

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED PATO BRANCO**

Em cumprimento as normativas da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, a Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico, pessoa jurídica de direito privado, atuando como Operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n° 37068-1, cadastrada no CNPJ/MF sob n° 80.871.551/0001-60, com sede na Rua Tamoio, n°253, Centro, no município de Pato Branco, Estado Paraná, CEP 85501-067, apresenta o **Relatório da Administração - Exercício 2019**, conforme segue:

### **Política de destinação de lucros / superávits / sobras:**

A Unimed Pato Branco constitui-se juridicamente como uma sociedade cooperativa e, como tal, rege-se pela Lei 5.764/71. Esta lei, em seu artigo 47, assim determina:

“Art. 44. A assembleia Geral Ordinária, que se realizará anualmente nos 3 (três) primeiros meses após o término do exercício social, deliberará sobre os seguintes assuntos que deverão constar da ordem do dia:

(...)

II - Destinação das sobras apuradas ou rateio das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para cobertura das despesas da sociedade, deduzindo-se, no primeiro caso as parcelas para os Fundos Obrigatórios; ”

Assim a Assembleia Geral Ordinária deliberou sobre as sobras oriundas do exercício de 2019 (dois mil e dezenove), em 17 (dezessete) de março de 2020 que totalizaram no ano de 2019 o valor de R\$ 309.243,04 (trezentos e nove mil e duzentos e quarenta e três reais e quatro centavos). A proposta será pela destinação do valor para um fundo para contingências.

### **Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade ou no resultado do exercício:**

A Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico apresentou em Assembleia Geral Ordinária realizada em 17 de março de 2020, os resultados do exercício social de 2019.

O resultado obtido em 2019 deu-se, fortemente, à implantação das seguintes ações por parte da Diretoria Executiva da cooperativa:

**Cooperados:**

- Pagamento da anuidade do CRM dos cooperados;
- Manutenção dos benefícios aos cooperados: Seguro de Vida - VG, Seguro por Incapacidade Temporária - SERIT, Plano de Assistência Médica ao Cooperado - PAC, Programa de Incremento do Capital Social e do Benefício Família-Remissão;
- Jantar dia do médico;
- Palestra sobre mercado com Dr. Alexandre Bley (Diretor de mercado da Federação);
- Início da implantação do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente);
- Treinamento de governança e compliance;
- Abertura do Plano Líder, produto hospitalar.

**Ações Operacionais:**

- Reestruturação física interna;
- Estudos para implantação da Clínica de Oncologia;
- Implantação do CRM *Customer Relationship Management* na área de Mercado;
- Continuidade do programa de desenvolvimento de líderes;
- Participação em Workshop, Congressos e Simpósios do sistema Unimed.
- Capacitação para implantação de Gestão de Riscos e Compliance;
- Implantação de sistemas operacionais para melhoria da comunicação interna.
- Manutenção do Jeito de Cuidar Unimed - Programa da Unimed Brasil;
- Manutenção dos programas de Qualidade: Unimed Premium, Selo RN nº 277 - Acreditação, Selo de Governança e Sustentabilidade, processo 5S;
- Manutenção das atividades do Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH);
- Realização do jantar em comemoração ao dia da secretária;
- Pesquisa de Satisfação com Cooperados e Beneficiários;
- Continuidade do programa PGDC (Programa de Gerenciamento de Doentes Crônicos) com a empresa contratada Axismed;
- Registro dos programas na ANS, os quais impactam diretamente na margem de solvência da operadora;

- Programa Viver Mais Unimed.
- Programa Antitabagismo.
- Viver Mais Unimed Kids.
- Viver Mais Unimed Colaboradores.
- Programa de Gerenciamento de Casos -PGC.
- Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos - Axismed.
- Recebimento de premiações:
  - Recertificação da acreditação RN nº 277 - Selo Ouro.
  - 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil, editora Abril Você S/A.
  - Selo de governança e sustentabilidade Unimed do Brasil - categoria prata.
  - Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Brasil. Categoria: ações e campanhas com o cliente.
  - Prêmio Performance de Gestão no SUESPAR (Simpósio das Unimed do Estado do Paraná)
- Nota máxima no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) da ANS - Agência Nacional de Saúde 2017/2018.
- Manutenção de processos, estrutura e/ou equipe para atendimento de normativas que causaram grande impacto.

### **Projetos Sociais:**

- Doação de consultas (APAE, Fundabem, Rocha Pombo, Horto);
- Participação cidade Amiga do Idoso;
- Eu ajudo na Lata - parcerias realizadas com escolas e entidades, entregando cadeiras de rodas.
- Participação 5ª corrida e caminhada de Rua Cidade de Pato Branco;
- 1º Corrida de rua da Unimed Pato Branco;
- Oficina mil abraços - Tricô e crochê com as beneficiárias dos Programas de Saúde.
- Coral Unimed para os beneficiários dos Programas de Saúde.
- RPC na Praça - Hora do Chimarrão;
- Entrega fraldas à Pastoral da Criança;
- Entrega cobertores para a Campanha Mil Abraços;
- Maratona da sustentabilidade (Escola Pequeno Príncipe);

- Participação na Feijoada do Bem, juntamente com outras cooperativas pato-branquenses;
- Doação de alimentos para a Missão SOS Vida Nova;
- Doação de alimentos arrecadados durante evento Outubro Rosa e Novembro Azul, para APAC (associação de proteção e assistência aos condenados) e Mosteiro Nossa Senhora de Fátima.

### **Reorganizações Societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto:**

A Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico, durante o exercício de 2019, não efetuou qualquer reorganização societária, bem como qualquer alteração de controle direto ou indireto.

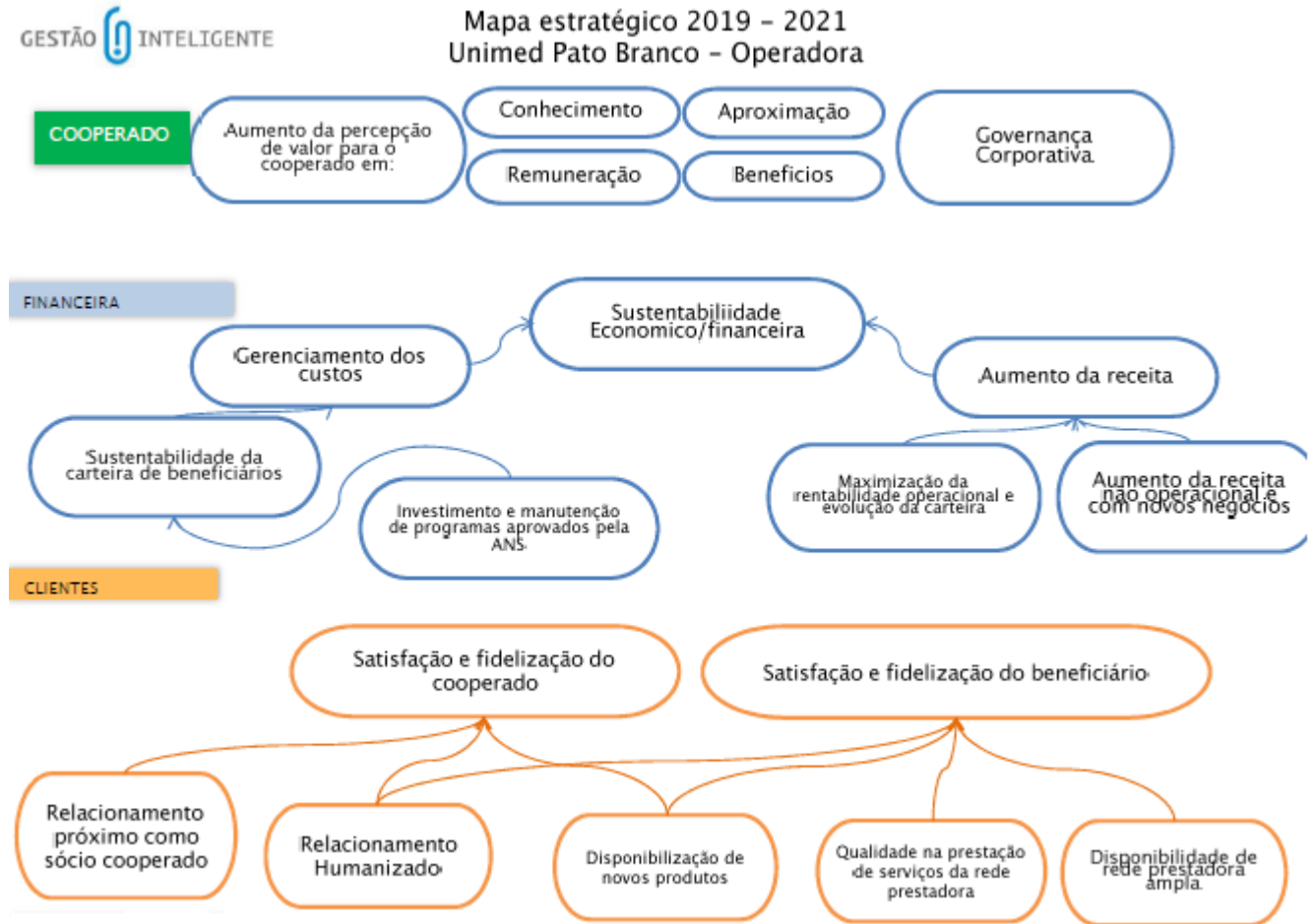
### **Perspectiva e planos da administração para o exercício seguinte:**

Aprovado na 30ª Assembleia Geral Ordinária realizada em 17 de março de 2020, na sede da Cooperativa os seguintes itens formulados:

- Revisar estatuto social e regimento interno;
- Implantação da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados - nº13.709/2018)
- Desenvolvimento da equipe para atendimento personalizado, braile, libras;
- Estudo para implantação da clínica própria de oncologia;
- Implantação de Gestão de Riscos e Compliance, conforme Resolução Normativa nº 443 da ANS (Agência Nacional de Saúde).
- Implantação da Ouvidoria de excelência, conforme projeto da Unimed Brasil.
- Certificação ISO 9001:2015;
- Manutenção do selo de Acreditação, conforme Resolução Normativa nº 277 da ANS (Agência Nacional de Saúde);
- Revisão de processos conforme Consulta Pública 71 - Programa de Acreditação e Operadoras de Planos Privados de assistência à saúde.
- Manutenção do Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil.
- Realização da pesquisa de satisfação com beneficiários e cooperados; conforme Resolução Normativa nº 277 da ANS (Agência Nacional de Saúde);

- Realização da pesquisa de satisfação IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), conforme Instrução Normativa DIDES 60/2015 da ANS (Agência Nacional de Saúde);
- Reestruturação do parque tecnológico.
- Estruturação de célula de retenção de clientes.
- Estruturar o modelo APS, tendo como porta de entrada o CAS de acordo com RN nº440/2018
- Estudo de viabilidade de novos produtos.
- Manter a Unimed Pato Branco entre as 150 melhores empresas para trabalhar.
- Programa de desenvolvimento de lideranças.
- Promover a inovação de serviços (boleto digital, totem de atendimento)
- Implantação do núcleo de informação;
- Participação do programa de excelência em gestão (PGDC) do sistema SESCOOP.
- Implantação do RES (Registro eletrônico em Saúde) do sistema Unimed Brasil.
- Workshop de acolhimento cooperados e novos conselheiros (normas, leis e operações) - aproximação e valorização do cooperado;
- Manutenção do Projeto Parto Adequado da ANS - Agência Nacional de Saúde.
- Implantação do piloto de Home office na operadora.
- Continuidade no programa Jeito de Cuidar - programa Unimed do Brasil;
- Desenvolvimento do Planejamento e Controle Orçamentário Contábil.
- Implantação da Contabilidade Gerencial (por Centro de Custos e, Unidades de Negócios);
- MBA em Gestão de Cooperativas Aplicada ao Sistema de Saúde

Implantação do Mapa Estratégico da operadora e dos Recursos próprios, sendo:

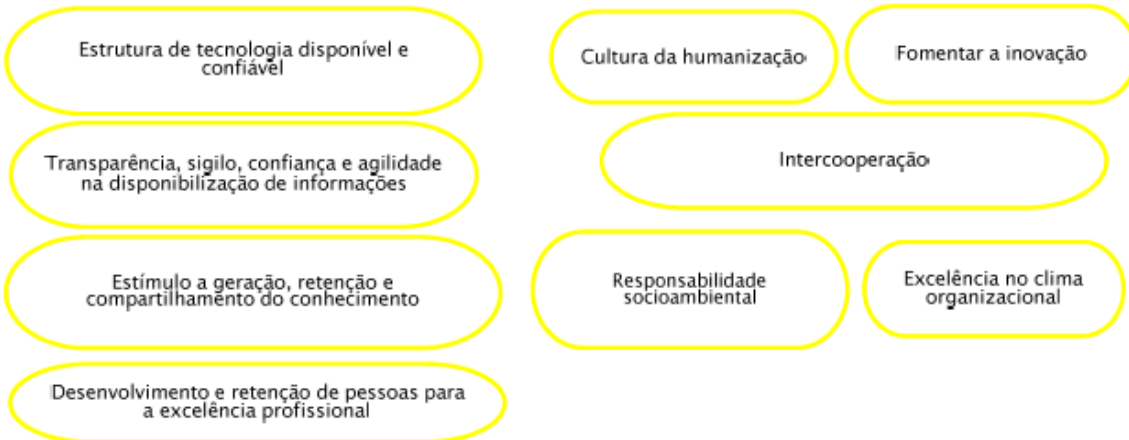


PROCESSOS INTERNOS

Ter excelência nos processos de:

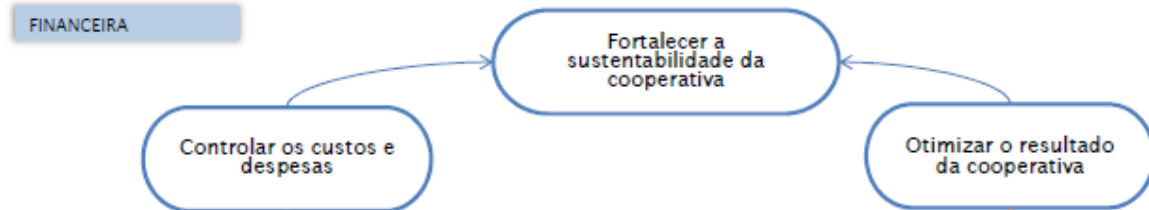


APRENDIZADO E CRESCIMENTO

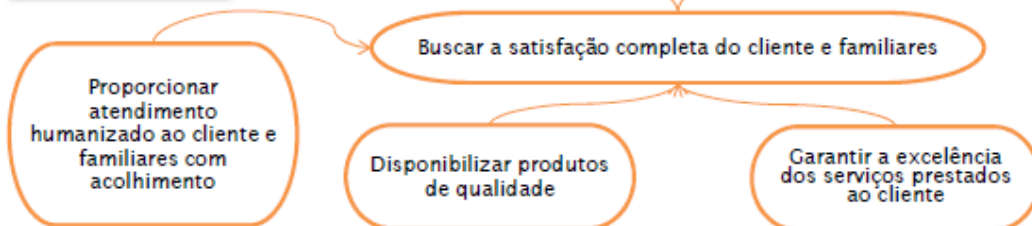


Mapa Estratégico 2019-2021  
Recursos Próprios Unimed Pato Branco  
Clínica de Vacina e Clínica de Oncologia

FINANCEIRA



CLIENTES



**PROCESSOS INTERNOS**

Ter excelência nos processos de:

Negociação e qualificação dos fornecedores

Relacionamento com os clientes e familiares

Manter e melhorar os processos de forma integrada com regulamentações, certificações e creditações

Estrutura gerencial de custos

Gestão de riscos

**APRENDIZADO E CRESCIMENTO**

Cultura de Humanização e acolhimento

Estrutura de tecnologia disponível e confiável

Desenvolvimento e retenção de pessoas para a excelência

Comprometimento com responsabilidade socioambiental

Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde:

<b>GESTÃO DA SAÚDE</b>					
<b>CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE PATO BRANCO</b>					
<b>Programas</b>	<b>Público Alvo</b>	<b>Foco</b>	<b>Número de Beneficiários</b>	<b>2019</b>	
Viver+ Unimed PBCO e CVV - entrega de camisetas	Beneficiários	Identificação	300	R\$ 5.670,01	
Olimpíadas Região IV	Colaboradores	Integração entre Unimed da região IV	30	R\$ 3.620,01	
Ação social - Eu ajudo na Lata	Comunidade	Integração social	362	R\$ 850,71	
Corrida e caminhada de Rua Cidade de Pato Branco	Beneficiários e comunidade	Integração social	40	R\$ 528,60	
Corrida e caminhada de rua SESC	Beneficiários e comunidade	Integração social	50	R\$ 154,03	
Corrida Unimed Pato Branco	Beneficiários e comunidade	Integração social	650	R\$ 22.076,60	
Kit BabyMed	Recém-nato	Integração social	336	R\$ 10.358,88	
Oficina Tricô e crochê	Beneficiários	Integração social	139	R\$ 342,98	
RPC na Praça - Hora do Chimarrão	Beneficiários e comunidade	Integração social	200	R\$ 1.145,53	
Viver + Confraternização e encerramento do Ano	Beneficiários	Integração social	211	R\$ 14.869,50	

Viver + Dia da Mulher PBCO	Beneficiários, colaboradores e comunidade	Integração social	200	R\$ 916,01
Viver + Festa Julina	Beneficiários	Integração social	169	R\$ 3.924,25
Viver+ Unimed PBCO - Dia Ativo	Beneficiários	Integração social	240	R\$ 572,80
Viver+ Unimed PBCO - Momento Saúde	Beneficiários	Integração social	132	R\$ 46,16
Viver+ Unimed PBCO - Olimpíadas Comemoração ao Dia do Idoso	Beneficiários	Integração social	136	R\$ 238,52
Ação social - Esc. Pequeno Príncipe (dia das crianças)	Comunidade	Melhoria da qualidade de vida	400	R\$ 526,21
Palestras Externas Saúde Corporativa	Beneficiários	Melhoria da qualidade de vida	785	R\$ 1.159,71
Programa de Gerenciamento de Casos PGC	Beneficiários de Alto Custo	Melhoria da qualidade de vida	253	R\$ 855.175,34
Viver + Coral	Beneficiários	Melhoria da qualidade de vida	25	R\$ 2.150,25
Viver + Unimed inclusão de novos participantes	Doentes Crônicos	Melhoria da qualidade de vida	88	R\$ 1.122,40
Viver + Unimed Oficina trimestral orientação	Doentes Crônicos	Melhoria da qualidade de vida	687	R\$ 643,29
Viver+ Kids	Crianças Sobre Peso e Obesas	Melhoria da qualidade de vida	19	R\$ 2.882,90
Ação social - Rua do bem	Comunidade	Orientação e prevenção	1000	R\$ 840,80
Campanha Amamentação	Beneficiários e comunidade	Orientação e prevenção	300	R\$ 3.367,92
Campanha Diga Sim a Vida	Colaboradores	Orientação e prevenção	65	R\$ 394,69
Campanhas - Dia de combate a Hepatite B	Beneficiários e comunidade	Orientação e prevenção	300	R\$ 2.382,99
Oficinas Mamã Chefe	Beneficiários	Orientação e prevenção	91	R\$ 5.498,82
Rodas de conversas Infantil e para gestantes	Beneficiários	Orientação e prevenção	110	R\$ 2.198,95
Campanha Vacinação contra a Gripe - colaboradores	Colaboradores Unimed Pato Branco	Prevenção	138	R\$ 6.624,01
Campanha Vacinação contra a Gripe - cooperados	Cooperados Unimed Pato Branco	Prevenção	121	R\$ 5.808,01
Campanha Vacinação contra a Gripe - doações	Escolas Unimed Pato Branco	Prevenção	473	R\$ 13.780,30
Curso de Gestantes	Gestantes (Casal) População em Geral	Prevenção	221	R\$ 13.460,33
Outubro Rosa e Novembro Azul (Saúde da Mulher e do Homem)	Mulheres e homens dos grupos CAS PB e CVV e colaboradores	Prevenção	228	R\$ 9.106,06
Tabagismo	Beneficiários	Prevenção	19	R\$ 20.157,84
Programa de gerenciamento - AXISMED - PGDC	Monitoramento de crônicos	Prevenção crônicos	1365	R\$ 945.010,28

## CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE CORONEL VIVIDA

Programas	Público Alvo	Foco	Número de Beneficiários	2019
Viver + confraternização e encerramento do Ano	Beneficiários	Integração social	80	R\$ 7.188,76
Viver + Unimed participação no desfile de sete de setembro	Doentes crônicos	Integração social	41	R\$ 246,71
Viver + Festa Julina	Beneficiários	Integração social	52	R\$ 1.777,85
Viver+ Unimed PBCO - Olimpíadas Comemoração ao Dia do Idoso	Beneficiários	Integração social	30	R\$ 781,08
Viver + Dia da Mulher CVV	Beneficiários, colaboradores e comunidade	Integração social	70	R\$ 320,60
Ação social - Eu ajudo na Lata	Comunidade	Integração social	1800	R\$ 435,71
Viver + Unimed inclusão de novos participantes	Doentes crônicos	Melhoria da qualidade de vida	30	R\$ 507,79
Viver + Unimed Oficina trimestral orientação	Doentes crônicos	Melhoria da qualidade de vida	43	R\$ 109,27
Viver+ Kids	Crianças sobre peso e obesas	Melhoria da qualidade de vida	7	R\$ 1.270,23
Palestras Externas Saúde Corporativa	Beneficiários	Melhoria da qualidade de vida	42	R\$ 49,16

**Direitos dos acionistas e dados de mercado: políticas relativas à distribuição de direitos, desdobramentos e grupamentos; valor patrimonial por ação, negociação e cotação das ações em bolsa de valores:**

Este item não se aplica ao relatório de administração da Unimed Pato Branco, pois se trata de sociedade cooperativa.

**Emissão de debêntures:**

Não se aplica

**Recursos Humanos:**

1. Quantidade de colaboradores:

<i>Quantidade de Colaboradores</i>	<i>Ano</i>
148	2019
149	2018
127	2017
114	2016
110	2015

## 2. Turnover:

<i>Ano</i>	<i>Índice Turnover</i>	<i>Quantidade de Rescisões</i>	<i>Quantidade de Admissões</i>
2019	12,74%	19	23
2018	7,779%	22	27
2017	8,18%	10	27
2016	11,45%	18	28
2015	14%	13	15

\*Para o cálculo do turnover são considerados apenas desligamentos com necessidade de substituição.

## 3. Segmentação da mão-de-obra segundo a localização geográfica:

- Pato Branco: 132 colaboradores
- Palmas: 3 colaboradores
- Chopinzinho: 2 colaboradores
- São Lourenço do Oeste: 2 colaboradores
- Clevelândia: 2 colaboradores
- Coronel Vivida: 7 colaboradores

## 4. Nível educacional:

- Ensino Fundamental: 11 (onze) colaboradores
- Ensino Médio: 31 (trinta e um) colaboradores
- Superior: 40 (quarenta) colaboradores
- Pós-Graduação: 66 (sessenta e seis) colaboradores

Alocação em funções administrativas: 120 (cento e vinte) colaboradores

Alocação em funções assistenciais: 28 (vinte e oito) colaboradores

Fundos de seguridade e outros planos sociais: não tem

Recolhimento de contribuições sociais incidentes sobre a folha de salários: R\$ 2.017.909,66

- FGTS: R\$ 595.172,80
- INSS S/ EMPR.: R\$ 1.103.240,89
- INSS S/ TERC. 5,8%: R\$ 272.471,28
- INSS ACID. TRAB. -2%: R\$ 47.024,69

Valor dos benefícios concedidos aos empregados no término do exercício social: R\$1.544.649,50.

**Impactos e ações de consciência ambiental - Descrição e objetivo dos investimentos efetuados:**

No decorrer do período foram incrementados alguns projetos descritos abaixo com seus respectivos objetivos, públicos, investimentos e alguns resultados:

- Continuidade na parceria com a cooperativa de coleta seletiva do município de Pato Branco para recolhimento do lixo orgânico e inorgânico produzido internamente, previsto no PGRSS (plano de gerenciamento dos resíduos sólidos e de saúde). Recolhemos semanalmente os resíduos que são levados para uma central de triagem e destinados a reutilização e/ou reciclagem. No total foram destinados adequadamente 257.910,00 Kg de lixo infectante, 1.223.021,440 Kg de lixo reciclável, 1.679.700,992 Kg de lixo orgânico.□
- Outros indicadores merecem destaque: Preenchido e emitido relatório do GEE (Gerenciamento de emissões do efeito estufa) constante nos indicadores do Balanço Social, esta parte da Política de Responsabilidade Social da Unimed Brasil. Ainda, mensuração do consumo de bens não duráveis, a fim de servir de suporte e informação para o planejamento de futuras ações previstas no planejamento estratégico, tocantes aos aspectos ambientais. Mensuração de dados visando o preenchimento da ferramenta de controle da emissão do CO2 das ações administrativas da cooperativa do consumo de: 3669 (m3) água; 134842 Kwh de energia elétrica; 130 (cento e trinta) kg de gás de cozinha (GLP); recarga de 30 (trinta) litros em extintores de H2O, 36 kg de recarga em extintores de Pó químico e 24 (noventa) kg de pó químico ABC; o consumo de

combustível foi de 4232 litros com um total de 40.665 km percorridos; Consumo de 2.898 kg papel; Consumo de 64,60 kg de copo plástico.

- Foi realizado o recolhimento de 124,600 kg de medicamentos para destinação correta; e 255 kg de lacres, os quais foram vendidos e revertidos para a compra de 04 (quatro) cadeiras de rodas, para serem doadas a instituições da cidade
- Foi realizada a logística reversa de 22,87 kg de cartões os quais são destinados para empresa especializada. - Podemos adicionar essa informação.

## **EXPEDIENTE**

### **DIRETORIA EXECUTIVA**

Antonio Motizuki - Diretor Presidente

Ivaí Saião Aranha Falcão de Azevedo - Diretor Vice-Presidente

Mauro Schiffel Mattia - Diretora Superintendente

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Wivaldo Garcia de Almeida Neto

Neri Machado Junior

Carlos Ely Dezanetti

Ricardo Antonio Hoppen

Abdul Sebastião Pholman Junior

Diogo Luiz Siqueira