



Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Perfil	Condução Ética	Atenção ao Cliente	Atenção à Saúde	Ambiente de Trabalho	Impactos Sociais e Ambientais	Desempenho Econômico	Sumário	Contato
--------	----------------	--------------------	-----------------	----------------------	-------------------------------	----------------------	---------	---------

Mensagem do Conselho

Vivemos um momento em que é fundamental as pessoas e as empresas serem transparentes e assumirem esse compromisso junto a seus públicos. Sofremos impactos sociais, econômicos e ambientais gerados pela corrupção e exigimos, enquanto sociedade, posturas cada vez mais éticas de pessoas e empresas. Quando aplicamos o questionário para identificar a relevância dos temas para a construção deste Relatório, os itens mais importantes, tanto para o público interno quanto para o público externo, foram relacionados à conduta ética da empresa.

Este relatório de Gestão e Sustentabilidade tem o objetivo de tornar acessível a todos os públicos da Unimed Paraná, as informações sobre conduta ética e também sobre ambiente de trabalho, atenção ao cliente, atenção à saúde, desempenho econômico e aspectos sociais e ambientais da cooperativa no ano de 2018.

Excelente leitura a todos!

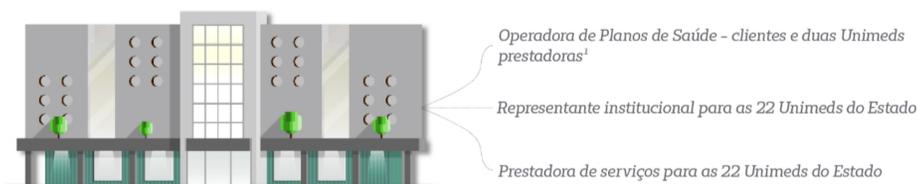
Conselho de Administração da Unimed Paraná

GRI 102-14

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

A Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas é uma cooperativa de 2º grau que atua em três frentes:



[1] Prestadoras são Unimed que não possuem registro Junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sendo representadas por uma Operadora (neste caso, a Unimed Paraná).

A área de atuação da Unimed Paraná, definida em estatuto, abrange todo o estado do Paraná e outros estados, em casos de filiais de seus clientes Pessoa Jurídica (PJ). Atua ainda com o plano para Pessoa Física (PF) para residentes nas cidades paranaenses de Bituruna, Cruz Machado, General Carneiro, Paula Freitas, Paulo Frontim, Porto Vitória e União da Vitória. Atualmente, em sua abordagem ao mercado, trabalha com os produtos regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para atender as necessidades dos clientes, tendo em vigor os seguintes planos:

- Coletivo Empresarial
- Coletivo por Adesão
- Individual ou Familiar

Nas contratações Coletivo Empresarial e Coletivo por Adesão, é possível escolher entre as modalidades de pré-pagamento e pós-pagamento. Na modalidade pré-pagamento, o cliente opta por pagamento antecipado da mensalidade, independentemente da utilização, ficando a cargo da Unimed Paraná o gerenciamento dos riscos e custos do plano. Enquanto que na modalidade pós-pagamento, o valor da contraprestação pecuniária está vinculado à utilização e o cliente gerencia os riscos e custos do plano contratado. Na contratação Individual ou Familiar, a comercialização é exclusivamente na modalidade de pré-pagamento. Os planos estão disponíveis nas segmentações Referência, Ambulatorial + Hospitalar com ou sem obstetrícia, acomodações enfermaria (coletiva) e apartamento (individual) e com coparticipação.

O aprimoramento e fortalecimento na abordagem dos produtos entregues fizeram com que desenvolvessem diferenciais como Benefício Família - Remissão assistencial (garante atendimento por um certo período, em caso do falecimento do titular), Transporte Aeromédico, SOS Unimed - Atendimento Pré-Hospitalar e Remoção, Unimed Fone - Orientação Médica por Telefone e Seguros de Vidas/Auxílio Funeral.

GRI 102 - 1 | 102-2 | 102-5 | 102-6



Nossa sede administrativa fica à Rua Antônio Camilo, 283 - Tarumã CEP 82530-450, em Curitiba-PR, desde 2006, e em 2018, teve início a obra de ampliação do espaço, com previsão de conclusão para o segundo semestre de 2019.

A equipe da Unimed Paraná conta com 513 colaboradores efetivos e 26 profissionais terceirizados que trabalham para garantir o funcionamento e entrega com qualidade de 149 produtos comercializados ao longo do tempo (84 Regulamentados e 65 antes da lei 9.656/98) e serviços aos seus públicos. A Unimed Paraná manteve em seu portfólio de comercialização durante o ano de 2018, 30 produtos ativos (18 Coletivo Empresarial, nove Coletivo por Adesão e três Individual/Familiar) disponíveis para novas vendas.

GRI 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-6 | 102-10

Quadro funcional da Unimed Paraná

Gênero	Efetivos		Temporário	Estagiário	Terceiros
	CLT	Aprendiz			
Masculino	182	9	0	0	18
Feminino	316	3	1	2	8
Total	498	12	1	2	26

Grande parte dos colaboradores (440 - 85,8%) realizam jornada integral. A jornada parcial é feita por 73 colaboradores (14,2% do quadro funcional) que atuam em cargos de Aprendiz, Telefonista, Médico Auditor e Assistente de Atenção à Saúde (telemonitoramento). 99,8% dos colaboradores possuem residência em Curitiba e Região Metropolitana. Todos esses dados são disponibilizados pela área de Gestão de Pessoas, responsável pelo gerenciamento dos trabalhadores da empresa. 100% dos colaboradores estão cobertos por acordo de negociação coletiva.

GRI 102-7 | 102-8 | 102-41 | 103-2

Em 2018, a Unimed Paraná gerou o montante de R\$ 578.217.686,00 referente à receita operacional líquida, R\$ 94.262.760,00 referente a financiamentos de curto prazo* e R\$ 125.826.527,00 relacionado ao Patrimônio Líquido, sendo esses últimos dados relacionados à capitalização da Unimed Paraná.

Demonstração do valor adicionado - DVA

Unimed Paraná - em 31 de dezembro

(A) Geração de riqueza (valores em R\$)	2014	2015	2016	2017	2018
Receita	301.729.280	366.267.546	424.342.842	501.738.817	592.052.823
Varição das provisões técnicas	-	4.319	(1.386)	65.313	(7.101)
Eventos, dispêndios e despesas operacionais	(256.844.332)	(320.503.670)	(350.129.388)	(421.341.406)	(497.645.150)
Insumos adquiridos de terceiros	(11.042.761)	(11.976.795)	(14.709.248)	(16.858.367)	(23.509.524)
Valor adicionado bruto	33.842.187	33.782.762	59.505.592	63.473.731	70.905.250
Depreciação / Amortização	(612.819)	(1.316.673)	(2.005.782)	(2.304.027)	(3.584.342)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	33.229.368	32.466.088	57.499.810	61.169.704	67.320.908
Valor adicionado recebido em transferência	9.841.619	16.374.873	20.435.397	16.075.711	18.561.554
Valor adicionado total a distribuir	43.070.987	48.840.962	77.935.206	77.245.415	85.882.462

(B) Distribuição da riqueza (valores em R\$)	2014	2015	2016	2017	2018
Pessoal	21.395.239	25.597.067	32.048.284	37.809.272	44.633.446
Impostos, taxas e contribuições	11.932.911	11.774.006	14.982.946	15.319.118	18.258.866
Contribuições para a sociedade (indicadores sociais externos)	135.903	161.702	94.428	-	-
Remuneração de capital próprio	9.606.935	11.308.187	30.809.549	24.117.025	23.349.944
Distribuição de valor adicionado	43.070.987	48.840.962	77.935.206	77.245.415	86.242.256

Distribuição % do valor adicionado	2014	2015	2016	2017	2018
Empregados / Diretores / Conselheiros	49,67%	52,41%	41,12%	48,95%	51,75%
Governo Federal	24,13%	21,52%	16,92%	16,72%	17,08%
ANS	0,32%	0,49%	0,60%	1,17%	0,68%
Governo Municipal	3,26%	2,10%	1,70%	1,94%	3,77%
Sociedade	0,32%	0,33%	0,12%	0,00%	0,00%
Juros capital próprio	3,07%	2,96%	4,74%	4,71%	4,13%
Contribuição de reservas e fundos	1,26%	-3,38%	7,90%	3,24%	3,47%
À disposição da AGO	17,98%	23,57%	26,89%	23,27%	19,47%

*Passivo Circulante (em R\$)	2014	2015	2016	2017	2018
Provisões técnicas	R\$ 34.752.326	R\$ 41.071.369	R\$ 47.019.821	R\$ 60.190.517	R\$ 60.297.334
Débitos de Operações Rel. Assistência Saúde	R\$ 12.449.401	R\$ 16.440.735	R\$ 1.563.205	R\$ 763.844	R\$ 758.202
Débitos de Operações Não Rel. Assist. Saúde	R\$ -	R\$ -	R\$ 15.610.467	R\$ 12.065.364	R\$ 10.394.858
Tributos e encargos sociais	R\$ 2.422.158	R\$ 1.649.907	R\$ 2.150.573	R\$ 2.851.306	R\$ 6.151.681
Obrigações a pagar	R\$ 4.362.029	R\$ 5.826.232	R\$ 7.199.233	R\$ 9.285.705	R\$ 13.435.140
Juros sobre o capital	R\$ 1.320.909	R\$ 1.446.251	R\$ 3.695.215	R\$ 3.641.160	R\$ 3.025.545
Adiantamento das sobras	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 97.584	R\$ 200.000

Dados extraídos do balanço patrimonial

Em 12 de janeiro de 2018, o Sistema Unimed Estadual fundou a **Sociedade de Compartilhamento - Participações Societárias SA**, que conta com a adesão de quase todas as Unimed do estado. Durante o ano, a Unimed Paraná realizou investimentos na ordem de R\$ 118.953,00, que representaram mudanças significativas no capital social da empresa.

GRI 102-10

Cadeia de Fornecedores

A Unimed Paraná efetua cotações e compras de insumos administrativos para o funcionamento da sua sede, e realiza cotações/negociações e compras de Materiais Hospitalares e Medicamentos para atendimento às Unimed do estado por meio da Plataforma "Unicompras".

Os 29 fornecedores (movimentando e laboratórios de reais. Unimed Paraná atenderam 1.777 processos de compras, do Paraná 2.184 produtos em 2018, distribuídos em 26 milhões de reais. Desse 29 fornecedores, 70% encontraram-se no estado do Paraná e os outros 30% dentro do território nacional, com atendimento dentro do prazo máximo de 72 horas úteis, devido à criticidade dos produtos comprados.

A seleção dos fornecedores segue os critérios estabelecidos pelos Comitês Técnicos responsáveis por cada segmento e análises de preço, qualidade, atendimento e localização. O Comitê Técnico de Medicamentos de Alto Custo, por exemplo, negocia descontos e valores dos medicamentos a serem trabalhados pelos distribuidores, de acordo com suas especificidades.

GRI 102-9

Representatividade externa

A cooperativa participa, apoia e é representada em diversos movimentos, projetos e ações da sociedade. Podemos destacar a Organização das Cooperativas do Paraná (Ocepar), a Federação das Organizações das Cooperativas do Estado do Paraná (Fecoopar), o Comitê Executivo Saúde do Judiciário do Tribunal da Justiça Federal, o Sindicato das Cooperativas de Saúde do Estado do Paraná, o Conselho Paranaense de Cidadania Empresarial (CPCE) da Federação das Indústrias do Estado do Paraná (Fiep), o Movimento Nós Podemos Paraná e a Rede de Voluntariado Empresarial (Reve).

GRI 102-12 | 102-13

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

Impactos Sociais e Ambientais

Apesar de não ter sido apontado como tema material pelos públicos de interesse, a Unimed Paraná relata as principais informações em relação a seus impactos sociais e ambientais.

Descarte consciente e seletivo

Em 22 de abril, comemora-se o Dia Mundial da Terra e o Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade da Unimed Paraná realizou a distribuição de canecas para substituir o uso de copos plásticos na campanha “Em vez de descartar o copo, vamos descartar velhas ideias” em parceria com a Gestão da Comunicação e Marketing.

Outras ações realizadas ao longo do ano foram a retirada das lixeiras individuais das mesas dos colaboradores, deixando cada pessoa responsável pelo descarte dos seus resíduos em lixeiras nos andares readequadas para uma melhor segregação: papel, plástico, metal, vidro, não-recicláveis. Além disso, uma nova lixeira, voltada ao descarte de embalagens cartonadas foi disponibilizada em todos os andares.

A intenção neste momento é colaborar com o projeto Brasil Sem Frestas, que utiliza as embalagens cartonadas para revestir casas de Curitiba e Região metropolitana, visando à proteção térmica.

Reutilização dos Insumos

Anualmente, a Unimed reinsere no mercado materiais que seriam descartados, de volta ao processo produtivo: carteirinhas vencidas do plano de saúde e os calendários.

Reciclagem: recuperação da matéria

Os banners utilizados pela empresa ao longo do ano, são recuperados para formação de um subproduto com valor comercial. Em parceria com o Clube de Mães da Vila Torres os produtos, que podem ser ecobags, necessaires, pastas, lixeiros para carros, sacolas, são adquiridos pela Unimed Paraná e distribuídos em eventos da cooperativa.

Ampliação da sede administrativa

Em agosto de 2018, a Unimed Paraná iniciou a obra civil de ampliação da sede administrativa da cooperativa que contempla a construção de 4.633m².

O investimento em sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental estão entre os valores da Unimed Paraná, para tanto a metodologia de contratação dos projetos e da obra civil irão certificar o edifício como LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

A ampliação irá agregar mais de 250 postos de trabalho, além de espaço para eventos, que visa fortalecer o relacionamento e a disseminação do conhecimento para com as suas Singulares.



A certificação assegura o uso de soluções sustentáveis que irão proporcionar redução do consumo de energia, consumo de água além da dos custos com manutenção e despesas administrativas extraordinárias geradas pelo edifício. Além disso, estão previstos investimentos que também fazem parte da certificação e têm como premissa a qualidade de vida do usuário, ou seja, conforto térmico, acústica, áreas verdes e ergonomia.

Para o processo de certificação são avaliadas oito dimensões:

Dimensão 1 - Localização e transporte: avalia o acesso ao trânsito de qualidade por parte dos colaboradores, número mínimo de vagas de bicicletário, presença de vagas para veículos eficientes (veículos elétricos) e a facilidade de acesso para o transporte público.

Dimensão 2 - Terrenos Sustentáveis: avalia se a construtora atuou preventivamente para não poluir o ambiente nas atividades operacionais da obra, se há gerenciamento de água da chuva, se há redução de ilhas de calor por meio do uso de materiais adequados, redução da poluição luminosa e se há espaço para convivência externa e área verde disponível para os ocupantes.

Dimensão 3 - Eficiência do uso da água: avalia se o edifício é isento de sistemas de irrigação permanente, se utiliza água não-potável para uso de sanitários, se utiliza metais sanitários eficientes e econômicos e se há medição do consumo de água total consumida pelo edifício.

Dimensão 4 - Energia e Atmosfera: avalia a utilização de dimerização de iluminação nos ambientes para ter melhor aproveitamento de iluminação natural, uso de painéis solares para geração de energia, equipamentos de ar condicionado bem dimensionados, se há medição do consumo de energia de subsistemas, e se houve acompanhamento de um profissional para calibragem e treinamento do operador de todos os sistemas de monitoramento eficiente entregues.

Dimensão 5 - Materiais e recursos: avalia a se houve plano de gerenciamento e de resíduos durante a obra, se há espaço reservado na edificação para coleta de recicláveis e se há separação de resíduos na operação diária.

Dimensão 6 - Qualidade do Ambiente Interno: avalia se há renovação de ar na edificação e mede as taxas mínimas de ventilação, se há proibição de fumo da edificação (inclusive sinalização), filtragem do ar e a qualidade de iluminação natural.

Dimensão 7 - Inovação e Design: avalia se há profissional acreditado *Leed* que conduza o processo de certificação e investimento em sinalização interna para educar o ocupante e o visitante sobre medidas aplicadas na obra para atingir sustentabilidade na edificação.

Dimensão 8 - Prioridade regional - créditos aplicados a região sul: geração de energia solar e quantidade de locais na sede beneficiados por iluminação natural e gerenciamento de água da chuva.

Selo de Governança e Sustentabilidade

Lançado pela Unimed do Brasil em 2003, o Selo reconhece as cooperativas que adotam práticas responsáveis em busca do desenvolvimento sustentável. O selo é uma ferramenta de autodiagnóstico da gestão socialmente responsável das cooperativas e ajuda a direcionar futuras tomadas de decisão.

Além disso, auxilia na percepção de pontos fortes e desafios em Sustentabilidade e Governança Corporativa, sendo possível, ao examinar os resultados, identificar oportunidades de aprimoramento em cada tema abordado. Desde 2016, a certificação integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorpora parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. Aliados a outros requisitos como a situação econômico-financeira da cooperativa.

Os indicadores e práticas avaliadas no Selo estão segmentadas em 10 dimensões: Órgãos sociais, gestão organizacional, ferramentas e soluções para o Sistema Unimed, cooperados, colaboradores, beneficiários, fornecedores, sociedade, meio ambiente e pontuação complementar. Ao todo são quatro categorias: Bronze, Prata, Ouro e Diamante. Em 2018, foram inscritas 199 Unimed em todo o Brasil, das quais três receberam a classificação Diamante; 45, Ouro; 94, Prata; e 22, Bronze. A Unimed Paraná recebeu o selo Ouro.

DIA C



O Dia C é um movimento de responsabilidade social do cooperativismo brasileiro que tem por objetivo estimular a realização de projetos socioambientais contínuos e estruturados que promovam transformação, em alinhamento com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Para dar visibilidade a esse movimento, uma vez por ano uma grande ação é realizada simultaneamente em todo o Brasil. Por um dia inteiro, cooperativas e milhares de voluntários promovem ações sociais e ambientais em locais públicos com o intuito de celebrar o cooperativismo.

O evento em 2018, em Curitiba, foi organizado pelo Sistema Ocepar, entidade que representa o setor cooperativo no estado, e pelas cooperativas Aurora, Dental Uni, Sicoob Metropolitana, Sicredi Campos Gerais, Sicredi Integração, Sicredi Crednored, Sicredi Mediced, além das Unimed Paraná e Curitiba.

O plano do voluntariado do cooperativismo tomou conta do Parque dos Tropeiros, no bairro Cidade Industrial de Curitiba (CIC), na capital paranaense. Mais de 350 voluntários, distribuídos em 17 tendas, realizaram ações de educação, saúde, bem-estar e lazer. Mais de duas mil pessoas passaram pelo local ao longo do dia. Em todo o estado, foram mais de 80 municípios realizando celebrações deste movimento que muda milhares de vidas todos os anos.

As Unimed Paraná e Curitiba trabalharam juntas na ação realizando atualização cadastral do Sistema de Saúde da cidade, aferição de pressão arterial, testes de glicemia e de pés diabéticos. A ação teve o apoio da Unimed - União das Associações dos Moradores da CIC, da Sanepar e da Prefeitura de Curitiba. Para a população do bairro, a celebração foi uma forma de reativar o parque, fechado desde 2012.

Responsáveis por movimentar mais de 60% do que se produz no Paraná, as cooperativas do estado reafirmaram seu compromisso com o meio ambiente durante o evento. O Sistema Ocepar, o Instituto Ambiental do Paraná (IAP) e a Secretaria de Estado do Meio Ambiente (SEMA) assinaram um protocolo de intenções do Programa “Plante Árvores”, cujo objetivo é a recuperação de áreas degradadas no Paraná. “As cooperativas paranaenses destinam 28% de suas áreas de plantio para a preservação ambiental, quando a legislação determina 20%.

IUP



Nossa vocação é cuidar. Pensando nisso, o evento de Integração da Unimed Paraná (IUP) de 2018 ganhou um novo formato. O “IUP do Bem” promoveu ações de voluntariado em 15 frentes para atender cinco instituições especiais, proporcionando aos colaboradores experiências que trazem o Jeito de Cuidar Unimed. A integração foi pensada em conjunto pelas áreas de Gestão de Pessoas, Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade e Gestão da Comunicação e Marketing e contou com o apoio da Ação Social para Igualdade das Diferenças (Asid). Ao longo de uma semana, 21 a 25 de maio, foram realizadas 13 ações para alunos, profissionais ou familiares de alunos com deficiências diversas atendidos nas escolas Ecegrago, 29 de Março e Primavera, no Instituto Paranaense de Cegos e no Pequeno Cotolengo.

O encerramento do evento foi celebrado na tarde do dia 29 de maio, com uma apresentação dos resultados, depoimentos dos diretores, da equipe organizadora e de voluntários.

Confira as ações realizadas e algumas das imagens na galeria

Unimed apoia o projeto Flauta e Fole por meio da Lei Rouanet

A IV edição da Maratona de Flauta e Fole desenvolveu atividades musicais para Flauta Doce e Acordeom de corda com a metodologia Suzuki, por meio de aulas individuais e em grupos para crianças, jovens e adultos. O projeto proporciona aos alunos desses instrumentos refinamento musical, troca de experiência entre eles e suas famílias, palestras de orientação aos pais dos estudantes. Como resultado das aulas são ofertadas apresentações dos alunos em hospitais, escolas de ensino regular e apresentações artísticas em locais públicos da cidade, com músicos locais, visando disseminar a música instrumental e formação de novas plateias. Em 2018, a Unimed Paraná realizou o apoio ao projeto com recursos por meio da Lei Rouanet.

Água e energia

Como visto nos quadros abaixo a Unimed Paraná mantém um consumo médio de energia, mesmo com o aumento significativo no quadro de trabalho. O consumo de água variou em 2018 em virtude de situações pontuais referentes à obra que está sendo realizadas no terreno.

A busca pela conscientização de todos na cooperativa pela utilização racional desses recursos tem sido uma constante na empresa, por meio de campanhas de sustentabilidade, prática do 5S, entre outros. O investimento em sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental estão entre os valores da Unimed Paraná, para tanto a metodologia de contratação dos projetos e da obra civil irão certificar o edifício como LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

A certificação assegura o uso de soluções sustentáveis que irão proporcionar redução do consumo de energia, consumo de água além da redução nos custos com manutenção e despesas administrativas extraordinárias geradas pelo edifício. Além disso, estão previstos investimentos que também fazem parte da certificação e têm como premissa a qualidade de vida do usuário, ou seja, conforto térmico, acústica, áreas verdes e ergonomia. GRI 103-2

CONSUMO DE ÁGUA		
Ref.	Consumo médio (m ³)	Valor
dez/18	271	R\$ 3.733,08
nov/18	372	R\$ 3.298,83
out/18	450	R\$ 4.149,87
set/18	430	R\$ 3.879,20
ago/18	488	R\$ 4.054,25
jul/18	467	R\$ 4.486,31
jun/18	263	R\$ 7.007,86
mai/18	316	R\$ 6.247,49
abr/18	292	R\$ 6.664,23
mar/18	281	R\$ 5.521,67
fev/18	240	R\$ 7.045,75
Total	3.870	R\$ 56.088,54

CONSUMO DE ENERGIA		
Ref.	Valor	Consumo (kw/h)
dez/18	R\$ 33.518,83	22.944
nov/18	R\$ 37.904,16	21.259
out/18	R\$ 34.343,59	21.830
set/18	R\$ 34.305,69	22.113
ago/18	R\$ 34.589,04	22.089
jul/18	R\$ 29.154,76	16.023
jun/18	R\$ 26.638,34	17.095
mai/18	R\$ 28.902,31	20.398
abr/18	R\$ 34.493,96	16.376
mar/18	R\$ 28.226,74	17.950
fev/18	R\$ 32.990,57	18.661
jan/18	R\$ 33.812,33	18.661
Total	R\$ 388.880,32	235.397

A Unimed Paraná segue o Princípio da Precaução* e busca estar constantemente em conformidade com a legislação ambiental/social, além de seguir as práticas requeridas pela sua agência reguladora (Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS).

*O princípio da precaução é um princípio moral e político que determina que se uma ação pode originar um dano irreversível público ou ambiental, na ausência de consenso científico irrefutável, o ônus da prova encontra-se do lado de quem pretende praticar o ato ou ação que pode vir a causar o dano.

GRI 102-11

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

Desempenho Econômico

Os resultados econômico-financeiros gerados pela Unimed Paraná representam as tomadas de decisão no cotidiano e transmitem sua responsabilidade e impactos sobre os resultados diretos e indiretos gerados para cada um dos públicos estratégicos com os quais se relacionam.

A Unimed Paraná, em 2018, teve um aumento na receita operacional líquida de 17,86%. As despesas administrativas atingiram 12,48% da receita operacional líquida e os resultados operacional e líquido apresentaram índices de 1,71% e 3,56%, respectivamente. A carteira da Unimed Paraná apresentou um crescimento de 9,39% em relação ao exercício anterior, enquanto que o quadro de colaboradores obteve um aumento 14,51%.

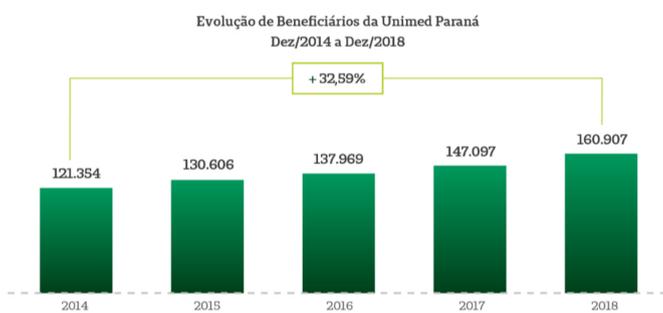
Em agosto de 2018 a Unimed Paraná iniciou a obra civil de ampliação da sede administrativa da cooperativa que contempla a construção de 4.633m².

A ampliação irá agregar mais de 250 postos de trabalho além da ampliação do espaço para eventos que visa fortalecer o relacionamento e a disseminação do conhecimento para com as suas Singulares.

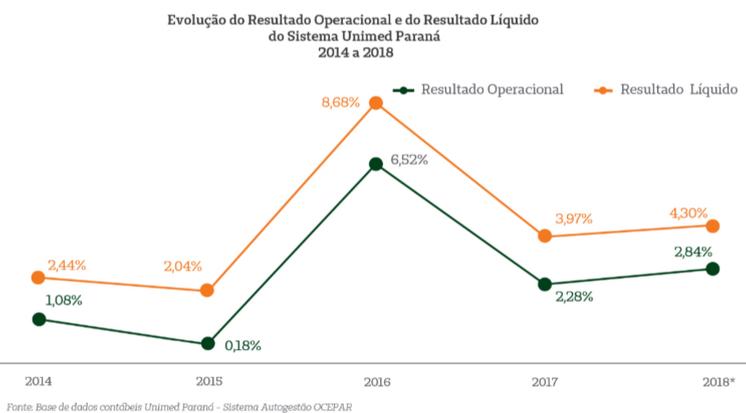
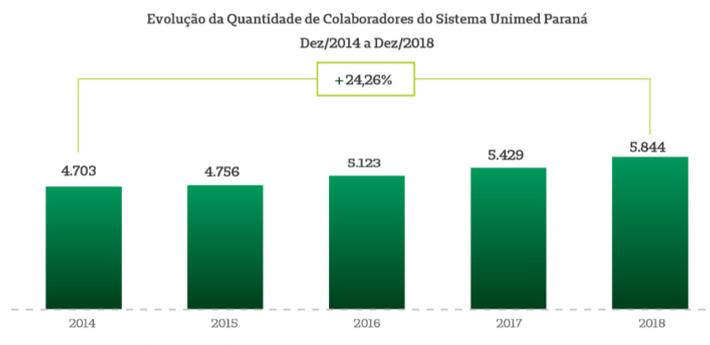
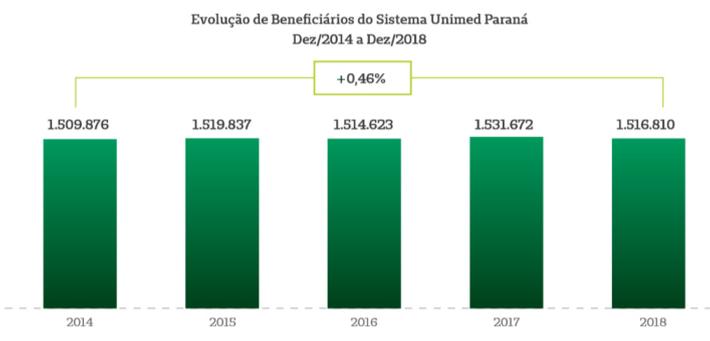
O investimento em sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental estão entre os valores da Unimed Paraná, para tanto a metodologia de contratação dos projetos e da obra civil irão certificar o edifício como LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*).

A certificação assegura o uso de soluções sustentáveis que irão proporcionar redução do consumo de energia, consumo de água além da redução nos custos com manutenção e despesas administrativas extraordinárias geradas pelo edifício. Além disso, estão previstos investimentos que também fazem parte da certificação e têm como premissa a qualidade de vida ao usuário, ou seja, conforto térmico, acústica, áreas verdes e ergonomia.

[GRI 201-1 | 103-2](#)



O Sistema Estadual também apresentou bons resultados no ano de 2018, conforme gráficos a seguir.



- Balanco Patrimonial
- Demonstração do Resultado
- Demonstrações Financeiras
- Demonstração dos Fluxos de Caixa - DFC
- Notas Explicativas
- Relatório Auditoria Independente
- Relatório da Administração
- Outras Demonstrações - Sobras ou Perdas

[GRI 102-45](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil ▾
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho ▾
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

Sumário

[GRI 102-55](#)

Norma	Nome do indicador	Localização
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	Mensagem do Conselho
	Perfil da Organização	Perfil
102-1	Nome da organização	Perfil
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil
102-3	Localização da sede	Perfil
102-4	Localização das operações	Perfil
102-5	Propriedade e forma jurídica	Perfil
102-6	Mercados atendidos	Perfil
102-7	Porte da organização	Perfil
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Perfil
102-9	Cadeia de fornecedores	Perfil
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Perfil
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	Impactos Sociais e Ambientais
102-12	Iniciativas externas	Perfil
102-13	Participação em associações	Perfil
	Práticas de relato	
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Desempenho Econômico
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	Sobre este Relatório
102-47	Lista de tópicos materiais	Sobre este Relatório
102-48	Reformulação de informações	Sobre este Relatório
102-49	Alterações em escopo e limites	Sobre este Relatório
102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre este Relatório
102-51	Data do último relatório	Sobre este Relatório
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Sobre este Relatório
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Contato
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com standards GRI	Sobre este Relatório
102-55	Sumário de conteúdo GRI	Sumário
102-56	Verificação externa	Sobre este Relatório
	Engajamento das partes interessadas	Sobre este Relatório
102-40	Lista de partes interessadas	Sobre este Relatório
102-41	Acordos de negociação coletiva	Perfil
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	Sobre este Relatório
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	Sobre este Relatório
102-44	Principais tópicos e preocupações levantados	Sobre este Relatório
	Ética e Integridade	Conduta Ética
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Conduta Ética
	Governança	Conduta Ética
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Conduta Ética
102-18	Estrutura de governança	Estrutura de Governança
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	Sobre este Relatório
103-2	Formas de gestão e seus componentes (ao longo do relatório de acordo com cada indicador)	--
	Práticas Anticorrupção	Conduta Ética
205-1	Operações avaliadas quanto a risco relacionados à corrupção	Conduta Ética
	Energia	Impactos Sociais e Ambientais
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Impactos Sociais e Ambientais
	Água	Impactos Sociais e Ambientais
303-1	Consumo de água por fonte	Impactos Sociais e Ambientais
	Saúde e Segurança do beneficiário	Atenção ao Cliente
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Atenção ao Cliente
	Atenção Ingral à Saúde	Atenção a Saúde
418-1	Privacidade das informações sobre o beneficiário	Atenção ao Cliente
	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Atenção ao Cliente
	Governança, Gestão de Risco e Complicance	Conduta Ética
102-18	Estrutura de governança (perfil)	Estrutura de Governança
102-21	Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Sobre este Relatório
	Gestão do Desempenho Econômico	Desempenho Econômico
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho Econômico
	Treinamento e desenvolvimento de cooperados e colaboradores	Ambiente de Trabalho
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	Ambiente de Trabalho
	Não-discriminação	Ambiente de Trabalho
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Ambiente de Trabalho
	Saúde e segurança no ambiente de trabalho	Ambiente de Trabalho
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	Ambiente de Trabalho
	Diversidade e igualdade de oportunidade	Ambiente de Trabalho
405-1	Diversidade em órgãos de governo e empregados	Ambiente de Trabalho
	Qualidade no atendimento	Atenção ao Cliente
	Pesquisa de satisfação do cliente	Atenção ao Cliente
	Código de Conduta	Conduta Ética
	Empregabilidade e engajamento de colaboradores	Ambiente de Trabalho
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Ambiente de Trabalho
	Impactos econômicos indiretos	Desempenho Econômico
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Desempenho Econômico



Relatório de Gestão e Sustentabilidade



Perfil	Condução Ética	Atenção ao Cliente	Atenção à Saúde	Ambiente de Trabalho	Impactos Sociais e Ambientais	Desempenho Econômico	Sumário	Contato
--------	----------------	--------------------	-----------------	----------------------	-------------------------------	----------------------	---------	---------

Expediente

Conselho Editorial – Diretoria Executiva

- Diretor-presidente: Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria
- Diretor de Saúde e Intercâmbio: Dr. Faustino Garcia Alferez
- Diretor Administrativo e Financeiro: Dr. Luís Francisco Costa
- Diretor de Inovação e Desenvolvimento: Dr. Willian Procópio dos Santos
- Diretor de Mercado e Comunicação: Dr. Alexandre Gustavo Bley

Equipe responsável

- Coordenação-executiva: Paulo Roberto Farias
- Redação: Bruna Carvalho (MTPS 0011616/PR)
- Colaboração: Andréa Biguetti Martins, Andrea Regina Aguiar Teixeira, Bruna Gamas Dias, Debora Christina Barbosa Hara, Diva Stael Monte Serrat, Luana Godoy, Priscila do Rocio Osike, Richardson Gonçalves, Helen Rodrigues Galvão, Franciele Bubniach Cirino, Jackson Soares da Silva e Unimeds Singulares do Estado.
- Revisão: Jossânia Veloso (DRT 2321/PR)
- Projeto e execução gráfica: Gestão da Comunicação e Marketing

Contato

NDHS – Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade

(41) 3219-1423
ndhs@unimedpr.coop.br

Assessoria de Imprensa

(41) 3219-1488
assessoriaimprensa@unimedpr.coop.br

[GRI 102-53](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Perfil

Conduta Ética

Atenção ao Cliente

Atenção à Saúde

Ambiente de Trabalho

Impactos Sociais e Ambientais

Desempenho Econômico

Sumário

Contato

Sobre este relatório

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Paraná este ano ganhou um site. Com textos mais objetivos e leves para todos os públicos de interesse, a plataforma traz informações sobre a Unimed Paraná, no ano de 2018, em relação às questões econômicas, sociais e ambientais da empresa. Foi um ano de muitos desafios e conquistas. Agradecemos pelo trabalho e comprometimento de todos em prol de um Sistema Estadual cada vez melhor e mais sustentável.

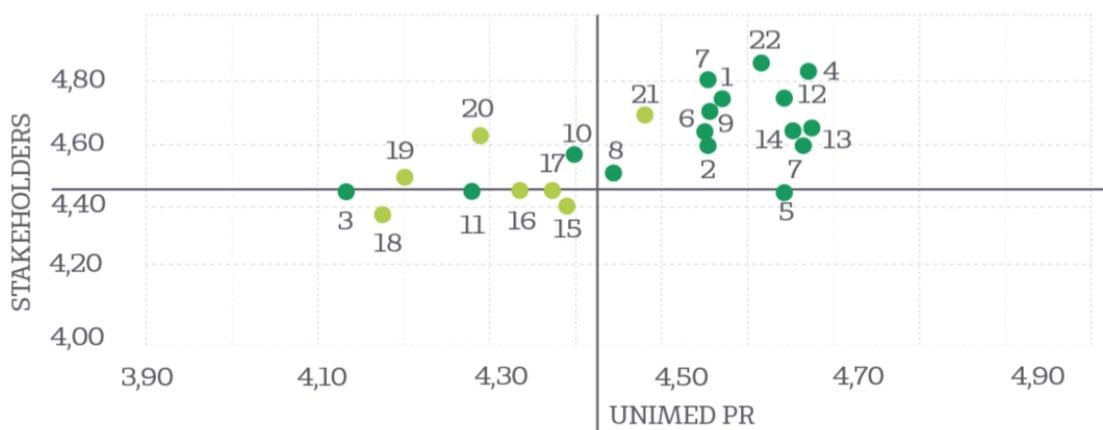
Para ouvir os principais públicos de relacionamento e definir os temas de interesse do Relatório de Gestão e Sustentabilidade, a Unimed Paraná realizou a 3ª edição do Café Unimed Portas-abertas, em 2018. Os temas foram identificados por meio de aplicação de pesquisa, com a participação de 181 pessoas, entre Médicos-cooperados, Fornecedores, Força de Trabalho, Governo e Sociedade, Clientes/Beneficiários, Prestadores de Serviços, Comunidade do Entorno, Colaboradores e representantes de Unimeds do estado.

[GRI 102-21](#)



O processo de construção da matriz de materialidade contou com o apoio da Unimed do Brasil, Confederação Nacional das Cooperativas Unimeds. Os resultados geraram a seguinte materialidade:

Matriz de Materialidade



Temas Materiais por ordem de relevância segundo as partes interessadas	
1. Gestão do desempenho econômico	12. Saúde e Segurança do beneficiário
2. Impactos econômicos indiretos	13. Privacidade das informações sobre o beneficiário
3. Preferência por fornecedores locais	14. Qualidade no atendimento
4. Práticas anticorrupção	15. Consumo consciente e reciclagem de materiais
5. Empregabilidade e engajamento de colaboradores	16. Consumo racional de energia
6. Saúde e Segurança no ambiente de trabalho	17. Consumo racional de água
7. Treinamento e desenvolvimento de cooperados e colaboradores	18. Conservação da biodiversidade
8. Diversidade e igualdade de colaboradores	19. Redução de emissões de gases do efeito estufa (EGEE)
9. Não discriminação	20. Gestão responsável de efluentes e resíduos
10. Código de conduta	21. Governança, Gestão de Risco e Compliance
11. Engajamento com a comunidade local	22. Atenção Integral à Saúde

[GRI 102-40](#) | [102-42](#) | [102-43](#) | [102-44](#) | [102-46](#) | [102-47](#) | [102-48](#) | [102-49](#) | [103-1](#)

Este site contém o Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade da Unimed do Estado do Paraná, utilizando a metodologia Global Reporting Initiative (GRI) - opção "de acordo - essencial", e traz dados referentes às atividades e ao desempenho da empresa em relação ao ano de 2018. O relato anterior a este foi entregue em março de 2017 (referente à gestão de 2014-2018 e ano-base de 2017) e pode ser consultado no [link](#).

[GRI 102-50](#) | [102-51](#) | [102-52](#) | [102-54](#)

Todas as informações contidas neste relatório são verificadas e auditadas dentro de diversas normativas e instituições, porém, para o Relatório em si, nós não buscamos a verificação externa. A Unimed Paraná possui certificação ISO 9001-2015, pelo órgão certificador Bureau Veritas; e Resolução Normativa 277 da ANS, pela entidade acreditadora A4Quality. Com relação às informações contábeis, somos auditados pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes - PWC.

[GRI 102-56](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

Estrutura de Governança

A governança da Unimed Paraná é constituída pelos Conselhos de Administração, Federativo e Fiscal.

O Conselho de Administração é eleito em Assembleia Geral Ordinária para mandato de quatro anos e formado por uma Diretoria Executiva com cinco diretores e quatro Conselheiros-coordenadores regionais.

O Conselho Federativo é composto pelos membros do Conselho de Administração mais os presidentes em exercício das 22 Unimed Federadas do Estado do Paraná.

Já o Conselho Fiscal é exercido por três membros efetivos e três suplentes.

A seguir, podem ser consultados os nomes e cargos dos representantes de cada um dos Conselhos do exercício 2018.

CONSELHO FEDERATIVO

Presidentes das Unimed e conselheiros de Administração (5 diretores executivos e 4 conselheiros-coordenadores Regionais).

DIRETORIA EXECUTIVA

- Presidente: Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria
- Diretor de Saúde e Intercâmbio: Dr. Faustino Garcia Alferez
- Diretor Administrativo e Financeiro: Dr. Luís Francisco Costa
- Diretor de Inovação e Desenvolvimento: Dr. William Procópio dos Santos
- Diretor de Mercado e Comunicação: Dr. Alexandre Gustavo Bley

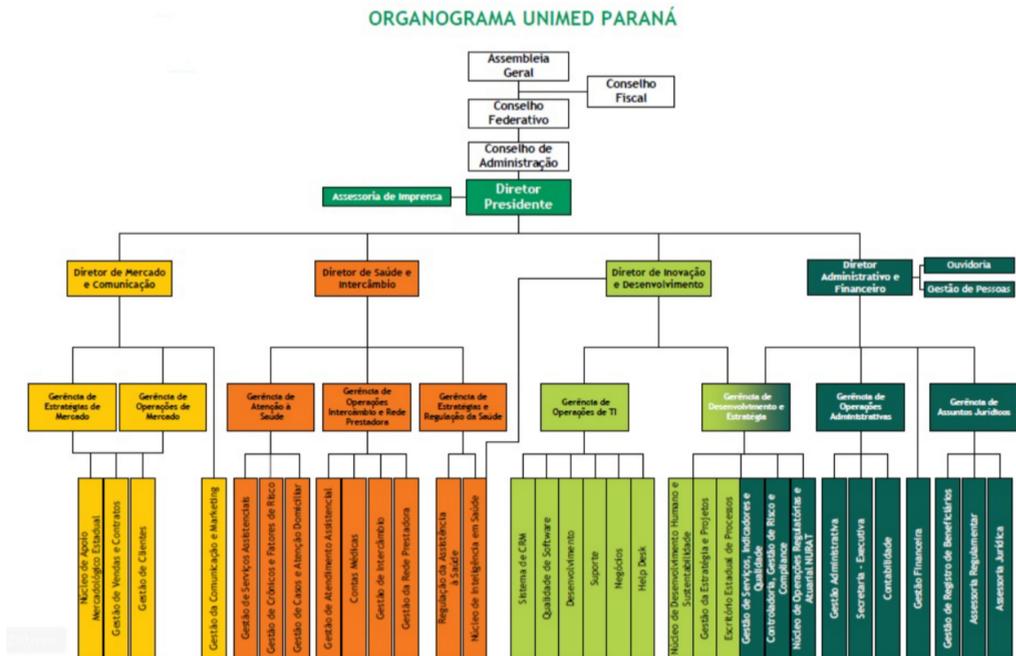
CONSELHEIROS REGIONAIS

- Região 1: Dr. Rafael Francisco dos Santos
- Região 3: Dr. João Paulo Bounassar
- Região 2: Dr. Oziel Torresim de Oliveira
- Região 4: Dr. Adilson Cleto Bier
- Diretores-presidentes das Unimed Paranaenses - 2018:
 - Dra. Marly Hirata Figueiredo, Unimed Apucarana
 - Dr. Danilo Galletto, Unimed Cascavel
 - Dr. Alcione Brusiguello Faidiga, Unimed Cianorte
 - Dr. Hiroshi Nishitani, Unimed Costa Oeste
 - Dr. Rached Hajar Traya, Unimed Curitiba
 - Dr. Isidoro Antonio Villamayor Alvarez, Unimed Foz do Iguaçu
 - Dra. Wemilda Marta Fregonese Feltrin, Unimed Francisco Beltrão
 - Dr. Eric Prado Diegues, Unimed Guarapuava
 - Dr. Omar Genha Taha, Unimed Londrina
 - Dr. Ronaldo Borges Pereira, Unimed Noroeste do Paraná
 - Dr. Evandro Bazan de Carvalho, Unimed Norte do Paraná
 - Dr. Antônio Vendramin Filho, Unimed Norte Pioneiro
 - Dr. Henrique Bertassoni Alves, Unimed Oeste do Paraná
 - Dr. Mário Percegon, Unimed Paranaguá
 - Dra. Maria Angélica Ayres de Alencar Arrais, Unimed Paranavaí
 - Dr. Edson Fressato, Unimed Pato Branco
 - Dr. Rafael Francisco dos Santos, Unimed Ponta Grossa
 - Dr. Eloy Okabayashi Fuzii, Unimed Regional de Campo Mourão
 - Dr. Daoud Nasser, Unimed Regional Maringá
 - Dr. Gabriel Kubis, Unimed Riomafrá
 - Dr. Oseimar de Oliveira Castro Ribas, Unimed Vale do Iguaçu
 - Dr. Sérgio Morozowski, Unimed Vale do Piquiri

CONSELHO FISCAL

- Efetivos
 - Dr. Marcelo Tadeu Fontanini Palka - Unimed Cianorte
 - Dr. Wiliam Romão de Oliveira - Unimed Norte Pioneiro
 - Dr. Mauricio Alves - Unimed Francisco Beltrão
- Suplentes
 - Dr. Robert Assaad El Sarraf - Unimed Curitiba
 - Dr. Renato Luiz Niero - Unimed Regional Maringá
 - Dr. Edison Henrique Vannuchi - Unimed Londrina

A estrutura interna da Unimed Paraná se divide por áreas/setores conforme o organograma abaixo.



GRI 102-18

Todas essas informações podem ser acessadas na íntegra em nosso Estatuto Social [clikando aqui](#).

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Perfil

Conduta Ética

Atenção ao Cliente

Atenção à Saúde

Ambiente de Trabalho

Impactos Sociais e Ambientais

Desempenho Econômico

Sumário

Contato

Conduta Ética

A Unimed Paraná baseia sua postura em seus valores e princípios éticos, tendo formalmente seu Código de Conduta e Ética e um Comitê de Conduta e Ética. Além disso, para fortalecer sua estrutura de governança corporativa e se atualizar às novas diretrizes legais e regulatórias, deu início ao Projeto de *Compliance*, com previsão de conclusão até o segundo semestre de 2019.

[GRI 103-2 Anticorrupção](#) | [Governança](#) | [Código de Conduta](#)

Código de Conduta

O Código de Conduta atual da Unimed Paraná aborda diretrizes sobre padrões de comportamentos éticos para nortear as relações do dia a dia profissional de todos os envolvidos com a cooperativa (público interno e demais públicos de relacionamento). Entre os temas explorados no documento estão: condutas no local de trabalho em relação a direitos humanos, discriminação, preconceito, segurança da informação, assédios, vestuário, saúde e segurança; cuidados com o patrimônio e com a marca; condutas nas relações comerciais, em relação a conflitos de interesse, corrupção, brindes e favorecimentos; e condutas em relação a públicos externos e à sustentabilidade.

Comitê de Conduta e Ética

Desde 2016, a Unimed Paraná dispõe do Comitê de Conduta e Ética da cooperativa. O qual é composto por uma equipe multidisciplinar que envolve a Diretoria Executiva e as áreas de Gestão de Pessoas e Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade. O grupo pode ser contactado pelo e-mail condutaetica@unimedpr.coop.br.

Compliance

Esse Projeto se destina à implementação de uma área de *Compliance* com a estrutura necessária para o aperfeiçoamento da gestão da ética e integridade corporativa e para o fortalecimento da cultura de controles internos. Visa, ainda, à prevenção contra riscos legais e regulatórios da atividade, assim como ao combate à ocorrência de fraudes, danos de imagem e outros desvios decorrentes de possíveis falhas de processos internos. Tudo isso por meio do aperfeiçoamento de políticas e procedimentos internos que assegurem a conformidade das operações da cooperativa às leis e demais normas a que está subordinada.

A adoção de uma cultura de *Compliance* contribui para o desenvolvimento e consolidação de um modelo cooperativista íntegro, transparente e economicamente sustentável. Atualmente, o Projeto já realizou reuniões e constituiu uma Comissão de Trabalho que está atuando no desenvolvimento do Novo Código de Conduta da Unimed Paraná. O material será atualizado em relação às recentes diretrizes de *Compliance*. Na sequência dos trabalhos, o Projeto prevê a constituição de um Comitê que será responsável pela apuração de eventuais denúncias de violação ao Código de Conduta e políticas internas, bem como pela implementação de um Canal de Denúncias, visando recepcionar essas comunicações/denúncias. O comitê e o canal passarão a operar, junto às atividades da Área de *Compliance*, após uma prévia e ampla fase de divulgação e treinamentos internos para todos os dirigentes e colaboradores.

Gestão de Riscos

Em 2018, o Sistema de Gestão de Riscos da cooperativa evoluiu por meio do acompanhamento das ações planejadas pelos gestores para mitigar os riscos dos processos da Operadora de Planos de Saúde, que foram mapeados em 2017. Também foi feito o mapeamento dos riscos das áreas de suporte da cooperativa e a Política de Gestão de Riscos da Unimed Paraná foi aprovada.

Outro destaque do ano foi a retomada das atividades de Auditoria Interna, com nove trabalhos realizados em diversos departamentos da cooperativa, cujos relatórios de conclusão apresentaram sugestões para a melhoria dos processos e para o fortalecimento dos controles internos das áreas auditadas.

[GRI 102-16](#) | [102-17](#) | [205-1](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

Qualidade no atendimento

Além de acompanhar, diariamente, seus canais de contato, sugestões, elogios e críticas, a preocupação com o atendimento de seus beneficiários faz com que a Unimed Paraná, periodicamente, realize pesquisas de satisfação.

GRI 103-2

Em 2018, em relação a queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente, tanto a área de Gestão do Cliente (atendimento em 1ª instância) quanto a de Ouvidoria (atendimento em 2ª instância) não registraram ocorrências.

GRI 418-1

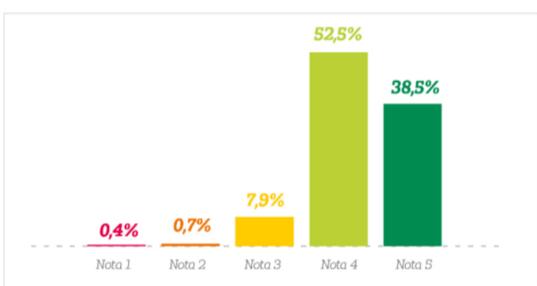
Pesquisa de Satisfação dos beneficiários Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ)

A Unimed Paraná realiza pesquisa de satisfação com seus beneficiários, tanto Pessoa Física quanto Jurídica todos os anos, desde 2014. Na pesquisa, são avaliados aspectos como facilidade de acesso, agilidade, disponibilidade, atenção e gentileza, qualidade, liberações, custo-benefício e canais de atendimento, entre outros. A média de satisfação geral em 2018 foi de 91%.

// Satisfação geral

Pergunta:

“Considerando todos os aspectos avaliados, qual nota você atribui para a sua satisfação geral com o plano de saúde da Unimed Paraná?”



Média

- 2018 // 4,3
- 2017 // 4,3
- 2016 // 4,3

Satisfação

- 2018 // 91,0%
- 2017 // 90,8%
- 2016 // 88,4%

PJ

- 2018 // 4,3
- 2017 // 4,3
- 2016 // 4,3

PF

- 2018 // 4,3
- 2017 // 4,3
- 2016 // 4,3

Avaliação de clientes que fizeram alguma reclamação:

- 2018 // 4,3
- 2017 // 4,3
- 2016 // 4,3

Avaliação de clientes que não fizeram reclamação:

- 2018 // 4,2
- 2017 // 4,3
- 2016 // 4,0

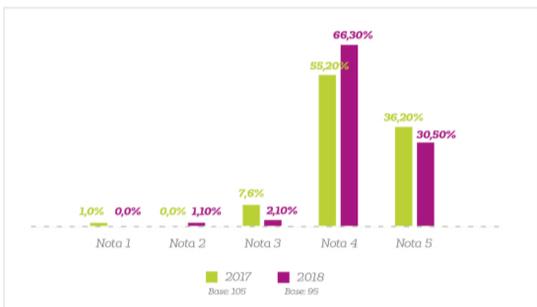
Desde 2017, a pesquisa é realizada, separadamente, com os gestores dos clientes Pessoa Jurídica avaliando os mesmos critérios da pesquisa geral.

Pesquisa de Satisfação de Contratantes PJ

// Satisfação geral

Pergunta:

“Considerando todos os aspectos avaliados, qual nota atribui para a sua satisfação geral com a Unimed Paraná?”



Média

- 2018 // 4,3
- 2017 // 4,3

Satisfação

- 2018 // 91,4%
- 2017 // 96,8%

Média

- A // 4,2 - 36
- B // 4,3 - 39
- C // 4,3 - 30

Satisfação

- A // 91,7% - 36
- B // 94,9% - 39
- C // 86,7% - 30

Saúde e Segurança do Beneficiário

Desde a contratação da rede prestadora (profissionais de saúde, laboratórios, hospitais, entre outros) até o acompanhamento de estados críticos e o monitoramento dos dados que são colocados sob sua guarda, a Unimed Paraná reforça sua atenção visando o melhor atendimento ao beneficiário. Para isso, desenvolveu sistema de gerenciamento que cuida dessas informações.

Atualmente, a Unimed Paraná não tem dados estruturados de casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços. Entretanto, estamos trabalhando na construção de algoritmos para identificar eventos adversos para análise e tratativa.

As não conformidades identificadas pelo Programa Segurança em Alta*, desenvolvido pela Unimed Paraná, levam orientações aos prestadores (principalmente, hospitais) trabalhando com foco na educação continuada.

GRI 416-2

*O Segurança em alta é um programa que tem como objetivo auxiliar o prestador de serviço (principalmente, hospitais) na implantação ou adequação dos seus processos para garantir uma assistência ao paciente com qualidade e segurança. Em 2018, o programa alcançou 12 Unimed e 38 hospitais participantes no Paraná, o que implica um impacto positivo também na rede pública.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

- Perfil
- Conduta Ética
- Atenção ao Cliente
- Atenção à Saúde
- Ambiente de Trabalho
- Impactos Sociais e Ambientais
- Desempenho Econômico
- Sumário
- Contato

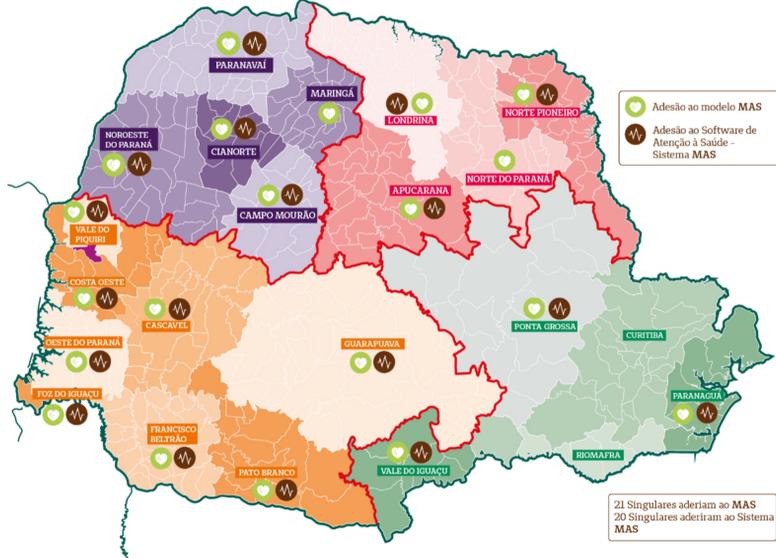
A Atenção à saúde, na Unimed Paraná, tem passado por aprimoramentos. A consolidação de iniciativas de atenção primária (ou personalizada) no estado reforçam a busca de excelência na disseminação do conhecimento da atenção à saúde. Tudo isso, para uma assistência mais segura, efetiva e integrada aos nossos beneficiários. O desenvolvimento das ações do Mais Atenção à Saúde (MAS) com os Programas de Gerenciamento de Doenças Crônicas (PGDC) e de Gerenciamento de Casos (PGC), e a gestão da saúde do Plano de Assistência ao Médico Cooperado (PAC) e do Fundo de Alto Custo (FAC) são alguns dos exemplos dessa reestruturação. A seguir você pode conhecer um pouco mais sobre os Programas, as metodologias e os projetos da atenção à saúde na Unimed Paraná e no Sistema Estadual.

1. MAS Paraná

O MAS PR (Mais Atenção à Saúde) é um programa que existe desde 2012 e consiste em uma metodologia de promoção e assistência à saúde, tendo como proposta a gestão de cuidados padronizados, e bem estabelecidos, com as melhores práticas disponíveis. Além disso, busca uma estratégia de atendimento ao beneficiário que promova o cuidado à sua saúde, o monitoramento, o incentivo e o acompanhamento do empoderamento do autocuidado, evitando a utilização desnecessária dos recursos e melhorando a qualidade da saúde.

Desde seu início, o MAS tem uma proposta inovadora, saindo do modelo de assistência à saúde reativo para um modelo de atenção proativo. O que implica na padronização de ações, por meio de protocolos e registro eletrônico.

Atualmente, a metodologia MAS já faz parte da rotina das áreas da saúde em 20 Unimeds do Paraná:



21 Singulares aderiram ao MAS
20 Singulares aderiram ao Sistema MAS

2. MAS Educação

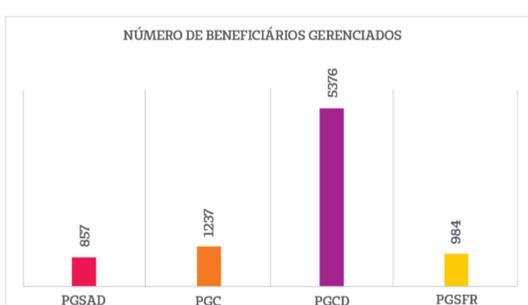
O MAS Educação foi concebido com o objetivo de capacitação e atualização da equipe de saúde das Unimed paranaenses. Em 2018, foram realizadas:

- Atualização do protocolo de doenças crônicas com médicos da equipe de apoio
- Manejo da dor crônica com uma das médicas de Família e Comunidade do Centro de Atenção Personalizada à Saúde da Unimed Paraná
- Atualização de vacinas com técnicas em Enfermagem do Gerenciamento de Crônicos e apoio da médica da equipe de apoio
- Curso de Telemonitoramento e Cuidados com a Voz, ministrada pela Fonoaudióloga Andrea Cechin
- Seminário de Atenção à Saúde: Capacitação Multidisciplinar que abordou Conceitos Gerais, Manejo e Prevenção de Feridas, Nutrição no paciente crítico, Abordagem paliativa, Da Auditoria ao Gerenciamento do Paciente Oncológico, Saúde Mental - Prevenção ao Suicídio, Saúde do Idoso
- Roda de conversa sobre Saúde Mental, ministrado pela psicóloga da equipe de apoio

3. MAS Metodologia

Em 2018, a metodologia MAS PR aplicada na Unimed Paraná apresentou avanços evolutivos com resultados clínicos e financeiros positivos nos quatro módulos implantados:

- PGSFR - Programa de Gerenciamento de Saúde Fatores de Risco
- PGDC - Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas
- PGC - Programa de Gerenciamento de Casos
- PGSAD - Programa de Gerenciamento de Serviço de Atenção Domiciliar



Resultado geral PGDC

Desde o início, passaram pelo programa 3.351 beneficiários, sendo que desses 1.410 beneficiários permanecem ativos há 36 meses. Os resultados podem ser visualizados na tabela:

Soma do Nº de beneficiários	Soma do Custo Assistencial	Soma do resultado obtido	Investimento	ROI	Impacto na sinistralidade
1410	R\$ 9.091.793,32	R\$ 1.148.243,02	R\$ 824.037,84	1,39	0,29%

Programa de Saúde e Fatores de Risco

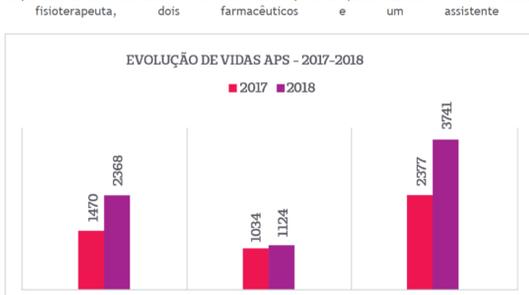
O Programa, por meio de telemonitoramento e visitas técnicas, gerenciou 115 gestantes da carteira. Além dessas ações, 25 gestantes moradoras de Curitiba e região metropolitana puderam participar do curso de gestantes. O alinhamento com o projeto Parto Adequado proporcionou aos colaboradores da Unimed Paraná e Unimeds do Estado um Workshop para a disseminação dos conceitos e padronização das ações, contando com 39 técnicos representando 15 Unimeds. Neste evento, foi lançado o manual do parto adequado do estado.

Ainda neste programa, são gerenciados 980 beneficiários que possuem algum fator de risco à sua saúde, sendo indicados e orientados quanto aos cuidados para evitar tais riscos.

Na Saúde Corporativa, por meio de 74 ações realizadas nas contratantes, foi possível conhecer o perfil epidemiológico desses beneficiários e a estruturação e execução do projeto de Gestão Corporativa, que propõe a parceria com os gestores de saúde da contratante para aumentar o nível de prevenção e gerenciamento desses beneficiários.

3. APS Unimed Paraná

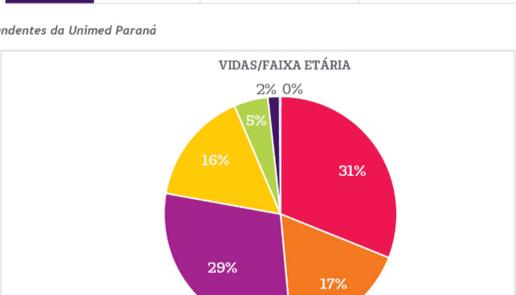
O Centro de Atenção Personalizada à Saúde - APS - da Unimed Paraná utiliza como referência conceitual e prática o modelo assistencial com base em Atenção Primária à Saúde e atende exclusivamente os colaboradores e dependentes da Unimed Paraná e da Unimed Curitiba e é gerida de forma compartilhada entre as operadoras aqui citadas. Uma equipe composta de três médicos, duas enfermeiras e duas técnicas de enfermagem é responsável por coordenar o cuidado de 3.741 vidas com apoio de quatro assistentes administrativas, um psicólogo, um nutricionista, um fisioterapeuta, dois farmacêuticos e um assistente de farmácia.



Indicadores financeiros - Centro APS

ANO	VIDAS	CUSTO TOTAL	CUSTO PERCAPITA
2011	533	R\$ 698.283,04	109,26
2012	532	R\$ 842.681,05	1325,06
2013	542	R\$ 846.324,19	128,66
2014	621	R\$ 812.618,52	109,06
2015	824	R\$ 1.040.207,93	105,22
2016	922	R\$ 1.464.843,57	132,47
2017	1.038	R\$ 1.673.291,78	134,29
2018	1.124	R\$ 2.838.634,62	252,55

Colaboradores e dependentes da Unimed Paraná



O projeto APS mantém seu foco nos quatro pilares básicos da Atenção Integral à Saúde, mantendo seus atributos vivenciados rotineiramente em seus atendimentos.

Além do gerenciamento dos colaboradores com condições crônicas, promoveu ações de saúde como o curso oferecido para as gestantes da carteira, visando a gestação saudável e o curso antitabagismo que propiciou a oportunidade aos beneficiários no apoio à cessação do tabagismo.

Como resultado desse atendimento diferenciado do Centro APS teve o resultado de seu trabalho evidenciado na pesquisa de satisfação:

Pesquisa Unimed Paraná Metodologia PCATool Brasil*	Pesquisa Unimed Curitiba Metodologia própria
<ul style="list-style-type: none"> Afiliação: 9,64 Utilização: 9,48 Accessibilidade: 7,02 Longitudinalidade: 8,16 Coordenação: 7,51 Integração: 7,58 Cooperatividade: 8,75 Orientação comunitária: 6,96 <p>MÉDIA GERAL: 7,7 *Média para uma qualificação adequada: 6,6</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resolutividade dos serv. prestados: 7 Atendimento médico de família: 8 Atendimento da enfermagem: 8 Atendimento presencial da recepção: 7,7 Atendimento telefônico da APS: 6,5 <p>MÉDIA GERAL: 7,5</p>

4. Programa de disseminação e qualificação do modelo APS do Estado do Paraná

O projeto em 2018 passou por uma revisão com o objetivo de reforçar o conceito do modelo de Atenção Primária no Estado e com isso visa à implantação de sete novas unidades em 2019.

Esse projeto teve sua revisão baseada na metodologia do IHI de melhoria contínua, com quatro direcionadores das ações propostas:

- Engajar e ativar todos os stakeholders no novo modelo (ótica clientes)
- Aprimorar mecanismos de educação e desenvolvimento profissional em APS (ótica aprendizado e crescimento)
- Constituir processos assistenciais que solidifiquem e possibilitem o atendimento no modelo APS (ótica processos internos)
- Tornar o modelo APS atrativo para a operadora com ganhos imediatos que gerem sustentabilidade a médio e longo prazo (ótica financeira)

Atualmente, os macro Projetos Estratégicos da Atenção à Saúde da Unimed Paraná podem ser descritos da seguinte forma:

- Projeto Parto Adequado: Disseminar na Unimeds do Estado do Paraná a mudança do modelo de atenção ao parto e incentivá-las e apoiá-las a participarem do Projeto Parto Adequado (PPA)
- Projeto Ações de Atenção à Saúde da Carteira PAC: Desenvolver ações de atenção e promoção à saúde em apoio à saúde do médico cooperado e seus dependentes, compartilhando as ações com as Unimeds do Estado
- Projeto de Implantação de Serviço Próprio de Atenção Domiciliar: Reduzir o custo assistencial da modalidade de serviço próprio de atenção domiciliar e melhorar a qualidade assistencial quando comparado com serviços de terceiros
- Projeto de Implantação de Intercâmbio Estadual dos Serviços de Atenção à Saúde: Estabelecer o processo de intercâmbio operacional e de regulação dos programas de atenção à saúde, disponibilizando para as Unimeds do estado a fim de atender os beneficiários fora da área de ação da origem

Além disso, em 2018, vale destacar outras ações realizadas:

- Programa Segurança em Alta**
Em 2018, o Programa Segurança em Alta fechou o ano com 12 Singulares e 38 hospitais participantes. Além das ações e devolutivas com Singulares e Rede Prestadora, o Programa realizou alguns treinamentos e eventos, com o objetivo de disseminar e comprometer as partes interessadas em assuntos voltados à qualificação da rede hospitalar no Programa e à importância da Singular neste processo. O Programa tem como propósito melhorar a entrega assistencial e segurança para os pacientes (sejam eles beneficiários ou não da Unimed), promovendo um sistema de saúde de excelência.

Reestruturação do PAC - Plano de Assistência ao Médico Cooperado

Após um longo trabalho de estudos e apresentações em Assembleias em cada Unimed em junho de 2018 teve início o novo modelo de precificação com faixas etárias e grupos familiares e coparticipação do Plano de Assistência ao Cooperado (PAC). Essa reestruturação está proporcionando a recomposição do fundo de reserva do PAC, com previsão de saldo positivo nos resultados do plano a partir de dezembro de 2018.

Disseminação e implementação da metodologia Diagnosis Related Groups (DRG)

O Projeto de disseminação do DRG (Grupo de Diagnósticos Relacionado) apoia as Singulares na mudança da metodologia categoriza e mede a complexidade, a criticidade e o nível da segurança assistencial de cada paciente internado. O que possibilita mais segurança, mais qualidade e otimização de recursos, para todos os atores envolvidos. Em abril, foi selado um Termo de Interooperação entre a Unimed Paraná, a Unimed Curitiba, a Fempia (Federação das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Beneficentes do Estado do Paraná), e a Fehospar (Federação dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde no Estado do Paraná). No final de novembro, foi realizado treinamento para Singulares e prestadores. Em 2018, o Hospital Geral Unimed de Ponta Grossa e três hospitais da rede da Unimed Costa Oeste já estavam codificando e o Hospital Evangélico de Londrina estava iniciando a codificação. Para o projeto-piloto de 2019 já são seis Unimeds e 11 hospitais participantes.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Perfil

Conduta Ética

Atenção ao Cliente

Atenção à Saúde

Ambiente de Trabalho

Impactos Sociais e Ambientais

Desempenho Econômico

Sumário

Contato

Ambiente de Trabalho

Novas contratações de empregados e rotatividade

A Unimed Paraná é resultado do trabalho e comprometimento de seus colaboradores, dirigentes, cooperados e Unimeds do Estado. Em 2018, a Unimed Paraná teve um índice de crescimento de 19,3% em seu quadro funcional e encerrou o ano com 498 colaboradores CLT (sendo 316 mulheres e 182 homens), 12 aprendizes (nove homens e três mulheres), um temporário (mulher), dois estagiários (mulheres) e 26 terceirizados (18 homens e oito mulheres). O índice de rotatividade global acumulado no ano foi de 15% e, quando calculada a rotatividade por substituição (somente vagas que foram repostas, sem ampliações) o índice é de 9,2%, avaliado como saudável para manutenção do quadro. Conforme as tabelas a seguir.

GRI 103-2

Admissões em 2018 por gênero	
Masculino	35
Feminino	64
Total	99

Admissões em 2018 por faixa etária	
Menos de 30 anos	40
30 a 50 anos	56
Mais de 50 anos	3
Total	99

Rotatividade por gênero	Total	Por substituição	Desligamentos
Masculino	14%	7,7%	12
Feminino	15,6%	10,1%	24

Rotatividade por faixa etária	Total	Por substituição	Desligamentos
Menos de 30 anos	19,8%	11,9%	10
30 a 50 anos	14,1%	8,8%	26
Mais de 50 anos	4,4%	2,9	0

GRI 401-1

Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança

Para garantir a segurança dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho, a Unimed Paraná conta com sua Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e sua Brigada de Emergência. Proporcionando os treinamentos necessários para constituição e funcionamento, bem como os recursos necessários para organização de eventos e produção de campanhas internas que atinjam todos os colaboradores da cooperativa. Podemos exemplificar com a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) realizada anualmente, os treinamentos e as simulações de abandono de área.

A Cipa tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador (conforme disposto na NR-05). A gestão é formada por quatro membros (dois eleitos pelos colaboradores e dois indicados pela diretoria executiva) e é renovada anualmente.

Já a Brigada atua na prevenção e na resolução de situações que envolvam princípios de incêndio e acidentes causadores de lesão física visando à preservação dos colaboradores e do patrimônio. É formada atualmente por 29 membros, todos convidados para se inscrever em vagas distribuídas proporcionalmente pelas áreas físicas ocupadas e contingente do quadro de pessoal em cada planta da cooperativa (ex: número de pessoas em cada andar, prédios anexos, etc).

GRI 403-1 | 103-2

Discriminação e medidas corretivas

Não temos registro de casos de discriminação ao longo de 2018, mas para monitorar a gestão da diversidade, a cooperativa realiza pesquisa de clima detalhada junto aos colaboradores, com questões específicas sobre o assunto:

	% de satisfação
As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua idade	94
As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua cor ou etnia	98
As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de seu gênero	95
As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua orientação sexual	98

A pesquisa é realizada por consultoria externa contratada e reconhecida (GPTW - *Great Place to Work*) e a pontuação de satisfação obtida entre os colaboradores em 2018, superou os 94% de satisfação em todos os quesitos: idade, raça, gênero e orientação sexual.

GRI 406-1 | 103-2

Diversidade em órgãos de governança e empregados

Em cargos de lideranças, em 2018, havia duas gerentes e 14 coordenadoras, enquanto sete gerentes e 15 coordenadores homens. A distribuição, portanto, é de 58% masculino e 42% feminino. Em termos de distribuição etária, há uma predominância da faixa intermediária "30 a 50 anos", no qual estão 66% dos líderes, com inversão somente nos cargos gerenciais, chega a participação da faixa "Mais de 50 anos" chega a 56% do total. Nas tabelas, a seguir é possível visualizar a divisão por gênero e faixa etária para os cargos de liderança dentro da cooperativa.

A remuneração dos colaboradores da Unimed Paraná segue os critérios estabelecidos em sua política de cargos e salários, sem distinção de gênero.

Lideranças	Masculino	Feminino	Total
Gerentes	7 78%	2 22%	9
Coordenadores	15 52%	14 48%	29
Total	22 58%	16 42%	38

Lideranças	Gerentes	Coordenadores	Total
Menos de 30 anos	0 0%	1 3%	1
30 a 50 anos	4 44%	21 72%	25
Mais de 50 anos	5 56%	7 24%	12
Total	9	29	38

A Diretoria Executiva, bem como os Conselhos da Federação são eleitos por meio de Assembleia Geral com as chapas disponíveis para votação. Atualmente, há três mulheres presidentes das Singulares das Unimeds do Estado, que fazem parte do Conselho Federativo (8,1%), o restante dos Conselhos é composto por homens (91,9%).

GRI 405-1 | 103-2

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Perfil

Conduta Ética

Atenção ao Cliente

Atenção à Saúde

Ambiente de Trabalho

Impactos Sociais e Ambientais

Desempenho Econômico

Sumário

Contato

Treinamento e Desenvolvimento

Para a Unimed Paraná, a atualização profissional e a busca pela melhoria contínua são fundamentais. Por isso, ela investe na realização de treinamentos e cursos para colaboradores, cooperados e dirigentes do estado.

Média de horas de treinamento por ano, por empregado

PROGRAMAS DE T&D



TOTAL DE HORAS DE T&D 18.395,8
MÉDIA HORAS POR COLABORADOR/ANO: 34,1

POR GÊNERO



FEMININO
39,1 horas



MASCULINO
28,8 horas

POR CATEGORIA PROFISSIONAL



DIRIGENTE/GERÊNCIA/
COORDENAÇÃO
35,9 horas



COLABORADORES
DAS EQUIPES
34,1 horas



APRENDIZ/ESTAGIÁRIOS/
TERCEIROS/OUTROS
30,4 horas

Em 2018, foram atendidos 539 profissionais, número superior ao efetivo de 31/12/18 (513). Outro destaque das ações de T&D é o total de carga horária ministrada por colaboradores do quadro efetivo, contribuindo para a disseminação de conhecimento dentro da própria cooperativa. Em 2018, foram 7.864 horas de treinamento ministradas por multiplicadores internos, mais de 42% da CH total.

Além disso, com o propósito de desenvolvimento do capital humano, a área do Núcleo de Desenvolvimento Humano da Federação promoveu em 2018 os seguintes cursos:

- Três cursos de Cooperativismo, com o objetivo de reflexão e vivência de situações relacionadas ao processo de gestão e governança cooperativista, no contexto da cooperativa e operadoras de planos de saúde. Os cursos foram realizados nas Unimeds de Ponta Grossa, Apucarana e Londrina, totalizando 48 participações.
- Dois cursos de Governança Corporativa, realizados nas Unimeds de Campo Mourão e Guarapuava, para apresentar a importância da estratégia de desenvolvimento de melhores práticas. Foram 68 participantes, entre dirigentes, cooperados e colaboradores.
- O curso de Aperfeiçoamento e Atualização Clínica em Atenção Primária à Saúde (APS) da turma de Apucarana, que finalizou seus módulos em outubro de 2018 com a conclusão de 24 alunos. O curso promoveu discussão de casos clínicos, grupos de verbalização e observação com aprendizado baseado em problemas, seminários, painéis e aulas práticas, tanto sob a modalidade de discussão dirigida quanto de apresentação de casos clínicos ambulatoriais.
- Outros cursos e treinamentos foram desenvolvidos externamente no estado em 2018, como o Curso de media training nas regionais do estado, os eventos de capacitação em intercâmbio, a nova turma da Especialização em Inteligência Competitiva (curso de especialização *in-company* com apoio da Unimed Federação, PUC Paraná e SESCOOP. O programa tem como objetivo capacitar colaboradores com temas e conteúdos práticos voltados para estratégias empresariais), entre outros.