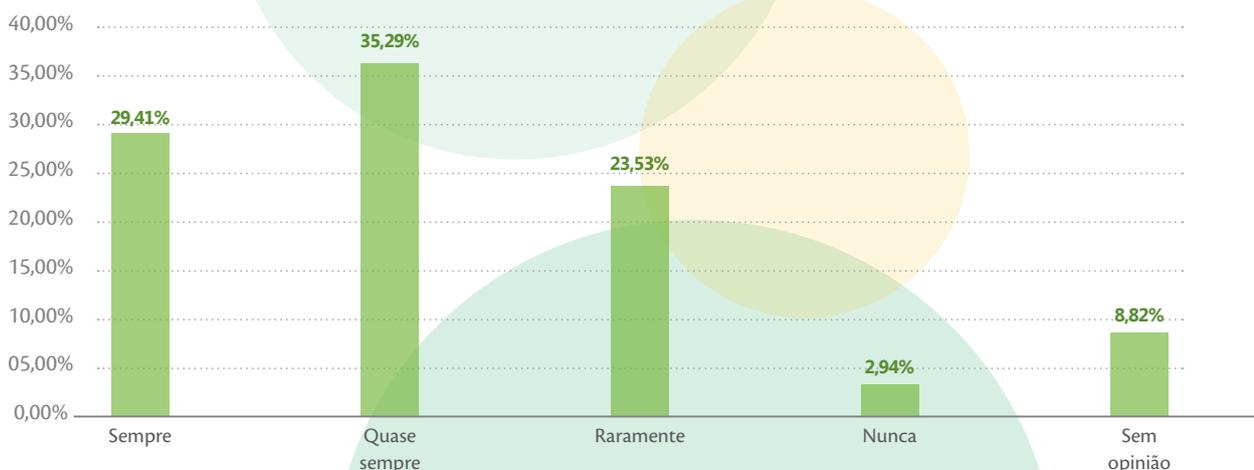
Tipo de curso	Quant. de profissionais da FioSaúde matriculados
Cursos de pós-graduação	11
Cursos de graduação	15

Pesquisa de clima organizacional - FioSaúde

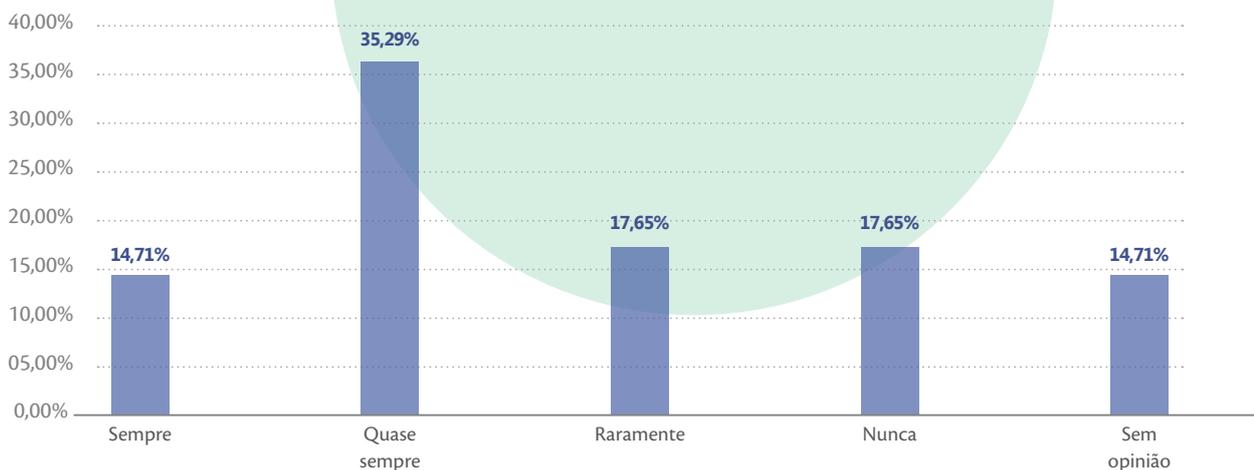
No final de 2013 foi aplicada uma pesquisa de clima organizacional envolvendo todas as equipes da **FioSaúde**. Foram disponibilizados formulários para os colaboradores, sem necessidade de identificação. Do total de formulários distribuídos 72 responderam à pesquisa. No início de 2014 os dados foram compilados, conforme gráficos abaixo:



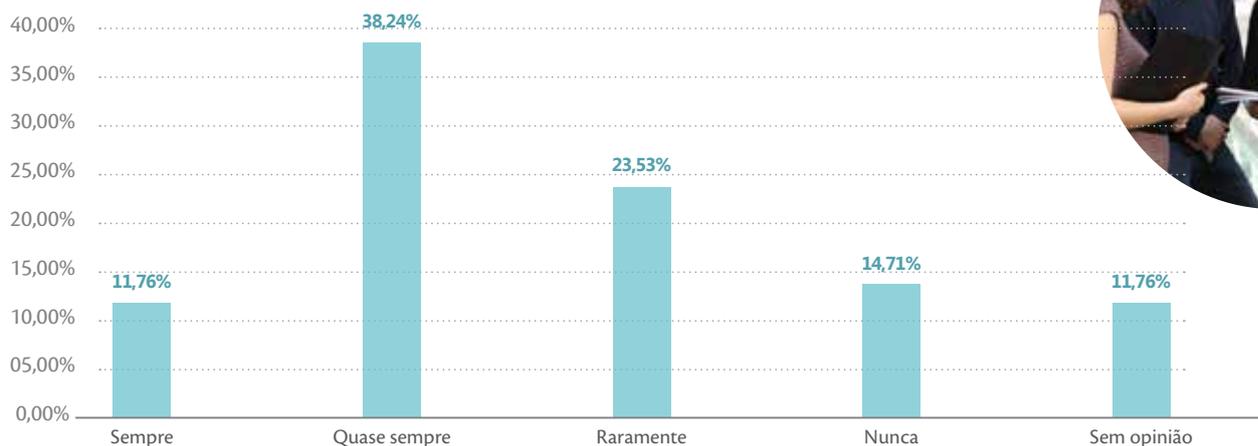
Existe um clima de respeito no ambiente de trabalho?



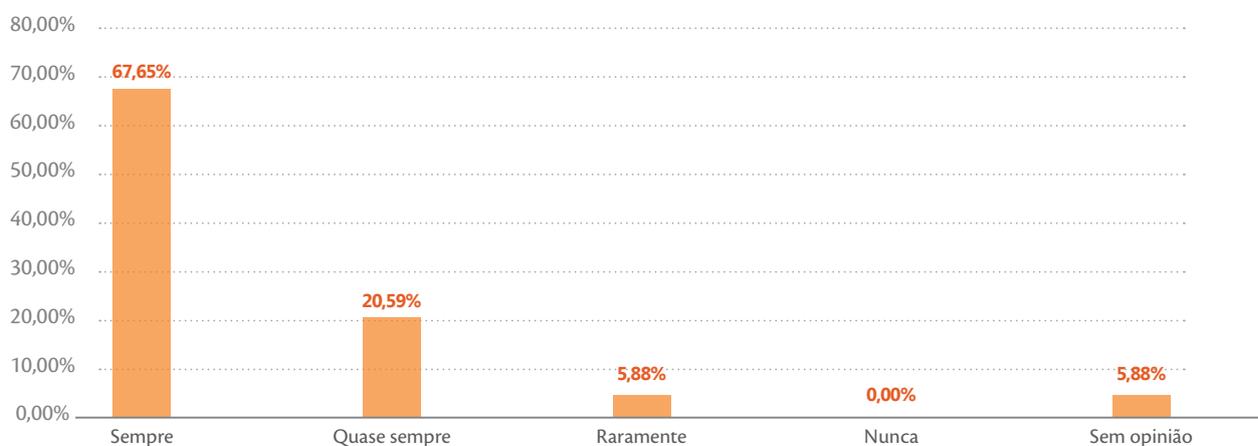
Há um clima de confiança no ambiente de trabalho?



A FioSaúde reconhece os resultados alcançados pelos seus colaboradores?

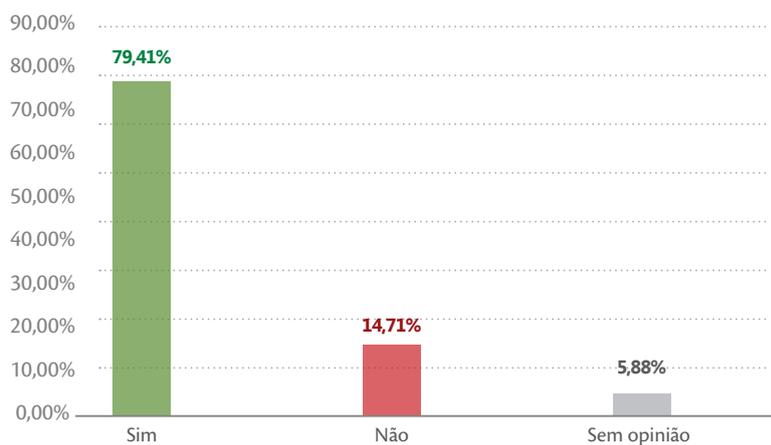


Você reconhece a liderança da Diretoria da FioSaúde?



49

Você indicaria um amigo para trabalhar na FioSaúde?



Analisando os dados coletados, percebe-se que mais da metade dos colaboradores se consideram desempenhando atividades em clima de respeito e confiança. Valores esses essenciais para o bom relacionamento no trabalho.

A pesquisa também demonstrou que a maioria percebe que a **FioSaúde** reconhece os resultados alcançados pelas equipes.

Os dados apresentados demonstram que quase 90% dos trabalhadores reconhecem o papel de liderança da diretoria e que 80% indicariam um amigo para trabalhar na **FioSaúde**.





4

Análise Econômico- Financeira

As palavras até conseguem ser ardilosas, mas os números (pelo menos os verdadeiros) não tergiversam e nem mentem.



Apresentamos o desempenho econômico-financeiro no exercício de 2014, no formato gerencial, comparando-o ao exercício de 2013. A visão gerencial evidencia as informações sob uma perspectiva diferente da contabilidade societária, realocando e agrupando contas de acordo com a necessidade de informação para tomada de decisão, como segue:

Resultados (R\$ Mil)	2013	2014	Varição %
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%

Contraprestações efetivas (receitas básicas)

Na visão gerencial, as receitas básicas são compostas pelas mensalidades da **FioSaúde** cobradas aos beneficiários, pela parcela transferida pelo Ministério do Planejamento - que subsidia parte do custo do plano de saúde dos funcionários e ingressos de recursos de convenentes por adesão, além das receitas correspondentes aos aportes realizados pela Fundação Oswaldo Cruz para a complementação do Custeio do Plano de Saúde.

Em Janeiro de 2014, com base nos relatórios da consultoria atuarial, os planos de saúde da **FioSaúde** foram reajustados em 7,3%.



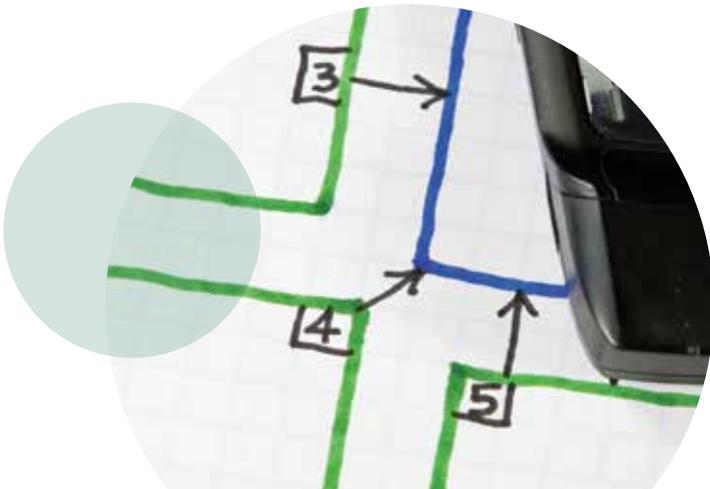
Eventos Indenizáveis Líquidos (Despesas Básicas)

O grupo em questão registra as despesas dos serviços médicos, hospitalares e laboratoriais da Rede Credenciada, os custos dos Serviços disponibilizados pela Policlínica própria e outros programas e benefícios oferecidos pela **FioSaúde**.

Despesas Administrativas

Com várias ações de gestão já comentadas ao longo deste relatório, conseguimos reduzir o custo administrativo tornando mais eficiente a administração do plano de saúde. Essas ações fizeram com que a variação desta despesa fosse de 1% em relação ao exercício anterior.

No orçamento da **FioSaúde** foi definida uma meta de 11,7% para as Despesas Administrativas em relação às Contraprestações Brutas registradas no período e ao fim do exercício de 2014 o total consumido foi de 11,3%.



Outras Receitas Operacionais

A receita registrada neste grupo no exercício de 2014 corresponde à taxa administrativa do Convênio Saúde do Trabalhador firmado junto à Fiocruz.

Resultado do Exercício

Apesar das ações de gestão implementadas no exercício de 2014, apuramos um déficit de R\$ 468 mil. Esse resultado foi diretamente impactado pela tributação das receitas do plano junto à Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro.

O orçamento foi construído oferecendo à tributação do ISS (Imposto sobre serviço) as receitas com mensalidades cobradas de beneficiários estabelecidos no Rio de Janeiro, entendimento discutido e apoiado pela assessoria jurídica da **FioSaúde**. No entanto, ao longo do exercício, decidiu-se por impetrar uma ação em juízo pleiteando o não-pagamento deste tributo. Diante deste novo fato, a assessoria jurídica orientou para que fôssemos mais conservadores no recolhimento deste tributo, ofertando assim todo o faturamento à Tributação, pois os valores seriam depositados em juízo durante a tramitação do processo.

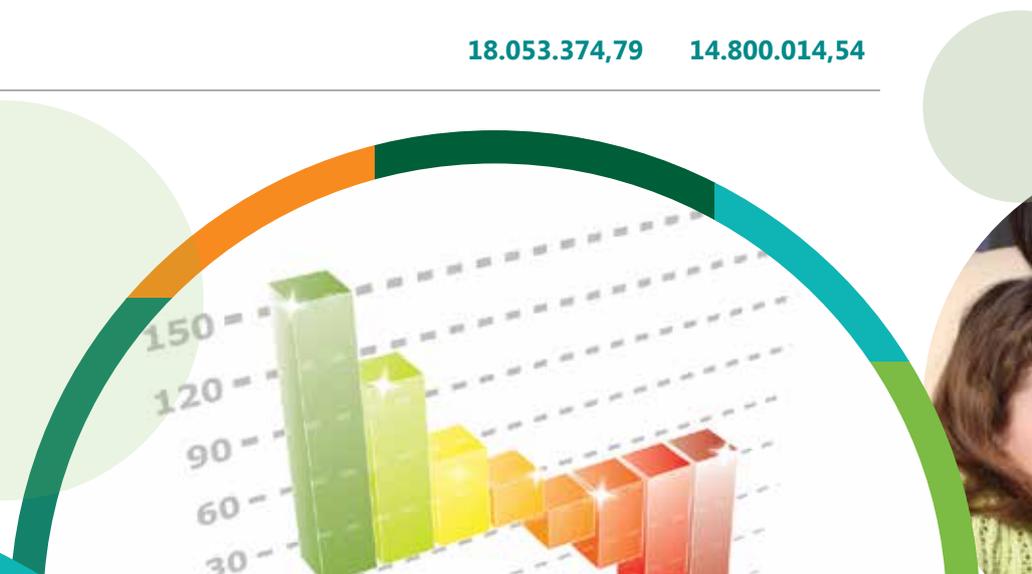
Apresentamos a seguir as Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2014 e as Notas Explicativas às Demonstrações, ambas comparativas com o exercício de 2013 e que foram apresentadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar, como segue:



Balanco Patrimonial – Ativo

Balanco 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





CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE
CNPJ/MF nº 03.033006/0001-53 | Registro ANS nº 41754-8

DEMONSTRATIVOS ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA

FioSaúde

Balanco 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

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



Balanço Patrimonial – DRE

Balanço Patrimonial referente ao exercício 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.

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.

Balanço Patrimonial – DFC

Demonstração dos Fluxos de Caixa pelo Método Direto do exercício 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 Emprést/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

continua >>

Balanço 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.

58 Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis do Período Findo em 31 de Dezembro de 2014. (Valores expressos em Reais)

1 Contexto Operacional

A Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – **FIOISAÚDE**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, classificada na modalidade de autogestão, constituída em 17 de abril de 1998, com sede e foro na cidade do Rio de Janeiro e com prazo de duração indeterminado, tem como finalidade garantir o acesso à assistência a saúde suplementar ao quadro de servidores ativos e aposentados, pensionistas, dependentes e agregados da Fundação Oswaldo Cruz.

A **FioSaúde** foi autorizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS a receber integralmente a carteira do Instituto Oswaldo Cruz de Seguridade Social – FIOPREV, bem como seus direitos e obrigações relativos às operações de saúde suplementar.

Em sua gestão são observadas as disposições contidas na Lei 9.656/98 e alterações posteriores, as Resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e as disposições contidas em seu Estatuto Social.



2 Forma de Apresentação das Demonstrações Contábeis

As demonstrações contábeis foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que consideram as diretrizes contábeis emanadas da Lei 6.404/76 e alterações introduzidas pelas Leis 11.638/07 e 11.941/09, normas editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em consonância com o Plano de Contas Padrão das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde – OPS estabelecido na Resolução Normativa – RN nº 290 e Instrução Normativa – IN nº 46.

A **FioSaúde** está adotando, no que aplica, as Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09 em suas demonstrações contábeis.

Os CPC's¹ de nº 01 a 43 estão sendo observados, quando aplicável, nas demonstrações contábeis da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz.

3 Principais Práticas Contábeis

As principais práticas contábeis são:

a) Apuração do resultado - superávit/déficit

O resultado é apurado em observância ao Princípio de Competência, em que se destacam:

(1) As receitas relativas às contraprestações pecuniárias efetivas de operações com planos médico-hospitalares são reconhecidas no efetivo período de cobertura do risco.

(2) As despesas relativas aos eventos indenizáveis são reconhecidas por ocasião da apresentação das guias de serviços médico-hospitalares pelos prestadores de serviço de saúde.

(3) As provisões técnicas são constituídas de forma a refletir as obrigações futuras, avisadas e não avisadas, decorrentes da operação de planos de assistência à saúde.

(4) Outras receitas e despesas são reconhecidas quando da prestação de serviços e/ou de seu faturamento.

¹ Comitê de Pronunciamentos Contábeis.



b) Estimativas contábeis

As demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas. A Entidade revisa as estimativas e premissas pelo menos anualmente.

c) Caixa e equivalentes de caixa

É composto pelos saldos caixa, posição positiva em conta movimento, aplicações financeiras com liquidez imediata e com risco insignificante de mudança de seu valor de mercado. As aplicações financeiras incluídas nos equivalentes de caixa são classificadas na categoria "ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado".

d) Contraprestações pecuniárias a receber

São registradas e mantidas no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de planos de assistência à saúde. A provisão para perdas sobre créditos de contraprestação efetiva é constituída sobre valores a receber de beneficiários com títulos vencidos há mais de 90 dias, para planos coletivos. A administração da entidade revisa periodicamente o critério de constituição para adequá-la à evolução da inadimplência de sua carteira.

e) 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 entidade e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a empresa possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias incorridas. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

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.

f) Provisões técnicas

São calculadas com base em metodologia estabelecida pela ANS nas Resoluções Normativas nº 209/09, alterada pela nº 274/11. A provisão de eventos a liquidar é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente avisada à operadora (conforme Nota Explicativa nº 12).

g) Ativos e passivos contingentes

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

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

h) Imobilizado

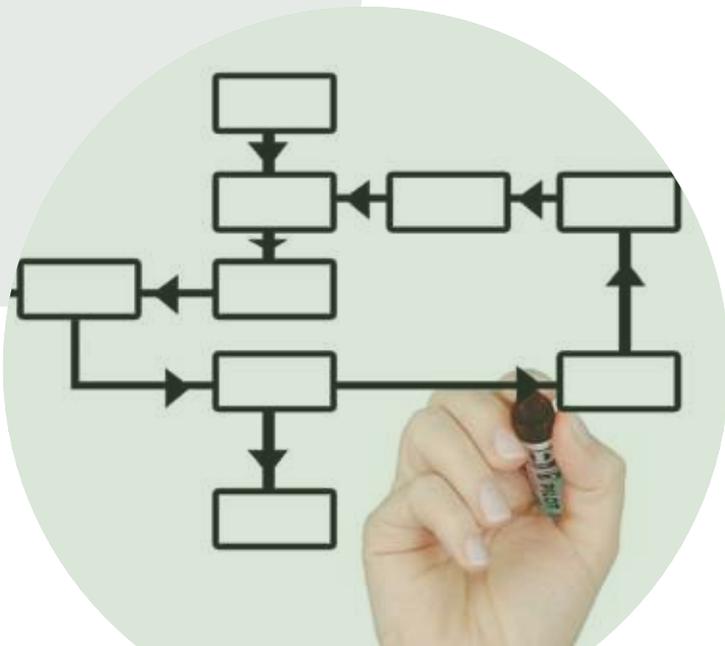
Registrado ao custo de aquisição, formação e construção, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear e leva em consideração o tempo de vida útil estimado dos bens.

Um item de imobilizado é baixado quando vendido, sucateado ou quando nenhum benefício econômico futuro for esperado do seu uso ou venda. Eventual ganho ou perda resultante da baixa do ativo (calculado como sendo a diferença entre o valor líquido da venda e o valor contábil do ativo) são incluídos na demonstração do resultado no exercício em que o ativo for baixado.

O valor residual e vida útil dos ativos e os métodos de depreciação são revistos no encerramento de cada exercício, e ajustados de forma prospectiva, quando for o caso, tomando como base laudos de avaliação emitidos por empresa especializada e de acordo com as interpretações do ICPC 10.

i) Tributação

Ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor ou substancialmente em vigor na data dos balanços da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz, estando atento às leis específicas aplicáveis.



4 Caixa e equivalentes de caixa

	31/12/2014	31/12/2013
Caixa	5.986,95	1.930,89
Bancos (i)	38,60	20.492,21
Total	6.025,55	22.423,10

(i) Numerário mantido em conta corrente para pagamento de despesas operacionais da Entidade.

5 Aplicações Financeiras

As aplicações financeiras estão assim apresentadas:

Vinculadas a Provisões Técnicas - ANS:

	31/12/2014	31/12/2013
Fundo dedicado ANS		
BB RF DEDICADO ANS	6.975.118,65	6.331.398,04
Total (i)	6.975.118,65	6.331.398,04

Não Vinculadas às Provisões:

	31/12/2014	31/12/2013
CDB		
BB CDB DI	269.140,00	445.734,40
BRADESCO CDB	-	54.617,28
BB Corp 600	54.081,06	-
BB Curto Prazo	291.230,26	-
Total (ii)	614.451,32	500.351,68
Total aplicações	7.589.569,97	6.831.749,72

(i) A entidade constituiu ativos garantidores com aplicações financeiras que lastreiam provisões técnicas e a Provisão para Eventos a Liquidar com mais de 60 dias (**conforme Nota Explicativa nº 12**), cuja movimentação segue regras estabelecidas pela ANS.

(ii) A aplicação em CDB tem vencimento em 07/04/2017 e ao longo do exercício de 2014, respectivamente e os rendimentos realizados foram reconhecidos em sua data de realização e registrados até 31/12/2014. O montante aplicado é mensalmente computado a sua valorização na adequada conta de receita, no resultado do período.

6

Contraprestações Pecuniárias a Receber

O saldo desse grupo de contas refere-se a valores a receber dos participantes e patrocinadora dos planos de saúde da entidade, conforme segue:

	31/12/2014	31/12/2013
Plano Médico-Hospitalar		
Per Capita - Ministério do Planejamento		
Pessoa Jurídica	931.116,26	924.843,77
Subtotal	931.116,26	924.843,77
Plano Médico-Hospitalar		
Beneficiários - Folha de Pagamento	5.516.356,79	4.832.314,99
Beneficiários - Boleto Bancário	470.729,57	548.355,44
Subtotal	5.987.086,36	5.380.670,43
Provisão para Perdas sobre Créditos (i)	(157.962,47)	(164.267,81)
Outros Créditos com Operações com Planos	467.541,72	-
Total Líquido	7.227.781,87	6.141.246,39

(i) A entidade constituiu Provisão para Perdas sobre crédito - PPSC sobre os valores não recebidos com mais de 90 dias de vencidos. Essa cobrança vem sendo realizada por setor específico.

62

7

Créditos Tributários e Previdenciários

O saldo está assim representado:

	31/12/2014	31/12/2013
ISS a Recuperar (i)	89,45	369.859,07
	89,45	369.859,07

(i) Em 2011, a Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FIOSAÚDE realizou levantamento da metodologia de apuração do Imposto Sobre Serviço-ISS, calculado para os meses de julho a novembro de 2011, e foi identificada a existência de créditos tributários no montante de R\$ 1.165.214,10. Em fevereiro de 2012, instaurou-se processo administrativo solicitando o referido crédito junto à fazenda municipal. Em função deste processo foi compensado, ao longo do exercício de 2013, o montante de R\$ 795.355,03. Diante da impossibilidade imposta pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a compensação do saldo remanescente, este montante foi apropriado ao resultado do exercício de 2014.



8

Bens e Títulos a Receber

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2014	31/12/2013
Títulos a Receber - Convênio Fiocruz (i)	1.158.576,00	942.476,60
Adiantamento de Salários	11.826,75	4.500,00
Adiantamento de Férias	1.099,15	1.839,56
Adiantamentos Diversos	53.889,45	3.774,65
Total	1.225.391,35	952.590,81

(i) O saldo está representado pelos valores a realizar do Convênio formalizado entre a Caixa de Assistência Oswaldo Cruz e a Fundação Oswaldo Cruz, em 06 de junho de 2011, com objetivo de desenvolver o projeto de "Apoio na Realização de Exames Médicos Periódicos, admissionais e tratamento especializado dos acidentes e agravos derivados dos processos de trabalho dos servidores ativos da Fiocruz, como parte do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)".

O Convênio em questão tem vigência, prorrogada por seu 5º Aditivo, até 30 (trinta) de junho de 2015, a partir da data de sua assinatura.

As prestações de contas a que a **FioSaúde** está obrigada por força do Convênio estão em fase de análise para futura apresentação junto à Fiocruz ao longo do exercício de 2015.

9

Depósitos Judiciais e Fiscais

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2014
Depósitos Judiciais e Fiscais - Tributos (i)	1.421.284,32
Depósitos Judiciais e Fiscais - Cíveis	4.000,00
Total	1.425.284,32

(i) Em 11 (onze) de fevereiro de 2014 a Caixa de Assistência Oswaldo Cruz impetrou um processo judicial de nº 0049004-13.2014.8.19.0001, tendo como ré a Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, pleiteando a concessão de liminar para depositar judicialmente os valores a recolher de ISS – Imposto sobre Serviços, e buscando por fim a suspensão da exigibilidade do referido tributo.

Desde então os valores calculados para recolhimento deste tributo são provisionados no resultado da operadora e recolhidos e contabilizados com guias específicas para depósitos judiciais.

10 Imobilizado

O Ativo Imobilizado está assim composto:

Descrição	Taxa Deprec.	31/12/2014	31/12/2013
Instalações	10%	122.420,47	59.656,23
Máquinas e Equipamentos	10%	167.285,06	143.250,47
Informática	20%	531.986,55	536.946,23
Móveis e Utensílios	10%	300.120,55	233.050,08
Outras Imobilizações	10%	32.678,00	32.678,00
Depreciação Acumulada		(597.828,65)	(544.884,88)
Total		556.661,98	460.696,13

11 Intangível

O Ativo Intangível está assim composto:

Descrição	Taxa Amort.	31/12/2014	31/12/2013
Software	20%	303.839,37	294.814,87
Amortização Acumulada		(281.269,07)	(273.375,85)
Total		22.570,30	21.439,02

64

12 Provisões técnicas

	31/12/2014	31/12/2013
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	41.507,44	16.359,55
Provisão de Eventos a Liquidar (i)	6.294.991,70	4.764.692,93
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (ii)	6.766.384,20	6.238.861,34
	13.102.883,34	11.019.913,82
Provisão de Eventos a Liquidar - Odontologia	24.714,20	-
	24.714,20	-

(i) Provisão para garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos. A RN ANS nº 209/09 e alterações contidas na RN ANS nº 274/2011 determinou a constituição desta provisão a partir de 1 de janeiro de 2010 e sua alteração a partir de outubro/2011, cujo registro contábil é realizado pelo valor integral informado pelo prestador ou beneficiário no momento do aviso às operadoras. Sendo o valor de **R\$ 43.357,56** com vencimento acima de 60 dias para os valores a pagar referente ao exercício de 2014.

(ii) Provisão para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados, constituída com base em cálculo definido pela RN nº 209/10 e alterações contidas na RN ANS nº 274/2011, que determinou a mudança a partir de outubro/2011, a qual está registrada em 31/12/2014 em sua totalidade.

Adicionalmente a entidade está sujeita às seguintes exigências estabelecidas pela RN ANS nº 209/09:

a) Patrimônio mínimo ajustado: capital base de R\$ 6.672.850,74 multiplicado pelo fator K, 8,85% a região de disponibilização 4 e do segmento de autogestão, portanto, o capital mínimo exigido é de **R\$ 590.547,29** para 31/12/2014;

b) Ativos garantidores: as provisões técnicas exigem a constituição de garantias financeiras a serem mantidas de acordo com as regras estabelecidas pela Resolução Normativa nº 274/11.

Em 31 de dezembro de 2014, as garantias financeiras se constituem por aplicações financeiras (conforme Nota Explicativa nº 5).

13 Débitos de Operações de Assistência à Saúde

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2014	31/12/2013
Recebimentos Antecipados	7.787,75	-
UNIMED ARARUAMA	-	4.336,63
UNIMED CABO FRIO	4.085,97	2.895,99
Total	11.873,72	7.232,62

14 Tributos e contribuições a recolher

O saldo está assim apresentado:

Passivo Circulante	31/12/2014	31/12/2013
ISS (i)	1.556.052,25	9.033,82
ISS - PARCELAMENTO (ii)	43.703,04	43.703,04
INSS	118.902,68	127.211,36
FGTS	46.736,64	30.894,87
PIS/COFINS - Faturamento	61.022,29	-
IRRF - Código 0561	43.181,69	35.632,39
IRRF - Código 1708	40.959,36	38.094,66
IRRF - Código 0588	4.828,70	433,35
IRRF - Código 3280	19,50	1.085,97
IRRF - Código 3208	-	646,00
ISS RETIDO DE TERCEIROS	80,90	755,49
PIS/COFINS/CSLL	23.094,22	85.581,66
Total	1.938.581,27	373.072,61
Passivo Não Circulante	31/12/2014	31/12/2013
ISS - PARCELAMENTO (ii)	167.200,70	210.903,62
Total Geral	2.105.781,97	583.976,23

(i) Conforme descrito na nota 09, o saldo em questão corresponde ao ISS – Imposto Sobre Serviço que está sendo provisionado com base na metodologia de cálculo imposta pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, mas seus recolhimentos estão sendo realizados através de guias de depósitos judiciais amparados por liminar concedida em 25/02/2014.

(ii) Em 2012 foi formalizado junto a Prefeitura do Município do Rio de Janeiro um processo administrativo para obtenção de crédito de ISS (destacado na nota nº 07). Diante disso, no exercício de 2013, a Prefeitura instaurou um processo de fiscalização nos saldos de ISS recolhidos pela **FioSaúde** no período de julho de 2011 a setembro de 2012, e apurou um Débito Financeiro de R\$ 273.222,04, lavrado através do Auto de Infração nº 97.498. A dívida em questão foi reconhecida no exercício de 2013 e está parcelada junto ao órgão fiscalizador e seus pagamentos estão, rigorosamente, em dia.

15 Débitos Diversos

O saldo está assim apresentado:

Descrição	31/12/2014	31/12/2013
Provisão de Férias	541.280,54	435.470,26
Fornecedores de Bens	8.328,03	1.050,00
Fornecedores de Serviços	138.540,07	140.218,76
Fornecedores de Materiais	2.969,52	848,00
Outros Débitos a Pagar	35.990,01	130.248,91
Total	727.108,17	707.835,93

66



16 Provisões para Contingências

As provisões para contingências correspondem ao montante das Ações Judiciais em curso e de responsabilidade da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz, mencionadas no relatório da Assessoria Jurídica, cuja perda foi considerada provável, no montante de R\$ 288.859,14.

De acordo com o referido relatório da Assessoria Jurídica, ainda existem outras ações, que montam em 31 de dezembro de 2014 o total de R\$ 451.572,56, cuja perda é considerada possível.

17 Patrimônio Líquido

O resultado do exercício de 2013 foi devidamente incorporado à rubrica de Patrimônio Social da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz após a apreciação das Demonstrações Contábeis pela Assembleia Geral.

18 Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde

	31/12/2014	31/12/2013
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)
Total	69.137.809,51	65.107.829,62

19 Eventos Médico Hospitalares - Assistência Médico-Hospitalar

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2014 está demonstrada abaixo, referente aos planos Coletivos Empresariais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	Total
Rede Própria	-	-	-	-	-	-	-
Rede Contratada	2.385.707,05	10.905.291,91	1.697.575,29	28.781.752,70	1.511.494,03	6.693.303,73	51.975.124,71
Reembolso	966.067,10	702.248,33	-	1.837.374,16	246.995,19	2.689,40	3.755.374,18
Intercâmbio Eventual	306.567,75	2.246.038,81	77.903,74	3.893.035,17	166.971,35	4.914.940,45	11.605.457,27
	3.658.341,90	13.853.579,05	1.775.479,03	34.512.162,03	1.925.460,57	11.610.933,58	67.335.956,16

67



20 Outras Receitas Operacionais de Planos de Saúde da Operadora

A receita em questão registra os aportes feitos pela patrocinadora ao longo do exercício corrente e foi contabilizado na **FioSaúde** seguindo o que determina o princípio contábil da competência.



21 Despesas Administrativas

68

	31/12/2014	31/12/2013
Despesa com Pessoal Próprio	6.977.941,50	6.374.674,93
Despesas com Serviços de Terceiros	947.624,29	1.241.052,57
Despesas com Localização e Funcionamento	930.178,91	1.001.166,57
Despesas com Tributos	2.508,21	-
Despesas Administrativas Diversas	138.711,10	264.019,11
Total	8.996.964,01	8.880.913,18

22 Resultado Financeiro

	31/12/2014	31/12/2013
Receitas Financeiras		
Recebimento em Atraso	207.331,88	192.646,85
Aplicações Financeiras	871.714,22	600.140,39
Outras	6.280,66	52,66
Subtotal	1.085.326,76	792.839,90
Despesas Financeiras		
Despesas com Aplicações Financeiras	(209.876,53)	(129.565,11)
Outras Despesas Financeiras	(167.652,24)	(155.549,85)
Subtotal	(377.528,77)	(285.114,96)
Total	707.797,99	507.724,94

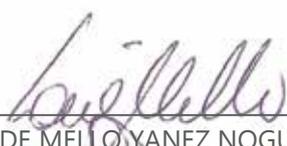
23 Conciliação da Demonstração dos Fluxos de Caixa

Conforme determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, as operadoras de planos de saúde devem apresentar a Demonstração do Fluxo de Caixa pelo método direto.

A legislação vigente determina à entidade que apresentar a Demonstração do Fluxo de Caixa pelo método direto que destaque a conciliação do lucro líquido na demonstração do fluxo de caixa gerado pelas atividades operacionais.

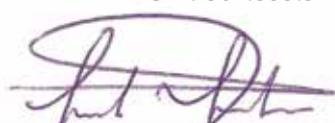
CONCILIAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	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


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


HERMINIO JOSÉ LEITÃO MENDES
Diretor Técnico
CPF: 695.109.117-04


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



FioSaúde

CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE

CNPJ/MF nº 03.033006/0001-53

Registro 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



FioSaúde

CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE

CNPJ/MF nº 03.033006/0001-53

Registro ANS nº 41754-8

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.

72

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



FioSaúde

CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE

CNPJ/MF nº 03.033006/0001-53

Registro ANS nº 41754-8

PARECER DO CONSELHO DELIBERATIVO

Com fulcro no inciso V do artigo 36 do estatuto da **Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FIOSAÚDE**, 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 FIOSAÚDE.

Rio de Janeiro, 18 de Março de 2015.



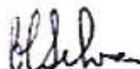
PEDRO RIBEIRO BARBOSA

Membro Titular



LUIZ ALBERTO REREIRA

Membro Titular



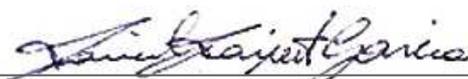
VANESSA COSTA E SILVA

Membro Titular



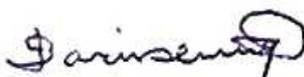
JOSÉ VICENT PAYÁ NETO

Membro Titular



DANIEL GARCÍA

Membro Titular



DARIO ALMEIDA

Membro Titular



CARLOS MAGNO RAMOS

Membro Titular





5

Agradecimientos



*A melhor maneira de prever
o futuro é inventá-lo.*



Alan Kay



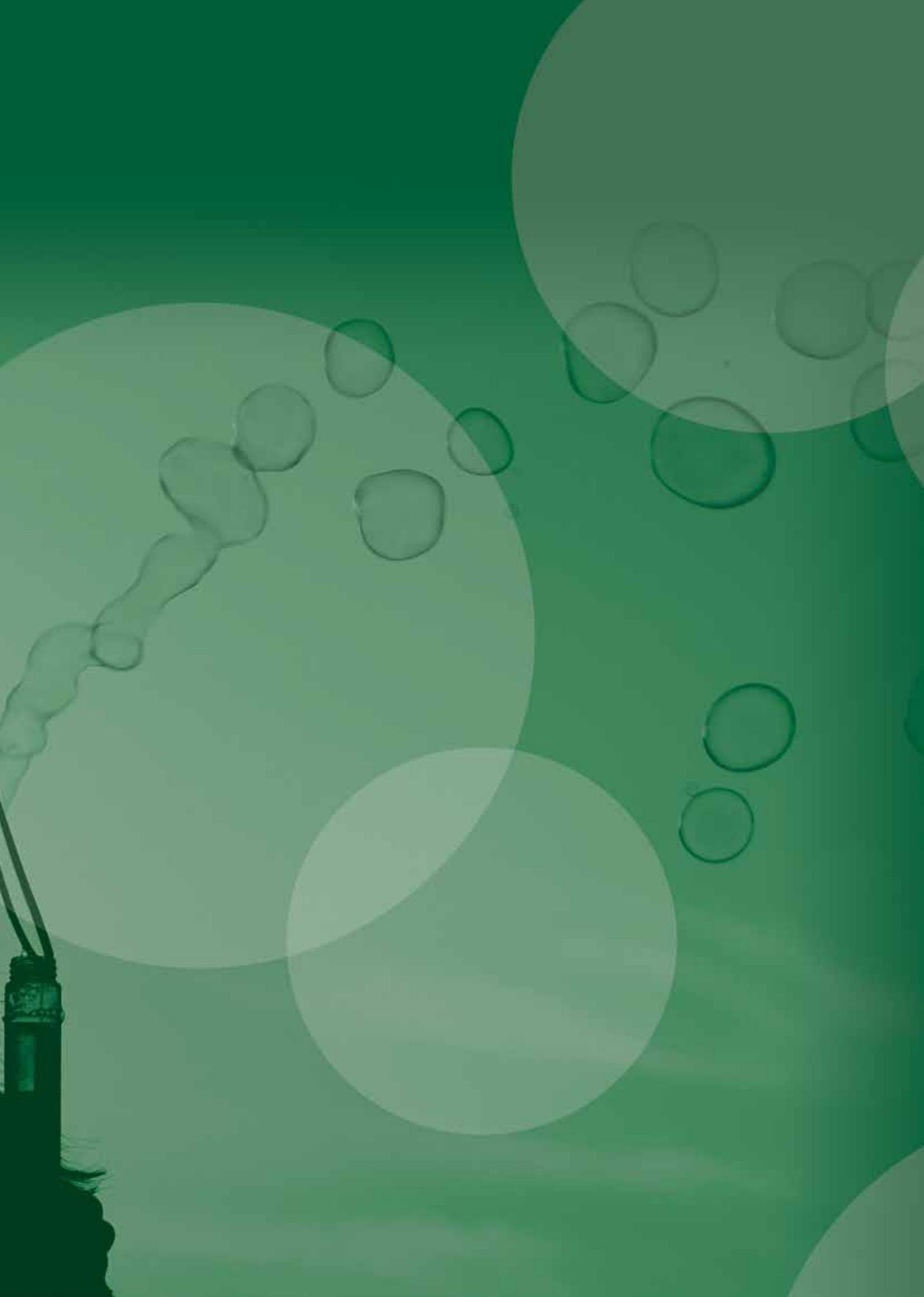


Registramos nossos melhores agradecimentos:

- 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.

77









FioSaúde

ANS - nº 41754-8

Avenida Brasil, 4.036 - 3º andar - Manguinhos

Rio de Janeiro - RJ - Brasil - CEP: 21040-361

Atendimento telefônico: 0800 28 28 878

www.fiosaude.org.br • atendimento@fiosaude.org.br