



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283 - 82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
SAC 0800 041 4554 Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaiderelacionamento

somoscoop

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO EXERCÍCIO 2020 - UNIMED PARANÁ

A Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas é uma Cooperativa de 2º grau, registrada sob o CNPJ 78.339.439/0001-30 e cadastrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 312720.

Representa institucionalmente as 22 cooperativas de 1º grau a ela associadas, as quais prestam serviços de diversas modalidades, além de atuar como uma operadora de planos de saúde de grande porte, de acordo com a classificação da ANS.

Em 2020 a Unimed Paraná apresentou crescimento de 3,96% na receita operacional líquida, as despesas administrativas consumiram 11,69% da receita (12,39% em 2019) e a geração de caixa foi equivalente a 8,48% da receita líquida do exercício.

Impactados pelas ações de combate à pandemia da Covid-19, como cancelamentos de cirurgias eletivas, restrições de mobilidade urbana, fechamento de consultórios e clínicas, os custos assistenciais reduziram 4,63% em relação ao ano anterior.

Os efeitos econômicos recessivos dessa pandemia atingiram nossos clientes contratantes, com reduções em seus quadros de colaboradores, o que contribuiu para a redução de 5,4% em nossa carteira de beneficiários.

As sobras atingiram o montante de R\$ 18.181.168,67. Em conformidade com a Lei 5.764/71 e com as disposições do Estatuto Social, as sobras líquidas ficarão à disposição da Assembleia Geral, que deliberará sobre a destinação desses recursos.

Em 2020 os ativos totais cresceram 31,5% com as disponibilidades representando 51% desses ativos, reforçando a solidez financeira da Cooperativa.

Esses recursos permitiram investimentos de R\$ 5,5 milhões durante o exercício, a maior parte desse valor se refere ao aumento de área útil da sede da Cooperativa e a continuidade do desenvolvimento do sistema de gestão utilizado pela Cooperativa e integrantes do Sistema Unimed do Paraná.

Este volume de investimentos foi possível devido à continuidade da política de implementação de ações e de diretrizes focadas no fortalecimento da sustentabilidade econômica e financeira da Cooperativa.

A política de capitalização adotada pela Unimed Paraná nos últimos exercícios tem permitido financiar os investimentos em infraestrutura, em modernização tecnológica, na melhoria da



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283 - 82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
SAC 0800 041 4554 Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento

somoscoop

gestão e na qualificação dos serviços prestados, além de atender às crescentes exigências regulatórias de nosso setor de atuação.

A seguir, relacionamos algumas dentre tantas realizações que se destacaram no decorrer do exercício de 2020:

- ✓ Adequação de nossos processos para que 85% de nossos colaboradores pudessem trabalhar remotamente de suas casas durante os meses mais críticos da pandemia da Covid-19;
- ✓ Criação do Centro de Controle Estadual da Covid-19, para monitoramento de indicadores de evolução da doença, análise de protocolos clínicos, gestão de leitos, insumos e equipamentos, cadastramento de profissionais e compra centralizada de insumos;
- ✓ Desenvolvimento do Modelo Não Operadora, em conjunto com o grupo de trabalho integrado por representantes das Singulares;
- ✓ Desenvolvimento de produto de baixo custo, denominado Produto Essencial, com registro realizado na ANS e implementação em uma Singular;
- ✓ Ampliação do Programa de Agentes de Relacionamento com Cooperado, com atuação de um agente estadual ligado à Unimed Paraná;
- ✓ Implantação do Sistema Líbero Saúde, *software* próprio de gestão de saúde;
- ✓ Formação do grupo estadual de *Analytics* (Núcleo de Inteligência em Saúde do estado);
- ✓ Consultoria customizada de estratégia de mercado às respectivas áreas das Singulares.

Para 2021, nossos principais projetos e ações serão os seguintes:

- ✓ Desenvolver e implementar as principais políticas relacionadas ao Programa de *Compliance* e Integridade, com foco no atendimento das exigências da RN nº 452/20 da ANS;
- ✓ Concluir o projeto de adequação da Unimed Paraná às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- ✓ Desenvolver novos produtos - Sênior e Ambulatorial;
- ✓ Fomentar a implantação do Produto Essencial pelas Singulares;
- ✓ Capacitar dirigentes para gestão estratégica de mercado;
- ✓ Implantar sistema de vendas *on-line* nas Singulares;
- ✓ Implementar ferramenta para identificar clientes potenciais;
- ✓ Implantar gestão automatizada do processo de relacionamento com o cliente (CRM);
- ✓ Gerar agilidade e autonomia no processo de liberação de exames para o cliente por meio do aplicativo Unimed Clientes;
- ✓ Impulsionar a força da marca e sua participação no mercado estadual de saúde suplementar por meio de Campanha Estadual de Marketing;



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283 – 82530-450 Tarumã, Curitiba – PR
SAC 0800 041 4554 Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaiderelacionamento

somoscoop

- ✓ Desenvolver o **Projeto Integra**, para gerar informação assistencial em tempo real, acompanhamento da jornada do paciente hospitalizado e integração de dados em saúde;
- ✓ Implantar os programas: **Você Sempre Bem**: promoção à saúde voltado aos beneficiários com idade igual ou superior a 65 anos, com atendimento personalizado. Saúde Mental: acompanhamento de pessoas com doença mental e histórico de internação, com o objetivo de direcionar ao atendimento ideal.
- ✓ Implementar o uso de **Ferramenta de CRM** para os Agentes de relacionamento com cooperados;
- ✓ Desenvolver programa para integrar os novos dirigentes das Singulares;
- ✓ Realizar a revisão de nosso Planejamento Estratégico, utilizando metodologia voltada à INOVAÇÃO e implementação ÁGIL;
- ✓ Apoiar as Singulares por meio do **Projeto Evoluir**, com objetivo de migrar para a RN nº 452 da ANS, que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde;
- ✓ Promover, perante à Unimed do Brasil, atendimento via cartão virtual.

Agradecemos todas as nossas Singulares filiadas pela confiança no trabalho desta Diretoria e aos colaboradores pelo esforço e comprometimento durante um ano de imensos desafios e grandes realizações.

Curitiba, 3 de março de 2021.



Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria
Presidente do Conselho de Administração

AAO/cjd

