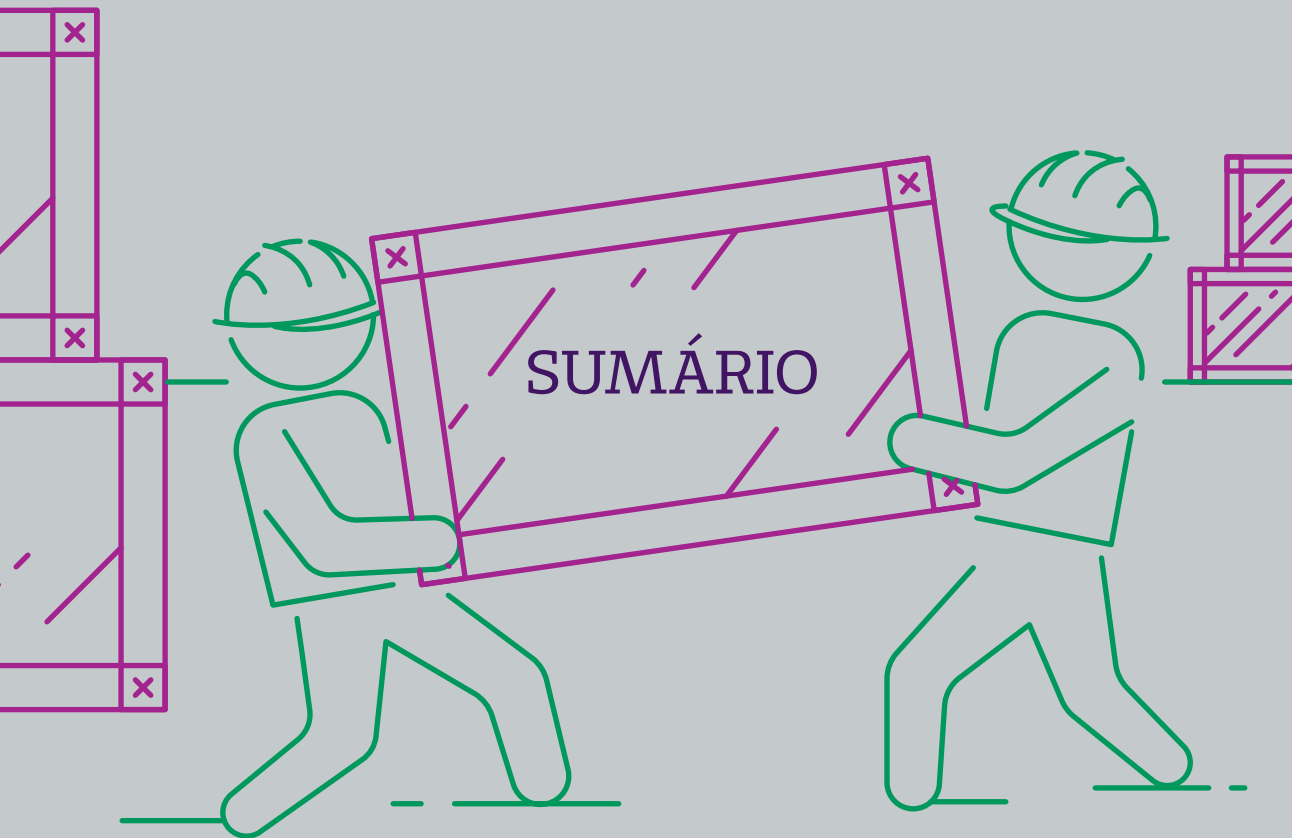




RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

Unimed 
Apucarana



sumário



ESTRATÉGIA E ANÁLISE 4



PERFIL ORGANIZACIONAL 11



REDE PRESTADORA 45



RELACIONAMENTO COM
COOPERADOS 55



RELACIONAMENTO COM
CLIENTES 63



ATENÇÃO À SAÚDE 73



RELACIONAMENTO COM
COLABORADORES 82



RELACIONAMENTO COM
A COMUNIDADE 97



PERFORMANCE SÓCIO
AMBIENTAL 107



PERFORMANCE
ECONÔMICA 112



ÍNDICE REMISSIVO 128



ANEXOS 139



EXPEDIENTE 141



estr
an



atégia e nálise





Mensagem da Presidente

[G4-1]

Assumir a presidência da Unimed Apucarana, em 2013, foi uma grande honra e também uma grande responsabilidade. Com o cargo, trouxe comigo a proposta de contribuir para uma cooperativa mais dinâmica, mais próxima de nossos cooperados, mais presente na vida de nossos clientes, mais atuante em nossa região e mais adequada para que nossos colaboradores possam desenvolver um trabalho de qualidade. Focada nesses objetivos, nossa gestão concretizou, em 2016, dois marcos para a história da Unimed Apucarana: o início do funcionamento da Clínica Multiprofissional, em maio, e a inauguração da nova sede administrativa, em novembro.

Apesar das incertezas geradas pelo cenário político-econômico, contando com o engajamento de nossos cooperados, com o trabalho de nossos colaboradores e com a confiança de nossos clientes, optamos pela inovação e pelo constante crescimento da cooperativa. A nova sede, essencial para comportar o crescimento de nossas atividades e a execução de novos projetos, reúne, em um único endereço, as áreas de atendimento ao cliente, vendas, setor de atenção à saúde, clínica de fisioterapia, espaço para nossos cooperados e equipe administrativa. É realmente uma realização a ser comemorada e bem utilizada por todos que fazem parte da família Unimed Apucarana.



Como parte de nosso compromisso com a transparência e com a prestação de contas, a publicação do Relatório de Sustentabilidade, seguindo as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI), garante o detalhamento de todas as ações desenvolvidas, esclarecendo o direcionamento dos investimentos e os índices de desempenho econômico, ambiental, social e de governança. Neste relatório, apresentamos também os principais resultados de nossa gestão, fruto de objetivos traçados no ciclo de planejamento iniciado em 2014. As principais metas de nossa gestão mantiveram-se centradas em cinco diretrizes estratégicas: Otimizar processos e ampliar a produtividade com o foco no resultado; Tornar a cooperativa cada vez mais atrativa para o cooperado; Desenvolver o modelo APS; Verticalizar a estrutura; Investir no relacionamento e desenvolvimento dos públicos de interesse.

Desenvolvemos importantes projetos visando atender todas as diretrizes. Avançamos muito. Nossa Clínica Multiprofissional já ultrapassa 4 mil atendimentos e demonstra um impacto significativo nos índices de satisfação de nossos clientes. Apesar da crise vivenciada pelo país, decidimos executar as estratégias definidas em 2014. Nos reestruturamos, a fim de garantir a excelência no atendimento de nossos clientes, e nos adaptamos para atender as exigências da ANS e os critérios exigidos a uma cooperativa de médio porte, objetivo que buscamos atingir em breve.

A sustentabilidade da cooperativa requer ações que garantam a manutenção dos clientes e o aumento da carteira, portanto, ampliar as ações de atenção à saúde e gerenciar casos clínicos e complexos é fundamental, não só para a Unimed Apucarana, mas para a sobrevivência de todo o sistema Unimed. Norteados pela visão de “Ser referência na promoção e serviços de saúde de forma sustentável”, importantes projetos relacionados à rede prestadora foram desenvolvidos.

Além da estruturação do setor de Saúde e Regulação, indicadores de eficiência e de produtividade foram mapeados e têm sido sistematicamente monitorados. Por meio da estruturação de processos de qualidade podemos avaliar nossa rede prestadora, identificando não só necessidades de melhoria e de reconstrução, mas também possibilidades de parcerias.

Ser referência é um desafio, mas o desafio promove inovação e traz mudanças. Ainda há muitos objetivos a serem conquistados, mas a manutenção dos projetos definidos no planejamento estratégico possibilitou que a Unimed Apucarana atingisse os principais indicadores de sua visão, superando, novamente, algumas metas como: a melhoria na remuneração dos cooperados e o controle dos índices de sinistralidade. Durante todo o período de nossa gestão conseguimos garantir sobras do exercício, permitindo que os cooperados decidissem, em assembleia, os melhores rumos para a Unimed.

Em momentos de instabilidade político-econômica, o cooperativismo mostra-se como uma opção sólida. Contudo, a sustentabilidade tem um preço, exige investimentos em estrutura, aprimoramento de recursos humanos e suficiência de recursos financeiros. Fechamos um ciclo de planejamento entregando muitos de nossos planos concretizados e iniciamos uma nova caminhada, repleta de novas aspirações, ainda mais focados em nossa missão de “Cooperar para fornecer com excelência soluções em saúde, de forma ética, inovadora e sustentável”.





Mensagem da Diretoria Executiva

Minha Unimed! Ouvi muitas vezes essa afirmação, ao longo dos muitos anos que participo do Sistema Unimed, de colegas dirigentes, nos mais diversos níveis e longitudes. Em Apucarana, desde o início, sempre consideramos que a Unimed é obra de todos. Ela surgiu e cresceu graças ao envolvimento, à colaboração e ao trabalho de todos que por aqui passaram e os que hoje aqui estão.

Foi-me dada a honra de ser o primeiro presidente da Unimed Apucarana e assumi cargos e encargos de dirigir uma cooperativa de trabalho médico, algo absolutamente novo para todos nós. Nossa principal característica, e já de há muito tempo, é ter muitas ideias, planos, projetos e implementá-los, sempre com os pés no chão. Justamente em função desse posicionamento, nossa Unimed é reconhecida como modelo, pelas mais diversas razões, no Paraná e até fora do nosso estado. Encerrando nossa gestão, e também minha jornada como dirigente da Unimed Apucarana, afirmo, com segurança, que fizemos a coisa certa e só me resta agradecer a todos que contribuíram para chegar onde estamos e desejar muito sucesso aos que nos sucederão, garantindo o crescimento e a sustentabilidade de nossa Unimed.



Dr. Osmundo Pereira Saraiva



Mensagem da Diretoria Executiva

Escrevemos, em 2016, capítulos importantes da história de nossa cooperativa. A ampliação da sede administrativa e o investimento em recursos próprios foram ações concretas que comprovam a liderança de mercado da Unimed Apucarana. Crescer torna-se um desafio ainda maior diante de uma crise político-econômica, entretanto, apesar do cenário desfavorável, confiamos em nosso planejamento acreditando que, apesar das dificuldades enfrentadas, é possível traçar diretrizes que garantam a sustentabilidade da cooperativa. Nossos resultados comprovam que temos sido capazes de superar as turbulências e nos manter firmes no mercado.

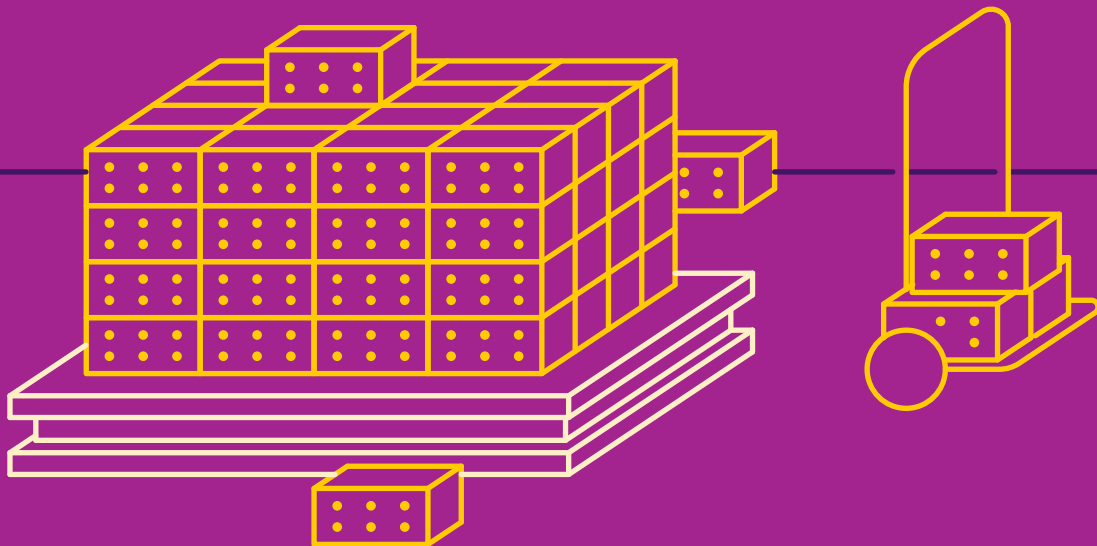


Buscamos a sustentabilidade não só financeira, mas em sua essência. Compreendemos que a cooperativa tem um dever social junto à comunidade em que está inserida, desta forma, procuramos desenvolver ações que promovam o bem-estar e a qualidade de vida para todos os públicos de relacionamento da Unimed Apucarana. Certamente teremos desafios a serem superados em 2017, mas, norteados por uma visão de futuro coerente, seguimos firmes mantendo os propósitos que, desde sua fundação, movem nossa cooperativa.

Dr. Eudilson Mendonça



perfil organizacional





Perfil do Relatório

[G4-28; G4-29; G4-30; G4-32]

A Unimed Apucarana publica anualmente o seu Relatório de Sustentabilidade, cobrindo as atividades da organização entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano de referência. A publicação da edição anterior ocorreu em março de 2016, com referência ao ano de 2015. Prezando pela excelência no exercício de relato, a Unimed Apucarana utilizou, pelo terceiro ano consecutivo, as diretrizes GRI – Diretrizes para Relato de Sustentabilidade, "de acordo" com a opção essencial da GRI-G4, sendo o primeiro ano de unificação dos relatórios de Gestão (2013-2017) e Sustentabilidade. O GRI é um relatório que divulga o desempenho econômico, ambiental, social e de governança de uma organização.

Cada vez mais as organizações buscam elaborar relatórios de sustentabilidade para medir desempenhos, estabelecer objetivos e monitorar mudanças operacionais. Por isso, desde 2014, a Unimed Apucarana utiliza a metodologia da GRI para relatar seu desempenho e seus desafios. Além de ser uma boa prática, a unificação dos relatórios tem o intuito de facilitar o acesso a esta importante ferramenta de gestão e comunicação, reforçando o compromisso da cooperativa com a prestação de contas de forma transparente e coesa.





A escolha do conteúdo foi definida por Conselho Editorial, incluindo diretoria executiva, técnicos e assessoria externa, que optaram por reportar o que de mais significativo aconteceu em todas as áreas da Unimed Apucarana. As informações prestadas nesta publicação englobam a parte econômico-financeira e de caráter social da Cooperativa. Os dados financeiros, auditados pela DICKEL & MAFFI – Auditoria e Consultoria S.S. registro CRC/RS 3.025/O-0 S-PR, seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS. Os demais indicadores foram obtidos por meio de levantamentos e verificações internas, em sistemas informatizados de gestão ou coleta manual. Avaliações qualitativas de resultados foram obtidas junto aos responsáveis setoriais imediatos das atividades relatadas buscando atender ao padrão de relato proposto do *Global Reporting Initiative* (GRI). As mudanças significativas ocorridas no período compreendido estão relatadas nas áreas correspondentes ou no indicador de referência, disponível no índice remissivo.

Para eventuais questionamentos, críticas ou sugestões, referentes ao conteúdo, a cooperativa coloca à disposição dos leitores o e-mail: comunicacao@unimedapucarana.coop.br ou o telefone **(43) 3420 8500**.

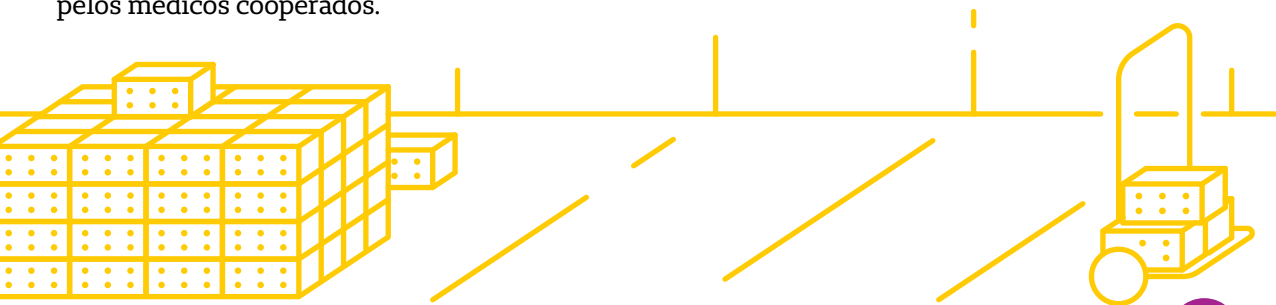


Estrutura Organizacional

[G4-3; G4-4; G4-5; G4-7]

Fundada em 1988, a Unimed Apucarana Cooperativa de Trabalho Médico LTDA, (CNPJ 81.064.511/0001-79 e ANS 358096) é classificada como uma cooperativa de pequeno porte (até 20.000 beneficiários). Conta com uma sede administrativa própria, de aproximadamente 4.000 m², localizada na Rua Clotário Portugal, 920. A cooperativa também possui dois imóveis alugados que abrigam a Clínica Multiprofissional, em Apucarana, e o escritório de vendas, em Ivaiporã.

O atendimento aos beneficiários enquadra-se em três grandes grupos: beneficiários individuais (pessoas físicas), empresariais (pessoas jurídicas) e de intercâmbio (beneficiários de outras Unimed's que buscam atendimento em Apucarana e região). Os produtos comercializados pela cooperativa são contratos de plano de saúde que consistem em assistência médica e hospitalar no formato individual, familiar ou coletivo empresarial. A cooperativa dispõe de uma rede de prestadores credenciados, como hospitais, clínicas e laboratórios, que completam a estrutura do serviço prestado pelos médicos cooperados.





indicadores de porte

[G4-9]

A Unimed Apucarana é responsável pelo atendimento de clientes em 30 municípios. Os quase 20.000 clientes têm acesso a uma rede prestadora de atendimento composta por 186 médicos, 8 hospitais, 53 clínicas e 22 laboratórios.

186

MÉDICOS

19.060

CLIENTES

83

COLABORADORES

Cooperado

164

Aspirante a
Cooperado

22

Empresarial

7.658

Familiar

11.402

Administrativo

67

Atenção à
Saúde

16



Inauguração da Nova Sede Administrativa

Apucarana já tem Unimed



1988

Fundação



1989

Início de funcionamento
em sala comercial
na Rua Nagib Daher



1992

Mudança para sala
na Rua Miguel
Simeão



2000

Locação de imóvel para
Clínica de Fisioterapia
na Rua Clotário Portugal



2009

Mudança da
Clínica de Fisioterapia
e da área comercial
para Rua Rio Branco



2007

Aquisição de prédio
localizado na
Rua Clotário Portugal



2006

Locação de imóvel para
área comercial localizado na
Rua Munhoz da Rocha



2002

Mudança para prédio
localizado na
Rua Clotário Portugal



2013

Locação de imóvel
para atendimento
a clientes
na Rua Clotário Portugal



2015

Mudança provisória
da sede para imóvel
da Rua Renê Camargo



2015

Mudança do
escritório de vendas
para Rua Renê Camargo



2016

Inauguração de Clínica
Multiprofissional
na Rua Rio Branco



2016

Inauguração da
nova Sede Administrativa

ASSISTA O VÍDEO DE INAUGURAÇÃO:

<https://goo.gl/xIJ447>



O monsenhor Roberto Carrara conduziu a bênção ao prédio.

Autoridades presentes na cerimônia de inauguração da nova sede: prefeito de Apucarana, e cooperado da singular, Carlos Alberto Gebrin Preto. A Unimed Federação do Estado do Paraná esteve representada pelo seu presidente, Paulo Roberto Fernandes Faria, o diretor superintendente Luís Francisco Costa, o diretor de projetos William Procópio dos Santos e o assessor do Núcleo de Desenvolvimento Humano Roberto Menoli. A Unimed Londrina, representada pelo seu presidente, Oziel Torresim de Oliveira; Unimed Norte Pioneiro, representada pelo seu diretor superintendente Antônio Vendramin Filho e o diretor financeiro Wiliam Romão de Oliveira e Unimed Norte do Paraná, representada pelo seu presidente Evandro Bazan de Carvalho.







área de atuação

[G4-8]



- Apucarana
- Arapuã
- Ariranha do Ivaí
- Borrazópolis
- Bom Sucesso
- Califórnia
- Cambira
- Cruzmaltina
- Faxinal
- Godoy Moreira
- Grandes Rios
- Imbaú
- Ivaiporã
- Jandaia do Sul
- Jardim Alegre
- Kaloré
- Lidianópolis
- Lunardelli
- Manoel Ribas
- Marilândia do Sul
- Marumbi
- Mauá da Serra
- Nova Tebas
- Novo Itacolomi
- Ortigueira
- Rio Bom
- Rio Branco do Ivaí
- Rosário do Ivaí
- São João do Ivaí
- São Pedro do Ivaí



identidade organizacional

[G4-S6]

Missão

Cooperar para fornecer com excelência soluções em saúde, de forma ética, inovadora e sustentável.

Visão de Futuro

Ser referência na promoção e serviços de saúde de forma sustentável.

Valores

Ajuda mútua e responsabilidade

Democracia

Igualdade

Solidariedade

Honestidade

Transparência

Responsabilidade Social

Política da Qualidade

Investir em melhoria contínua na busca da excelência visando a satisfação de cooperados e clientes



Sistema Unimed

A Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em **84%** do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, em 1967, e hoje é composto por **349** cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de **18 milhões** de beneficiários em todo País.

Clientes Unimed contam com mais de **114 mil** médicos cooperados, **114** hospitais próprios e **14** hospitais dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.

Além de deter **31%** do mercado nacional de planos de saúde, a Unimed possui lembrança cativa na mente dos brasileiros. De acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é pelo **24º** ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Outro destaque é o prêmio plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, recebido pela **15ª** vez consecutiva, na pesquisa Marcas de Confiança.

Fonte: unimed.coop.br



Sistema Unimed no Brasil

349 cooperativas





Princípios do Cooperativismo

1º

princípio

Adesão livre e voluntária ou

Princípio da livre adesão

Podem se associar à Unimed Apucarana, salva impossibilidade técnica de prestação de serviços, todos os médicos que atendam às condições previstas no Estatuto Social, sem discriminação sexual, racial, social, política ou religiosa.

2º

princípio

Gestão democrática pelos cooperados

Para eleger a Diretoria, que busca soluções para o benefício comum, todas as decisões dos médicos cooperados são consideradas. Os cooperados decidem o melhor para todos e também para o desenvolvimento da cooperativa.

5º

princípio

Educação, formação e informação

A cooperativa sabe que a qualificação dos cooperados e dos colaboradores é fundamental para o desenvolvimento de todos. Por isso, investe em treinamentos realizados em outras Unimed, e em encontros programados pela Federação Paraná, Unimed do Brasil e demais parceiros dentro e fora do sistema.

6º

princípio

Intercorrência

A Unimed Apucarana atua em conjunto com o estado do Paraná, a Federação Paranaense, a Unimed do Brasil e outras entidades, buscando manter um relacionamento respeitoso com as associadas, por meio de constante troca de experiências.

3º

princípio**Participação econômica dos cooperados**

Os cooperados são donos de uma quota-parte e o seu trabalho é remunerado de acordo com o rendimento individual. Quando há sobras, elas são distribuídas proporcionalmente à produção.

4º

princípio**Autonomia e Independência**

Durante todas as negociações com outras organizações, a Unimed Apucarana se preocupa em preservar aos cooperados o controle democrático, a autonomia e a independência.

7º

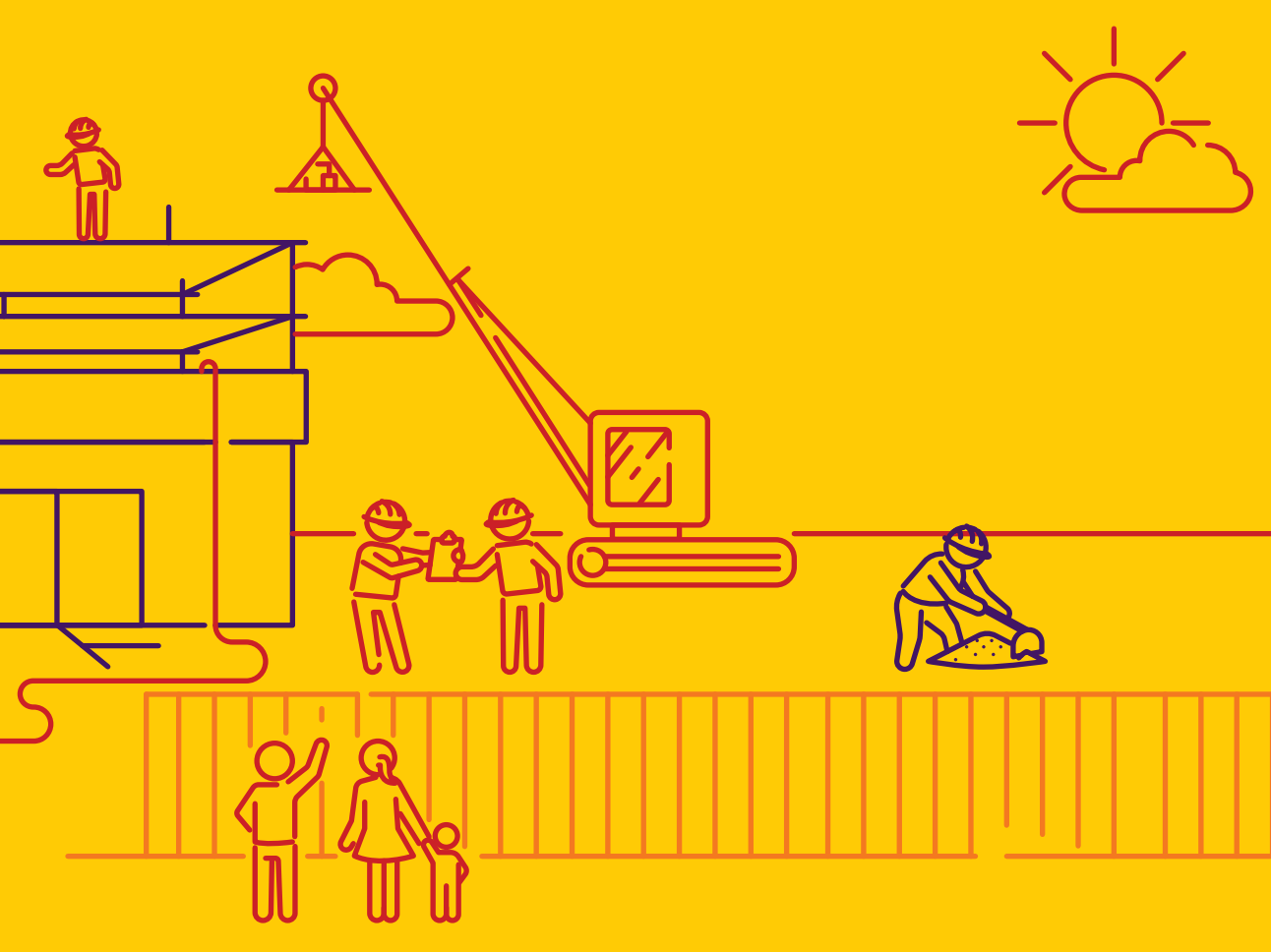
princípio**Interesse pela comunidade**

O interesse pela comunidade está explícito nas ações e projetos desenvolvidos pela Unimed Apucarana. As ações desenvolvidas visam oferecer melhores condições de saúde e qualidade de vida à comunidade envolvida direta ou indiretamente com a Unimed.



públicos de relacionamento







Públicos de Relacionamento

[G4-24]

Reconhecendo os *stakeholders* como públicos estratégicos, a Unimed Apucarana busca, por meio de pesquisas e de ações de relacionamento, conhecer as opiniões desses públicos a fim de balizar seu planejamento e suas decisões. A cooperativa trabalha para que informações relevantes sejam compartilhadas e, para tanto, possui diferentes canais de atendimento para demandas de cooperados, colaboradores, clientes, prestadores, secretárias, fornecedores, comunidade e demais públicos.



Cooperados

O Jornal do Cooperado, primeiro lugar no 12º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, tem como objetivo levar informações, principais atividades da cooperativa e decisões administrativas para os médicos da Unimed Apucarana. As publicações são bimestrais, com versões impressas e virtuais, disponíveis exclusivamente para os cooperados na área restrita. Os cooperados podem também participar das reuniões de conselhos e atendimentos acontecem de forma individualizada pelo setor de Relacionamento Institucional. Anualmente, os médicos recebem o Relatório de Sustentabilidade com a compilação das principais realizações e com o resultado do exercício, a ser discutido em Assembleia Geral Ordinária.



Clientes

Focado na saúde e na qualidade de vida dos clientes, o Informativo Mais Saúde é uma publicação bimestral que traz conteúdos relacionados ao bem-estar e práticas para uma vida saudável, além de informações importantes para os clientes, enquanto usuários da rede prestadora. O boleto de cobranças serve também para informá-los acerca de diversos assuntos. Ao acessar o site www.unimedapucarana.coop.br, o beneficiário tem acesso ao pacote de serviços, como segunda via do boleto de cobranças, extrato de utilização, declaração de imposto de renda, entre outros. Além de um canal exclusivo, o canal do beneficiário, a cooperativa disponibiliza um setor de Relacionamento com Clientes preparado para atender demandas específicas desse público.

Colaboradores



Os colaboradores são peças fundamentais para desenvolver ações projetadas com o objetivo de cumprir as principais metas da cooperativa. Através de reuniões com gestores e supervisores, comunicados virtuais e o Espaço do Conhecimento (momento utilizado para repasse de informações, treinamentos e reuniões que ocorrem no auditório, antes do início das atividades), os colaboradores são informados sobre deliberações, atividades, projetos e campanhas desenvolvidos na cooperativa.



Públicos de Relacionamento

Prestadores de Serviço

O relacionamento com prestadores de serviço, como hospitais, laboratórios e clínicas credenciadas, é desenvolvido por um departamento específico. Informações são recebidas ou emitidas exclusivamente pela área. Isso inclui demandas técnicas, contratuais e institucionais. O contato ocorre por meio de reuniões, comunicados virtuais e telefonemas. Ações de melhoria na estrutura da rede também são desenvolvidas por meio de parcerias entre as instituições e a cooperativa. Em 2016, a Unimed Apucarana patrocinou a reforma de uma ala do Hospital Santa Casa de Misericórdia Maria Santíssima, de São Pedro do Ivaí. A doação foi investida na reforma da recepção, pronto-socorro e dois apartamentos, além da aquisição de móveis e equipamentos hospitalares, beneficiando diretamente os quase 1.600 clientes que utilizam o serviço na região.

ANTES



DEPOIS





Públicos de Relacionamento

Secretárias

As secretárias de médicos cooperados também têm canal direto com a Unimed. Recebem informações e repassam suas demandas através de treinamentos envolvendo, principalmente, as áreas de Atendimento e Informática. Em 2016, em função de mudanças previstas no sistema de liberação, a Unimed Apucarana não desenvolveu treinamentos específicos para as secretárias. Além do atendimento de demandas técnicas, a realização do evento do Dia da Secretária, em setembro, busca estreitar o vínculo com esse público estratégico.



DIA DAS SECRETÁRIAS - APUCARANA



DIA DAS SECRETÁRIAS - IVAIPORÃ



Poder Público

O contato com o poder público é feito por meio de reuniões com setores parceiros de eventos, campanhas e projetos institucionais ou que recebam patrocínio da Unimed Apucarana. Isso inclui órgãos como a Secretaria Municipal de Esportes, Instituto de Desenvolvimento, Pesquisa e Planejamento de Apucarana (Ideplan), Autarquia Municipal de Saúde (AMS) e Hemonúcleo.

A Unimed Apucarana iniciou, em janeiro de 2016, uma ação nos supermercados da cidade em apoio à campanha “10 Medidas Contra Corrupção”, do Ministério Público Federal (MPF). Durante todo o horário comercial, colaboradores da cooperativa coletaram assinaturas para a iniciativa. Cerca de 2 mil assinaturas foram arrecadadas e entregues pela diretoria da Unimed Apucarana ao procurador da República Raphael Otavio Bueno dos Santos.





Públicos de Relacionamento

Imprensa

A imprensa tem acesso a informações da cooperativa por meio de um canal exclusivo no site, a Sala de Imprensa. A área conta com notícias, imagens, dados sobre a história e abrangência da Unimed Apucarana e informações para contato com o setor de Comunicação, Marketing e Relacionamento Institucional. O mesmo setor também é responsável pelo envio de comunicados e releases aos principais veículos de comunicação

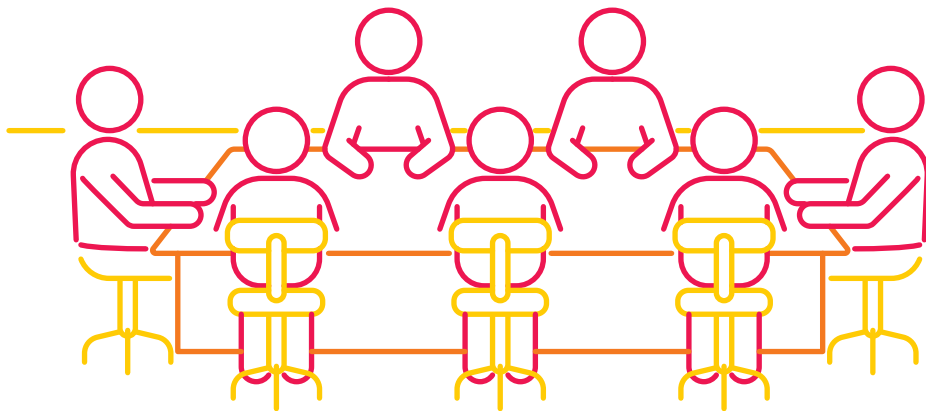


da região e do sistema cooperativo, bem como fazer o encaminhamento de eventuais solicitações deste público aos seus respectivos setores dentro da singular. Em 2016, a cooperativa estreitou ainda mais o vínculo com a mídia local por meio de coletivas de imprensa. Para apresentar os detalhes da sede mista da Unimed Apucarana, a diretoria executiva recebeu jornalistas em uma coletiva realizada no auditório da nova sede.



Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Unimed Apucarana atua de acordo com o código das melhores práticas de governança corporativa, elaborado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Aos conselheiros, cabe zelar pela observância dos valores, crenças e propósitos dos acionistas. O atual Conselho de Administração da Unimed Apucarana foi eleito em Assembleia Geral Ordinária e, atualmente, é composto pela diretoria executiva e por cinco cooperados que se reúnem mensalmente para discutir questões estratégicas para a gestão da cooperativa.





Governança

[G4-DMA]

A Assembleia Geral Ordinária de 2016 aconteceu no dia 30 de março e contou com a participação de 65 cooperados, presença **40%** maior que a registrada na AGO do ano anterior.



A diretoria executiva da Unimed Apucarana, gestores e coordenadores de áreas estiveram presentes em Ivaiporã, no início de abril, para uma reunião pós-assembleia com cooperados. O objetivo do encontro foi apresentar aos cooperados resultados do exercício 2015 e as deliberações da Assembleia Geral Ordinária 2016.

Evolução da participação em AGO's

2014 → 48

2015 → 45

2016 → 65

A cooperativa pratica o pagamento da anuidade do CRM aos cooperados presentes na AGO. A estratégia tem proporcionado um aumento significativo do número de participantes.



COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2013 / 2017

Dr. Eudilson Mendonça
CRM n° 4872
VICE-PRESIDENTE
Neurologista
Cooperado desde: 01.08.1988
Fundador

Dr. Hélio Shindy Kissina
CRM n° 13032
Urologista e Cirurgião Geral
Cooperativa desde: 01.03.2002

Dr. Audirlei José Simões Santos
CRM n° 14895
Dermatologista
Cooperado desde: 19.09.2001

Dra. Marly Hirata Figueiredo
CRM n° 9273
PRESIDENTE
Oftalmologista
Cooperada desde 01.02.1994



[G4-38]

Dr. Mario Noboru Sassazawa
CRM n ° 8913
Anestesiologista
Cooperado desde: 01.12.1988

Dr. Adriano Fonseca Vituri
CRM n ° 15114
Ortopedista e Traumatologista
Cooperado desde: 07.04.2004

Dra. Suely Schimdt Ferreira
CRM n ° 5001
Ginecologista e Obstetra
Cooperada desde: 01.05.1997

Dr. Osmundo Pereira Saraiva
CRM n ° 1360
SUPERINTENDENTE
Ginecologista, Obstetra e Médico
do Trabalho
Cooperado desde: 01.08.1988
Fundador



IDSS



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou o resultado do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar 2016, que divulga o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e tem como referência o ano base de 2015. O IDSS 2015 é composto pela avaliação da assistência prestada pelas operadoras aos seus clientes (Atenção à Saúde), quesito que equivale a 40% da composição da nota, além de indicadores de satisfação do cliente (20%), estrutura e operação da empresa (20%) e aspectos econômico-financeiros (20%). O resultado é exibido por meio de uma nota, classificada por faixas de pontuação que vão de 0 a 1.





Em 2015, a Unimed Apucarana iniciou o Programa Qualifica. A área de Qualidade, responsável pela coordenação e implantação do programa, busca alcançar a integralidade dos critérios estabelecidos pela RN 277 da ANS, a certificação ISO 9001 e a melhoria contínua dos processos de trabalho. O foco na qualidade tem sido ampliado em todos os setores e potencializado no empenho em adequar processos e implantar novos serviços e ferramentas que atendam aos padrões exigidos.



Qualidade e segurança do paciente

A Unimed Apucarana promoveu palestras para orientar prestadores de serviços sobre as estratégias que buscam reduzir erros assistenciais em favor da segurança do paciente. Os encontros reuniram um total de 71 participantes em Apucarana e em Ivaiporã.

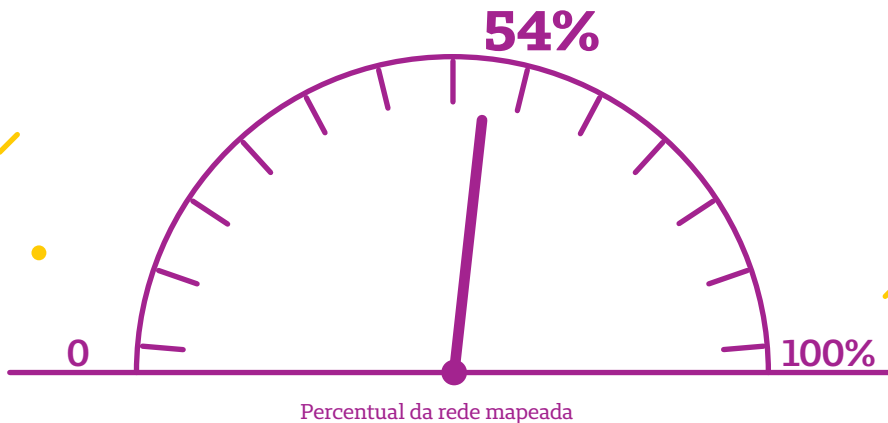
O consultor Breno Roberto Duarte, do IAG Saúde – Instituto de

Acreditação e Gestão, ministrou palestras com o tema “Qualificação dos serviços de saúde e impacto na segurança do paciente” a administradores hospitalares, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. A explanação está de acordo com a RDC 36 da ANVISA, de 2013, que possui como princípios norteadores a melhoria contínua dos processos de cuidado e o foco na segurança do paciente.



Mapeamento da Rede Prestadora

A Unimed Apucarana iniciou, em julho, o mapeamento de sua rede prestadora nos 30 municípios de sua área de ação. A equipe de saúde e regulação, responsável pelo processo, já visitou 47 estabelecimentos, entre laboratórios, hospitais e clínicas credenciadas seguindo um roteiro que busca potencialidades de melhorias em estrutura física e processos para a segurança do paciente. O mapeamento resultará em uma classificação própria da rede prestadora.





Prêmios



1º lugar no 12º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed – JORNAL DO COOPERADO

A objetividade do informativo, a qualidade gráfica e a fidelidade às diretrizes da marca Unimed garantiram o primeiro lugar no 12º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed.



1º lugar no 12º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed – RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

O veículo conquistou o primeiro lugar 12º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed tendo como destaques a qualidade editorial e a construção seguindo as diretrizes do GRI.



Prêmios

Top de Marcas

A Unimed Apucarana recebeu, em maio, o prêmio Top de Marcas pelo 8º ano consecutivo. A premiação ocorreu durante evento no Clube de Campo Água Azul, em Apucarana. A cooperativa foi a marca de planos de saúde mais lembrada no município. Além disso, a singular foi a marca mais lembrada pela classe de maior renda entre os entrevistados, levando ainda a premiação Top Classe A.





Prêmios

Selo de Sustentabilidade e Selo de Governança Cooperativa

A Unimed Apucarana conquistou o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade - Edição 2016, concedido pela Unimed do Brasil. A primeira edição integrada dos selos de Governança Cooperativa e de Sustentabilidade contou com a inscrição de 208 cooperativas. O selo bienal é um reconhecimento às cooperativas do sistema que se destacaram nos aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, alinhadas às boas práticas de mercado.

O Selo de Governança e Sustentabilidade tem quatro níveis: Bronze, concedido às cooperativas que atendem de 25% a 40,9% dos requisitos; Prata, de 41% a 70,9%; Ouro, de 71% a 90,9%; e Diamante, de 91% a 100%. Das 208 singulares inscritas, 181 concluíram o processo, contudo, 36 não conseguiram receber a certificação em nenhum dos níveis.

Para a análise, a singular é guiada através de um questionário que contempla 76 quesitos. Todo o processo contou com diferentes etapas que consideraram desde a inscrição inicial, o envio de documentos e informações sobre práticas de governança e gestão e o envolvimento de profissionais com diferentes expertises na construção das matrizes de notas e na verificação das evidências.





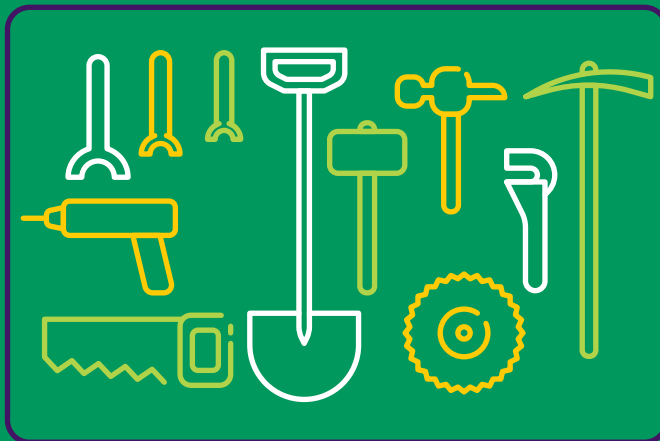
Prêmios

O destaque do resultado vai para a pontuação obtida no critério cooperados. Dos 83 pontos disponíveis, a Unimed Apucarana conquistou 66, atingindo um índice de 79,52%.

CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS DISPONÍVEIS	PONTOS OBTIDOS	% ATINGIDO
A - ÓRGÃOS SOCIAIS	130,50	29,20	22,38
B - GESTÃO ORGANIZACIONAL	200,50	109,30	54,51
C - FERRAMENTAS E SOLUÇÕES PARA O SISTEMA UNIMED	115,50	60,25	52,16
D - COOPERADOS	83	66,00	79,52
E - COLABORADORES	130	48,50	37,31
F - BENEFICIÁRIOS	47	31,75	67,55
G - FORNECEDORES	56	19,50	34,82
H - SOCIEDADE	50,5	14,00	27,72
I - MEIO AMBIENTE	47	9,50	20,21
PONTUAÇÃO COMPLEMENTAR	140	91,66	65,47
TOTAL	1000	479,66	47,97



rede prestadora





Médicos Cooperados



GÊNERO

	2015	2016
MASCULINO	142	143
FEMININO	43	43

FAIXA ETÁRIA

	2015	2016
30 a 39 anos	29	26
40 a 49 anos	45	47
50 a 59 anos	35	34
60 a 69 anos	44	43
mais de 70	32	36



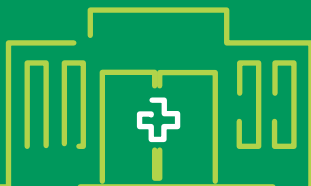
Especialidades

Especialidade	nº. de médicos
Acupuntura	4
Alergia e Imunologia	1
Anestesiologia	8
Angiologia	1
Cancerologia	1
Cardiologia	8
Cirurgia Geral	19
Cirurgia Pediátrica	1
Cirurgia Plástica	2
Cirurgia Vascular	3
Cirurgia do Aparelho Digestivo	3
Clínica Médica	33
Coloproctologia	2
Dermatologia	8
Endocrinologia e Metabologia	3
Endoscopia	2
Gastroenterologia	5
Ginecologia e Obstetrícia	27
Infectologia	1

Especialidade	nº. de médicos
Medicina Física e Reabilitação	2
Medicina Intensiva	4
Medicina Nuclear	1
Medicina do Trabalho	2
Nefrologia	2
Neurocirurgia	2
Neurologia	5
Neurologia Pediátrica	1
Nutrologia	1
Obstetrícia	1
Oftalmologia	12
Ortopedia e Traumatologia	15
Otorrinolaringologia	6
Patologia	2
Pediatria	23
Psiquiatria	4
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	7
Reumatologia	1
Urologia	7



Rede



2015

2016

HOSPITAIS

8

8

CLÍNICAS

53

57

LABORATÓRIOS

22

22

RECURSOS PRÓPRIOS

1

2



Distribuição Geográfica

HOSPITAIS

Apucarana	2
Ivaiporã	2
Jandaia do Sul	1
Lunardelli	1
São Pedro do Ivaí	1
Ortigueira	1
Total	8

CLÍNICAS CREDENCIADAS

Apucarana	35
Faxinal	4
Ivaiporã	12
Jandaia do Sul	4
São João do Ivaí	1
São Pedro do Ivaí	1
Total	57

LABORATÓRIOS CREDENCIADOS

Apucarana	7
Borrazópolis	1
Cruzmalina	1
Faxinal	1
Ivaiporã	3
Jandaia do Sul	3
Marumbi	1
Ortigueira	1
Rio Branco do Ivaí	1
São João do Ivaí	1
São Pedro do Ivaí	2
Total	22





Distribuição dos Custos Assistenciais

MÉDICOS COOPERADOS

2015	R\$ 18.560.658
2016	R\$ 20.836.904

ASPIRANTES A COOPERADOS

2015	R\$ 1.050.928
2016	R\$ 1.470.124

REDE CREDENCIADA

2015	R\$ 16.437.231
2016	R\$ 19.296.600

REDE PRÓPRIA

2015	R\$ 555.625
2016	R\$ 975.206

INTERCÂMBIO

2015	R\$ 20.578.562
2016	R\$ 25.347.590

RESSARCIMENTO AO SUS

2015	R\$ 87.048
2016	R\$ 385.607



Clínica Multiprofissional

[G4-DMA]

A Clínica Multiprofissional Unimed foi idealizada após pesquisas com clientes e cooperados identificarem a necessidade de melhorar o atendimento após às 18 horas e aos finais de semana, em casos de consultas eletivas que não se classificam como urgência e emergência. Inaugurada em maio de 2016, a Clínica Multiprofissional é um serviço da Unimed Apucarana que atrai os beneficiários por ofertar mais qualidade, conforto e segurança no atendimento.





Clínica Multiprofissional

Com 4.230 atendimentos realizados em 2016, a Clínica é aberta para clientes Unimed e também a particulares, ofertando consultas médicas eletivas na área de atenção básica, mediante agendamento prévio. São quatro médicos que atuam em escalas. Além de clínicos gerais e pediatras, a Clínica oferece também atendimento com nutricionista.

A estrutura conta com três consultórios médicos e sala para coleta de exames, inalação, reidratação, vacinação e farmácia. A Clínica Multiprofissional está sediada em um imóvel locado, na Rua Rio Branco, 437.

Resultado 2016

Índice de satisfação dos
beneficiários

95,6%





Clínica de Fisioterapia

[G4-DMA]

A Clínica de Fisioterapia da Unimed Apucarana iniciou seus trabalhos em junho de 2000. O serviço próprio realiza, em média, **1.215** atendimentos por mês.





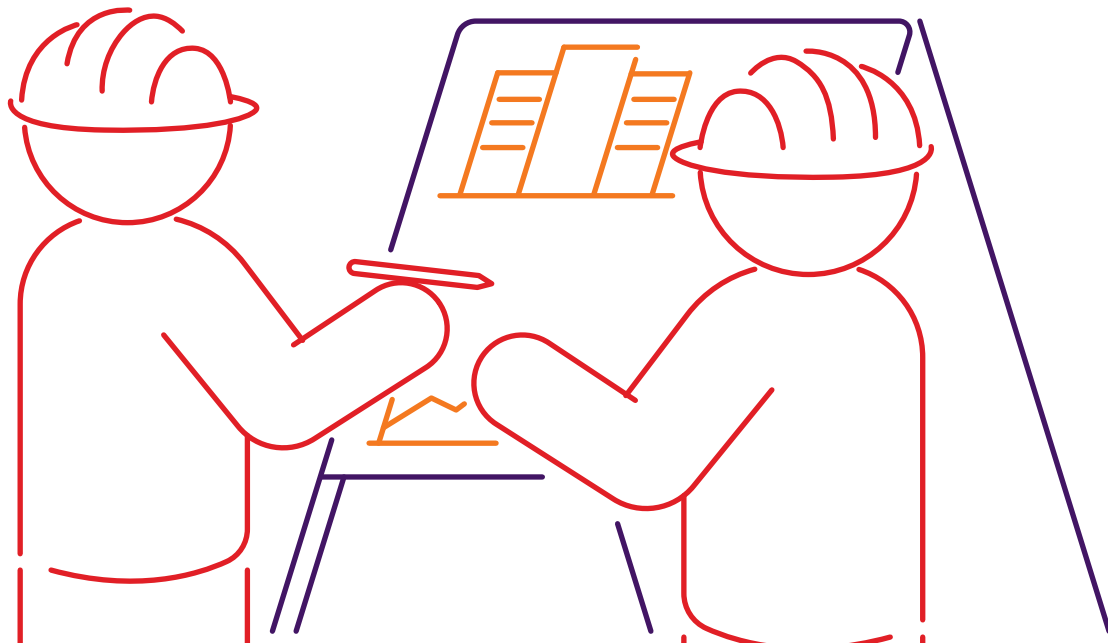
Clínica de Fisioterapia

Áreas de atuação: Fisioterapia Geral; Uro Ginecologia; Reabilitação Vestibular ou Labiríntica e ATM (Articulação Temporo Mandibular). Alguns dos serviços oferecidos são exclusivos para clientes da Unimed Apucarana: RPG (Reeducação Postural Global); IsoStretching; Maitland e Cadeias Musculares.





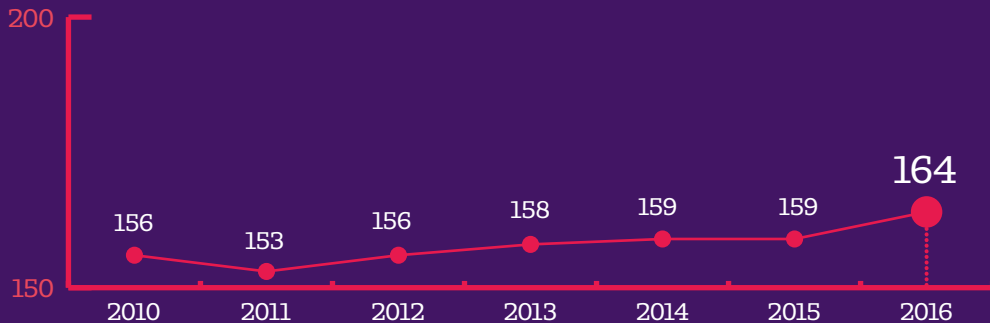
relacionamento
com cooperados





Evolução do Número de Cooperados

cooperados



aspirantes





Benefícios

[G4-DMA]

- PAC - Plano de Assistência ao Cooperado
- Seguro de vida contemplado no PAC
- SERIT - Seguro subsidiado
- Seguro de vida subsidiado
- Seguro de vida
- Auxílio funeral
- Seguro viagem

Os benefícios oferecidos aos cooperados e aos familiares são custeados pelo FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social).

Em 2016, o valor destinado foi de R\$884.197,28.



Índice de Satisfação dos Cooperados



Desde 2015, a Pesquisa de Satisfação com os cooperados passou a ser realizada a cada dois anos. As entrevistas são feitas em consultório, por instituto de pesquisa contratado, e os cooperados recebem o valor de uma consulta pela visita. O indicador é válido para os anos de 2015 e 2016.



Ações de Relacionamento

Dia da Mulher

O Dia da Mulher foi comemorado com um café colonial no dia 5 de março. O evento aconteceu à tarde, no Clube Ucrâniano de Apucarana, e reuniu médicas cooperadas, esposas de médicos cooperados, colaboradoras e esposas de colaboradores da cooperativa.



Dia das Mães

As cooperadas ganharam toalhinhas de lavabo com a mensagem: Mãe, cuidar de você #esseéoplano.



Dia do Cooperativismo

A Unimed Apucarana celebrou no dia 3 de julho o Dia do Cooperativismo. A data foi comemorada com uma feijoada, na Sociedade Rural de Apucarana. Participaram do evento cooperados, colaboradores e seus respectivos familiares.

Dia dos Pais

O presente do Dia dos Pais foi entregue em mãos para os cooperados que atuam em Apucarana e enviado por correio aos cooperados dos municípios da área de ação. A lembrança foi uma toalha de lavabo com a mensagem: Pai, cuidar de você #esseéoplano.



Dia do Médico

No Dia do Médico os cooperados foram presenteados com agendas e calendários.

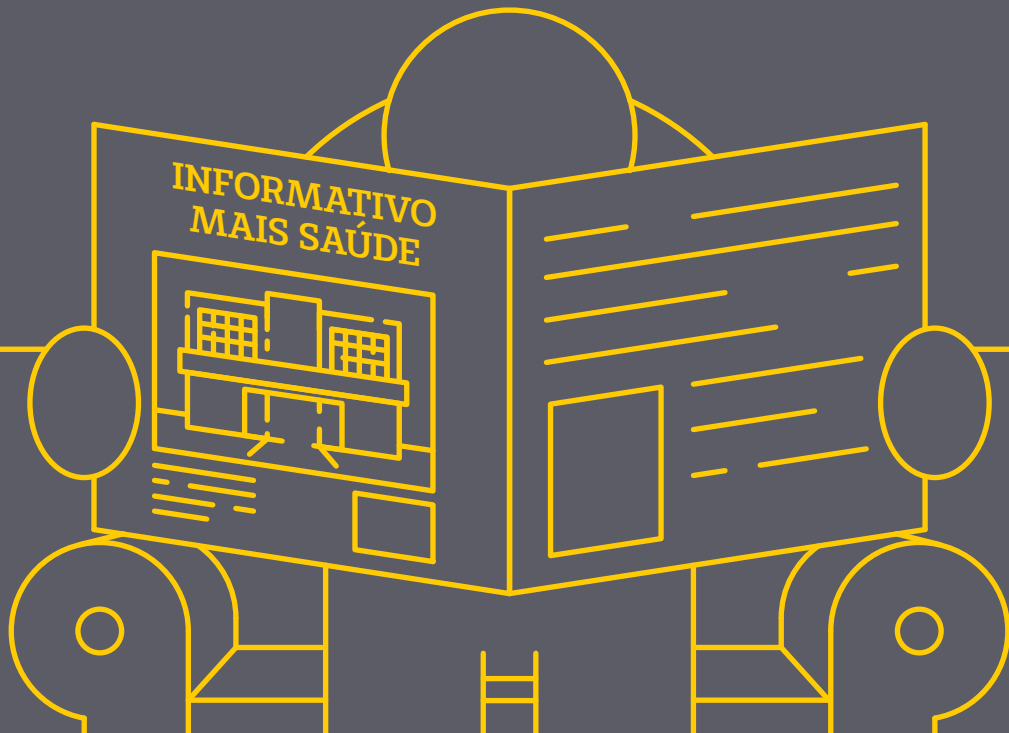
Jantar dos Cooperados

Para celebrar os resultados de 2016, o jantar de confraternização reuniu médicos cooperados e familiares no dia 19 de novembro no Clube de Campo Água Azul.



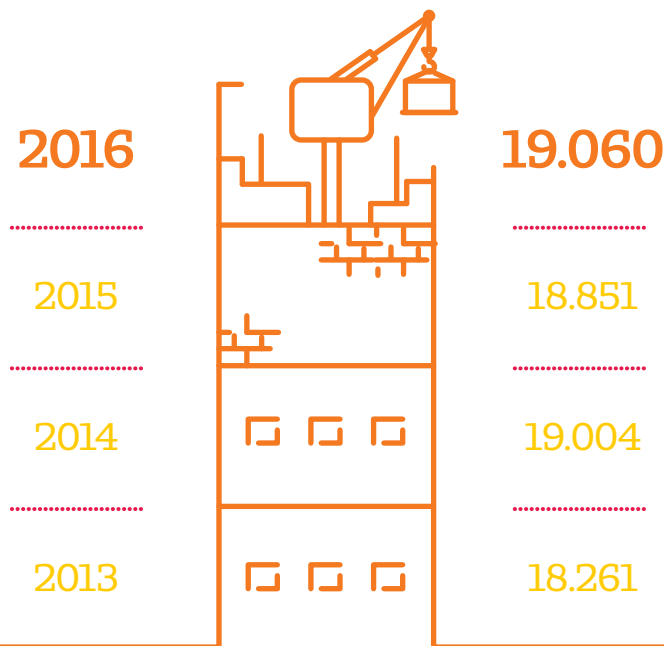


relacionamento
com o cliente





Evolução da Carteira de Clientes





PLANO INDIVIDUAL / FAMILIAR

PLANO REFERÊNCIA

Cobertura Nacional. Sem a incidência de percentual sobre a utilização, cuja cobertura para urgência e emergência abrange o atendimento ambulatorial e hospitalar sem a imposição de carência, decorridas 24 horas da inclusão do beneficiário.

PLANO SEM COPARTICIPAÇÃO

Cobertura Nacional. Opção de plano com ou sem obstetrícia e acomodação em apartamento ou enfermaria. Sem a incidência de percentual sobre a utilização.

PLANO COM COPARTICIPAÇÃO DE 30%

Cobertura Nacional. Mensalidade menor, sem limites de consultas, exames e procedimentos, de acordo com a Lei 9656/98. Cobertura integral para cirurgias e internamentos. Participação de 30%** dos valores das consultas, exames e procedimentos ambulatoriais.

PLANO COM COPARTICIPAÇÃO DE 50% UNIMAIS

Cobertura Estadual. Mensalidade muito acessível. Quanto maior o número de membros da família no plano, menor o valor por pessoa. Participação de 50%** dos valores das consultas, exames e procedimentos ambulatoriais, de acordo com a Lei 9656/98. Plano estadual com atendimento nacional para urgências e emergências.

PLANO EMPRESARIAL

PLANO COM COPARTICIPAÇÃO DE 30%

Cobertura Nacional. Mensalidade menor, sem limites de consultas, exames e procedimentos, de acordo com a Lei 9656/98. Cobertura integral para cirurgias e internamentos. Participação de 30%** dos valores das consultas, exames e procedimentos ambulatoriais.

*Individual/Familiar (Pais e filhos solteiros até 24 anos)

**Valor do teto de coparticipação vigente pode ser consultado na tabela da Unimed.



Responsabilidade pelo Produto

Todas as informações sobre os produtos comercializados pela Unimed Apucarana podem ser obtidas por meio do Manual do Cliente, entregue no momento da compra e disponível no site da cooperativa. Os clientes também têm acesso a informações pelo Canal do Beneficiário, por telefone, e-mail ou diretamente na cooperativa, no setor de Relacionamento com Clientes. A rede prestadora é constantemente atualizada e também está disponível para consultas no site www.unimedapucarana.coop.br.





Responsabilidade pelo Produto





Pesquisa de Satisfação

[G4-PRS]



Desde 2015, a Pesquisa de Satisfação com os clientes passou a ser realizada a cada dois anos. As entrevistas são feitas por telefone, por instituto de pesquisa contratado. O indicador é válido para os anos de 2015 e 2016.



Processos e Ações Judiciais

NIP (Notificação de Investigação Preliminar)

2015	4 assistenciais
2016	1 não assistencial e 5 assistenciais

PROCON

2015	3
2016	1

Ações Judiciais

2015	9
2016	13

A Unimed Apucarana conta com 29 processos ativos, em andamento, compreendendo o período de 2009 a 2016.



Unimed Fone

Clientes da Unimed Apucarana também contam com o Unimed Fone (0800 723 3333). O serviço de orientações médicas, que funciona 24 horas, inclusive aos finais de semana e feriados, tem registrado uma boa adesão junto aos beneficiários. De acordo com o setor de cadastro da singular, aderiram ao serviço, até o final de dezembro, **8.121** vidas ativas, representando **71% da carteira de clientes pessoa física**.

O Unimed Fone possibilita que os clientes tomem atitudes proativas em relação à saúde. Isso ajuda a evitar a automedicação e a acomodação em casos caracterizados como urgência ou emergência. O serviço também os ajuda a esclarecer dúvidas sobre o preparo de exames, dosagem de medicamentos, reações adversas e dietas de pacientes crônicos, entre outras questões.

UNIMED FONE
Seu médico 24 horas

Médicos orientadores capacitados e treinados para atendê-lo(a) com segurança e precisão.

Orientações dos primeiros cuidados a serem tomados em caso de acidentes.

Suporte a pacientes crônicos, especialmente hipertensos, diabéticos e asmáticos/pulmonares.

Orientação e apoio no acompanhamento de vidas e muito mais.

CUIDAR DE VOCÊ, ESSÉ É O PLANO

Unimed
Apucarana



Unimed Saúde Ocupacional (USO) —

A Unimed Apucarana iniciou, em 2016, a divulgação do produto de Saúde Ocupacional, o Unimed Saúde Ocupacional (USO). O produto oferece a realização de exames a colaboradores de empresas clientes, de acordo com o exigido na legislação de Saúde e Segurança do Trabalho. Ao contratar o USO, a instituição passa a ter a elaboração, coordenação e operacionalização de todo o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) sob responsabilidade da Unimed Apucarana. Até o período de fechamento do relatório, **1.553** vidas eram gerenciadas pelo serviço.

Resultado 2016

Percentual de
crescimento da carteira

42%

USO - UNIMED SAÚDE OCUPACIONAL
Cuidado com o trabalhador, benefício
para toda a empresa.





Ações de Relacionamento

Palestras em Empresas Clientes

Cooperados voluntários e colaboradores vão até as empresas para discutir temas importantes sobre prevenção de doenças e hábitos para uma vida mais saudável.



Dia do Cliente

A Unimed Apucarana recepcionou seus clientes, no dia 15 de setembro, com um café especial e entrega de brindes na Clínica Multiprofissional Unimed e no escritório Unimed em Ivaiporã. Além disso, a equipe de Atenção à Saúde fez, durante a semana, uma série de visitas para entrega de brindes a um grupo de clientes que recebem acompanhamento domiciliar regular.



A Unimed Apucarana tem buscado atuar na prevenção, promoção da saúde e qualidade de vida de seus beneficiários. Além de ações pontuais de prevenção de doenças e promoção da saúde como o Curso para Gestantes e Unimed na Praça, a Unimed Apucarana desenvolve dois grandes projetos na área de Atenção à Saúde: Programa de Gerenciamento de Casos Clínicos e Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos.



Os programas visam a organização do cuidado e o uso de forma adequada e planejada do plano de saúde. Têm apresentado impacto direto na redução de custos assistenciais e, consequentemente, nos resultados dos índices de sinistralidade da cooperativa.





Programa de Gerenciamento de Casos Complexos (PGC)

É uma metodologia para gerenciamento de casos com uma forma de análise e acompanhamento prospectivo e concorrente. Consiste na definição de uma equipe que se responsabiliza pela atenção de cada beneficiário durante todo o processo clínico. A equipe tem a incumbência de coordenar a atenção à saúde.

Tem como objetivo:

- Avaliar as necessidades de saúde e cuidado dos inscritos;
- Encaminhar os pacientes aos recursos apropriados conforme as necessidades;
- Acompanhar e gerenciar, indicar metas e monitorar os resultados;
- Assegurar a qualidade e efetividade dos serviços que estão sendo prestados aos casos no período do monitoramento e após;
- Promover resultados na redução do custo assistencial;

Resultado 2016

**Percentual de beneficiários
assistidos**

27%*

* do total de elegíveis



Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos (PGDC)

Objetiva proporcionar melhoria das condições de risco e estabilização da doença crônica por meio de ações diretas e indiretas de um profissional de saúde de forma individualizada e proativa. Segue protocolos de monitoramento específicos, buscando o empoderamento, autocuidado e autonomia através de telemonitoramento (ligações telefônicas).

Para estas condições, a Unimed Apucarana firmou uma parceria com a Federação das Unimeds do Paraná, com o objetivo de atuar de maneira proativa sobre a real necessidade de melhorar a saúde dos doentes crônicos e ao mesmo tempo, proporcionar para o médico cooperado maior adesão dos seus pacientes às consultas e aos medicamentos, como também obediência às orientações feitas.



Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos (PGDC)

Quem pode participar?

Clientes Unimed Apucarana, com complexidade clínica alta e que atendam os critérios técnicos de elegibilidade.

Críticos de elegibilidade e inclusão nos programas:

- Possuir médico cooperado assistente;
- Ser beneficiário da Unimed Apucarana;
- Residir na área de abrangência da Unimed Apucarana;
- Disponibilidade de vaga no programa;
- Custo elevado;
- Complexidade clínica;
- Estar adimplente com as mensalidades.

Críticos de desligamento do programa:

- Exclusão do plano de saúde;
- Indisponibilidade de vaga;
- Melhora da complexidade clínica;
- Inadimplência acima de 60 dias;
- Não cooperação ao tratamento;
- Óbito.

Resultado 2016

Percentual de beneficiários
assistidos

12,5%*

* do total de elegíveis



Sistema MAS

Por meio da utilização de um sistema operacional informatizado, chamado MAS – Mais Atenção à Saúde, é possível agrupar ações e gerenciar o atendimento multidisciplinar de casos clínicos e crônicos. O sistema é uma ferramenta de gestão utilizada para registrar e acompanhar todos os procedimentos por meio de arquivos eletrônicos.

Os programas de Atenção à Saúde estão disponíveis, com resultados efetivos e estão de acordo com as orientações da Resolução Normativa nº 277 e ISO9001, nas quais a cooperativa busca seu selo de certificação.

Os cooperados interessados em indicar beneficiários Unimed para os programas mencionados podem entrar em contato com a área de Atenção à Saúde, que oferecerá todas as informações com relação aos requisitos necessários para inclusão do paciente em um dos programas.

Resultado 2016

Total de beneficiários cadastrados **211**



Curso para Gestantes

Em 21 edições o Curso para Gestantes da Unimed Apucarana já atendeu cerca de 600 pais. O Curso aborda aspectos do puerpério e cuidados com o bebê, é gratuito e aberto à comunidade em geral. Ministrado por equipe multiprofissional, aproximadamente 20% das vagas disponíveis são abertas para gestantes da comunidade.





Atenção à Saúde

ATIVIDADE	2015	2016
Clientes acompanhados no Programa MAS	19	211
Visitas domiciliares	61	95
Visitas hospitalares	205	118
Visita médica domiciliar	01	02
Atendimento de fisioterapia a domicílio	38	70
Atendimento psiquiátrico a domicílio	01	00
Telemonitoramento	204	124



Ações de Atenção à Saúde

Projeto Oncologia	2015	2016
Cartas encaminhadas	8.610	5.598
Cartas devolvidas	110	136
Contatos feitos pela equipe	98	55

Campanha Vacina Gripe	2015	2016
Doses para cooperados	114	82
Doses para dependentes de cooperados	242	263
Doses para colaboradores	62	69
Doses para dependentes de colaboradores	132	130
Total de doses	550	544

Projeto Aleitamento Materno	2015	2016
Clientes em acompanhamento	28	31
Quantas estão amamentando	26	30
Quantas deixaram de amamentar	02	01
Kits maternidade	83	65





Atenção Primária à Saúde

Seguindo as diretrizes do planejamento estratégico, a diretoria e os gestores da Unimed Apucarana receberam, o presidente da Unimed Paraná, Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria, o vice-presidente Faustino Garcia Alferez e equipe da Federação com o objetivo de alinhar a implantação do Programa APS – Atenção Primária à Saúde. A Federação busca levar o APS a todo o estado. A reunião foi a primeira etapa para direcionar o início do projeto na singular.





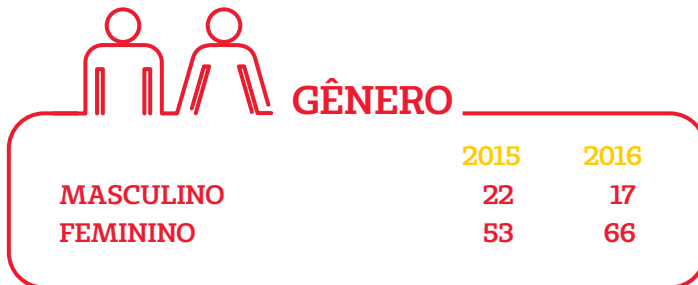
relacionamento com colaboradores





Quadro dos Colaboradores

[G4-LA1]



Taxa de Rotatividade Anual





Quadro dos Colaboradores

[G4-10; G4-11]

83

COLABORADORES

Administrativo

67

Atenção à
Saúde

16

Tipo de contratação: 80 CLT e 3 Aprendizizes

FAIXA ETÁRIA

2015

2016

até 18 anos

04

02

19 a 24 anos

09

10

25 a 29 anos

17

20

30 a 45 anos

36

39

46 a 59 anos

09

10

acima de 60 anos

02

02



Benefícios

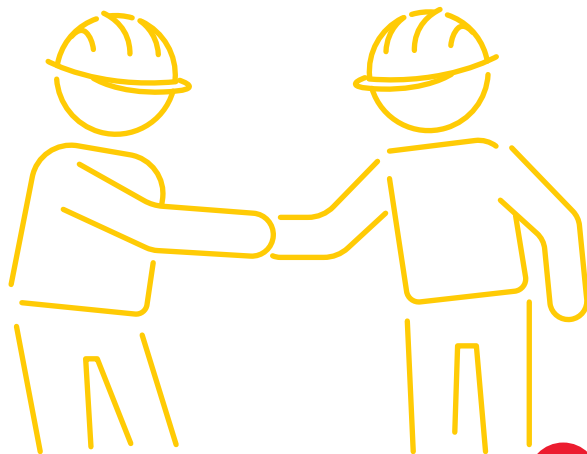
[G4-LA2]

BENEFÍCIO	COLABORADORES CLT	TERCEIRIZADOS
Abono por Tempo de Serviço		
Aniversariantes do Mês		
Assistência Médica		
Café Saudável		
Cesta de Natal		
Confraternização de Final de Ano		
Ginástica Laboral		
Pesquisa de Clima Engajamento		
Pesquisa Salarial		
Política de Cargos e Salários		
Presente de dia das Mães e dos Pais		
Subsídio para Educação Continuada		
Seguro de Vida		
Treinamentos para Colaboradores		
Uniformes		
Vacina da Gripe		
Vale Alimentação		
Vale Transporte		
Academia ou grupo de corrida		



Relação entre salário mais baixo e o salário mínimo local

A Unimed Apucarana não faz distinção de gênero em sua política de cargos e salários. Atualmente, o menor salário é pago ao cargo de auxiliar: R\$ 1.137,10. Colaboradores do 0800 recebem um salário menor, pois é proporcional à carga-horária trabalhada. Para a remuneração do aprendiz é seguido o salário mínimo regional de R\$ 1.190,20, também proporcional à carga-horária trabalhada.





Em 2016, as Competências da Unimed Apucarana foram revisadas, em parceria com consultoria externa. Após a revisão, houve o ciclo da avaliação por competências. Essas avaliações foram realizadas por meio de um software e posteriormente tabuladas, para a elaboração do PDI (plano de desenvolvimento individual) em conjunto entre gestor e colaborador.

Para a realização da Avaliação de Desempenho por Competência algumas diretrizes são seguidas, de acordo com manual próprio: para o colaborador participar da avaliação é necessário que tenha, ao menos, 6 meses de empresa e 6 meses na mesma função. Por esse motivo, alguns colaboradores não participaram do ciclo de avaliação de 2016.

Resultado 2016

**Total de colaboradores no período
de avaliação (abril de 2016)**

73

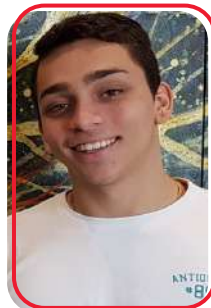
Total de colaboradores avaliados

43



Jovem Aprendiz

A Unimed Apucarana iniciou em 2016 uma parceria com a Escola do Desenvolvimento Humano Casa do Caminho (Edhucca) para o programa Jovem Aprendiz. O convênio tem a duração de dois anos e atende à Lei Municipal 10.097/2000, que determina que empresas de médio e grande porte contratem um número de aprendizes equivalente ao mínimo de 5% e máximo de 15% de seu quadro de funcionários. Com idade entre 14 e 24 anos, o jovem aprendiz cursa a escola regular, trabalha e frequenta a instituição de ensino técnico profissional conveniada com a empresa. Na Unimed Apucarana, a jornada de trabalho para esta categoria é de 4 horas por dia. Na parceria com a Edhucca, o jovem aprendiz designado atua um dia por semana na instituição e quatro dias por semana na singular. Atualmente, a Unimed Apucarana tem três jovens aprendizes entre seus colaboradores. Dois deles atuam na cooperativa através de uma parceria com o Serviço Nacional do Comércio (Senac).





A Unimed Apucarana investe constantemente em ações de treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores. Ao longo de 2016, foram **3.212 horas** de atividades de formação atendendo diferentes áreas da cooperativa: Coaching para líderes; PDG – Programa de Desenvolvimento de Gestores; Aprimoramento em Fisioterapia; Treinamento de formação de agentes de relacionamento com médicos cooperados; PDE – Programa de Desenvolvimento de Equipes; PDL – Programa de Desenvolvimento de Lideranças e Potenciais Líderes; Trilha de Gestão de Pessoas; Treinamento de Negociação.

CATEGORIA	QUANTIDADE	HORAS	FUNÇÃO
Gestão	11	451h	Gerência/Supervisão
Técnico	22	903h	Analistas
Operacional	42	1724h	Assistentes
Apoio	04	134h	Auxiliar



Eventos

CONARH 2016

Com o apoio do SESCOOP, a equipe de Desenvolvimento Humano da Unimed Apucarana participou da programação do maior evento em gestão de pessoas da América Latina, o CONARH 2016, realizado de 15 a 18 de agosto em São Paulo.



Case de Sucesso

Um case de sucesso da Unimed Apucarana foi apresentado durante o 24º Suespar. Na ocasião, foram demonstrados os resultados da Pesquisa de Engajamento realizada com colaboradores da singular.



6º Encontro dos Profissionais de Atendimento ao Cliente

A Unimed Apucarana participou do evento, organizado pela Unimed Londrina, que aborda temas estratégicos e inovadores e reúne colaboradores de outras singulares da região norte do Paraná. A Unimed Apucarana marcou presença com 24 colaboradores dos setores: comercial, liberação e relacionamento com o cliente.





Ações de Relacionamento

Dia das Mães

Colaboradoras da Unimed Apucarana que são mães receberam presentes em alusão à data.



Dia dos Pais

Colaboradores que são pais também foram presenteados pela singular.



Ações de Relacionamento

Outubro Rosa

A Unimed Apucarana realizou a campanha Outubro Rosa, que tem por objetivo compartilhar informações e promover a conscientização sobre a importância da detecção precoce do câncer de mama. Na abertura do evento a cooperativa literalmente se vestiu de rosa. As ações realizadas incluíram palestras para o público interno, empresas e instituições, entrega de material impresso com cuidados e dicas para prevenção e entrega de brindes alusivos à campanha.



Novembro Azul

A Unimed Apucarana realizou a campanha Novembro Azul em combate ao câncer de próstata. A iniciativa incluiu palestras de médicos cooperados e prestadores para o público interno e para empresas e instituições, entrega de material impresso com cuidados e dicas de prevenção e entrega de brindes alusivos à campanha.





Ações de Relacionamento

Jantar de Confraternização

Colaboradores da Unimed Apucarana participaram de jantar de confraternização, realizado no Clube de Campo Água Azul, juntamente com seus familiares.



Academia e Grupo de Corrida

Atualmente 23 pessoas participam das atividades desenvolvidas no grupo de corrida ou academia.



Ações de Relacionamento



Culto Ecumênico

Em dezembro, os colaboradores reuniram-se para uma cerimônia de encerramento do ano. Com a presença de um padre e um pastor foi realizado um culto ecumênico.





Política de Gestão de Pessoas

Com o objetivo de nortear as ações de Gestão de Pessoas da Unimed Apucarana, a cooperativa adota diretrizes específicas para a área de desenvolvimento humano:

- Promover ações com foco no desenvolvimento e na identificação de potenciais de alto desempenho por meio da Gestão por Competências, conectadas às Competências Essenciais, à Cultura e aos Valores Organizacionais. A Gestão de Pessoas visa contribuir com a formação contínua de uma equipe de alta performance, compondo um Plano de Sucessão para sustentar o crescimento da Unimed Apucarana – PR. Isso garante o vínculo com a estratégia, criando um ambiente favorável para busca de resultados coletivos e sustentabilidade para o negócio;
- Aplicar e mensurar corretamente os investimentos na área (Gestão de Pessoas) com a melhoria contínua dos colaboradores e equipe (Gestão do Desempenho), com trilhas claras de desenvolvimento em cada área de negócio (Desenvolvimento de Competências), com foco estratégico (Desenvolvimento Profissional) e possibilitar a formação de conhecimento organizacional e humano (Gestão do Conhecimento) para obter velocidade e crescimento através de otimização de processos e produtividade, de cooperação e competitividade;
- Respeitar a dignidade e a diversidade do ser humano em todas as suas dimensões, repudiando qualquer manifestação de preconceito ou discriminação, atuando de forma a buscar a equidade de gênero e acessibilidade, com oportunidade igual para todos, independentemente de sexo, cor, religião, deficiência, estado civil, orientação sexual, situação familiar, idade ou qualquer outra condição;
- Pautar todas as relações, no ambiente de trabalho ou fora dele, por meio da cooperação, pelo respeito mútuo, ética, profissionalismo, na transparência e no respeito às diversidades e à dignidade do ser humano, promovendo a gestão de conflitos com foco na conciliação, na promoção de sinergias e integração entre áreas e processos.





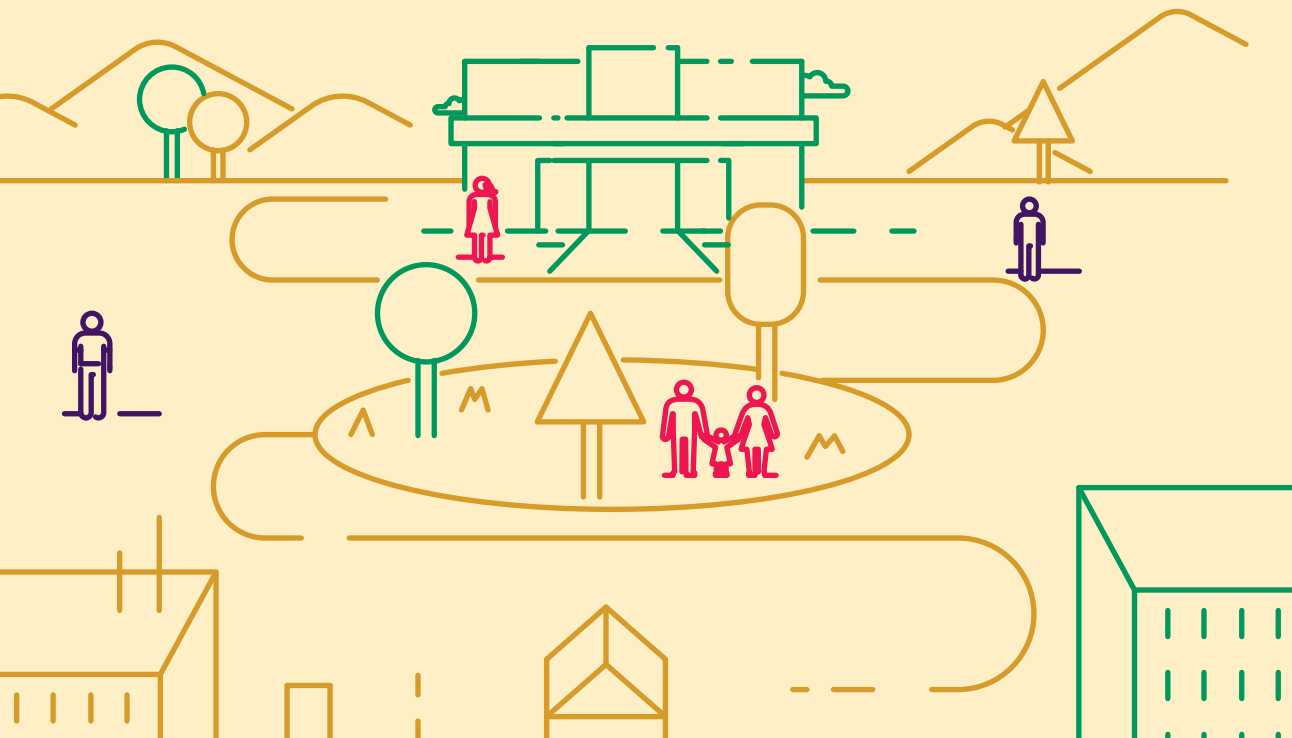
Política de Gestão de Pessoas



- Realizar a gestão do clima organizacional, visando a melhoria contínua do nível de engajamento e satisfação dos colaboradores facilitando o entendimento dos colaboradores como agentes e beneficiários do fortalecimento organizacional, contribuindo para a competitividade, rentabilidade e sustentabilidade da cooperativa;
- Assegurar o compromisso das lideranças com o clima organizacional e de engajamento favorável, a comunicação assertiva, a valorização das equipes e o alcance de resultados alinhados aos objetivos estratégicos;
- Assegurar a aplicação dos critérios, leis e normas internas de gestão de pessoas a todas as questões relacionadas com os colaboradores no campo profissional;
- Promover a gestão das informações pessoais e profissionais dos colaboradores, com transparência e respeito à confidencialidade;
- Garantir a segurança e a saúde no ambiente de trabalho, estimulando a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais e a promoção da saúde e o autocuidado dos colaboradores, atendendo também aos requisitos legais e regulamentares;
- Disseminar informações e estimular os profissionais para o desenvolvimento de hábitos saudáveis de vida;
- Apoiar práticas de cidadania responsável, voluntariado, diversidade e inclusão, proteção do meio ambiente, consumo consciente e sustentável.



relacionamento com a comunidade





Relacionamento Com a Comunidade

[G4-SO1]

A Unimed Apucarana tem forte presença na comunidade. O relacionamento com esse público ocorre por meio de eventos desenvolvidos ao longo do ano, como as edições da Unimed na Praça em Apucarana, Jandaia do Sul e Ivaiporã, principais municípios da área de abrangência da singular. As ações que incluem a comunidade enfocam a prevenção de doenças e a melhoria da qualidade de vida.





Relacionamento Com a Comunidade —

Prova 28 de Janeiro

A Unimed Apucarana realizou no dia 30 de janeiro, pela primeira vez, durante a 54ª Prova Pedestre 28 de Janeiro, o **Espaço Unimed**. Serviços de atenção à saúde foram oferecidos gratuitamente à comunidade. Foram feitos 102 testes de dosagem de glicose em parceria com o Laboratório São Marcos. Além de entregar materiais informativos de saúde e prevenção da dengue, distribuição de sucos e água aos visitantes do local. Uma tenda de apoio a cooperados e colaboradores inscritos na prova também foi montada. A área contou com som ambiente, massagem e alongamento realizado por fisioterapeutas, além de barras de cereais, isotônicos, água e sucos.





Relacionamento Com a Comunidade —

Parceria com a APAE

Em 2016 a parceria entre APAES e Unimed Apucarana completou 20 anos. A iniciativa visa proporcionar atendimento médico a alunos de APAES dos municípios de sua área de ação. Inicialmente, as consultas foram disponibilizadas em Apucarana, Jandaia do Sul e Califórnia. Os cooperados prestam o atendimento e recebem o valor total da consulta, que é custeado pela cooperativa. Em 2016, com 21 municípios contemplados, 2039 alunos tiveram acesso ao benefício e 1118 atendimentos foram realizados.

Atleta do Futuro – SESI

Com o objetivo de propiciar a prática esportiva, o desenvolvimento físico e social, estimular o desenvolvimento de valores em suas diversas formas de manifestação, além de criar um hábito esportivo, o projeto Atleta do Futuro é uma parceria entre Unimed, SESI e a prefeitura de Apucarana. O projeto teve início no ano de 2008 na Escola Municipal Monsenhor Arnaldo Beltrami. Em 2016, foram atendidas 384 crianças, com idades de 4 a 11 anos, com turmas do Jardim ao 5º ano do ensino fundamental.



Relacionamento Com a Comunidade

Unimed Night Run

A Unimed Apucarana já realizou duas edições da Unimed Night Run. A competição noturna aconteceu em abril, mês em que se comemora o dia nacional da saúde. A corrida, realizada ao redor do Lago Jaboti, reuniu cerca de 1.000 pessoas, como colaboradores, médicos cooperados, clientes e comunidade. A competição oferece percursos de 3km, 6km e 9km.





Relacionamento Com a Comunidade

Festa da Cerejeira

A Unimed Apucarana participou da 22ª edição da Festa da Cerejeira, de 16 a 19 de junho. O evento foi realizado na Associação Cultural e Esportiva de Apucarana (Acea) e contou com a equipe comercial da Unimed Apucarana na feira, divulgando produtos e serviços da Unimed. A ação buscou estreitar o relacionamento com a comunidade. Quem passou pelo estande da singular ganhou uma squeeze personalizada de presente e pôde usufruir de serviços de maquiagem e massagem.



Semana de Combate à Dengue

A Unimed Apucarana apoiou a passeata organizada pela Autarquia Municipal de Saúde distribuindo panfletos de conscientização sobre práticas de combate ao mosquito da dengue.



Unimed na Praça

Com o objetivo de oferecer serviços de saúde para as pessoas que não tem acesso ou não têm tempo de ir ao médico, o Unimed na Praça, evento tradicional, prestou 1552 atendimentos na cidade de Apucarana, 1068 atendimentos em Jandaia do Sul e 786 em Ivaiporã. A ação, promovida pela Unimed Apucarana, oferece testes de glicemia, visão, flexibilidade, postura, aferição da pressão arterial e cálculo de Índice de Massa Corpórea (IMC). Desde que o Unimed na Praça foi criado, em 2008, mais de 13 mil pessoas já receberam atendimento.





Relacionamento Com a Comunidade

Dia C

A Unimed Apucarana apoiou, em novembro, o Dia C – Dia Nacional de Combate ao Câncer da Pele. Foram realizados 492 atendimentos no posto da campanha em Apucarana, dos quais 54 foram registrados como casos suspeitos pela presença de carcinomas ou melanomas. Participaram como voluntários, em Apucarana, os médicos dermatologistas Alfredo Bacciotti de Lima, Audirlei José Simões Santos, Caroline Cilião, Fabrício Alves, Letícia Rathlew de Lima e Nathália Grigoli Zardo. Colaboradores da Unimed Apucarana foram voluntários para recepção e cadastro dos participantes.





Relacionamento Com a Comunidade

Apoio ao Hemonúcleo

Em apoio ao Dia Nacional do Doador de Sangue, 25 de novembro, a Unimed entregou ao Hemonúcleo Regional de Apucarana camisetas que valorizam o ato por transformar pessoas comuns em super-heróis. Uma cerimônia homenageou doadores e entidades que colaboraram com o Hemonúcleo Regional de Apucarana durante o ano. A Unimed Apucarana recebeu seu certificado através do vice-presidente Dr. Eudilson Mendonça.





Relacionamento Com a Comunidade

Doação de Perucas

A Unimed Apucarana, durante a campanha Outubro Rosa, apoiou ação para doações de cabelos. Com as doações, foram entregues 12 perucas com destino às pacientes do Centro de Oncologia do Hospital da Providência. As doações de cabelos e os recursos das empresas que apoiaram o projeto - Unimed e Uniprime de Apucarana - foram destinados à confecção das perucas. O médico apucararense Ribamar Maroneze estendeu os limites de sua atuação como mastologista e deixou crescer seu cabelo para poder doá-los para a ação.



performance sócio
ambiental





Sede Sustentável

O ano de 2016 marcou a história da Unimed Apucarana. A ampliação da sede administrativa foi concluída e a preocupação com a sustentabilidade foi contemplada durante todo o projeto. A sede ganhou recursos modernos e dinâmicos, capazes de minimizar desde a geração de resíduos da construção civil ao consumo de energia nos ambientes. De acordo com o arquiteto responsável pelo projeto, Benedito da Costa Coelho Neto, o investimento no sistema Drywall é o ponto forte das ações sustentáveis na obra. A utilização de chapas prontas para a composição das paredes evita a produção de entulhos e proporciona mais conforto térmico e acústico no interior da edificação. A redução na geração de resíduos foi de 40%, em média.



Na área do consumo de água, uma cisterna com capacidade para 15 mil litros foi instalada para captar a água da chuva e disponibilizá-la para serviços de limpeza. As torneiras e os vasos dos banheiros possuem sistema de descarga que controla o fluxo da água, usando menos litros.

Outra novidade foi a instalação de um sistema de ar condicionado multi-split, com apenas uma unidade externa ligada a vários aparelhos. Por ter um só ciclo de refrigeração, o sistema proporciona mais economia de energia elétrica no prédio, em relação aos sistemas convencionais de ar condicionado.



Além da atenção para iluminação natural, a instalação de lâmpadas de LED no novo prédio deve, por sua vez, conferir uma economia de 60% no consumo de energia da Unimed Apucarana. O material é 12 vezes mais eficaz que lâmpadas comuns. Enquanto as lâmpadas incandescentes duram mil horas e as fluorescentes 10 mil horas, o uso de uma LED pode chegar a 50 mil horas. Também não há preocupação quanto à contaminação no descarte. Para finalizar, o projeto conta ainda com forro fibromineral, composto de materiais recicláveis. São placas de modulares que também facilitam a manutenção, não geram entulho e proporcionam conforto térmico.





Sede Sustentável

[G4-EN3; G4-EN8]

MATERIAIS UTILIZADOS	2015	2016
Consumo de papel	285.000 folhas	400.000 folhas
Consumo de copos	60.000 copos	50.000 copos

CONSUMO DIRETO DE ENERGIA E ÁGUA	2015	2016
Luz	105.061 Kwh	108.997 Kwh
Água	986 m ³	1.519 m ³

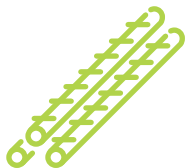
O aumento no consumo de água ocorreu no segundo semestre em função de dois eventos. Houve um vazamento na Clínica Multiprofissional que impactou significativamente os índices de consumo e a mudança para a nova sede administrativa consumiu grande quantidade de água em função da necessidade de limpeza das instalações no fim da obra.

INTENSIDADE DE EMISSÃO DE GASES	2015	2016
Combustível	1.399 litros	1.449 litros



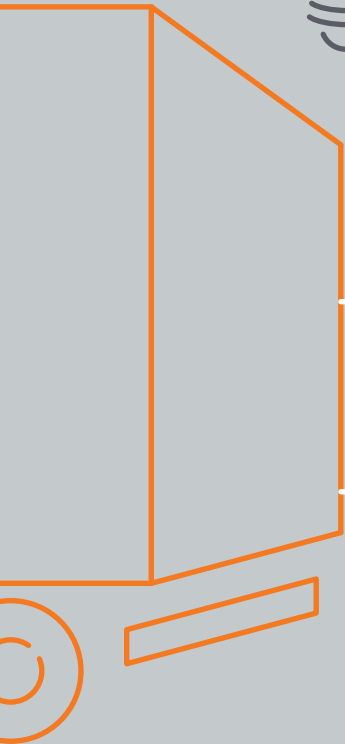
Coleta Seletiva

Os resíduos originários de descarte seletivo são destinados a uma cooperativa local (COCAP). Outra ação realizada é a coleta de medicamentos vencidos, encaminhados a uma empresa contratada, com licença expedida por RTC/ANVISA N° 306/2004 e registro de RESOLUÇÃO CONAMA N° 358/2005, que faz a coleta e posterior incineração. Em 2016, foram coletados **91kg** de medicamentos vencidos trazidos por clientes, colaboradores, cooperados e prestadores. O crescimento foi expressivo, se comparado aos 30 kg que haviam sido coletados no ano anterior.





performance
econômica





Documentos e Pareceres





Documentos e Pareceres

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos
Membros do Conselho de Administração, Fiscal e Cooperados
UNIMED APUCARANA – Cooperativa de Trabalho Médico
Apucarana - PR

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **UNIMED APUCARANA – Cooperativa de Trabalho Médico**, que compreendem o Balanço Patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas Demonstrações de Sobras ou Perdas, do Resultado Abrangente, das Mutações do Patrimônio Líquido e dos Fluxos de Caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED APUCARANA – Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2016, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à 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 essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros Assuntos

As demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2015, apresentadas para fins de comparabilidade, foram por nós auditadas e o relatório de opinião sobre as mesmas foi emitido em 12 de fevereiro de 2016, sem ressalva.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras 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 financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.





Documentos e Pareceres

2

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

Na análise do relatório da administração que nos foi apresentado pela diretoria, não identificamos qualquer inconsistência relevante nas demais informações divulgadas em relação às demonstrações financeiras ou com o conhecimento obtido na auditoria.

Responsabilidade da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, 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





Documentos e Pareceres

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 às 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.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira competitiva com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamos-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.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

Porto Alegre/RS, 26 de janeiro de 2017.

DICKEL & MAFFI – Auditoria e Consultoria S.S.
CRC/RS 3.025/O-0 S-PR

JOSÉ ADAIR PLATEN CURIVES
Contador CRC/RS 939.195/O-0 S-PR





Indicadores de Desempenho

[G4-DMA]

INDICADOR	META	2016
Remuneração Média do Cooperado	> OU = R\$ 10.523,22	R\$ 10.578,72
Índice de Satisfação do Cooperado	> OU = 90%	91%
Índice de Satisfação do Cliente	> OU = 90%	84,6%
Pontuação em Atenção à Saúde - IDSS	> 0,88	0,8305
Sobras do Resultado Acumulado	> OU = 5%	3,04%
Sinistralidade	< OU = 80%	77,68%



Indicadores Financeiros

INDICADOR	2015	2016
Faturamento Anual	R\$ 50.489.083	R\$ 57.498.570
Benefícios Pagos aos Cooperados	R\$ 749.855	R\$ 884.197
Valor da Consulta	R\$ 100	R\$ 112
Ingressos	R\$ 68.835.944	R\$ 79.279.989
Dispêndios	R\$ 63.999.958	R\$ 76.845.075
Sobras do Exercício	R\$ 3.699.986	R\$ 1.174.494
Sobras à Disposição da AGO	R\$ 2.261.255	R\$ 1.749.072



Balanço Patrimonial – Ativo

[G4-17]

ATIVO	NE	Ajustado	
		2016	2015
ATIVO CIRCULANTE		25.786.862,55	27.536.063,32
Disponível	04	193.320,26	535.132,88
Realizável		25.573.542,29	27.000.930,44
Aplicações Financeiras	05	20.058.607,76	22.402.389,41
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	05	7.374.970,17	4.601.598,34
Aplicações Livres	05	12.883.637,59	17.800.791,07
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	06	2.865.719,37	2.260.532,10
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber	06	2.057.189,55	1.735.754,64
Outros Créditos de Operações com Planos Assist. à Saúde	06	608.529,82	524.777,26
Créditos Operações Assist. à Saúde Não Relac.º Planos de Saúde da Operador	07	1.609.194,69	1.434.210,99
Créditos Tributários e Previdenciários	08	849.843,29	565.904,32
Bens e Títulos a Receber	09	536.778,91	291.608,26
Despesas Antecipadas		26.878,48	15.879,20
Conta-Corrente com Cooperados	10	26.519,79	30.406,16
ATIVO NÃO CIRCULANTE		17.712.691,63	10.199.476,98
Realizável a Longo Prazo	11	4.345.603,60	3.534.737,42
Depósitos Judiciais e Fiscais	11	4.150.580,22	3.534.737,42
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	11	195.023,38	-
Investimentos	12	1.693.091,30	1.217.026,21
Outros Investimentos	12	1.693.091,30	1.217.026,21
Imobilizado	13	11.636.188,39	5.289.935,29
Imóveis de Uso Próprio	13	9.359.078,46	697.244,38
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	13	9.359.078,46	697.244,38
Imobilizado de Uso Próprio	13	2.158.480,80	519.411,01
Não Hospitalares / Odontológicos	13	2.158.480,80	519.411,01
Imobilizações em Curso	13	-	3.888.106,80
Outras Imobilizações	13	118.629,13	185.173,10
Intangível	14	37.808,34	57.778,06
TOTAL DO ATIVO		43.479.554,18	37.735.540,30

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.

Marly Hirata Figueiredo
PRESIDENTE
CPF 558.880.119-91

Ana Raquel Marson
CONTADOR
049690/O-1



Balanco Patrimonial – Passivo

[G4-17]

PASSIVO	NE	Ajustado	
		2016	2015
PASSIVO CIRCULANTE		13.289.565,29	11.095.739,26
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	15	8.713.686,52	7.206.973,48
Provisões de Prêmios/Contraprestações	15	1.705.598,30	1.505.356,78
Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha - PPCNG	15	1.705.598,30	1.505.356,78
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS	15	218.213,23	97.701,67
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	15	2.087.136,71	1.433.083,60
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	15	4.722.738,28	4.170.831,43
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	16	1.418.456,90	1.280.681,61
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios	16	1.418.383,98	1.280.224,69
Comercialização sobre Operações	16	72,92	456,92
Débitos Operações Assist. Saúde Não Relac. c/PI - Saúde da Operadora	17	696.662,33	587.218,51
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	18	842.802,31	620.395,02
Débitos Diversos	19	691.871,80	751.627,98
Conta-Corrente Cooperados	20	924.085,43	648.842,66
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		13.916.068,49	11.049.110,64
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	21	19.340,73	19.340,73
Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar para o SUS	21	19.340,73	19.340,73
Provisões	21	13.701.704,38	10.834.746,53
Provisões para Ações Judiciais	21	13.701.704,38	10.834.746,53
Débitos Diversos	21	195.023,38	195.023,38
PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL		16.273.920,40	15.590.690,40
Capital/Patrimônio Social	23.1	7.696.912,09	5.407.021,98
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital		27.600,00	29.400,00
Reservas	23.2	6.800.335,53	7.893.013,05
Reservas de Lucros/Sobras/Retenções Superávits	23.2	6.800.335,53	7.893.013,05
Sobras ou Perdas Acumuladas		1.749.072,78	2.261.255,37
TOTAL DO PASSIVO		43.479.554,18	37.735.540,30

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.


 Marly Hirata Figueiredo
 PRESIDENTE
 CPF 558.880.119-91


 Ana Raquel Marson
 CONTADOR
 049690/O-1



Demonstração do Resultado

[G4-17]

	2016	2015
Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Operações de Assistência à Saúde	55.023.620,71	48.460.980,45
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	55.647.808,05	49.093.195,02
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos	55.647.808,05	49.093.195,02
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde	(624.187,34)	(632.214,57)
Eventos Indenizáveis/Líquidos/Sinistros Retidos	(43.229.726,91)	(36.035.284,01)
Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados	(42.677.620,06)	(35.576.900,98)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(551.906,85)	(458.383,03)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	11.793.893,80	12.425.696,44
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	663.033,18	393.309,71
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas c/Planos Saúde da Operadora	1.187.728,43	1.002.579,15
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	209.985,86	144.788,90
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	977.762,57	857.790,25
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(644.736,18)	(786.278,59)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(1.941.345,02)	(2.875.056,11)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(3.017.226,34)	(2.885.457,21)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(13.422,55)	(9.251,23)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	1.694.865,83	1.047.896,01
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(605.561,98)	(1.048.243,88)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. c/Planos Saúde da Operadora	(1.754.425,13)	(938.265,59)
RESULTADO BRUTO	9.304.149,10	9.221.986,01
Despesas de Comercialização	(323.851,36)	(380.999,90)
Despesas Administrativas	(8.384.883,97)	(7.151.484,19)
Resultado Financeiro Líquido	1.507.981,83	2.732.089,58
Receitas Financeiras	3.456.582,61	3.295.348,57
Despesas Financeiras	(1.948.600,78)	(563.258,99)
Resultado Patrimonial	331.518,47	415.295,99
Receitas Patrimoniais	568.391,43	415.295,99
Despesas Patrimoniais	(236.872,96)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	2.434.914,07	4.836.886,49
Imposto de Renda	(909.055,96)	(828.197,08)
Contribuição Social	(351.363,54)	(308.703,09)
RESULTADO LÍQUIDO	1.174.494,57	3.699.986,32

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.


Marly Hirata Figueiredo


Ana Raquel Marson



Demonstração de Sobras ou Perdas

[G4-17]

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DESPÊNDIOS)		ATO NÃO COOPERATIVO (RECEITAS/ DESPESAS)	TOTAIS
	PRINCIPAL	AUXILIAR		
Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Operações de Assistência à Saúde	42.194.568,89	12.004.842,43	824.208,69	55.023.620,71
Recitas com Operações de Assistência à Saúde	42.662.074,38	12.144.190,97	841.542,70	55.647.808,05
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos	42.662.074,38	12.144.190,97	841.542,70	55.647.808,05
(-) Tributos Diretos de Operações e/Prêmios Assist. à Saúde	(467.505,59)	(139.348,54)	(17.332,11)	(624.187,34)
Eventos Indenizáveis Líquidos/Sinistros Retidos	(33.146.471,14)	(9.429.162,73)	(664.093,04)	(43.239.726,91)
Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados	(32.723.135,55)	(9.308.911,36)	(645.772,05)	(42.677.820,96)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(423.334,49)	(120.251,37)	(8.320,99)	(551.906,85)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9.048.097,55	2.575.679,70	170.116,65	11.793.893,80
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	508.379,41	144.621,20	10.032,57	663.033,18
Recitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas a Planos de Saúde da Operadora	1.179.976,20	1.843,11	5.906,12	1.187.726,43
Recitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	209.563,98	309,62	32,26	209.905,86
Recitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	970.412,22	1.470,49	5.876,86	977.762,57
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(339.473,45)	(284.171,13)	(21.091,58)	(644.736,16)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(1.432.343,21)	(385.914,69)	(123.007,15)	(1.941.345,02)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(2.226.138,87)	(599.786,19)	(191.301,28)	(3.017.226,34)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(9.003,30)	(2.666,22)	(851,03)	(13.422,55)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	1.250.488,44	335.917,76	107.459,63	1.694.865,83
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(446.789,48)	(120.378,01)	(38.384,47)	(605.551,96)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relat. a Planos de Saúde da Operadora	(1.391.929,48)	(262.613,08)	(69.882,87)	(1.754.426,12)
RESULTADO BRUTO	7.572.708,02	1.768.446,14	(28.004,06)	9.304.149,10
Despesas de Comercialização	(238.940,87)	(64.377,53)	(20.533,16)	(323.851,36)
Despesas Administrativas	(6.185.448,70)	(1.666.806,24)	(931.627,03)	(8.384.882,97)
Resultado Financeiro Líquido	(1.067.574,87)	(282.096,14)	2.857.751,84	1.507.981,83
Recitas Financeiras	370.021,69	105.281,89	2.981.288,03	3.456.592,61
Despesas Financeiras	(1.437.696,56)	(387.357,03)	(123.547,19)	(1.948.600,78)
Resultado Patrimonial	368.203,51	(41.632,22)	4.948,18	331.518,47
Recitas Patrimoniais	542.970,68	5.454,11	19.966,64	568.391,43
Despesas Patrimoniais	(174.767,17)	(47.087,33)	(15.018,46)	(236.872,96)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	447.947,29	(296.468,99)	2.282.635,77	2.434.914,07
Imposto de Renda	(209.890,47)	(119.421,73)	(579.943,76)	(909.255,96)
Contribuição Social	(83.408,58)	(45.755,25)	(222.109,71)	(351.303,54)
RESULTADO LÍQUIDO	164.748,24	(146.648,97)	1.480.392,30	1.174.494,67

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.


Mary Hirata Figueiredo
PRESIDENTE
CPF: 558.880.119-91


Ana Raquel Marsen
CONTADOR
OAB/PR 990-0-1



Demonstração do Resultado Abrangente

[G4-17]

	NE	ATO COOPERATIVO		ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAIS
		PRINCIPAL	AUXILIAR		
RESULTADO LÍQUIDO		154.748,24	(460.645,97)	1.480.392,30	1.174.494,57
(+/-) OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES		1.617.536,78	-	-	1.617.536,78
(+) Reversão do FATES	03.r	1.617.536,78	-	-	1.617.536,78
RESULTADO ABRANGENTE		1.772.285,02	(460.645,97)	1.480.392,30	2.792.031,35

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.

Marly Hirata Figueiredo
PRESIDENTE
CPF 558.880.119-91

Ana Raquel Marson
CONTADOR
049690/Q-1



Demonstração dos Fluxos de Caixa - DFC

[G4-17]

	2016	2015
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	62.036.492,50	54.123.711,50
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	5.653.448,49	4.387.941,97
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	2.973.900,52	2.936.897,03
(+) Outros Recebimentos Operacionais	2.133.428,31	1.263.356,15
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(48.587.815,69)	(40.930.424,98)
(-) Pagamento de Comissões	(287.280,65)	(217.712,02)
(-) Pagamento de Pessoal	(2.931.294,85)	(2.617.369,24)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(676.809,18)	(618.792,48)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(1.318.681,77)	(829.857,44)
(-) Pagamento de Tributos	(3.663.720,13)	(2.325.201,60)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(561.635,47)	(152.463,23)
(-) Pagamento de Aluguel	(246.902,42)	(237.895,24)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(347.902,54)	(308.167,50)
(-) Aplicações Financeiras	(756.350,17)	(4.410.265,17)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(5.786.393,16)	(4.048.807,15)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	7.432.490,82	5.826.966,51
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(*) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	25.005,04	-
(*) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	144.350,17	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(6.803.551,42)	(4.053.350,06)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	-	(9.427,34)
Caixa Líquido das Atividades de Investimentos	(6.634.196,21)	(4.062.777,40)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	66.333,38	106.659,46
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	722.573,49
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-	(2.074.602,41)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(1.206.440,61)	(678.334,15)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamentos	(1.140.107,23)	(1.923.703,61)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALÊNCIA DE CAIXA	(341.812,62)	(159.520,50)
CAIXA - Saldo Inicial	535.132,88	694.653,38
CAIXA - Saldo Final	193.320,26	535.132,88
Ativos Livres no Início do Período (*)	17.809.791,07	18.285.951,49
Ativos Livres no Final do Período (*)	12.693.637,89	17.890.791,07
RECURSOS LIVRES	(5.117.163,48)	(485.160,42)



Demonstração dos Fluxos de Caixa - DFC

[G4-17]

	2016	2015
Resultado Líquido	1.174.494,57	3.699.966,32
Ajustes ao Resultado	724.476,98	(146.308,19)
(+) Depreciações	113.135,20	97.079,85
(+) Amortizações	92.543,04	64.540,37
(+) Depreciações	8.324,35	7.076,69
(+) Amortizações	26.392,49	-
(+) Despesas Patrimoniais	236.872,96	-
(+) Juros incorporados ao Capital Próprio	924.085,43	-
(-) Receitas Patrimoniais	(568.391,43)	(315.005,10)
(-) Receitas de Juros Capital Próprio	(108.486,06)	-
(=) Resultado Ajustado	1.898.971,55	3.553.678,13
Variação nas contas do Ativo e Passivo	5.533.519,27	2.273.262,38
(-) Aumento (+) Redução das Aplicações Financeiras	2.343.781,65	(12.323,20)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações c/Planos de Ass. Saúd	(405.187,27)	(207.299,78)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relacionadas c/F	(174.983,70)	(64.279,01)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos Tributários e Previdenciários	(63.938,97)	(107.740,23)
(-) Aumento (+) Redução de Bens e Títulos a Receber	(245.170,65)	(69.863,37)
(-) Aumento (+) Redução das Despesas Antecipadas	(10.999,28)	(7.973,59)
(-) Aumento (+) Redução da Conta Corrente Cooperados	3.886,37	(4.116,86)
(-) Aumento (+) Redução do Realizável a Longo Prazo	(710.866,18)	(503.367,60)
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Técnicas de Operações Assist. Saúd	1.506.713,04	740.397,30
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Operações Assist. Saúde	137.775,29	73.789,18
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Operações Assist. Saúde Não Relac. c/Planos	111.443,82	(61.867,33)
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Encargos Sociais a Recolher	222.407,29	(2.325,89)
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Diversos	(708.698,84)	485.438,80
(+) Aumento (-) Redução da Conta Corrente Cooperados	924.085,43	-
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	2.866.957,85	2.014.814,48
Ajuste variação da conta corrente cooperados pelo pagamento dos juros c/	(275.242,77)	-
Ajuste variação IRRF sobre receitas de investimentos	31.456,19	-
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	7.432.490,82	5.826.960,51

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.


Marly Hirata-Figueiredo
PRESIDENTE
CPF 558.880.119-91


Ana Raquel Marson
CONTADOR
049690/O-1



Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

[G4-17]

VI. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido/Patrimônio Social dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015

	Capital/Patrimônio Social	Reservas de Capital/Patrimoniais	Reservas de Lucros/Sobras/Retenções	Sobras ou Perdas Acumuladas	Total
SALDO FINAL EM 31/12/2015	3.255.251,59	19.800,00	6.625.741,81	4.148.204,82	14.049.998,22
Deliberações da AGO	2.074.602,41	-	-	(4.140.204,82)	(2.074.602,41)
Sobras Distribuídas	-	-	-	(2.074.602,41)	(2.074.602,41)
Sobras Incorporadas	2.074.602,41	-	-	(2.074.602,41)	-
Aumento de Capital em Espécie	108.281,09	-	-	-	108.281,09
Redução de Capital	(31.113,11)	-	-	-	(31.113,11)
Reversão de Reservas	-	(3.600,00)	-	-	(3.600,00)
Reservas de Capital/Aspirantes a Cooperado	-	13.200,00	13.200,00	-	26.400,00
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício	-	-	-	3.699.986,32	3.699.986,32
Outros Resultados Abrangentes	-	-	(1.211.703,18)	1.211.703,18	-
Destinação do Lucro/Superávit	-	-	-	(2.650.434,13)	(184.699,71)
Reserva Legal (10% s/Sobras Líquidas)	-	-	2.465.774,42	(229.080,63)	-
FATES (5% s/Sobras Líquidas)	-	-	114.540,32	(114.540,32)	-
FATES (Resultado Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos)	-	-	1.409.179,98	(248.790,54)	464.182,95
Outras Reservas de Lucros - Fundo de Alto Custo	-	-	712.973,49	(548.842,66)	(648.842,66)
Juros Capital Próprio	-	-	-	-	-
SALDO FINAL EM 31/12/2016	5.407.021,98	29.400,00	7.693.013,05	2.261.255,37	15.990.690,40
Deliberações da AGO	2.261.255,37	-	-	(2.261.255,37)	-
Sobras Incorporadas	2.261.255,37	-	-	(2.261.255,37)	-
Aumento de Capital/Patrimônio Social com Lucros e Reservas em Espécie	66.333,38	-	-	-	66.333,38
Redução de Capital	(37.698,64)	-	-	-	(37.698,64)
Reversão de Reservas	-	(3.000,00)	-	-	(3.000,00)
Reservas de Capital/Aspirantes a Cooperado	-	1.200,00	1.200,00	-	2.400,00
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício	-	-	-	1.174.494,57	1.174.494,57
Outros Resultados Abrangentes	-	-	(1.617.536,78)	1.617.536,78	-
Destinação do Lucro/Superávit	-	-	523.659,26	(1.042.958,57)	(519.299,31)
Reserva Legal (10% s/Sobras Líquidas)	-	-	15.474,83	(15.474,83)	-
FATES (5% s/Sobras Líquidas)	-	-	7.737,41	(7.737,41)	-
FATES (Resultado Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos)	-	-	1.019.746,33	(1.019.746,33)	-
Outras Reservas ou Destinações - Fundo de Alto Custo	-	-	(519.299,31)	-	(519.299,31)
SALDO FINAL EM 31/12/2016	7.696.912,09	27.600,00	8.800.335,53	1.749.072,78	16.273.920,40

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.

Mady Hirata Figueiredo
PRESIDENTE
 CPF 558.880.119-91

Ana Raquel Marson
ANALISTA CONTADOR
 049690/O-1



Demonstração do Valor Adicionado – DVA

[G4-EC1]

	2016	2015
(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA		
a) Ingressos e receitas	56.893.007,70	49.440.840,20
a1) Contraprestações emitidas líquidas	55.647.808,05	49.093.199,02
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	1.850.761,61	1.395.858,69
a3) Provisão para perdas sobre créditos	(805.551,95)	(1.040.243,58)
c) Receita Líquida Operacional (a-b)	56.893.007,70	49.440.840,20
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	(34.117.776,77)	(28.652.841,45)
d1) Eventos indenizáveis líquidos	(32.126.693,50)	(26.318.793,29)
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(851.906,85)	(458.383,03)
d3) Outros dispêndios / Despesas Operacionais	(1.439.206,42)	(1.875.675,13)
e) Insumos alocados de terceiros	(5.288.834,39)	(2.796.534,20)
e1) Despesas de comercialização	(3.544.439)	(1.542.146)
e3) Despesas com serviços de terceiros	(1.318.681,77)	(820.857,44)
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	(1.761.138,45)	(1.362.375,61)
e5) Provisões de Contingências - Administrativas	-	-
e6) Despesas Financeiras	(1.948.600,78)	(563.256,99)
e7) Despesas patrimoniais	(236.872,96)	-
F) VALOR ADICIONADO BRUTO (c-d-e)	17.506.394,54	18.031.464,55
g) DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO	(240.335,08)	(185.696,91)
H) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (F-G)	17.266.059,46	17.845.767,64
I) VALOR ADICIONADO RECEBIDO/CEIDO EM TRANSFERÊNCIA	4.024.974,04	3.710.644,56
j) Receitas financeiras	3.456.582,81	3.295.348,57
k) Outras	568.391,43	415.295,99
J - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (H+I)	21.290.973,50	21.573.412,20
(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA		
a) Remuneração do trabalho	(15.764.988,52)	(13.864.772,39)
a1) Cooperados	(10.658.553,52)	(9.597.885,25)
a1.1) Produção (consultas e honorários)	(9.774.356,24)	(8.846.033,91)
a1.2) Benefícios	(884.197,28)	(749.859,34)
a2) Diretores, Conselheiros e Empregados	(5.106.005,00)	(4.268.883,14)
a2.1) Salários, 13o salário, férias e etc...	(4.301.737,53)	(3.490.370,58)
a2.2) Benefícios	(845.190,30)	(505.645,35)
a2.3) F.G.T.S	(259.076,77)	(281.867,21)
b) Remuneração governo-Impostos/Taxas/Contribuições	(3.682.925,95)	(3.514.215,15)
b1) Federais (PIS, COFINS, IRPJ, CSLL)	(2.702.425,09)	(2.651.831,53)
b1.1) Previdência Social	(880.319,62)	(860.205,13)
b2) Estaduais	(181,24)	(2.178,49)
c) Contribuição para Sociedade	(480.102,46)	(282.684,95)
d) Remuneração de capitais de terceiros	(188.862,00)	(191.743,39)
d1) Juros	-	-
d2) Aluguéis	(188.862,00)	(191.743,39)
e) Remuneração do capital próprio	(1.174.494,57)	(3.699.988,32)
e1) Juros sobre capital próprio	-	(848.642,90)
e2) Constituição de reservas e fundos	574.576,21	(789.688,29)
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	(1.749.072,78)	(2.261.255,37)
(U) Total distribuído (a+b+c+d+e)	(21.290.973,50)	(21.573.412,20)

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.


Marly Hsiao Figueiredo
PRESIDENTE
CPF 558.880.119-91


Ana Raquel Manson
CONTADOR

índice remissivo





índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
ESTRATÉGIA DE ANÁLISE			
G4-1	Mensagem da Diretoria Executiva	06-10	Visão da diretoria com relação ao encerramento da gestão, fechamento do ciclo de planejamento e perspectivas futuras.
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3	Nome da organização	14	
G4-4	Principais produtos e serviços	14	
G4-5	Localização da sede	14	
G4-6	Países nos quais a organização opera e abrangência geográfica de atuação	20	Não há operação internacional
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica	14	
G4-8	Mercados de atuação	20	
G4-9	Porte da organização	15	Indicadores de porte disponíveis nas versões impressa e virtual.



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-10	Total de empregados por contrato de trabalho e tipo de emprego, discriminado por gênero e região	84	Não há procedimento estabelecido para contratação local. As vagas são anunciadas em jornal de circulação regional. Dos quatro colaboradores em cargos de gerência, apenas um não é natural de Apucarana.
G4-11	Percentual de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	84	Durante o período do relato, 100% dos colaboradores CLT estavam cobertos por acordos de negociação coletiva.
G4-12	Principais produtos e serviços	-	Além da Rede Prestadora, também há contratação de fornecedores de produtos e serviços, medicamentos, materiais e equipamentos médicos, negociados pela área de saúde e regulação, visando atender as demandas e garantir a conformidade com a legislação vigente.
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no período do relatório	-	A entrega da nova sede administrativa possibilitou a desocupação de dois imóveis alugados. A transferência da área administrativa foi efetivada em uma sexta-feira, com apenas 4h de interrupção dos serviços presenciais aos clientes.



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas adotadas pela organização	32	A adesão à campanha “10 medidas contra a corrupção” possibilitou a entrega de cerca de 2.000 assinaturas ao representante do Ministério Público Federal.
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais e internacionais	-	A participação da Unimed Apucarana é efetiva, por meio de seus dirigentes e técnicos, em diferentes conselhos, comitês e câmaras técnicas do Sistema Unimed.
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17	Entidade incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	119-126	O relato refere-se às atividades e ao desempenho da Unimed Apucarana, incluindo seus recursos próprios.
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório e limites dos aspectos	13	A Unimed Apucarana publica, pelo terceiro ano consecutivo, seu Relatório de Sustentabilidade adotando as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI).
G4-22	Reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores	13	O relato contempla atividades desenvolvidas no ano de 2016 com alguns comparativos de exercícios anteriores.



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-23	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos em relação a relatórios anteriores	13	O Relatório de Sustentabilidade 2016 consolida também indicadores da gestão 2013-2017. Pela primeira vez foram relatados indicadores G4-DMA, abordando as formas de gestão de aspectos materiais relacionados a: cooperados, clientes e rede prestadora de serviços.
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS (PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO)			
G4-24	Lista de grupos engajados pela organização	28	Conforme descrito no Relatório de Sustentabilidade de 2015, houve a estruturação de um departamento de Relacionamento Institucional, contudo, em função de rotatividade de colaboradores, não foi possível desenvolver ações efetivas durante o ano de 2016.
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28	Período coberto pelo relatório	12	Indicadores financeiros e de desempenho cobrem o período de 1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016.
G4-29	Data do relatório mais recente	12	30 de março de 2016.



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
DESEMPENHO ECONÔMICO			
G4-EC1	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	127	O valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Apucarana em 2016, conforme demonstrações contábeis auditadas, foi de R\$ 21.290.973,50, sendo assim distribuídos: 50,06% em custos assistenciais à saúde e operação; 23,98% em salários e benefícios de empregados; 17,30% em impostos e pagamentos ao governo; 0,89% em pagamentos a provedores de capital e 2,25% em investimentos comunitários. O valor econômico retido foi de R\$ 1.174.494,57.
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local	86	
G4-EC6	Proporção dos membros da alta direção contratados na comunidade local	-	A diretoria executiva, bem como os conselhos, são compostos por médicos cooperados, eleitos em AGO, todos atuantes na área de abrangência da cooperativa, concentrados na cidade de Apucarana.
DESEMPENHO AMBIENTAL			
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	110	Resultados impactados pelas obras de ampliação da sede administrativa.



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-30	Ciclo de emissão dos relatórios	12	
G4-31	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	13	
G4-32	Opção de reporte escolhida pela organização	12	A elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016 seguiu as diretrizes GRI para conteúdos-padrão.
G4-33	Política e prática atual de verificação externa do relatório	-	Os dados contidos neste relatório, em sua grande maioria advém de informações auditadas externamente, contudo para o relatório não se buscou aferição externa.
GOVERNANÇA			
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: participação dos cooperados, comunicação e relacionamento, remuneração média e benefícios	35 57 117	O relato das ações de relacionamento encontra-se no capítulo "Cooperados".
G4-34	Estrutura de governança da organização	34	



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
GOVERNANÇA			
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança	36-37	O Conselho de Administração é composto por nove membros, eleitos em chapa, e segue as práticas do IBGC.
G4-47	Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivadas de questões econômicas, ambientais e sociais	34	
G4-48	Órgão ou cargo de mais alto nível responsável por analisar e aprovar o Relatório de Sustentabilidade	34	A aprovação do Relatório de Sustentabilidade 2016 deu-se, em última instância, pela diretoria executiva, após parecer favorável do Conselho Fiscal e da auditoria externa.
ÉTICA E INTEGRIDADE			
G4-56	Declaração de princípios e valores e código de conduta da organização	21 25	



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
DESEMPENHO AMBIENTAL			
G4-EN6	Redução do consumo de energia	109	De acordo com o projeto sustentável da sede administrativa, os indicadores de redução de consumo poderão ser constatados no Relatório de Sustentabilidade de 2017.
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	110	Resultados impactados pelas obras de ampliação da sede administrativa.
DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	83	
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados em tempo integral	85	Os benefícios não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período.
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	89	
G4-LA10	Programas de gestão por competências e aprendizagem continuada	87	



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS			
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos	-	Não houve formação específica sobre políticas e procedimentos relativos aos direitos humanos, contudo, a Unimed Apucarana segue o código de conduta, regimento interno, CCT e CLT, que asseguram vários direitos aos trabalhadores. Não apoiamos e não praticamos trabalho infantil. Não apoiamos e não praticamos trabalho forçado e escravo. Mantemos os documentos de PPRa, PCMSO e vistoria dos bombeiros atualizados. Não houve queixas, reclamações trabalhistas, ou casos de discriminação registrados durante o período do relatório.
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	-	Não houve registros.
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas	-	Não houve registros.
DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE			
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local	98	Os programas e projetos desenvolvidos com a comunidade são definidos de acordo com as políticas da cooperativa, enfocando, prioritariamente, ações de promoção à saúde e qualidade de vida.



índice remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINAS	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: inovação em saúde, programas de atenção à saúde, qualidade e segurança do serviço, qualificação dos prestadores e atuação da rede de recursos próprios	39 40 51 53 73	Resultados das ações de atenção à saúde foram evidenciadas no relato.
G4-PR5	Resultado de pesquisa de satisfação dos clientes	68	Assim como a pesquisa de satisfação dos cooperados, a aplicação é bienal e feita por instituto de pesquisa externo.
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	65	Todos os produtos comercializados são registrados e autorizados pela ANS.

anexos

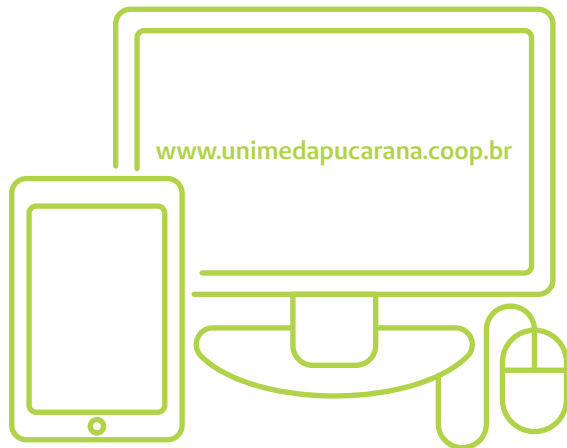




Anexos

CLIQUE NOS LINKS PARA FAZER O DOWNLOAD
DOS ARQUIVOS:

- Notas explicativas às demonstrações contábeis
<https://goo.gl/bcxTYU>
- Balanço Social
<https://goo.gl/74p4TL>



 expediente





Expediente

Conteúdo

Conselho Editorial – Unimed Apucarana

Revisão Técnica

Ana Raquel Marson
Cláudio Santiago de Jesus
Marco Aurélio Pavan
Ricardo Xavier
Tatiane Uchoas
Thais Kuchpel Andrioli

Coordenação

Thais Jerônimo Duarte
CONRRP/PR – 3540

Jornalista Responsável

Tharita Capellari
MTB 7117/PR

Design Gráfico

Turboélice

Conselho de Administração

Dr. Adriano Fonseca Vituri
Dr. Audirlei José Simões Santos
Dr. Eudilson Mendonça
Dr. Hélio Shindy Kissina

Dr. Mário Noboru Sassazawa
Dra. Marly Hirata Figueiredo
Dr. Osmundo Pereira Saraiva
Dra. Suely Schmidt Ferreira

Conselho Técnico

Titulares

Dr. José Roberto Antônio
Dr. Osmar Yoshiyuki Sigueoka
Dr. Pedro Salviano Filho

Suplentes

Dr. Eduardo Henrique Felipe de Paula
Dr. Guilherme Augusto Storer
Dra. Yone Tsuneko Omori Nishikawa

Conselho Fiscal

Dr. Cláudio Roberto Dias
Dr. Francisco Licínio de Camargo
Dr. José Pagani Neto
Dra. Leticia Rathlew de Lima
Dr. Newton Benevenuto
Dr. Ribamar Leonildo Maroneze

Conselho de Ética e Disciplina

Titulares

Dr. Carlos Augusto Correa Neme
Dr. Marcus Rodolf Malaguido
Dr. Mateus Dias de Moura
Dr. Nércio Gonzales Estrada
Dr. Ribamar Leonildo Maroneze

Suplentes

Dr. Dalmem de Pinho Tavares Filho
Dr. Leopoldo Kazuo Soejima

Conselho de Especialidades

Dr. Alcides da Silva e Oliveira
Dr. Gustavo Adolfo Hencklain Fonseca
Dr. Ivan Marcos Miculis
Dr. José Marcos Lavrador
Dr. Luciano Ferreira Dutra
Dr. Luiz Carlos Busnardo
Dr. Paulo Gomes de Lima
Dr. Pedro Seiji Hirata
Dr. Renato Loyola Soares