

CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE

# Relatório Anual 2017



Imagem: Stoll/Freemag

ANS - nº 41754-8



**FioSaúde**



# Prestação de contas



**FioSaúde**



# Sumário

**1. Apresentação**

**05**

**2. A FioSaúde  
em números**

**09**

**3. As principais ações  
em 2017**

**19**

**4. Análise Econômico-Financeira**

**37**

**5. Agradecimentos**

**65**

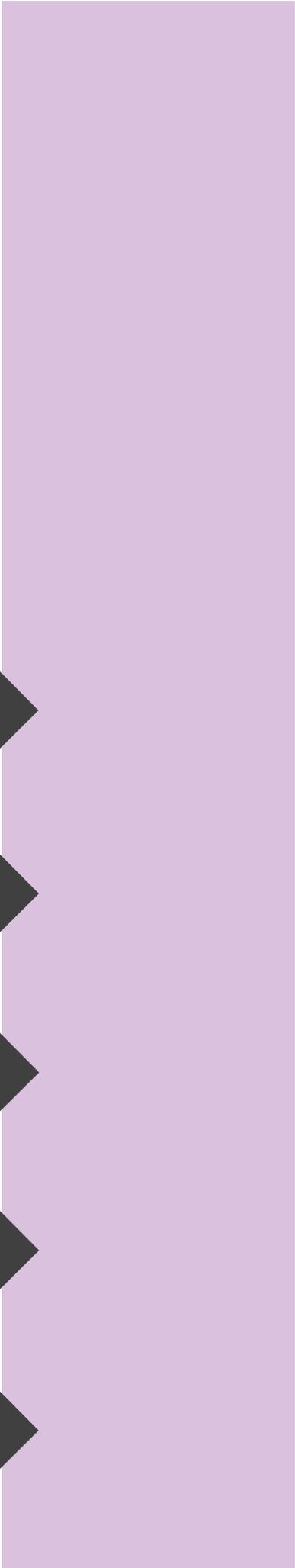




Imagem: Andy Staffniak/Freeimages

# Apresentação



## Expediente

Composição da Diretoria Colegiada  
em 2017

**Diretora-Presidente**

Leila Mello

**Diretor-Executivo**

José Antônio Diniz de Oliveira

**Diretor Técnico**

Eduardo Assis Carvalho

Edição e redação

**Editora responsável**

Erika Schmid (MT 23782)

**Elaboração de textos e levantamento  
de dados**

Bruna Muniz

**Projeto Gráfico:** Erika Schmid

**Fotos e Imagens:** Freeimages e Freepik

**Diagramação:** Erika Schmid e Bruna Muniz



**FioSaúde**

# 01

## Apresentação



Imagem: Maxime Perron Caissy/Freemimages

## Prestação de contas

*"Nossa ambição não é fazer negócios, mas amar a Deus. Para amar a Deus é preciso viver. Para viver, a gente tem de equilibrar o orçamento."*

*(Abade Dom Sebastião)*

O resultado de 2017 da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz foi um superávit de R\$ 1.921.613,58, representando pouco mais de 1,5% das receitas totais. Além disso, graças aos aportes extraordinários, o patrimônio líquido foi igualmente positivo, acima do mínimo exigido pela ANS. Por esses indicadores, pode-se dizer que 2017 foi um bom ano para a FioSaúde.

Como nas outras edições, este relatório não tem outro senão o objetivo de prestar contas à coletividade assistida, que são a um só tempo beneficiários e financiadores desta causa assistencial.

Em que pese o resultado positivo estampado em balanço, as características da população assistida, em especial sua composição etária, e o mercado em que se localiza majoritariamente, Rio de Janeiro, tornam a oferta de assistência com qualidade um desafio de grandes proporções para a FioSaúde.

No que se refere ao perfil etário, enquanto na saúde suplementar 13,4% dos usuários se encontram na faixa acima de 60 anos, na FioSaúde esse percentual é de 26,7%, praticamente o dobro. Da mesma forma, a idade média no setor é de 34,9 anos, *versus* 43,2 na FioSaúde. Por fim, destaque-se o "Índice de Envelhecimento" (relação

percentual entre pessoas com mais de 60 anos e indivíduos até 14 anos), 67,6% no setor suplementar e 200,6% na FioSaúde (fonte: [www.ans.gov.br/saladesituacao](http://www.ans.gov.br/saladesituacao)).

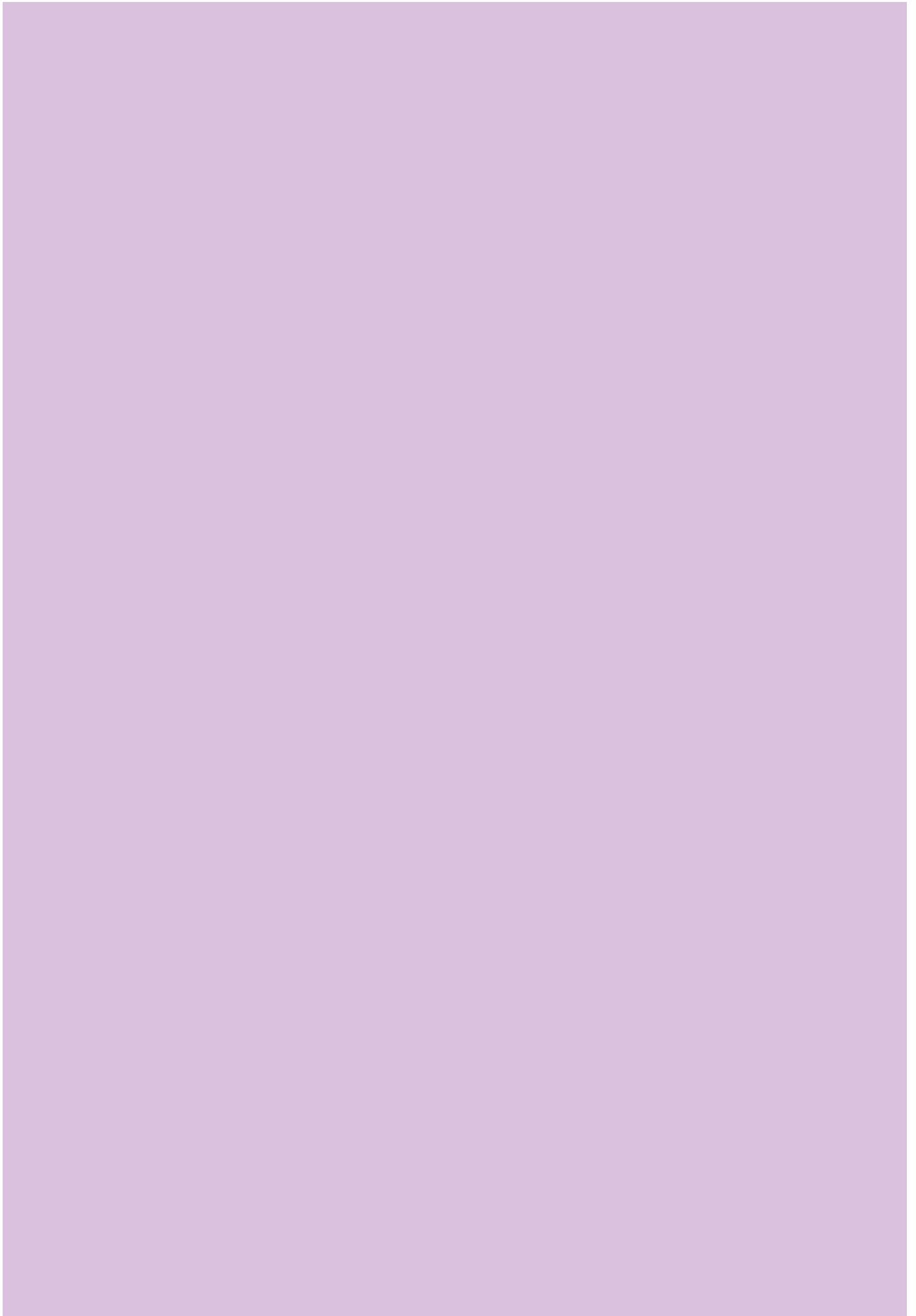
Com o envelhecimento, o que prevalece na população são as doenças crônico-degenerativas, que demandam longos tratamentos e são as causas principais das internações hospitalares, que respondem por mais de 50% das despesas totais. Cabe destacar que o custo hospitalar no Rio de Janeiro é um dos mais caros do País.

O acima referido índice de Envelhecimento é explicado pelo fato de a FioSaúde só poder atender, por imposições legais, os servidores (e seus familiares) ligados à FIOCRUZ. Há poucos ingressos nas faixas mais jovens e uma população estável e cada vez mais longeva.

A FioSaúde oferece programas de prevenção focalizados prioritariamente nos idosos e nos doentes crônicos, buscando orientá-los sobre hábitos que reduzam os riscos das doenças, evitem ida a serviços de emergência e consequentes internações hospitalares, como forma de melhorar a condição de saúde das populações mais fragilizadas e conter o crescimento do custo assistencial.

Neste relatório de prestação de contas, você vai poder conhecer as principais ações desenvolvidas para garantir a qualidade da assistência prestada e a perenidade dos planos oferecidos pela FioSaúde.

A DIRETORIA, março de 2018





# A FioSaúde em Números



## A FioSaúde em Números

### Perfil etário comparado

Nos quadros ao lado é possível conferir os alguns índices referentes ao perfil etário dos beneficiários da FioSaúde, num comparativo com os números das operadoras de planos de autogestões brasileiras.

Os dados têm como fonte o portal da «Sala de Situação», que faz parte do site da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Confira os números nos quadros à direita, nesta página:

Fonte: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

#### Percentual de idosos

FioSaúde	Autogestões	Setor
<b>26,7%</b>	<b>23,4%</b>	<b>13,3%</b>

#### Razão de dependência

Razão percentual entre indivíduos dependentes (indivíduos de até 14 anos e maiores de 60) e adultos entre 15 e 49 anos

FioSaúde	Autogestões	Setor
<b>66,7%</b>	<b>63,9%</b>	<b>49,0%</b>

#### Índice de envelhecimento

Relação percentual entre idosos (+ de 60 anos) e indivíduos de até 14 anos

FioSaúde	Autogestões	Setor
<b>200,6%</b>	<b>149,6%</b>	<b>67,6%</b>

#### Idade média

FioSaúde	Autogestões	Setor
<b>43,2</b>	<b>40,8</b>	<b>34,9</b>

## Distribuição em faixas etárias (ano a ano)

### Idade

A tabela abaixo mostra ano a ano os quantitativos de beneficiários de acordo com as faixas etárias. Observe à direita os percentuais de pessoas com mais de 59 anos de idade - que aumentam a cada ano.



Imagem: Marco Michelini/Freeimages

Idade	2012	2013	2014	2015	2016	2017
0 a 9	1.077	1.107	1.189	1.347	1.446	1.420
10 a 19	1.732	1.626	1.585	1.552	1.506	1.420
20 a 29	1.679	1.795	1.863	1.943	1.920	1.827
30 a 39	1.637	1.804	2.003	2.263	2.279	2.207
40 a 49	1.951	1.847	1.842	1.889	1.938	1.901
50 a 58	2.323	2.246	2.282	2.269	2.185	2.026
59 a 69	1.724	1.751	1.879	2.021	2.096	2.144
70 a 79	1.064	1.049	1.080	1.132	1.160	1.172
80 ou+	785	811	887	947	990	968
<b>Total:</b>	<b>13.970</b>	<b>14.034</b>	<b>14.610</b>	<b>15.363</b>	<b>15.520</b>	<b>15.085</b>

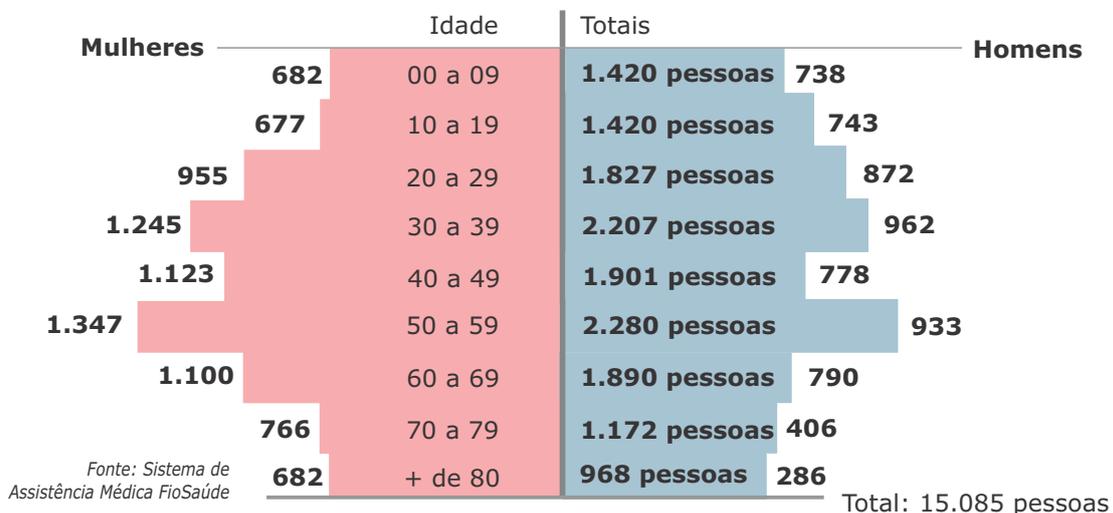
Percentuais de beneficiários com idade acima de 59 anos

26,8% em 2015  
27,3% em 2016  
28,4% em 2017

Fonte: Sistema de Assistência Médica FioSaúde

### Sexo

Na pirâmide etária de 2017, as mulheres (um total de 8.577 beneficiárias) são maioria (56,8%), especialmente nas últimas faixas etárias.



## Médias de idade de beneficiários, de acordo com cada instituição

Imagem: Jeremy Brown/Freemag



Na tabela abaixo é possível conferir as médias das idades dos beneficiários do plano, calculadas de acordo com as faixas etárias dos usuários das instituições vinculadas à Fiocruz.

Além das médias totais, estão também discriminadas abaixo as médias de idades referente aos familiares dos titulares (dependentes e agregados).

### Médias de idade de beneficiários, de acordo com instituições

	Média de idade de titulares	Média de idade de dependentes (familiares) e eventuais agregados	Média de idade total (titulares e seus familiares)
Beneficiários vinculados à FIOCRUZ	<b>55,14</b> anos	<b>36,33</b> anos	<b>44,43</b> anos
Beneficiários vinculados à FIOTEC	<b>37,66</b> anos	<b>21,21</b> anos	<b>29,84</b> anos
Beneficiários vinculados à ASFOC	<b>52,11</b> anos	<b>34,67</b> anos	<b>42,14</b> anos
Beneficiários vinculados ao FioPrev/Caixa de Assistência	<b>43,17</b> anos	<b>28,48</b> anos	<b>34,27</b> anos
Média de idade do total de beneficiários	<b>42,99</b> anos		

## Distribuição de beneficiários entre os planos

Aqui estão apresentados os números de beneficiários em cada um dos planos da FioSaúde, referentes ao ano-base do relatório (posição em 31/12/2017) e também os quantitativos referentes aos anos de 2016 e 2015 (também em 31/12).

O comparativo entre os quantitativos de 2017 e 2016 reflete a situação do setor de operadoras de plano de saúde brasileiras, que é demonstrada na tabela ao lado:

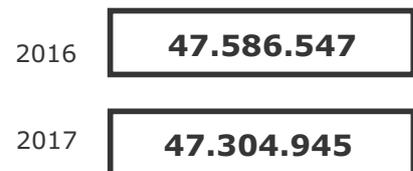


Imagem: Gabriel Bulla/Freeimages

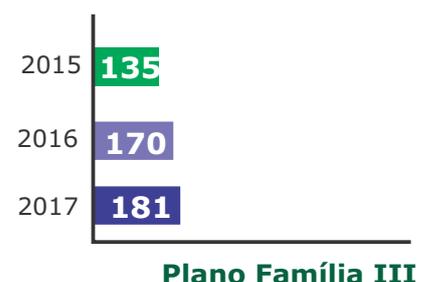
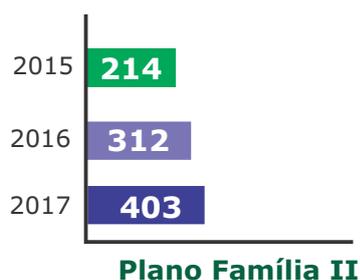
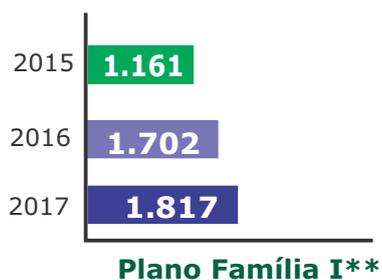
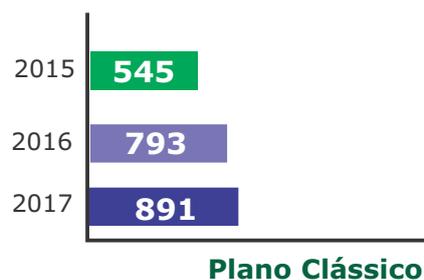
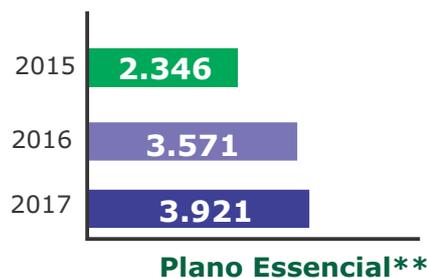
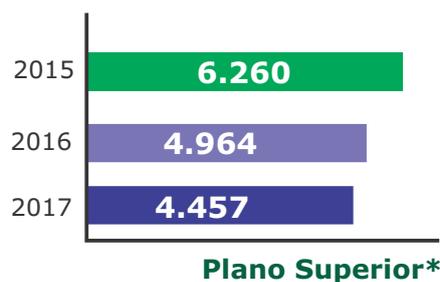
### Totais de beneficiários na FioSaúde



### Nº de cidadãos que possuem planos de saúde (total no Brasil)



Fonte: Sala de situação [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



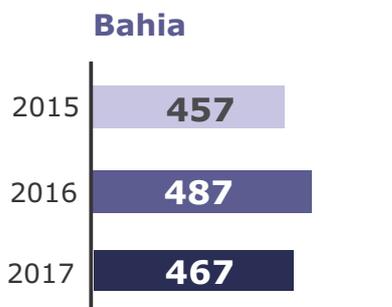
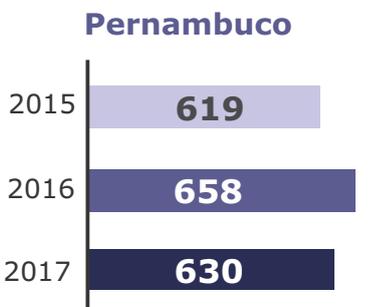
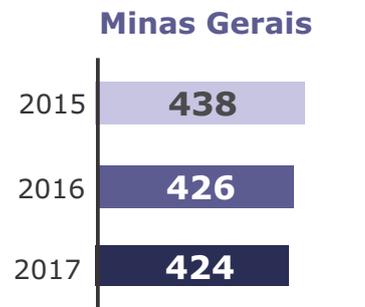
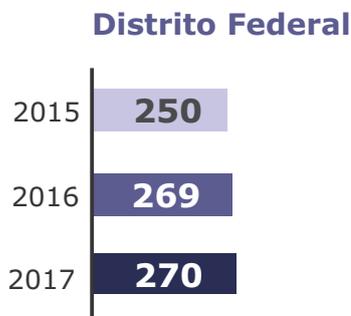
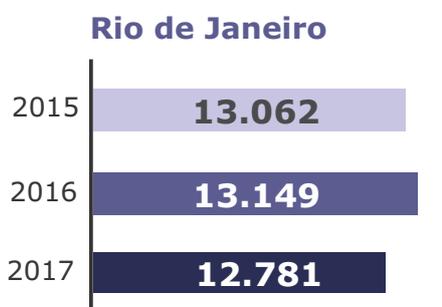
\* Planos com comercialização suspensa pela FioSaúde

\*\* Planos disponíveis apenas no Rio de Janeiro

## Distribuição geográfica de beneficiários



Seguem abaixo os números relativos à distribuição geográfica dos beneficiários da FioSaúde, na qual há destaque para a predominância de assistidos no Rio de Janeiro (12.781 pessoas, o que corresponde a 84,7% do total de beneficiários).



Obs.: Além dos locais acima, onde os beneficiários podem ser atendidos na Central de Relacionamento ou nas Representações, a FioSaúde possui usuários residentes em diversos outros estados brasileiros.

## Metas básicas

A FioSaúde anualmente define metas básicas de gestão, junto de indicadores elencados pela Diretoria Colegiada, que têm como objetivo medir o desempenho da gestão da Caixa de Assistência.

Tais metas básicas estão relacionadas a todas as necessidades para manutenção da saúde corporativa da empresa. São consideradas como os indicadores mais importantes na medição do desempenho da empresa.



Imagem: Davide Guglielmo/Freemove

### FioSaúde - 10 Metas básicas

Descrição	Memória de cálculo	Fonte	Real. 2015	Real. 2016	Meta 2017	Real. 2017
<b>1 - Sinistralidade</b>	Razão entre as Despesas Assistenciais e as receitas ordinárias	DRE	91,9%	97,7%	85%	85,2%
<b>2 - Custo per capita</b>	Despesas Totais sobre a população exposta	ASM	R\$ 596,15	658,34	700,47	697,20
<b>3 - Percentual de Despesas Administrativas</b>	Despesas Administrativas/ Receitas Totais	DRE	10,30%	10,2%	9,40%	9,70%
<b>4 - Crescimento do Número de Vidas</b>	Aumento de 5% no número de vidas, em dezembro comparado com janeiro	ASM	15.363	15.520	15.639	15.085
<b>5 - Taxa de internação</b>	Quantidade Total de internação sobre a População Exposta	ASM	15,52%	18,5%	17,5%	18,6%
<b>6 - Custo Médio de Internação</b>	Total de gasto com internação sobre a quantidade total de internação	ASM	R\$ 18.236,71	R\$ 18.234,52	R\$ 19.401,53	R\$ 16.782,71
<b>7 - Tempo Médio de Internação</b>	Total de dias de pacientes internados sobre o número de internações	ASM	5,8 dias	5,95 dias	5,3 dias	5,6 dias
<b>8 - Índice de Suficiência de Rede</b>	Quantidade de prestadores credenciados por especialidades médicas, por região de cobertura	ASM	78,40%	79,20%	80,00%	78,40%
<b>9 - Índice de Satisfação dos Beneficiários</b>	Net Promoter Score (NPS) - probabilidade de resomendação (0-10)	Pesquisa	7,86	-*	9,00	-*
<b>10 - IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar</b>	Medição de 5 dimensões mensuradas anualmente pela ANS	ANS	0,798	0,8749	0,90	0,731

DRE - Demonstrativo de Resultado do Exercício  
 ASM - Base de Dados Assistência Médica FioSaúde  
 ANS - Agência Nacional de Saúde

\* Não realizado nesses anos

## Despesas assistenciais e despesas administrativas

Nesta página é possível conferir as tabelas relacionadas às despesas da FioSaúde.

Para uma melhor visualização, estas foram divididas entre despesas assistenciais e despesas administrativas.

As DESPESAS ASSISTENCIAIS (tabela ao lado) se referem aos custos relacionados à utilização do plano por parte dos beneficiários

As DESPESAS ADMINISTRATIVAS (demonstradas na tabela abaixo) contemplam itens como investimento em infraestrutura, sistemas, equipe de atendimento etc.

### Despesas Assistenciais (relacionadas à utilização do plano)

Descrição	Total do Exercício 2016	Analís. Vert. %	Analís. Hor. %	Total do Exercício 2017	Analís. Vert. %
<b>Eventos Indenizáveis Liquidados</b>	<b>(107.459.222,54)</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>(110.947.038,67)</b>	<b>100%</b>
<b>Sinistralidade</b>	<b>97,7%</b>			<b>85,2%</b>	
Consultas Médicas	(4.525.403,46)	4%	12%	(5.072.873,42)	5%
Exames Médicos	(20.685.371,99)	19%	13%	(23.397.260,21)	21%
Terapias	(2.734.277,72)	3%	47%	(4.026.216,35)	4%
Internações	(60.042.292,96)	56%	-8%	(55.055.736,91)	50%
<b>Outras Despesas Médicas</b>	<b>(696.059,82)</b>	<b>1%</b>	<b>26%</b>	<b>(875.681,11)</b>	<b>1%</b>
<b>Outros Atend. Ambulatoriais</b>	<b>(2.378.117,00)</b>	<b>2%</b>	<b>-13%</b>	<b>(2.065.659,76)</b>	<b>2%</b>
<b>Demais Despesas Médico-Hospit.</b>	<b>(8.787.948,05)</b>	<b>8%</b>	<b>-7%</b>	<b>(8.173.678,86)</b>	<b>7%</b>
Demais Despesas Médico-Hospit.	(5.778.172,59)	5%	-13%	(5.020.922,51)	5%
Policlínica	(3.009.775,46)	3%	5%	(3.152.756,35)	3%
<b>Despesas c/ Convênio reciprocidade Cassi</b>	<b>(15.412.865,34)</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>	<b>(20.511.287,48)</b>	<b>18%</b>
Recuperação de Eventos - Glosas	7.042.252,10	-7%	-30%	4.945.295,89	-4%
Recuperação por Co-Participação	4.186.196,35	-4%	22%	5.105.681,81	-5%
Ressarcimento ao SUS	(29.838,70)	0%	-	(31.728,04)	0%
Eventos/Sinistros de Assist. Odontologia	(1.014.850,39)	1%	23%	(1.253.302,97)	1%
<b>Variação da PEONA</b>	<b>(2.380.645,56)</b>	<b>2%</b>	<b>-78%</b>	<b>(534.591,26)</b>	<b>0%</b>

### Despesas Administrativas na FioSaúde

Descrição	Total de Despesa 2015	Total de Despesa 2016	Total de Despesa 2017	Análise Vert. %
<b>Percentual sobre a Receita</b>	<b>10,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>9,7%</b>	
<b>Despesas Administrativas</b>				
Despesa com Pessoal Proprio (indenizações, encargos e provisões)	(7.434.543,93)	(8.039.603,42)	(8.855.732,93)	<b>70%</b>
Despesa com Serviços de Terceiros (limpeza, manutenção)	(1.241.383,01)	(1.801.426,33)	(2.375.535,16)	<b>19%</b>
Despesa com Localiz. e Funcion.	(966.559,23)	(1.232.020,82)	(1.194.558,28)	<b>9%</b>
Despesas Administrativas Diversas (Correios, cartórios, locomoção etc.)	(180.014,14)	(184.301,54)	(150.365,27)	<b>1%</b>
<b>Total</b>	<b>(9.822.500,31)</b>	<b>(11.257.352,11)</b>	<b>(12.576.191,64)</b>	<b>100%</b>

## Exames de alto custo realizados na FioSaúde

Confira ao lado a tabela que mostra os gastos com exames de alto custo (ressonâncias, tomografias etc.), num comparativo entre 2017 e 2016:

Descrição	Total de Despesa		Var. Horiz	Var. Vert.	Total de Despesa		Var. Vert.
	2016				2017		
	Quant.	Valor R\$	%	%	Quant.	Valor R\$	%
<b>Exames Alto Custo</b>							
Ressonância Magnética	2.615	1.850.974,73	18%	9%	2.841	2.184.548,88	9%
Tomografia Computadorizada	2.708	1.001.286,45	19%	5%	2.898	1.189.821,38	5%
Ultrassonografia	15.256	2.349.227,82	15%	11%	16.266	2.704.683,88	12%
Exames Laboratoriais	305.212	5.039.655,51	15%	24%	305.957	5.772.378,93	25%
Outros		10.444.227,48	11%	50%		11.545.827,14	49%
<b>Total</b>		<b>20.685.371,99</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>		<b>23.397.260,21</b>	<b>100%</b>

## Despesas hospitalares

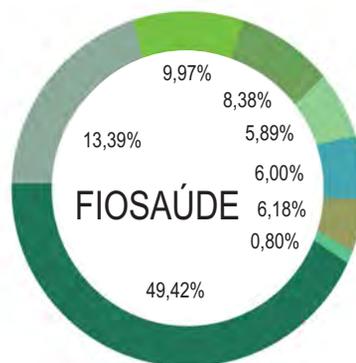
Veja aqui a tabela que mostra os 10 hospitais credenciados com maiores despesas para a FioSaúde em 2017:

Prestador	Top Ten Maiores Hospitais - 2017					
	Internação					
	Valor Total	Quant	Custo médio	Quant Diárias	TMP (1)	CPD (2)
1 - HOSP COPA DOR	6.212.066,12	162	38.346,09	880	5,43	7.059,17
2 - PRO CARDIACO	3.603.238,38	26	138.586,09	356	13,69	10.121,46
3 - HOSPITAL SAO VICENTE DE PAULO	3.416.553,90	142	24.060,24	1007	7,09	3.392,80
4 - NORTECOR HOSPITAL DE CLINICAS	3.155.697,03	54	58.438,83	938	17,37	3.364,28
5 - HOSPITAL SAO LUCAS	3.093.335,96	124	24.946,26	1063	8,57	2.910,01
6 - HOSP BARRA D'OR	2.554.452,03	76	33.611,21	398	5,24	6.418,22
7 - HOSPITAL RIOS DOR	1.997.100,96	75	26.628,01	519	6,92	3.847,98
8 - HOSPITAL QUINTA D'OR	1.565.039,96	19	82.370,52	157	8,26	9.968,41
9 - CASA DE SAUDE SAO JOSE	1.354.941,86	118	11.482,56	345	2,92	3.927,37
10 - HOSPITAL PASTEUR	1.199.488,31	70	17.135,55	395	5,64	3.036,68
	<b>28.151.914,51</b>	<b>866</b>	<b>32.507,98</b>	<b>6058</b>	<b>7,00</b>	<b>4.647,06</b>

(1) - Tempo Médio de permanência  
(2) - Custo Paciente Dia

## Gastos da FioSaúde seguem indicadores

Confira aqui os percentuais relacionados aos gastos assistenciais, de acordo com cada item abaixo, num comparativo com outros planos de autogestão:



Veja abaixo o que cada percentual representa

	FioSaúde	Outros planos (autogestões)
Materiais médicos e medicamentos	49,42%	58,0%
Diárias de internação	13,39%	8,9%
Dispositivos Médicos Implantáveis - DMIs	9,97%	8,2%
Honorários médicos	6,00%	8,3%
Exames complementares	8,38%	2,9%
Hospital-dia	0,80%	0,7%
Taxas	6,18%	6,3%
Outros gastos	5,89%	6,7%

## Monitoramento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A FioSaúde é avaliada periodicamente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A ANS fiscaliza trimestralmente as contas dos planos de saúde nacionais, como é o caso da Caixa de Assistência.

Em paralelo a isso, a FioSaúde é também avaliada pela ANS através do chamado

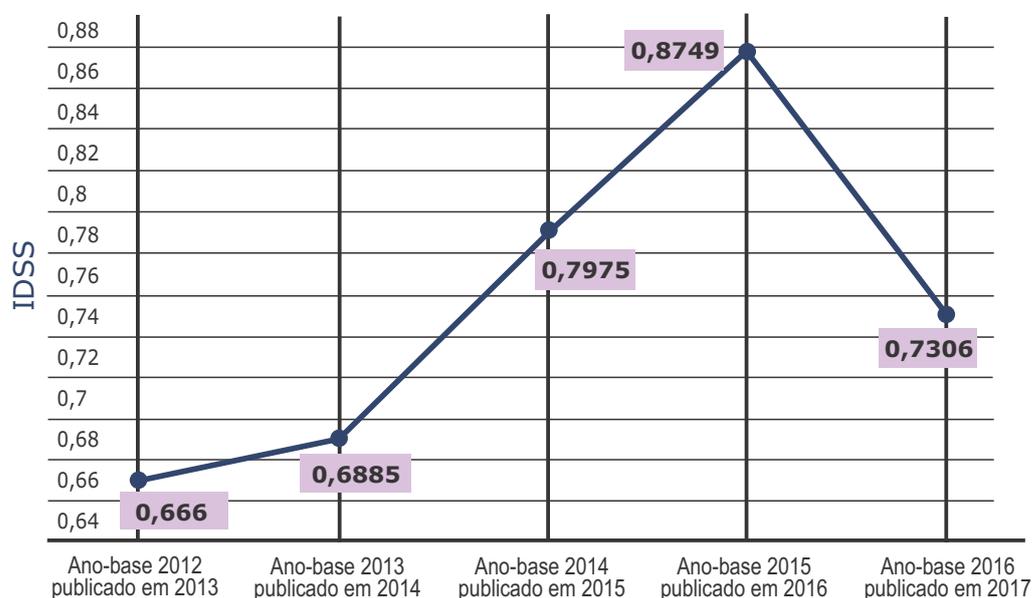
IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), que tem por objetivo medir o desempenho das operadoras.

Verificando a situação da FioSaúde em relação ao IDSS, esta vem melhorando ao longo do tempo, mas experimentou uma queda no último ano-base por conta da dimensão econômico-financeira relacionada ao ano anterior (2016). Veja abaixo:



### Evolução do IDSS da FioSaúde

Obs.: Pelo parâmetro da ANS, a nota máxima é 1,0



### A questão da judicialização na FioSaúde

O mutualismo (todos pagam todo o tempo para que alguns usem em períodos diferentes) é uma das características dos planos de saúde de autogestão.

Nele as despesas são rateadas entre os beneficiários dos planos. Estão incluídas também nesse rateio os eventuais custos relacionados a processos judiciais, que ocorrem quando benefici-

ários buscam na justiça a cobertura de procedimentos não previstos no rol definido pela ANS.

Veja o número de ações atuais no quadro abaixo:

#### Ações judiciais - relacionadas ao ano de 2017

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Novas</b>	0	2	1	0	2	2	4	1	4	1	2	0	<b>19</b>
<b>Extintas</b>	0	4	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	<b>9</b>
<b>Em curso</b>	58	56	56	56	58	59	62	63	67	68	68	68	<b>68</b>

Imagem: Julia Freeman Woolpert/Freeimages



## As principais ações em 2017



## As principais ações em 2017

### A Objetivo Estratégico: Equilíbrio Econômico-Financeiro

#### A.1 Gestão de custos: materiais médicos e medicamentos

A FioSaúde trabalha continuamente pela gestão dos custos dos itens utilizados em cirurgias realizadas pelo plano: materiais, medicamentos e dispositivos médicos implantáveis (DMIs), são responsáveis por um grande percentual do custo da assistência.

Destaque para o uso de ferramenta eletrônica, que efetua a conferência e verificação do valor cobrado por materiais e medicamentos utilizados em 100% dos hospitais no Rio de Janeiro e negociação direta de DMIs nos procedimentos cirúrgicos.

#### Gestão de custos:

#### **Auditoria e Conferência Eletrônica de materiais médicos e medicamentos**

Material							
Ano/Mês	Total Material	Glosa Financeira	%	Glosa Técnica	%	Total economizado	% Mat/mês
2017/01	1.193.902,64	78.038,04	6,5%	112.081,42	9,4%	190.119,46	15,9%
2017/02	1.121.626,03	55.087,55	4,9%	116.152,82	10,4%	171.240,37	15,3%
2017/03	1.067.307,62	89.151,48	8,4%	43.429,88	4,1%	132.581,36	12,4%
2017/04	1.061.896,94	97.084,51	9,1%	129.061,69	12,2%	226.146,20	21,3%
2017/05	760.865,77	39.496,30	5,2%	22.225,40	2,9%	61.721,70	8,1%
2017/06	955.782,34	82.012,85	9,7%	25.963,57	3,1%	107.976,41	12,7%
2017/07	1.465.166,69	47.651,86	3,3%	21.789,19	1,5%	69.441,05	4,7%
2017/08	1.085.442,24	40.426,30	3,7%	45.932,17	4,2%	86.358,47	8,0%
2017/09	1.372.235,08	71.361,09	5,2%	80.974,56	5,9%	152.335,66	11,1%
2017/10	1.400.841,19	89.836,66	6,4%	87.280,78	6,2%	177.117,45	12,6%
2017/11	1.012.860,62	96.861,07	9,6%	126.340,11	12,5%	223.201,18	22,0%
2017/12	1.180.123,98	75.576,44	6,4%	40.229,65	3,4%	115.806,09	9,8%
<b>Total Geral/Ano</b>	<b>13.678.051,14</b>	<b>862.584,14</b>	<b>6,5%</b>	<b>851.461,25</b>	<b>6,3%</b>	<b>1.714.045,39</b>	<b>12,8%</b>

Obs.: Os itens referentes à nomenclatura de materiais e medicamentos correspondem a materiais como gaze, seringas (descartáveis), além dos medicamentos utilizados durante o procedimento na unidade de saúde

Medicamento							
Ano/Mês	Total Material	Glosa Financeira	%	Glosa Técnica	%	Total economizado	% Mat/mês
2017/01	1.353.767,36	9.135,17	0,7%	128.951,24	9,5%	138.086,41	10,2%
2017/02	1.227.190,89	10.545,41	0,9%	182.487,43	14,9%	193.032,84	15,7%
2017/03	1.499.502,64	12.956,79	0,9%	96.538,80	6,4%	109.495,59	7,3%
2017/04	1.377.449,41	40.647,61	3,0%	54.882,10	4,0%	95.529,71	6,9%
2017/05	849.304,31	10.085,33	1,2%	47.247,27	5,6%	57.332,60	6,8%
2017/06	1.411.656,47	6.494,60	0,5%	55.389,83	3,9%	61.884,43	4,4%
2017/07	1.319.653,16	14.603,08	1,1%	42.677,95	3,2%	57.281,03	4,3%
2017/08	1.332.037,89	5.691,38	0,4%	29.224,87	2,2%	34.916,25	2,6%
2017/09	1.537.074,42	12.015,95	0,8%	82.947,31	5,4%	94.963,26	6,2%
2017/10	1.530.130,80	21.306,38	1,4%	105.233,12	6,9%	126.539,49	8,3%
2017/11	1.173.083,01	6.128,35	0,5%	74.350,76	6,3%	80.479,11	6,9%
2017/12	1.309.267,92	5.860,56	0,4%	25.573,44	2,0%	31.433,99	2,4%
<b>Total Geral/Ano</b>	<b>15.920.118,28</b>	<b>155.470,61</b>	<b>1,0%</b>	<b>925.504,11</b>	<b>5,9%</b>	<b>1.080.974,73</b>	<b>6,8%</b>

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

*Glosa Técnica – Utilização indevida avaliada pela auditoria médica*

### **Gestão de Custos -**

### **Aquisição Direta de Dispositivos Médicos Implantáveis (DMIs)**

Controle de Negociações de DMIs 2017				
Mês	Processos	Valor Inicial	Valor Final	% Redução
Janeiro	66	437.580,00	258.791,31	-40,86%
Fevereiro	53	436.250,99	185.790,46	-57,41%
Março	71	739.488,86	325.561,68	-55,97%
Abril	57	380.735,48	261.083,59	-31,43%
Maio	75	1.569.322,31	467.562,67	-70,21%
Junho	72	651.086,15	264.257,10	-59,41%
Julho	81	1.459.175,57	586.403,92	-59,81%
Agosto	89	747.567,48	329.895,47	-55,87%
Setembro	59	655.560,74	325.781,41	-50,30%
Outubro	79	1.235.544,51	540.072,85	-56,29%
Novembro	85	968.969,08	368.491,04	-61,97%
Dezembro	74	895.609,31	358.103,36	-60,02%
<b>Totais</b>	<b>861</b>	<b>10.176.890,48</b>	<b>4.271.794,86 *</b>	<b>-</b>

**Ticket Médio**

**4.961,43**

\* total economizado

Obs.: Em relatórios anteriores, a FioSaúde utilizava a nomenclatura OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais). A partir de agora, a Caixa de Assistência passou a denominá-los como DMIs (Dispositivos Médicos Implantáveis).

A variação excessiva dos preços de DMI requer avaliação técnica e negociação caso a caso. Como envolvem alta tecnologia, têm custo elevado e geram grande impacto nos custos assistenciais e nem sempre são

custo-efetivas. Antes de comprar, a FioSaúde realiza cotação do mesmo modelo com três fornecedores diferentes e confiáveis. Veja abaixo a tabela com o comparativo de preços.

PRODUTO	INDICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	PREÇO SUS	PREÇO MODA	PREÇO SIMPRO	PREÇO FIOSAÚDE
Stent promus premier monorail 2.75x200mm	Cirurgia cardiovascular, vascular, hemodinâmica e cardiologia intervencionista	Órteses Classe IV	R\$ 2.034,50	R\$ 7.000,00	R\$ 23.000,00	R\$ 5.000,00
Stent autoexpansivo periférico em nitinol com sistema de entrega	Hemodinâmica, cardiologia intervencionista, cirurgia cardiovascular e cirurgia vascular	Órteses Classe IV	R\$ 2.034,50	R\$ 6.500,00	R\$ 14.779,00	R\$ 5.200,00
Gerador de marcapasso câmara dupla	Hemodinâmica e cardiologia intervencionista, cirurgia cardiovascular e eletrofisiologia clínica invasiva	Órteses Classe III	R\$ 5.225,25	R\$ 6.800,00	R\$ 9.266,70	R\$ 6.531,00
Parafuso pedicular em U poliaxial 6,2 e 7,0mm	Ortopedia, traumatologia e neurocirurgia	Órteses Classe IV	R\$ 378,00	R\$ 2.300,00	R\$ 3.825,79	R\$ 1.900,00
Marca passo digital dupla câmara com tecnologia surescan advisa dr mri	Cirurgia cardiovascular, cirurgia vascular, hemodinâmica e cardiologia intervencionista	Órteses Classe IV	R\$ 5.225,25	R\$ 7.000,00	R\$ 18.045,00	R\$ 11.000,00
Endurante endoprotese abdominal bifurcada e sistema de entrega xcelerant hydro-corpo principal	Hemodinâmica, cardiologia intervencionista, cirurgia cardiovascular e cirurgia vascular	Órteses Classe III	R\$ 14.000,00	R\$ 37.000,00	R\$ 66.000,00	R\$ 38.000,00

**Preço SUS:** preços praticados em licitações públicas e que estão congelados desde 2007

**Preço Moda:** preço mais praticado na venda a operadoras nos anos 2016 e 2017.

**Preço Simpro:** refere-se à pesquisa publicada na revista Simpro Hospitalar (edição 112), e que divulga preço sugerido por importador, distribuidor e fabricante.

**Preço FioSaúde:** valor pago pela FioSaúde após negociação com os fornecedores

Confira abaixo exemplo no qual (após paciente e médico assistente optarem por realizar o procedimento em outra unidade hospitalar) a FioSaúde pôde negociar diretamente com o fabricante/distribuidor de material, trazendo economia para o plano.

Nos casos em que a Caixa de Assistência busca realizar a compra diretamente, são respeitadas as orientações do médico-assistente do paciente em relação às especificações técnicas do material a ser cotado.

#### EXEMPLO DE PREÇOS NO CASO DE PROCEDIMENTO DE URETERORRENOLITOTRIPSIA FLEXÍVEL URINÁRIA

DESCRIÇÃO DMI POR PROCEDIMENTO	VR MÉDIO	VR PAGO PELA FIOSAÚDE	% DE REDUÇÃO
FIBRA P/ HOLMIUM LASER ÚNICO	R\$ 16.750,00	R\$ 2.860,00	- 82,93%
BAINHA CAMISA DILATADORA FLEXORA URETEROSCOPIA	R\$ 2.900,00	R\$ 1.204,00	- 58,48%
KIT DILATADOR URETERAL	R\$ 4.400,00	R\$ 1.200,00	- 72,73%
CATETER URETERAL OPEN END	R\$ 360,00	R\$ 94,00	- 73,89%
FIO GUIA HIDROFÍLICO ROADRUNNER	R\$ 1.250,00	R\$ 434,13	- 65,27%
CATETER EXTRATOR CÁLCULO BASKET N-GAGE NITINOL	R\$ 5.200,00	R\$ 1.750,00	- 66,35%
KIT CATETER DUPLO	R\$ 1.700,00	R\$ 380,00	- 77,65%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 32.560,00</b>	<b>R\$ 7.922,13 *</b>	<b>- 75,67%</b>

**VR Médio** – Valor médio de dispositivos médicos implantáveis nos hospitais

**VR Pago** – Valor negociado e pago pela FioSaúde

\* total economizado

Abaixo você pode conferir alguns exemplos de contas médicas e os valores gastos em diferentes hospitais da rede credenciada FioSaúde.

### ● Intercorrência cardiológica:

Quanto custa em média uma conta de alguém que passa mal, vai para um pronto-socorro, é internado, fica sendo monitorado, fazendo exames e precisa passar por uma angioplastia com stent?

HOSPITAL A					
PROCEDIMENTO	DMI FIOSAÚDE	PACOTE	HONORÁRIOS MÉDICOS	TAXAS	TOTAL
IMPLANTE DE STENT COM OU SEM ANGIOPLASTIA	6.380,01	15.753,43	5.156,92	750,00	<b>28.040,36</b>
Obs: Implante de 01 stent farmacológico (fora do pacote) + taxa* 15%					

\* taxa de administração de estoque

HOSPITAL B					
PROCEDIMENTO	DMI FIOSAÚDE	PACOTE	HONORÁRIOS MÉDICOS	TAXAS	TOTAL
IMPLANTE DE STENT COM OU SEM ANGIOPLASTIA	5.000,00	9.675,66	2.311,44	750,00	<b>17.737,10</b>
Obs: Implante de 01 stent farmacológico (fora do pacote) + taxa* 15%					

*Estão incluídos ao lado, gastos com exames e materiais e medicamentos, por exemplo.*

### ● Cirurgia bariátrica:

Quanto custa em média uma conta de alguém que realiza uma gastroplastia para obesidade mórbida, é internado e faz os exames indicados pelo hospital?

HOSPITAL C					
PROCEDIMENTO	DMI FIOSAÚDE	PACOTE	HONORÁRIOS MÉDICOS	TAXAS	TOTAL
GASTROPLASTIA PARA OBESIDADE MÓRBIDA	10.091,20	11.077,33	5.380,00	-	<b>26.548,53</b>
Obs: já com taxas e kit bariátrico incluídos.					

*Estão incluídos ao lado, gastos com exames e materiais e medicamentos, por exemplo.*

HOSPITAL D					
PROCEDIMENTO	PACOTE	HONORÁRIOS MÉDICOS	TAXAS	TOTAL	
GASTROPLASTIA PARA OBESIDADE MÓRBIDA	30.000,00	7.271,10	-	<b>37.271,10</b>	
Obs: Kit bariátrico incluído. Procedimento com pacote. Não computado valor de honorários médicos.					



Imagem: Peoplecreations / Freeimages

## A.2 Programa FioSaúde Viver Melhor

Implantado no primeiro semestre de 2014, o programa FioSaúde Viver Melhor é uma iniciativa para disponibilizar mais cuidado aos beneficiários e maior efetividade na assistência a portadores de determinadas patologias, como diabetes, insuficiência cardíaca congestiva, asma, doença pulmonar obstrutiva crônica, doença arterial coronariana, hipertensão arterial e osteoporose.

O objetivo é manter ou melhorar o bem-estar físico e psicossocial de indivíduos que sofrem dessas patologias, por meio de soluções personalizadas de saúde, que buscam mudanças de hábitos de vida e a obtenção do autocontrole da própria condição de saúde pelo paciente.

Total de pacientes participantes do programa em dez/2017: 3.111



Imagem: Freepik

### Veja abaixo os quantitativos\* de pacientes atendidos, dentro da população elegível:

Produto	Pacientes ativos em dez/2017
Monitoram. de Assistência Domiciliar e pacientes internados <i>Viver Melhor - Ao seu lado 24h</i>	2.876 pessoas
Gerenciamento de Doenças Crônicas <i>Viver Melhor - Cuidados Especiais</i>	277 pessoas
Viver Melhor - Prevenção de Refraturas	74 pessoas

\* Existem beneficiários elegíveis para mais de uma linha do programa

### Confira alguns dos indicadores de monitoramento usados como base para avaliações das metas do projeto:

#### Taxa de inscritos sem intercorrência nos últimos 3 meses

É calculada a relação entre pacientes do programa (monitorados) que não sofreram nenhuma intercorrência (internação e/ou ida ao pronto-socorro).

2017

META	ALCANCE
70%	96%

Taxa de fidelização médica Neste indicador é calculada a relação entre pacientes ativos no Viver Melhor que possuem apoio de médico-assistente e total de pacientes no programa

META	ALCANCE
70%	82%

## Panorama das linhas de atuação do Viver Melhor

### Gerenciamento de Doenças Crônicas (Cuidados Especiais)

Nessa linha do programa, os beneficiários da FioSaúde recebem informações sobre sua saúde, e assim são incentivados a adotar melhores hábitos de vida tendo como objetivo o autocontrole e conhecimento de sua patologia.

- > Contatos ativos estimulando a mudança de hábitos de vida e a promoção do autocontrole e conhecimento da sua patologia
- > Plano de consulta, adesão e medicamento
- > Suporte no caso de descompensação

Confira a quantidade de participantes de acordo com o tipo de patologia:

Patologias	Participantes
Cardiovasculares	419
Metabólicas	481
Respiratórias	32
Depressão	26
Insuficiência Renal	20
Doenças Reumatológicas	100
Total nessas patologias	1.078

Abaixo, condições que geram indicadores de saúde que são levados em conta para que os beneficiários sejam considerados elegíveis para autocontrole:

- Consultas médicas em dia, exames (realizados conforme solicitação médica) e medicamentos (administrados conforme prescrição médica);
- Controle de sinais, sintomas, parâmetros e indicadores dentro da normalidade, de acordo com suas patologias;
- Não-ocorrência de internações ou intercorrências relacionadas às condições de saúde, por no mínimo três meses.

### FioSaúde ao seu Lado 24h

(Central de Orientação à Saúde - Monitoramento de Assistência durante Internações e no pós-alta a nível domiciliar)

#### **Cobertura oferecida a maiores de 65 anos**

Esta Central é um serviço telefônico gratuito e disponível em regime de 7/24 (sete dias por semana e 24 horas por dia) para tirar dúvidas e prestar orientação em saúde e, em situações de necessidade (casos de urgência/emergência), promover o envio de ambulância para atendimento em domicílio.

Na linha do Monitoramento de Pacientes Internados, o Viver Melhor realiza ligações telefônicas para os beneficiários previamente elegíveis através de profissionais voltados à atenção à saúde, tendo como objetivo dirimir dúvidas durante e após as internações.

- > Após a alta hospitalar, já em domicílio, o paciente, seus familiares ou responsáveis recebem contato telefônico para orientações relacionadas às medicações prescritas, dietas, cuidados com curativos, entre outros, pelo período de até 30 dias do pós-alta.

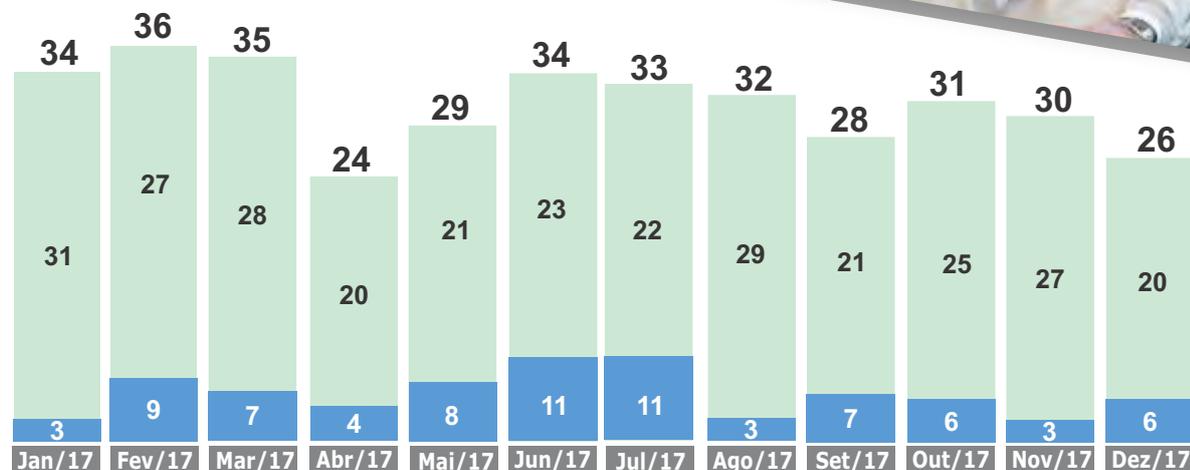
Confira abaixo dados relativos ao acompanhamento de pacientes do Viver Melhor durante períodos de internações em 2017:

	População Exposta	Nº de internações acompanhadas
Jan/17	2.953	70
Fev/17	2.936	46
Mar/17	2.949	52
Abr/17	3.015	55
Mai/17	2.773	69
Jun/17	2.774	64
Jul/17	2.881	50
Ago/17	2.945	72
Set/17	3.052	65
Out/17	2.884	60
Nov/17	2.907	70
Dez/17	2.876	58
<b>Total</b>		<b>732</b>

76% das senhas elegíveis foram acompanhadas no período

## Panorama dos atendimentos em intercorrências nos pacientes do Viver Melhor

Abaixo, é possível conferir os dados que se referem ao atendimento de intercorrências\* ocorridas nos participantes nas duas linhas de atuação do Programa Viver Melhor (Ao Seu Lado 24h e Cuidados Especiais):



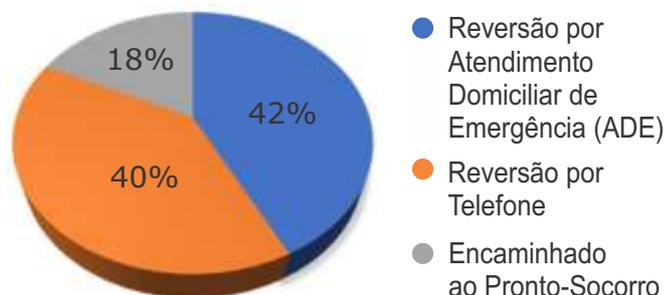
**GDC - Gerenciamento de Doenças Crônicas**  
**API - Acompanhamento de pacientes internados**

\* Instabilidade clínica ou situações de crise

Abaixo, a tabela mostra o desfecho das intercorrências de pacientes que estão inscritos no programa Viver Melhor Ao Seu Lado - 24h e Viver Melhor Cuidados Especiais.

Desfecho das intercorrências	Quant
Reversão por Atendimento Domiciliar de Emergência (ADE)	158
Reversão por telefone	148
Encaminhamento ao Pronto Socorro	66

Confira os percentuais relativos a cada tipo de reversão de intercorrência:



## FioSaúde Prevenção a Refraturas

O Programa de Prevenção a Refraturas, criado em 2015, é voltado a pacientes que apresentam fragilidade óssea e/ou que já tiveram fraturas sugestivas de osteoporose. Os beneficiários elegíveis são convidados a se consultar para receber orientações sobre necessidade de suplementação de cálcio e/ou vitamina D, ajuste do equilíbrio hormonal em pacientes do sexo feminino, sobre necessidade diária de exposição ao sol e atividade física e, se for o caso, sobre o uso de medicação específica.

### Informações e dados do Programa Viver Melhor - Prevenção de Refraturas

Quantidade de beneficiários ativos no programa: 74 pessoas\*

Quantidade de pacientes que passaram pelo programa (desde jan/2015) - 120 pessoas

Número de pacientes utilizando a medicação de controle para osteoporose: 67 pessoas\*

Taxa de refratura no ano de 2017: 1,40%

\* Dados: Dezembro de 2017

## B Objetivo Estratégico: Aprimoramento da Gestão

### B.1 Campanhas de prevenção 2017

O calendário de campanhas da FioSaúde foi divulgado no primeiro mês de 2017. Com a finalidade de alertar e motivar os beneficiários da importância da prevenção, o calendário apresenta programações com palestras em determinados meses do ano - em parceria com algumas unidades da Fiocruz - com garantia de isenção de participação em exames em períodos específicos.

*Todos os materiais produzidos foram divulgados através das mídias impressas e digitais, por meio de folhetos, emails, Intranet da Fiocruz, Informativo e redes sociais.*

Imagem: Freepik



Prevenção de AIDS e DSTs - Distribuição de camisinhas na recepção da FioSaúde em período anterior ao Carnaval, junto com folhetos explicativos.	<b>Fevereiro</b>	Palestras com os temas: emagrecimento saudável e saúde do bolso, realizadas na Semana da Saúde da Cógic/Fiocruz.	<b>Abril</b>
Ações de aferição de pressão arterial e dosagem de glicose em evento a Trabalhadores da Fiocruz (Feira Fiocruz Saudável), com equipe da FioSaúde no local.	<b>Mai</b>	Palestra realizada na SIPAT da Fiotec, sobre saúde mental, ministrada por profissional de psiquiatria da Policlínica.	<b>Julho</b>
Mês de incentivo à vacinação, com distribuição de folhetos sobre os diversos tipos de vacinas fornecidas nos postos de saúde (SUS).	<b>Agosto</b>	Mês de prevenção odontológica, com distribuição de folhetos sobre higiene bucal e periodontite.	<b>Setembro</b>
Durante o mês de outubro, as mulheres garantiram isenção de participação em mamografias e ultrassonografias de mama.	<b>Outubro</b>	Palestra sobre saúde do homem, realizada no INCQS por urologista da Policlínica.	<b>Novembro</b>

## B.2 Policlínica FioSaúde

O ano de 2017 foi um ano voltado a estreitar vínculos entre as atividades desenvolvidas na Policlínica com as demais áreas da gestão técnico-operacional da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz.

A partir de uma visão clara e objetiva de que nossos beneficiários não podem ser vistos em áreas fragmentadas, buscamos aprimorar nossas ações nas diversas frentes ligadas à promoção à saúde, prevenção de doenças, tratamentos e reabilitação.

Durante o ano, a FioSaúde investiu em ações para promover mais acolhimento aos beneficiários que procuram a sede da Caixa de Assistência, como é o caso daqueles que recebem atendimento dos profissionais de saúde da Policlínica ou da equipe do Programa Viver Melhor.

As ações abrangeram estratégias de sinalização, incluindo programação visual para parede, portas de acesso e da entrada da recepção dos consultórios. Também foi instalado painel de tomadas de carregamento



Imagem: Arquivo FioSaúde

de celulares no espaço destinado à espera para os pacientes que aguardam serem atendidos pelos profissionais de saúde.

Consolidamos para o atendimento em nossos consultórios as diversas especialidades médicas de: angiologia, cardiologia, clínico geral, dermatologia, endocrinologia, geriatria, ginecologia/obstetrícia/mastologista, neurologia, ortopedia, psiquiatria e urologia - juntamente com profissionais das áreas de psicologia, nutrição e fisioterapia.

A FioSaúde observou um aumento de **5,6%** no quantitativo de atendimentos realizados na Policlínica, num comparativo entre os atendimentos de 2017 em relação aos do ano anterior (2016).

Confira os detalhes na tabela ao lado:



Principais indicadores utilizados na gestão da Policlínica FioSaúde:

- Taxa de Ocupação Operacional dos Consultórios: 78% em 2017

- Custo por Atendimento: R\$130,55 em 2017

Com o objetivo de integrar informações decorrentes de toda essa atuação, foi escolhido, customizado e validado o novo sistema de registro de informações para a Policlínica FioSaúde, com sua disponibilização para implantação no início do ano de 2018.

A ferramenta possibilitou vantagens no atendimento a pacientes. Veja abaixo:



Imagem: Freepik

- Migração completa das informações referentes aos atendimentos anteriormente realizados;

- Inovação no painel na área de espera da Policlínica, com visualização do nome do paciente e do número do consultório, associada à chamada pelo áudio do sistema;

- Envio de SMS para o paciente (antes da consulta), com opção de resposta gratuita, confirmando ou não sua presença.

## Pesquisa sobre a Policlínica

Como mais um instrumento de gestão, em setembro de 2017, a Policlínica da FioSaúde realizou uma pesquisa de satisfação para avaliar o atendimento prestado aos beneficiários no serviço próprio. Após o atendimento, o beneficiário recebia um formulário para preencher e depositar em urna na recepção.



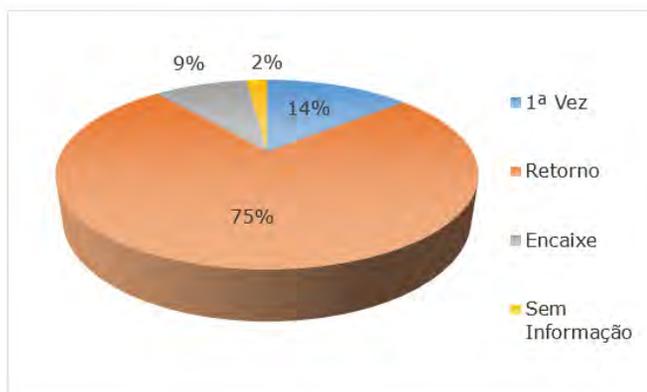
Imagem: Freepik

Confira abaixo os dados apurados na pesquisa:

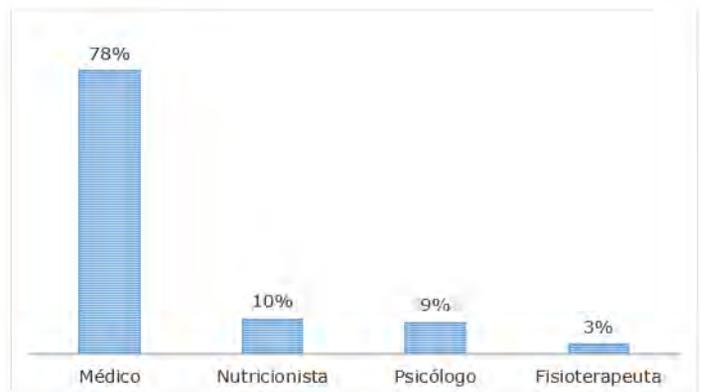
**Metodologia:** Quantitativa

**Amostragem:** 219 beneficiários que foram atendidos na Policlínica da FioSaúde durante os meses de setembro e outubro.

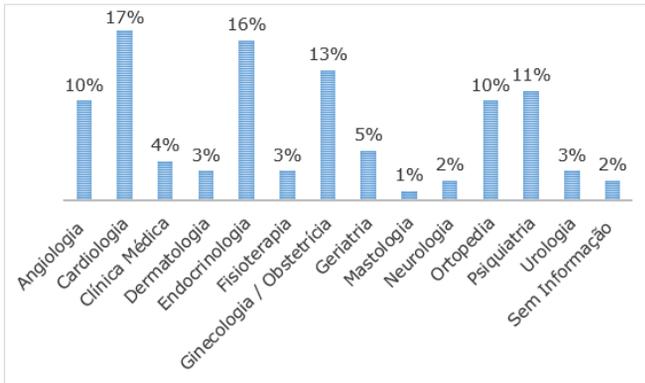
### 1 Tipo de Consulta:



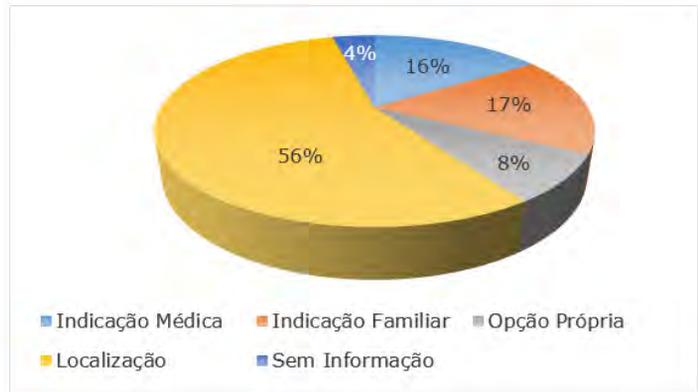
### 2 Por qual profissional você foi atendido(a)?



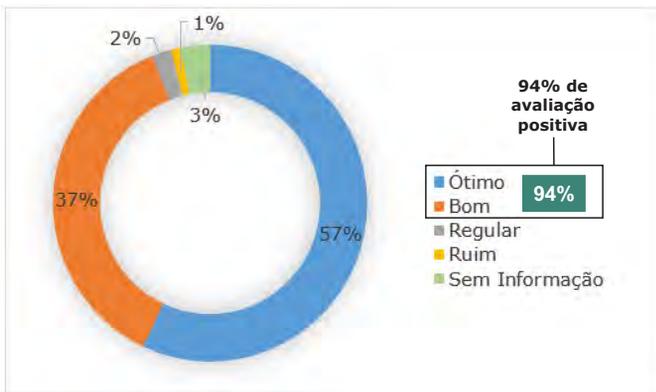
**3** Se Médico, qual especialidade?



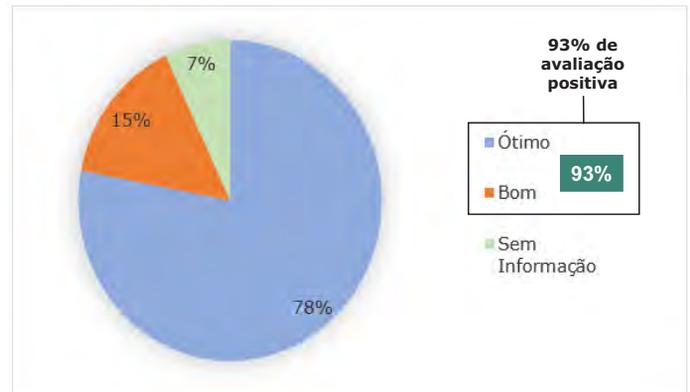
**4** Qual foi o motivo da sua escolha pelo atendimento da Policlínica?



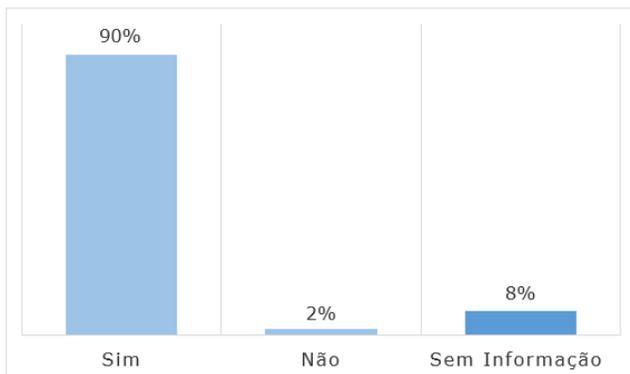
**5** Avalie o atendimento na recepção da Policlínica:



**6** Avalie o atendimento do profissional de saúde:



**7** Você considera a Policlínica como um diferencial para os beneficiários da FioSaúde?



**8** Você indicaria a Policlínica da FioSaúde para um parente ou colega de trabalho?

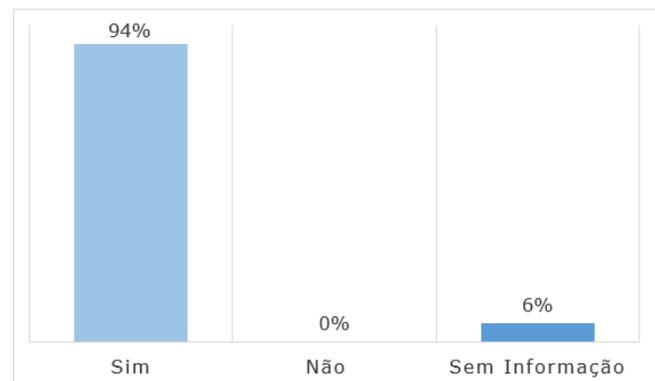
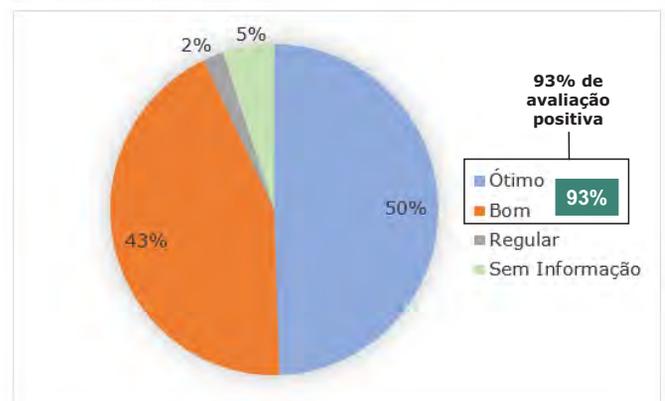


Imagem: Freepik

**9** Qual a sua avaliação geral para a Policlínica?



### B.3 Relacionamento com Beneficiários

#### Central de Relacionamento

No ano de 2017, os indicadores relacionados ao Atendimento telefônico da FioSaúde mostram que os beneficiários do plano aguardaram uma média de 48\* segundos para serem atendidos pela Central de Relacionamento. O índice se enquadra na chamada "Lei do Call Center" (Decreto nº 6.523/08), que determina limites de espera de até 60 segundos nos casos de consumidores que efetuam ligações telefônicas para Centrais de Atendimento de empresas nacionais.

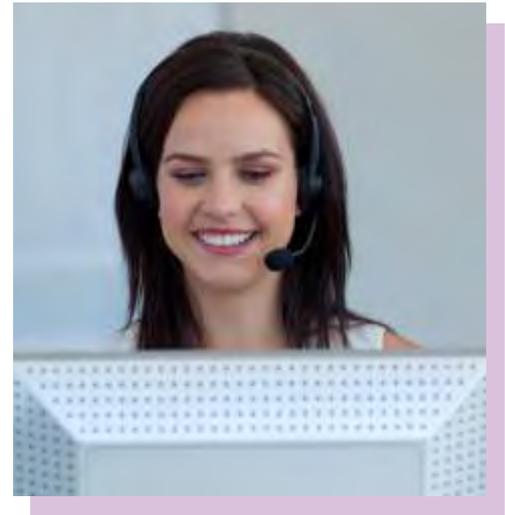
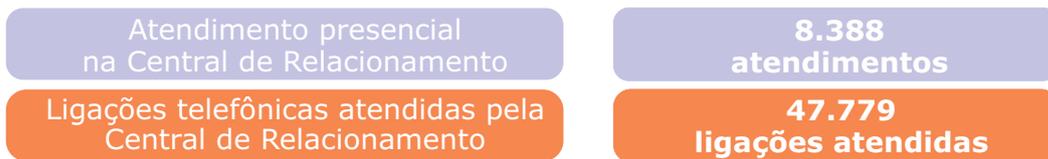


Imagem: Freepik

\* Número destacado abaixo no gráfico de volumetria mensal de atendimentos telefônicos na Central de Relacionamento em 2017.

#### Quantidade de atendimentos entre janeiro e dezembro de 2017



#### Volumetria mensal de atendimentos telefônicos na Central de Relacionamento em 2017

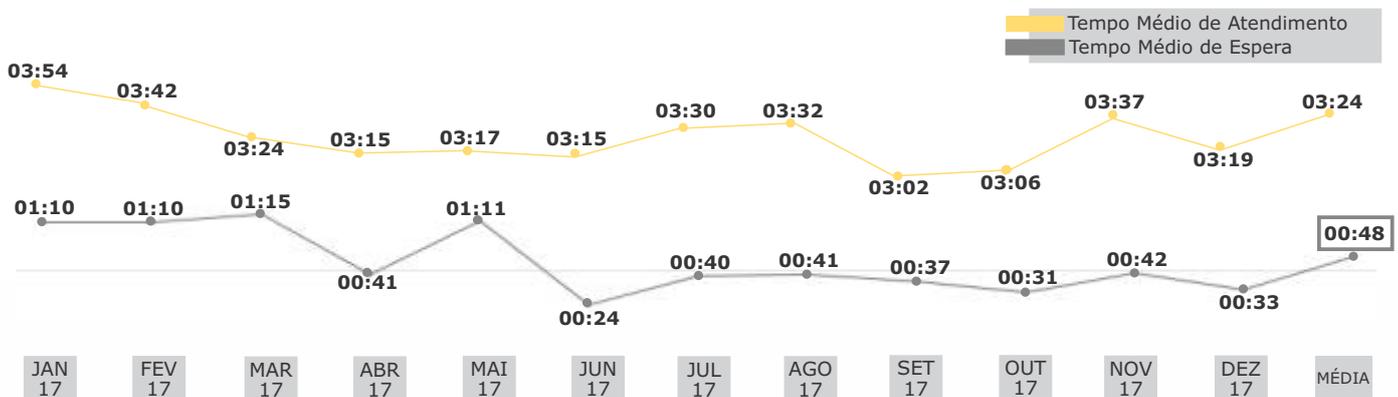
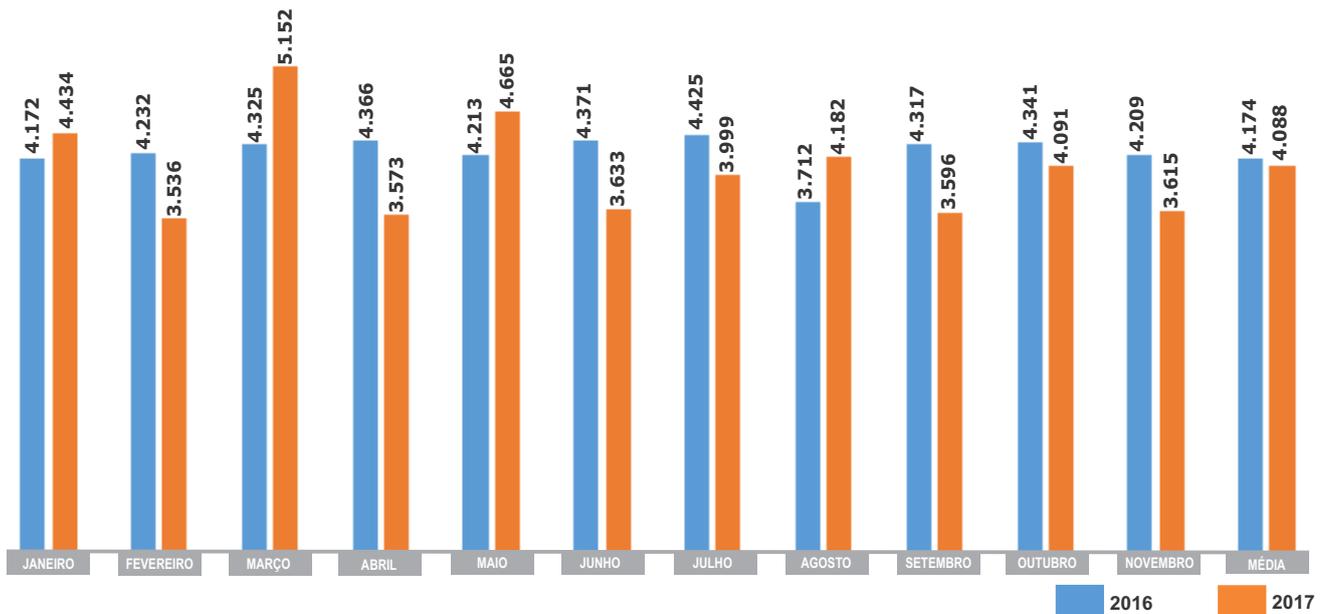
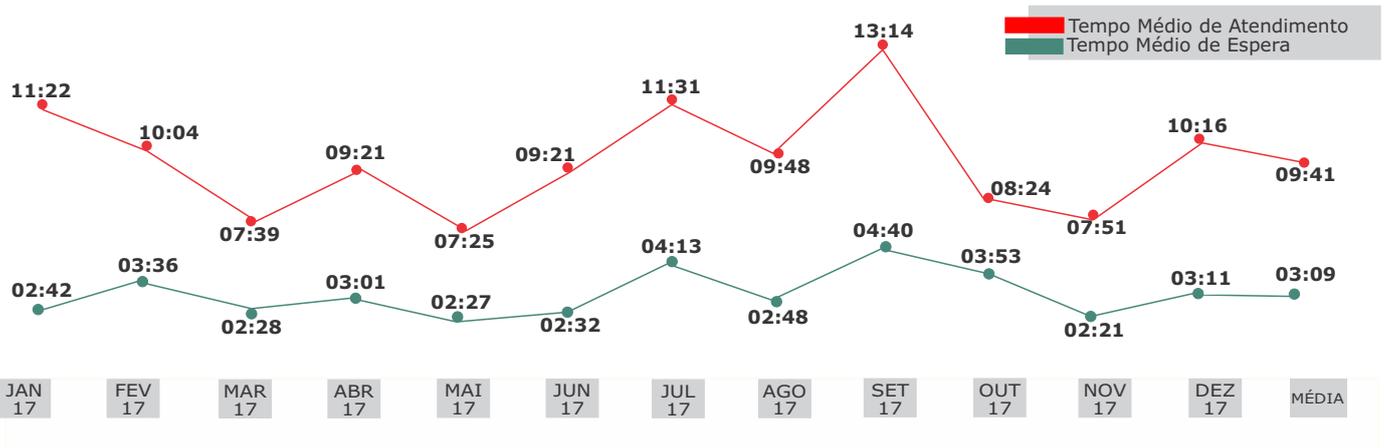


Imagem: Freepik

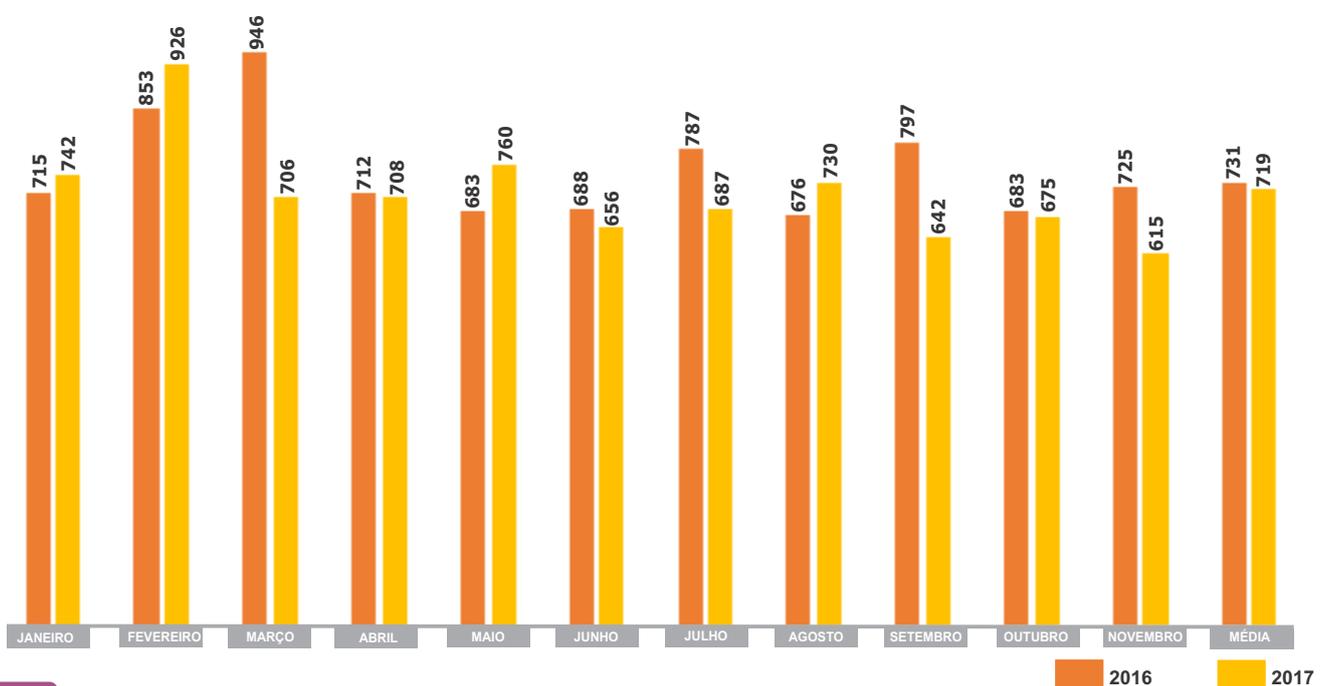
## Gráfico comparativo da evolução mensal das ligações atendidas na Central de Relacionamento em 2016 e 2017



## Volumetria mensal de atendimentos pessoais na Central de Relacionamento em 2017



## Gráfico comparativo da evolução mensal dos atendimentos presenciais na Central de Relacionamento em 2016 e 2017



## Ouvidoria

A Ouvidoria da FioSaúde realiza uma avaliação justa e imparcial às demandas dos beneficiários da Caixa de Assistência, viabilizando um canal de comunicação direto entre o beneficiário e a operadora, atuando **em segunda instância**, estando à disposição dos assistidos para atender e dar tratamento formal às solicitações quando estes não estiverem satisfeitos com os outros canais oferecidos pela FioSaúde (como a Policlínica, Central de Atendimento etc.). Quando a solução apresentada por estes canais não é satisfatória, então, ele contata a Ouvidoria informando o número do protocolo do atendimento anterior.

Em abril de 2016, a Ouvidoria da FioSaúde passou a dividir os atendimentos em três vertentes: atendimentos elegíveis, atendimentos não-elegíveis e atendimento a não-beneficiários.

**Atendimentos elegíveis:** aqueles que são protocolados no sistema, conduzidos, resolvidos e respondidos pela Ouvidoria.

**Atendimentos não-elegíveis:** atendimentos identificados como sem necessidade de interferência da Ouvidoria, uma vez que não foram esgotados contatos anteriores.

**Atendimentos a não-beneficiários:** são os emails que a Ouvidoria recebe e verifica que o solicitante não está no sistema. São os beneficiários de outra operadora de saúde ou profissionais solicitando informações sobre credenciamento. Essas mensagens são respondidas com as devidas orientações.

*Confira na coluna ao lado, os dados relativos ao atendimento da Ouvidoria da FioSaúde durante o ano de 2017:*



Imagem: Freepik

### Percentuais de atendimento na Ouvidoria em 2017 de acordo com o canal de comunicação usado:

Emails	49,92%
Telefone	28,79%
Pessoal	14,33%
Demandas não registradas no sistema*	6,96%
Total	100%

\* Demandas recebidas e não protocoladas pela natureza do seu conteúdo - pedidos de orientações, informações e esclarecimentos de dúvidas etc.

A classificação dos assuntos que mais motivam os beneficiários a procurarem o atendimento da Ouvidoria orientam ações de melhoria dos processos da Caixa de Assistência.

*Abaixo, os dados relativos à classificação das demandas dos atendimentos da Ouvidoria da FioSaúde durante os meses de janeiro a dezembro de 2017.*

### Percentuais de atendimento na Ouvidoria de acordo com a demanda (jan a dezembro 2017):

Reclamação	59,56%
Informação	38,56%
Sugestão	0,94%
Elogio	0,94%
Total	100%

## **B.5 Política de Recursos Humanos - Gestão de Pessoas na FioSaúde**

Estão inseridas dentro da Gestão de Pessoas da FioSaúde ações como as descritas abaixo:

- **Ética e Sustentabilidade como valores:** os trabalhadores desempenham atividades pautadas em assegurar a proteção dos direitos humanos fundamentais e promover a humanização no relacionamento interpessoal. A diretoria estimula o relacionamento direcionado ao respeito a todos os colaboradores, independentemente das atividades que desempenham e do grau hierárquico que ocupam.

Dentro da FioSaúde são organizadas práticas sustentáveis. Suas ações buscam 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 que incentivem as melhorias de processos internos e medidas de produtividade** – desde 2014, a produtividade é uma prática incentivada pela FioSaúde junto a seus colaboradores. Com indicadores de desempenho definidos e acordados, a política mantém as equipes mobilizadas e empenhadas em diminuir as despesas administrativas, melhorando os processos e valorizando o sinergismo.

• **Integração e capacitação contínua das equipes** - Dando valor ao relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, a capacitação dos recursos humanos da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz é um empenho permanente, pois permite atingir tanto os objetivos da organização quanto os de seus próprios trabalhadores.

*O processo de capacitação dos profissionais da FioSaúde é um fator importante para desenvolvimento de adição de valor na estrutura organizacional, com os colaboradores sendo estimulados à capacitação continuada.*

### **- Projeto de reconhecimento e apoio à diversidade de gênero:**

No ano de 2017, a FioSaúde recebeu questionamento por parte de beneficiários do plano a respeito de inclusão de nome social e de reconhecimento à diversidade de gênero na Caixa de Assistência.

A partir daí, a FioSaúde verificou a necessidade de elaborar um grande projeto, visando reconhecimento e apoio à diversidade de gênero - com foco na qualidade de atendimento.

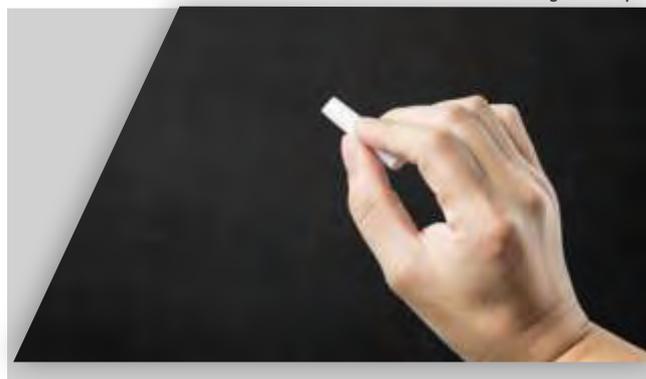
Por isso, durante todo o ano de 2017, foram incluídos no projeto treinamentos de pessoal, orientações específicas fornecidas em parceria com o coletivo Rio Sem Homofobia (da Secretaria Estadual de Assistência Social e Direitos Humanos - RJ) - atuante na proteção de direitos da comunidade LGBT.

A FioSaúde capacitou as equipes de atendimento e também iniciou uma nova etapa do projeto, direcionada à sinalização e comunicação visual com layouts institucionais sobre a campanha, abrangendo inclusive orientações em relação ao uso de banheiros disponibilizados no andar da sede da FioSaúde.



Imagem: Richard Dunstan/Freeimages

## A FioSaúde investe em eventos relacionados à capacitação, dentre eles:



Eventos relacionados à capacitação	nº de colaboradores
- Atualização em Ciência de Dados aplicada à Saúde	1 colaborador capacitado
- Oficina Regional da Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos - GGREP	2 colaboradores capacitados
- Monitoramento de circuito interno	4 colaboradores capacitados
- Prática baseada em evidências na prevenção de úlcera por pressão UPP	1 colaborador capacitado
- Orientações para o bom andamento nas rotinas de trabalho	Equipe FioSaúde capacitada
- Contratualização e Normas recentes editadas pela ANS	14 colaboradores capacitados
- Oficina sobre Depressão e outros Transtornos com Base no MI-GAP	1 colaborador capacitado
- Sistema de demanda Milldesk	23 colaboradores capacitados
- Workshop Análise de Impacto Regulatório - AIR	1 colaborador capacitado
- Qualidade assistencial em oncologia: um caminho a percorrer	2 colaboradores capacitados
- Medicina Personalizada na Oncologia	2 colaboradores capacitados
- Workshop: Inteligência Artificial e a Computação Cognitiva: O IBM WATSON	1 colaborador capacitado
- Desafios e oportunidades na Saúde Suplementar	1 colaborador capacitado
- I Seminário Unidas - Modelos de Remuneração dos Serviços Hospitalares - A experiência do presente como direcionadora do futuro	2 colaboradores capacitados
- 139ª Reunião do Comitê de Ouvidoria da ABRAREC	1 colaborador capacitado
- X Fórum Arquivos & Arquivos: Gestão Arquivística de Dados Científicos	1 colaborador capacitado
- Curso de Excelência do Atendimento em Organizações em Saúde	1 colaborador capacitado
- Simpósio Desafios na Desospitalização	4 colaboradores capacitados
- 8º Seminário Unidas	1 colaborador capacitado
- Evento: Estratégia, Inovação e Gestão em Saúde	2 colaboradores capacitados
- Faturamento Hospitalar	1 colaborador capacitado
- Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar	6 colaboradores capacitados
- Negociação dos Serviços de Saúde	1 colaborador capacitado
- Congresso ABRAMGE	2 colaboradores capacitados
- IV Congresso Internacional CBA 2017	2 colaboradores capacitados
- Crédito e Cobrança	1 colaborador capacitado
- 20º Congresso Internacional UNIDAS – SAÚDE HOJE E AMANHÃ	2 colaboradores capacitados
- Fórum Inovação Saúde - A contribuição da IBM para o Futuro da Saúde	2 colaboradores capacitados
- Soluções para evitar desperdícios e incrementar resultados	4 colaboradores capacitados
- Capacitação Nome Social	Toda equipe FioSaúde capacitada

## Cursos / Congressos / Seminários

Nº de profissionais capacitados:

90

Total de horas de capacitação:

392 horas - Média de horas: 12h38min

## Formação continuada na FioSaúde

Cursos de pós-graduação:

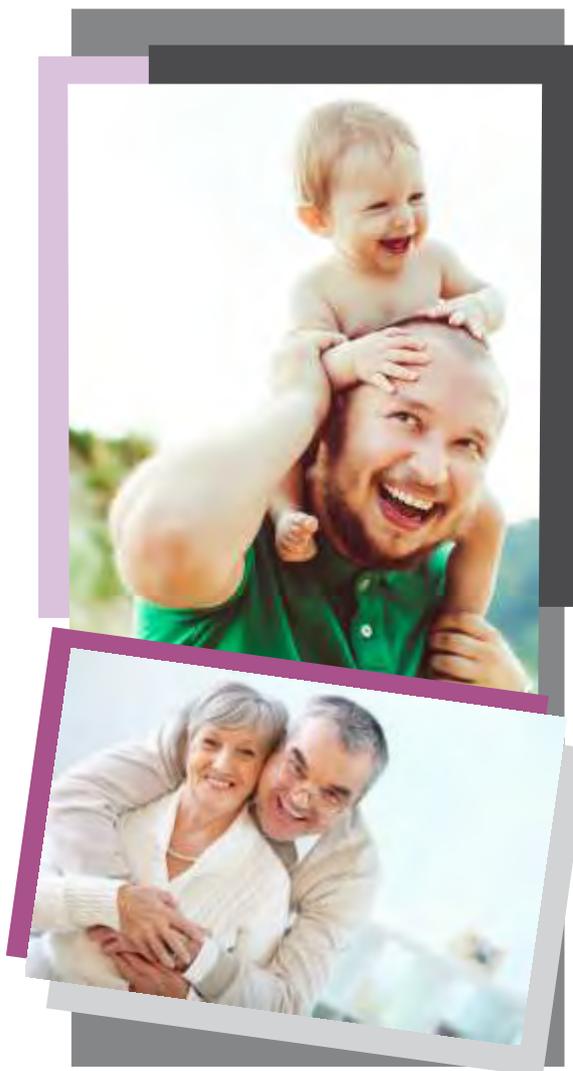
3 colaboradores

Cursos de graduação:

14 colaboradores

Curso técnico:

1 colaborador



## B.6 Comitê da Qualidade FioSaúde

No ano de 2017, a Assessoria da Qualidade, junto com o Comitê da Qualidade, continuou a mapear os processos da Caixa de Assistência, identificando oportunidades de melhorias que foram implantadas conforme seu grau de complexidade e valor do investimento.

O Comitê ainda ficou responsável por realizar as reuniões da Estrutura Organizacional da Qualidade, nas quais se iniciaram discussões e alinhamento de mudanças importantes com relação aos processos da Caixa de Assistência, sem aumento de custo.

Durante 2017, algumas etapas da construção do Sistema de Gestão da Qualidade foram realizadas, tais como:

- **Confecção do Manual Organizacional da FioSaúde, que segue os trâmites de aprovação;**
- **Elaboração do Manual da Qualidade, que depois de aprovado estará alinhado com a ISO 9001:2015 e a RN 277 de 2011, que institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Plano de Saúde Privados de Assistência à Saúde;**
- **Realização da padronização da documentação da Qualidade, buscando uniformizar documentos (manuais, POPs, e Its), além de protocolos técnicos e administrativos.**



# Análise Econômico-Financeira

# 04



## Análise Econômico-Financeira

Apresentamos o desempenho econômico-financeiro no exercício de 2017, no formato gerencial, comparando-o ao exercício de 2016. 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)	2016	2017	Varição %
Contraprestações Líquidas	108.677	127.279	17%
Eventos Indenizáveis Líquidos	-107.459	-110.947	3%
<b>Resultados das Operações</b>	<b>1.218</b>	<b>16.332</b>	<b>1.241%</b>
Despesas Administrativas	-11.257	-12.576	12%
Outras Despesas Operacionais	-2.985	-2.017	-32%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>-13.024</b>	<b>1.739</b>	<b>-113%</b>
Resultado Financeiro Líquido	581	185	-68%
Resultado Patrimonial	-5	-3	-40%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>-12.448</b>	<b>1.921</b>	<b>-115%</b>

## 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, mas neste exercício esse montante totalizou, somente, R\$ 1 milhão.

Em janeiro de 2017, com base nos relatórios da consultoria atuarial, os planos de saúde da FioSaúde foram reajustados em 19% aplicados a todos os planos.

## Despesas Administrativas

Mesmo com o recrudescimento do processo inflacionário, os custos administrativos da FioSaúde se mantiveram dentro do orçamento.

No orçamento da FioSaúde foi definida uma meta para o exercício de 2017 de 9,3% para as Despesas Administrativas em relação às Contraprestações Brutas registradas no período. Comparamos a realização deste grupo de despesas em relação ao montante orçado e a variação observada foi de 0,4%, chegando a 9,7% no ano, quando a média das autogestões, segundo informações da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, é de 11,8%.

## 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.



Imagem: melanie kuipers/Freeimages

## Resultado do Exercício

Neste exercício, mesmo com a perda de receita alavancada pela saída de algumas vidas do plano e pelas migrações em downgrade, obtivemos um superávit de R\$ 1.921 mil.

O fator determinante para esse resultado foi a eficiência nos gastos com as despesas assistenciais, sem que a qualidade dos atendimentos fosse afetada. Tal fato resultou em uma sinistralidade calculada para o

exercício de 85,2%, e que aliada ao controle dos gastos administrativos corroborou para o alcance do superávit apresentado.

Apresentamos a seguir as Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 e as Notas Explicativas às Demonstrações, ambas comparativas com o exercício de 2016 e que foram apresentadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar, como segue:



**CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE**  
CNPJ/MF nº 03.033006/0001-53 - Registro ANS nº 41754-8  
**DEMONSTRATIVOS ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA**

### Balanco Patrimonial - Ativo

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

Ativo	Notas	2017	2016
<b>Ativo Circulante</b>		<b>23.796.352,29</b>	<b>14.536.478,59</b>
Disponível	4	23.519,12	547.723,08
Realizável		<b>23.772.833,17</b>	<b>13.988.755,51</b>
Aplicações	5	10.680.159,55	3.833.817,08
Aplicações Livres		10.680.159,55	3.833.817,08
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>13.033.773,45</b>	<b>9.808.218,06</b>
Contraprestação Pecuniária a Receber	6	13.033.773,45	9.808.218,06
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	7	-	<b>41,73</b>
<b>Bens e Títulos a Receber</b>	8	<b>58.900,17</b>	<b>346.678,64</b>
<b>Ativo Não Circulante</b>		<b>6.237.644,92</b>	<b>4.749.332,90</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<b>5.477.247,57</b>	<b>4.011.001,27</b>
Depósitos Judiciais e Fiscais	9	5.477.247,57	4.011.001,27
<b>Imobilizado</b>	10	<b>727.325,87</b>	<b>689.637,11</b>
Imobilizado de uso próprio		707.719,07	666.762,51
Outras Imobilizações		19.606,80	22.874,60
<b>Intangível</b>	11	<b>33.071,48</b>	<b>48.694,52</b>
Bens Intangíveis - Não Hospitalares		<b>33.071,48</b>	48.694,52
<b>Total do Ativo</b>		<b>30.033.997,21</b>	<b>19.285.811,49</b>



**CAIXA DE ASSISTÊNCIA OSWALDO CRUZ - FIOSAÚDE**  
 CNPJ/MF nº 03.033006/0001-53 - Registro ANS nº 41754-8  
**DEMONSTRATIVOS ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA**

## Balanço Patrimonial - Passivo

Passivo	Notas	2017	2016
<b>Passivo Circulante</b>		<b>27.793.474,06</b>	<b>30.163.977,99</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>12</b>	20.245.620,50	23.866.417,89
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		108.736,36	77.008,32
Provisão de Eventos a Liquidar para outros Prestadores		9.095.639,40	13.282.756,09
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados		11.041.244,74	10.506.653,48
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência</b>			
<b>Odontológica</b>	<b>12</b>	78.121,21	117.190,12
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>13</b>	21.768,40	20.395,98
<b>Tributos e Contribuições a Recolher</b>	<b>14</b>	6.105.988,71	4.459.446,45
<b>Empréstimos e Financiamentos</b>	<b>15</b>	-	550.000,00
<b>Débitos Diversos</b>	<b>16</b>	1.341.975,24	1.150.527,55
<b>Passivo Não Circulante</b>		<b>826.981,46</b>	<b>674.298,82</b>
<b>Provisões para Ações Judiciais</b>	<b>17</b>	758.348,24	612.938,72
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>14</b>	68.633,22	61.360,10
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>18</b>	<b>1.413.541,69</b>	<b>(11.552.465,32)</b>
<b>Patrimônio Social</b>		(508.071,89)	895.720,65
<b>Superávit/Déficit do Exercício</b>		1.921.613,58	(12.448.185,97)
<b>Total do Passivo</b>		<b>30.033.997,21</b>	<b>19.285.811,49</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

# Balanco Patrimonial - DRE

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

DRE	Notas	2017	2016
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>			
<b>à Saúde</b>	<b>19</b>	<b>126.273.583,58</b>	<b>107.386.730,10</b>
Contraprestações Líquidas		129.280.825,76	108.722.487,96
Tributos Diretos de Operações de Assistência à Saúde		(3.007.242,18)	(1.335.757,86)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>		<b>(110.947.038,67)</b>	<b>(107.459.222,54)</b>
Eventos Médicos Conhecidos ou Avisados	<b>20</b>	(109.127.416,40)	(104.033.887,89)
Eventos Odontológicos Conhecidos ou Avisados		(1.253.302,97)	(1.014.850,39)
Eventos Médicos Conhecidos ou Avisados - SUS		(31.728,04)	(29.838,70)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(534.591,26)	(2.380.645,56)
<b>Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>15.326.544,91</b>	<b>(72.492,44)</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Saúde da Operadora	<b>21</b>	1.005.446,00	1.289.717,85
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência a Saúde			
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência a Saúde		(1.760.762,20)	(1.688.389,11)
Provisão para Perdas Sobre Crédito		(256.371,16)	(1.295.939,11)
<b>Resultado Bruto</b>		<b>14.314.857,55</b>	<b>(1.767.102,81)</b>
Despesas Administrativas	<b>22</b>	(12.576.191,64)	(11.257.352,11)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>23</b>	<b>185.287,40</b>	<b>581.345,09</b>
Receitas Financeiras		849.665,28	1.475.492,28
Despesas Financeiras		(664.377,88)	(894.147,19)
<b>Resultado Patrimonial Líquido</b>		<b>(2.339,73)</b>	<b>(5.076,14)</b>
Receitas Patrimoniais		-	650,00
Despesas Patrimoniais		(2.339,73)	(5.726,14)
<b>Superávit / Déficit do Exercício</b>		<b>1.921.613,58</b>	<b>(12.448.185,97)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis



Imagem: Nick Benjaminsz/Freemimages

## Balanço Patrimonial - DMPL

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

Discriminação	Patrimônio Social	Resultado do Exercício	Total
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2015</b>	<b>1.792.154,25</b>	<b>(896.433,60)</b>	<b>895.720,65</b>
Transferência para o patrimônio social	(896.433,60)	896.433,60	-
Déficit do Exercício	-	(12.448.185,97)	(12.448.185,97)
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2016</b>	<b>895.720,65</b>	<b>(12.448.185,97)</b>	<b>(11.552.465,32)</b>
Transferência para o patrimônio social	(12.448.185,97)	12.448.185,97	-
Aporte de Capital da Patrocinadora	6.500.000,00	-	6.500.000,00
Aporte de Capital dos Beneficiários	4.544.393,43	-	4.544.393,43
Superávit do Exercício	-	1.921.613,58	1.921.613,58
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>(508.071,89)</b>	<b>1.921.613,58</b>	<b>1.413.541,69</b>

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	2017	2016
Recebimento de Planos de Saúde		130.889.634,86	112.980.917,80
Resgate de Aplicações Financeiras		109.751.240,40	99.436.440,27
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras		439.234,52	354.531,15
Outros Recebimentos Operacionais		196.861,52	331.214,07
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde		(113.897.650,95)	(98.570.829,83)
Pagamento de Pessoal		(3.995.442,24)	(3.760.692,38)
Pagamento de Serviços de Terceiros		(6.203.355,95)	(5.573.904,89)
Pagamento de Tributos		(9.202.742,19)	(6.954.715,23)
Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)		(341.406,04)	(280.198,48)
Pagamento de Aluguel		(85.480,78)	(80.324,98)
Aplicações Financeiras		(116.239.413,15)	(94.469.559,56)
Outros Pagamentos Operacionais		(1.630.757,35)	(3.127.829,88)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>24</b>	<b>(10.319.277,35)</b>	<b>285.048,06</b>



Imagem: Nick Benjaminsz/Freeimages

## Balanco Patrimonial - DFC

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

<b>Atividades de Investimentos</b>	<b>Notas</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros		(138.233,83)	(208.388,45)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimento</b>		<b>(138.233,83)</b>	<b>(208.388,45)</b>
<b>Atividades de Financiamento</b>	<b>Notas</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Recebimento - Empréstimos / Financiamentos		2.200.000,00	5.596.469,03
Pagamentos de Juros e Encargos sobre Empréstimos/ Financiamentos		(45.222,87)	(47.982,79)
Pagamentos de Amortização de Empréstimos/ Financiamentos		(2.750.000,00)	(5.596.469,03)
Capitalização de aporte pela Patrocinadora		6.500.000,00	-
Capitalização de aporte pelo Beneficiário		4.544.393,43	-
<b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>		<b>10.449.170,56</b>	<b>(47.982,79)</b>
<b>Varição Líquida do Caixa</b>	<b>Notas</b>	<b>(8.340,62)</b>	<b>28.676,82</b>
<b>Varição Líquida do Caixa</b>	<b>Notas</b>	<b>(8.340,62)</b>	<b>28.676,82</b>
Superávit / déficit do exercício		31.859,74	3.182,92
CAIXA - Saldo Final		23.519,12	31.859,74
Ativos Livres no Início do Período		4.381.540,16	526.587,46
Ativos Livres no Final do Período		10.680.159,55	4.381.540,16
<b>Aumento nas aplicações financeiras - recursos livres</b>		<b>6.298.619,39</b>	<b>3.854.952,70</b>

## Balanco Patrimonial - DVA

Demonstração do Valor Adicionado findo em 31 de dezembro (em Reais)

<b>(A) GERAÇÃO DE RIQUEZA</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>a) Ingressos e Receitas</b>	<b>130.029.900,60</b>	<b>108.716.266,70</b>
a1) Contraprestações Emitidas Líquidas	129.280.825,76	108.722.487,96
a2) Outros Ingressos e Receitas Operacionais	1.005.446,00	1.289.717,85
a3) Provisão para Perdas sobre Créditos	(256.371,16)	(1.295.939,11)
<b>b) Eventos, Dispêndio e Despesas Operacionais</b>	<b>(112.707.800,87)</b>	<b>(109.147.611,65)</b>
b1) Eventos Indenizáveis Líquidos	(110.412.447,41)	(105.078.576,98)
b2) Variação da Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	(534.591,26)	(2.380.645,56)
b3) Outros Dispêndios/Despesas Operacionais	(1.760.762,20)	(1.688.389,11)
<b>c) Insumos Adquiridos de Terceiros</b>	<b>(3.811.314,44)</b>	<b>(3.456.208,84)</b>
c1) Despesas com Serviços de Terceiros	(2.375.535,16)	(1.618.375,21)
c2) Despesas Administrativas Diversas	(955.929,08)	(1.213.840,39)

	2017	2016
c3) Despesas Financeiras	(477.510,47)	(618.267,10)
c4) Despesas Patrimoniais	(2.339,73)	(5.726,14)
<b>d) Valor Adicionado Bruto</b>	<b>13.510.785,29</b>	<b>(3.887.553,79)</b>
<b>e) Depreciação/Amortização</b>	<b>(154.766,42)</b>	<b>(145.629,94)</b>
<b>f) Valor Adicionado Líquido Produzido pela Entidade</b>	<b>13.356.018,87</b>	<b>(4.033.183,73)</b>
<b>g) Valor Adicionado Recebido/Cedido em Transferência</b>	<b>849.665,28</b>	<b>1.476.142,28</b>
g1) Receitas Financeiras	849.665,28	1.475.492,28
g2) Outras	-	650,00
<b>Valor Adicionado - Total a Distribuir</b>	<b>14.205.684,15</b>	<b>(2.557.041,45)</b>

<b>(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA</b>	2017	2016
<b>a) Remuneração do Trabalho</b>	<b>(7.410.071,78)</b>	<b>(6.853.368,53)</b>
a1) Salários, 13º, Férias etc.	(4.934.863,33)	(4.343.514,80)
a2) Benefícios	(2.143.741,88)	(2.138.252,80)
Superávit / déficit do exercício	(331.466,57)	(371.600,93)
<b>b) Remuneração do Governo Impostos/Taxas/Contribuições</b>	<b>(4.494.818,35)</b>	<b>(2.578.844,78)</b>
b1) Federais (PIS/COFINS/INSS/TXS ANS)	(2.376.404,59)	(1.623.107,67)
b3) Municipais (ISS/IPTU)	(2.118.413,76)	(955.737,11)
<b>c) Remuneração de Capitais de Terceiros</b>	<b>(379.180,44)</b>	<b>(458.931,21)</b>
c1) Juros	(186.867,41)	(275.880,09)
c2) Aluguéis	(192.313,03)	(183.051,12)
<b>d) Remuneração de Capitais Próprios</b>	<b>(1.921.613,58)</b>	<b>12.448.185,97</b>
d1) Déficit do Exercício	(1.921.613,58)	12.448.185,97
<b>Total distribuído</b>	<b>(14.205.684,15)</b>	<b>2.557.041,45</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis



Imagem: Jonathan Nattuk/Freeimages

# Notas explicativas às Demonstrações Contábeis do Período findo em 31 de dezembro de 2017 (Valores expressos em reais)

## 1 Contexto Operacional

A Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FIOSAÚDE é 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, que 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 390 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 CPCs<sup>1</sup> de nº 01 a 43 estão sendo observados, quando aplicável, nas demonstrações contábeis da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz.

1 Comitês de Pronunciamentos Contábeis

DATE	MAKE AND MODEL	IDENT	FROM	TO	TOTAL DURATION OF	SINGLE-ENGINE LAND	SINGLE-ENGINE SEA	MULTI-ENGINE LAND	ROTORCRAFT	GLIDER
3-22-05	PA44100	186420	DUT	SEA	2.4			2.4		
14-01-05	PA-44-150	186420	DVT	SEA	2.7					
09-06-05	PA-44-150	186420	DVT	SEA	2.7					
11-26-05	C-172-N	54715	DVT	SEA						
5-5-05	PA-44-150	21586	DVT	DVT						
5-12-05	PA-44-150	21586	DVT	DVT	1.6					
5-20-05	PA-44-150	21586	DVT	SEA	1.8					
5-26-05	PA-44-150	21586	DVT	DVT	7					
6-1-05	PA-44-150	21586	DVT	DVT	6					
6-3-05	PA-44-150	21586	DVT	SEA	5.3					
6-8-05	PA-44-150	21586	DVT	SEA	3.5					
6-13-05	PA-44-150	21586	DVT	SEA						
6-15-05	PA-44-150	21586	DVT	DVT						
6-14-05	PA-44-150	21586	DVT	SEA						
TOTALS THIS PAGE					29.6					
AMT. FORWARDED					199.18					

Imagem: Jason Young/Freemimages

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.

**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 dos 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.



Imagem: Dan Petru/Freeimages

## 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 pelas RNs 274/11 e 284/11. 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.



Imagem: len-k-a/Freemages

## 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

	31/12/2017	31/12/2016
Caixa	1.495,62	1.392,04
Bancos (i)	22.023,50	30.467,70
Aplicações de Liquidez Imediata	-	515.863,34
<b>Total</b>	<b>23.519,12</b>	<b>547.723,08</b>

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

#### 5 Aplicações Financeiras

As aplicações financeiras estão assim apresentadas:

##### Aplicações livres:

	31/12/2017	31/12/2016
BB CDB DI (i)	843.166,50	3.738.093,40
BB Corp 600	-	50.041,80
BB Curto Prazo 200 (ii)	9.836.993,03	45.681,88
<b>Total Aplicações</b>	<b>10.680.159,55</b>	<b>3.833.817,08</b>

No exercício de 2016 a Fiocruz – Fundação Oswaldo Cruz, que é Patrocinadora-Fundadora da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz, assumiu junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a condição de mantenedora do plano de saúde. Sendo assim a Agência desobrigou a FioSaúde de constituir ativos garantidores para lastrear as provisões técnicas e a Provisão para Eventos a Liquidar com mais de 60 dias (conforme Nota Explicativa nº 12), e autorizou o resgate das aplicações vinculadas.

(i) A aplicação em CDB DI tem vencimento em 01/07/2022 e ao longo do exercício de 2017, respectivamente e os rendimentos realizados foram reconhecidos em sua data de realização e registrados até 31/12/2017. O montante aplicado é mensalmente computado a sua valorização na adequada conta de receita, no resultado do período.

(ii) A aplicação em BB Curto Prazo 200 teve seus rendimentos reconhecidos em sua data de realização e registrados até 31/12/2017. O montante aplicado é mensalmente computado à 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:

	31/12/2017	31/12/2016
Plano Médico-Hospitalar		
Per Capita - Ministério do Planejamento		
Pessoa Jurídica	1.081.472,54	1.148.333,89
<b>Subtotal</b>	<b>1.081.472,54</b>	<b>1.148.333,89</b>
Plano Médico-Hospitalar		
Beneficiários - Folha de Pagamento	10.415.843,50	8.573.392,45
Beneficiários - Boleto Bancário	1.700.948,79	1.023.490,98
<b>Subtotal</b>	<b>12.116.792,29</b>	<b>9.596.883,43</b>
Provisão para Perdas sobre Créditos (i)	(164.491,38)	(936.999,26)
<b>Total Líquido</b>	<b>13.033.773,45</b>	<b>9.808.218,06</b>



Imagem: Jenny W./Freeimages

(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. No exercício de 2017 ajustamos nossos controles para que os parcelamentos de débitos já quitados fossem devidamente baixados e assim o saldo da provisão para perdas sobre créditos foi regularizado.

## 7 Créditos Tributários e Previdenciários

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2017	31/12/2016
	-	-
ISS a Recuperar	-	41,73
IRRF a Recuperar (i)	-	41,73

(i) O montante em questão correspondia a impostos recolhidos em duplicidade e que foram devidamente compensados no exercício de 2017.

## 8 Bens e Títulos a Receber

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2017	31/12/2016
Outros Títulos a Receber	-	254.395,65
Adiantamento a Fornecedores	58.132,59	89.360,21
Adiantamentos Diversos	767,58	2.922,78
<b>Total</b>	<b>58.900,17</b>	<b>346.678,64</b>

## 9 Depósitos Judiciais e Fiscais

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2017	31/12/2016
Depósitos Judiciais e Fiscais - Tributos (i)	5.274.763,61	3.817.397,83
Depósitos Judiciais e Fiscais - Cíveis	202.483,86	193.603,44
<b>Total</b>	<b>5.477.247,47</b>	<b>4.011.001,27</b>

(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. Após a decisão em questão, os valores passaram a ser calculados, provisionados no resultado da operadora e recolhidos e com guias específicas para depósitos judiciais.

O processo em questão ainda está tramitando, mas seguindo as orientações de nossa assessoria jurídica, a partir do mês de setembro de 2017, o tributo em questão passou a ser recolhido novamente em guias normais diretamente à Prefeitura do Município do Rio de Janeiro.

## 10 Imobilizado

O Ativo Imobilizado está assim composto:

	Taxa Deprec.	31/12/2017	31/12/2016
Instalações	10%	284.384,18	264.559,18
Máquinas e Equipamentos	10%	262.538,94	232.374,20
Informática	20%	729.108,65	659.360,03
Móveis e Utensílios	10%	339.095,02	307.448,13
Outras Imobilizações	10%	32.678,00	32.678,00
<b>Depreciação Acumulada</b>		<b>(920.478,92)</b>	<b>(806.782,43)</b>
<b>Total</b>		<b>727.325,87</b>	<b>689.637,11</b>

## 11 Intangível

O Ativo Intangível está assim composto:

	Taxa Amort.	31/12/2017	31/12/2016
Software	20%	346.220,37	359.179,69
<b>Amortização Acumulada</b>		<b>(313.148,89)</b>	<b>(310.485,17)</b>
<b>Total</b>		<b>33.071,48</b>	<b>48.694,52</b>

## 12 Provisões Técnicas

	31/12/2017	31/12/2016
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	108.736,36	77.008,32
Provisão de Eventos a Liquidar (i)	9.095.639,40	13.282.756,09
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (ii)	11.041.244,74	10.506.653,48
	<b>20.245.620,50</b>	<b>23.866.417,89</b>
Provisão de Eventos a Liquidar - Odontologia	78.121,21	117.190,12

(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 da ANS nº 274/2011 e RN 284/2011 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\$ 188.371,40 com vencimento acima de 60 dias para os valores a pagar referentes ao exercício de 2017.

(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 31/12/2017 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\$ 7.908.387,51 multiplicado pelo fator K, 8,85% a região de disponibilização 4 e do segmento de autogestão, portanto, o capital mínimo exigido é de R\$ 720.889,06 para 31/12/2017;

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, mas a Caixa de Assistência Oswaldo Cruz foi desobrigada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS conforme descrito na Nota Explicativa nº 05.



Imagem: Svitlen Milev/Freemimages

### 13 Débitos de Operações de Assistência à Saúde

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2017	31/12/2016
Recebimentos Antecipados	21.768,40	20.395,98
<b>Total</b>	<b>21.768,40</b>	<b>20.395,98</b>

### 14 Tributos e contribuições a recolher

O saldo está assim apresentado:

Passivo Circulante	31/12/2017	31/12/2016
ISS (i)	5.459.072,21	4.007.049,97
ISS - PARCELAMENTO (ii)	51.498,12	51.508,44
INSS	155.064,80	134.386,29
FGTS	43.535,30	40.172,21
PIS/COFINS - Faturamento	87.633,57	-
Outros impostos e contribuições	147,62	-
IRRF - Código 0561	52.219,40	44.617,67
IRRF - Código 1708	26.737,81	35.467,32
IRRF - Código 0588	4.950,40	4.858,69
IRRF - Código 3280	310,50	590,42
ISS RETIDO DE TERCEIROS	2.072,39	2.850,63
PIS/COFINS/CSLL	222.746,59	137.944,81
<b>Total</b>	<b>6.105.988,71</b>	<b>4.459.446,45</b>

Passivo Não Circulante	31/12/2017	31/12/2016
ISS - PARCELAMENTO (ii)	68.633,22	61.360,10
<b>Total Geral</b>	<b>6.174.621,93</b>	<b>4.520.806,55</b>

(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, no período de fev/2014 a jul/2017, foram realizados através de guias de depósitos judiciais, amparados por liminar concedida em 25/02/2014. A partir de agosto de 2017, seguindo a orientação de nossa assessoria jurídica, o tributo voltou a ser recolhido em guias normais para a Prefeitura do Município do Rio de Janeiro.

(ii) 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 Empréstimos e Financiamentos

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2017	31/12/2016
Empréstimo Bancário - Conta Garantida (i)	-	550.000,00
<b>Total</b>	-	<b>550.000,00</b>

(i) O saldo em questão corresponde a conta garantida contratada junto ao Banco do Brasil em 29/01/2016, com encargos mensais de 3,407%, calculados sobre o montante utilizado.

## 16 Débitos Diversos

O saldo está assim apresentado:

	31/12/2017	31/12/2016
Provisão de Férias	686.009,72	597.445,51
Fornecedores de Bens	24.097,71	1.050,03
Fornecedores de Serviços	300.612,30	276.818,04
Fornecedores de Materiais	6.632,22	12.258,55
Outras Obrigações com Pessoal	18.915,68	28.788,35
Outros Débitos a Pagar	305.707,61	234.167,07
<b>Total</b>	<b>1.341.975,24</b>	<b>1.150.527,55</b>

## 17 Provisões para Ações Judiciais

As provisões para ações judiciais 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\$ 758.348,24.

De acordo com o referido relatório da Assessoria Jurídica, ainda existem outras ações, que montam em 31 de dezembro de 2017 o total de R\$ 262.111,74, cuja perda é considerada possível.

## 18 Patrimônio Líquido

O resultado do exercício de 2016 foi devidamente incorporado à rubrica de Patrimônio Social da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz após a apreciação das Demonstrações Contábeis pela Assembleia Geral do plano.

Em função do resultado adverso no exercício de 2016, a gestão do plano aprovou em seu Conselho Deliberativo a cobrança de uma cota mensal como aporte para recomposição do Patrimônio Líquido da FioSaúde dividida em doze parcelas ao longo do exercício de 2018.

## 19 Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde

	31/12/2017	31/12/2016
Contraprestações Líquidas	129.280.825,76	108.722.487,96
Tributos Diretos de Operações de Assistência à Saúde	(3.007.242,18)	(1.335.757,86)
<b>Total</b>	<b>126.273.583,58</b>	<b>107.386.730,10</b>

## 20 Eventos Médicos Conhecidos ou Avisados

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2017 está

demonstrada abaixo, referente aos planos Coletivos Empresarias 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	3.474.989,71	19.876.680,18	3.722.958,32	45.941.838,81	1.887.453,46	8.553.054,57	83.456.975,05
Reembolso	1.162.588,12	1.384.716,21	-	2.494.021,23	114.070,80	3.758,00	5.159.154,36
Intercâmbio Eventual	1.066.662,90	4.894.041,42	855.369,50	11.236.098,81	457.930,53	2.001.183,83	20.511.286,99
	<b>5.704.240,73</b>	<b>26.155.437,81</b>	<b>4.578.327,82</b>	<b>59.671.958,85</b>	<b>2.459.454,79</b>	<b>10.557.996,40</b>	<b>109.127.416,40</b>

## 21 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 contabilizada na FioSaúde seguindo o que determina o princípio contábil da competência.



## 22 Despesas Administrativas

	31/12/2017	31/12/2016
Despesa com Pessoal Próprio	8.855.732,93	8.039.603,42
Despesas com Serviços de Terceiros	2.375.535,16	1.801.426,33
Despesas com Localização e Funcionamento	1.152.643,26	1.175.168,79
Despesas com Tributos	41.915,02	56.852,03
Despesas Administrativas Diversas	150.365,27	184.301,54
<b>Total</b>	<b>12.576.191,64</b>	<b>11.257.352,11</b>

## 23 Resultado Financeiro

	31/12/2017	31/12/2016
<b>Receitas financeiras</b>		
Recebimentos em atraso	386.455,98	339.232,80
Aplicações financeiras	461.576,00	1.136.245,58
Outras	1.633,30	13,90
<b>Subtotal</b>	<b>849.665,28</b>	<b>1.475.492,28</b>
<b>Despesas financeiras</b>		
Despesas com Empréstimos e Financiamentos	(27.566,40)	(62.345,76)
Despesas com Impostos sobre Aplicações	(192.451,64)	(321.348,38)
Outras Despesas Financeiras	(444.359,84)	(510.453,05)
<b>Subtotal</b>	<b>(664.377,88)</b>	<b>(894.147,19)</b>
<b>Total</b>	<b>185.287,40</b>	<b>581.345,09</b>

## 24 Conciliação da Demonstração dos Fluxos de Caixa

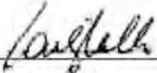
Imagem: Christian Ferrari/Freemages



Conforme determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, as operadoras de plano 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

Atividades Operacionais	2017	2016
<b>Superávit / Déficit do exercício</b>	<b>1.921.613,58</b>	<b>(12.448.185,97)</b>
Depreciação e Amortização	154.766,42	145.629,94
Perda / ganho na venda de bens do imobilizado	2.339,73	5.076,14
	<b>2.078.719,73</b>	<b>(12.297.479,89)</b>
<b>(Aumento) Diminuição em Ativos Operacionais</b>		
Aplicações	(6.322.138,51)	4.506.514,66
Crédito de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(3.225.555,39)	(328.165,32)
Créditos Tributários e Previdenciários	41,73	47,72
Bens e Títulos a Receber	287.778,47	(287.045,11)
Outros Créditos a Receber Longo Prazo	(1.466.246,30)	(955.688,41)
	<b>(10.726.120,00)</b>	<b>2.935.663,54</b>
<b>Aumento (Diminuição) em Passivos Operacionais</b>		
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	(3.696.190,37)	8.799.160,59
Tributos e Encargos Sociais	1.653.815,38	447.263,34
Débitos Diversos	225.088,39	201.727,19
Passivo - Longo Prazo (Provisões)	145.409,52	198.713,29
	<b>(1.671.877,08)</b>	<b>9.646.864,41</b>
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>(10.319.277,35)</b>	<b>285.048,06</b>

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

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

  
 EDUARDO ASSIS CARVALHO  
 Diretor Técnico  
 CPF: 268.320.117-68

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

## Relatório dos Auditores Independentes

### RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos  
Administradores da  
**Caixa de Assistência Oswaldo Cruz - FIOSAÚDE**

#### **Opinião**

Examinamos as demonstrações contábeis da **Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FIOSAÚDE**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima 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 2017, 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.

#### **Base para Opinião**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação a Operadora de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com as normas. Acreditamos que a evidencia da auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

## **Outros Assuntos**

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, elaborada sob a responsabilidade da Administração da Operadora e apresentada como informação suplementar, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Operadora. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 – “Demonstração do Valor Adicionado”. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

## **Outras Informações que acompanham as Demonstrações Contábeis e o Relatório do Auditor**

A Administração da Operadora é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

## **Responsabilidade da Administração e da Governança pelas Demonstrações Contábeis**

A Administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação das 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.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da Operadora continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda extinguir a Operadora ou cessar suas atividades, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das atividades.

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

### **Responsabilidade do Auditor pela Auditoria das Demonstrações Contábeis**

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

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.



- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Operadora.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possa causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências da auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Rio de Janeiro, 16 de Fevereiro de 2018

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

---

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

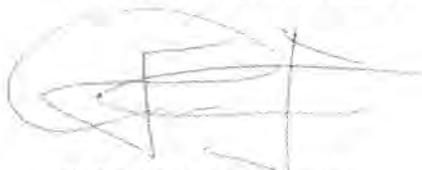
**PARECER DO CONSELHO FISCAL**  
**POSIÇÃO PATRIMONIAL EM 31/12/2017**

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 as Demonstrações Contábeis relativas ao exercício findo em 2017 e suas respectivas notas explicativas e, com base nas análises efetuadas no decorrer do exercício, considerando o Parecer da Walter Heuer Auditores Independentes e o trabalho de análise dos documentos e informações apresentados para análise e avaliação, é de opinião que as demonstrações em questão refletem adequadamente a posição patrimonial, de resultado e financeira da Entidade, em 31 de dezembro de 2017, e recomenda a sua aprovação.

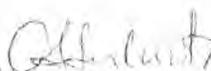
Entretanto, inobstante a aprovação indicada, este Conselho registra algumas ressalvas detectadas ao longo do trabalho desenvolvido e que dizem respeito à questões relativas notadamente à origem dos recursos captados pela Entidade, índice de inadimplência, otimização do uso da Policlínica, atendimento ao órgão regulador ANS, ativos garantidores, orçamento, custo assistencial e outros.

Esses assuntos estão sendo devidamente desenvolvidos e serão objetivamente tratados no documento específico para essa finalidade, como sendo a ata de reunião de fechamento do exercício de 2017, Ata 04/2017, que reflete o resultado da reunião ocorrida nos dias 14 a 16/3/2018 e que esse parecer passa a integrar, independente de transcrição.

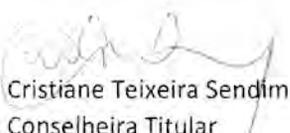
Rio de Janeiro, RJ, em 16 de março de 2018.



Florio Joao Polonini Junior  
Conselheiro-Presidente



Cláudia de Souza Ferreira Martins  
Conselheira Titular



Cristiane Teixeira Sendim  
Conselheira Titular



Mansur Ferreira Campos  
Conselheiro Titular



Jorge Santos da Hora  
Conselheiro Titular  
Secretário da Ad Hoc

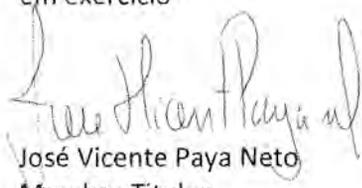
## **PARECER DO CONSELHO DELIBERATIVO**

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 2017 da FIOSAÚDE.

Rio de Janeiro, 20 de Março de 2018



Delson da Silva  
Presidente do Conselho Deliberativo  
em exercício



José Vicente Paya Neto  
Membro Titular



Hélio Schechtman  
Membro Suplente



Celso Cravo  
Membro Titular



Else Bartholdy Gribel  
Membro Suplente

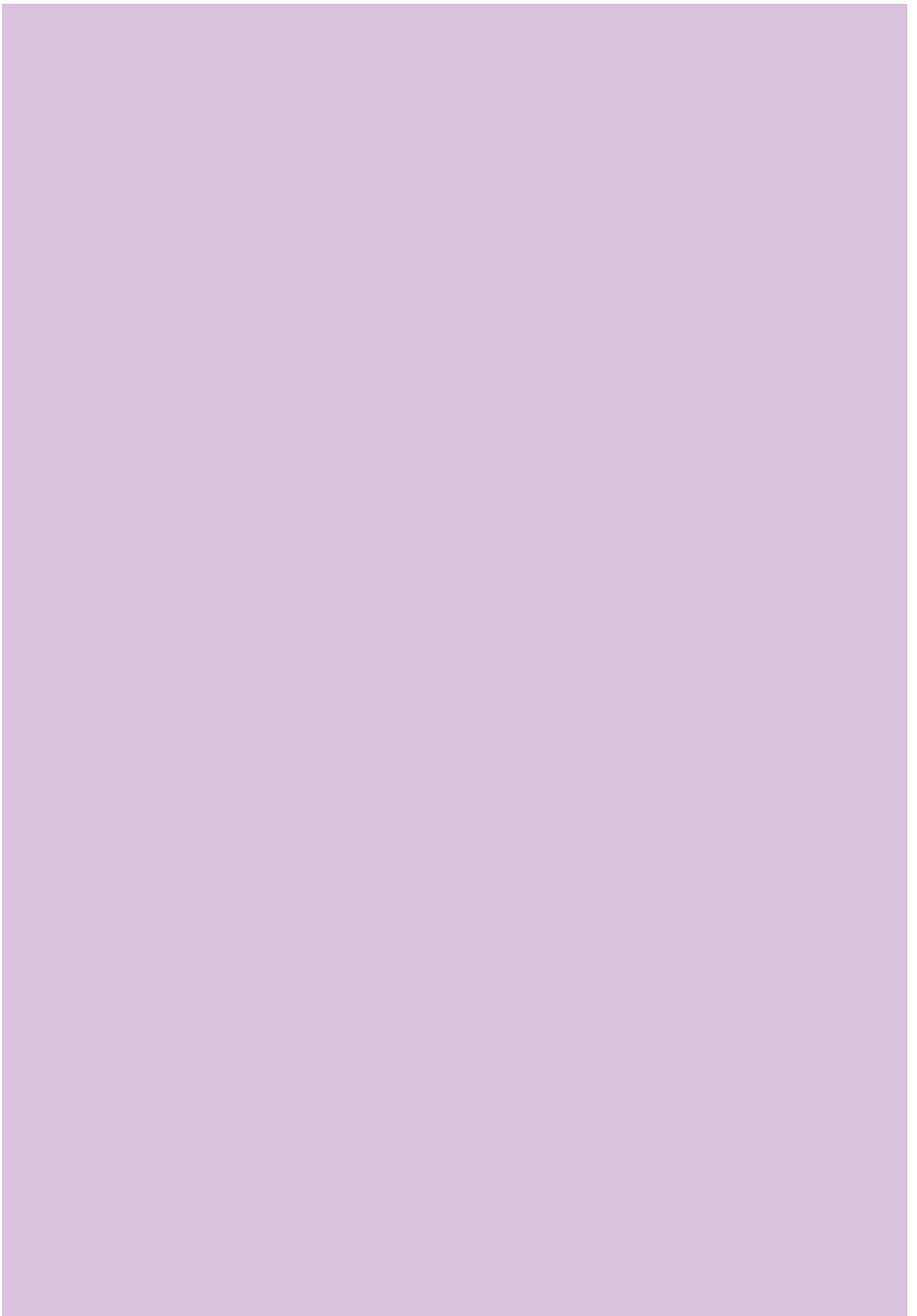


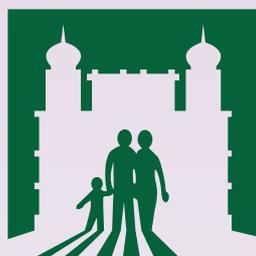


Imagem: Adrian - Canada/Freeimages

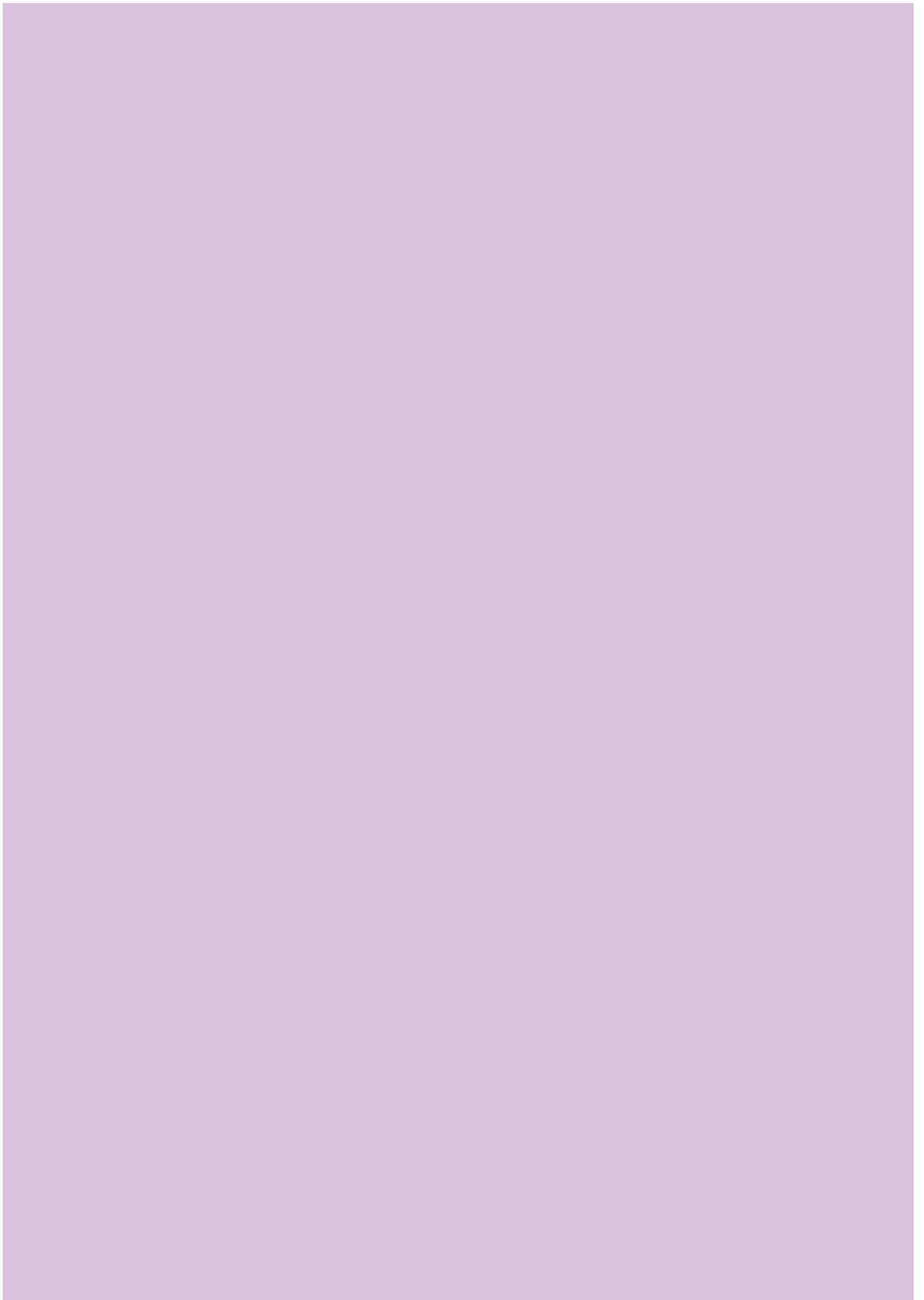
# Agradecimentos

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.



**FioSaúde**





**FioSaúde**

ANS - nº 41754-8