



www.unimed.coop.br/patobranco  
patobranco@unimedpr.coop.br  
Rua Tamoio, 253, 85501-067  
Centro, Pato Branco-PR  
T. (46) 2101-3000 SAC 0800 41 4554  
Deficientes auditivos 0800 642 2009

## 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 nº 37068-1, cadastrada no CNPJ/MF sob nº 80.871.551/0001-60, com sede na Rua Tamoio, nº253, Centro, no município de Pato Branco, Estado Paraná, CEP 85501-067, apresenta o **Relatório da Administração - Exercício 2018**, 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 2018 (dois mil e dezoito), em 20 (vinte) de fevereiro de 2019 que totalizaram no ano de 2018 o valor de R\$ R\$ 2.157.772,40. A proposta aprovada por unanimidade foi pela distribuição do valor de R\$ 1.000.000,00 sendo R\$ 500.000,00 a título de pagamento de sobras à cooperados e, R\$ 500.000,00 incorporados ao Capital Social de cada cooperado, ambos os valores calculados conforme a produção de cada cooperado no ano de 2018.

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



www.unimed.coop.br/patobranco  
patobranco@unimedpr.coop.br  
Rua Tamoio, 253, 85501-067  
Centro, Pato Branco-PR  
T. (46) 2101-3000 SAC 0800 41 4554  
Deficientes auditivos 0800 642 2009

A Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico apresentou em Assembleia Geral Ordinária realizada em 20 de fevereiro de 2019, os resultados do exercício social de 2018.

O resultado obtido em 2018 deu-se, fortemente, à implantação das seguintes ações por parte da Diretoria Executiva da cooperativa:

#### Cooperados:

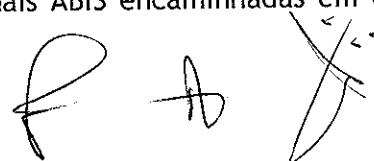
- Aumento no valor da consulta de R\$ 90,00 para R\$ 105,00;
- Reajuste de 5,55% na tabela de pagamento de honorários de procedimentos;
- Complemento de Produção;
- Pagamento da anuidade do CRM dos cooperados;
- Manutenção dos benefícios aos cooperados: Seguro de Vida - VG, Seguro por Incapacidade Temporária - SERIT, Plano de Assistência Médica ao Cooperado - PAC, Programa de Incremento do Capital Social e do Benefício Família-Remissão; MBA - Gestão de Cooperativas Aplicada ao Sistema de Saúde;
- Fórum do cooperado;
- Jantar do médico;
- Implantação do programa de relacionamento com o cooperado;
- Implantação APP Mobile Cooperado;
- Palestra para esclarecimento de cooperação/credenciamento pessoa jurídica.

#### Ações Operacionais:

- Reestruturação física interna;
- Implantação da auditoria centralizada;
- Melhoria da Comunicação, através da implantação do APP Unimed mobile;
- Início da estruturação da Clínica de Oncologia;
- Implantação do CRM *Customer Relationship Management* na área de Mercado;
- Revisão do plano de cargos, carreiras e salários, realizado pela empresa Go!BRZ, a qual realizou um comparativo com outras empresas do mercado e do sistema Unimed;
- Continuidade do programa de desenvolvimento de líderes;
- Capacitação para implantação de Gestão de Riscos e Compliance;
- Implantação da metodologia e ferramenta de BPM - Business Process Management;
- Estruturação para iniciar a implantação da Contabilidade Gerencial;

- Implantação do Jeito de Cuidar Unimed - Programa da Unimed Brasil;
- Manutenção dos programas de Qualidade: Unimed Premium, Programa Segurança ao Paciente, Programa de Proteção Radiológica Infantil, Selo RN 277 - Acreditação, Selo de Governança e Sustentabilidade, processo 5S;
- Manutenção das atividades do Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH);
- Realização de Workshop para Rede Prestadora com foco na segurança ao paciente;
- Realização do jantar em comemoração ao dia da secretária;
- Pesquisa de Satisfação com Cooperados e Beneficiários;
- Implantação da área de relacionamento com o cooperado;
- Participação e implantação do programa de inovação;
- Venda dos carros e substituição por veículos locados;
- 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 com a nota de 97,07.
  - 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil.
  - Selo de governança e sustentabilidade - categoria prata.
- Adequação de processos, estrutura e/ou equipe para atendimento de normativas que causaram grande impacto, sendo:
  - RN 395 - Dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.
  - RN 389- Dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil.

- RN 412 - Dispõe sobre a solicitação de cancelamento do contrato do plano de saúde individual ou familiar, e de exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão.
- RN 413 - Dispõe sobre a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.
- RN 430 - Dispõe sobre as operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde.
- RN nº 227, quanto ao Relatório de Procedimentos Previamente Acordados - PPA exigido; e revoga a RN nº 191, de 8 de maio de 2009, que institui o Fundo Garantidor do Segmento de Saúde Suplementar (FGS) pelas Operadoras de Planos de Saúde.
- RN 432 - Dispõe sobre a contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo empresarial por empresário individual e altera o Anexo I da Resolução Normativa - RN nº 389, de 26 de novembro de 2015, que dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil e dá outras providências.
- RN 363 ALTERADA PELA 436 - Dispõe sobre as regras para celebração dos contratos escritos firmados entre as operadoras de planos de assistência à saúde e os prestadores de serviços de atenção à saúde e dá outras providências.
- RN 259 - Dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e altera a Instrução Normativa - IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO.
- RN 323 - Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.
- RN 309 - Dispõe sobre o agrupamento de contratos coletivos de planos privados de assistência à saúde para fins de cálculo e aplicação de reajuste.
- Lei 13.709/2018 - Dispõe sobre a proteção de Dados pessoais.
- TISS - Aprimoramento do sistema operacional para as trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos, entre os agentes da Saúde Suplementar.
- Reformulação da operacionalização do sus - mais ABIS encaminhadas em curto período.



- SIB de qualidade: análise pormenorizada dos dados cadastrais dos beneficiários - Evitar infrações - Melhorar a produtividade - Fortalecer a imagem no mercado.
- E-SOCIAL.
- Devido a obrigatoriedade em cumprir todas estas legislações, conforme listado acima, a Unimed Pato Branco identificou a necessidade de realizar novas contratações para o quadro de colaboradores.

### Projetos Sociais:

- Doação de exames de mamografia - GAMA;
- Doação de consultas (APAE, Fundabem, Rocha Pombo, Horto);
- Participação cidade Amiga do Idoso;
- Eu ajudo na Lata - parcerias realizadas com escolas e entidades;
- Participação 5ª corrida e caminhada de Rua Cidade de Pato Branco;
- Oficina mil abraços - Tricô e crochê;
- Apoio a Campanha Mil Abraços;
- RPC na Praça - Hora do Chimarrão;
- Entrega fraldas à Pastoral da Criança;
- Entrega cobertores para a Campanha Mil Abraços;
- Colaboradores da Unimed Pato Branco compartilham sua experiência profissional com alunos de Colégios públicos;
- Projeto Adote Uma Escola - promove palestras sobre higiene pessoal, namoro e gravidez na adolescência;
- Entrega peças de uniformes antigos ao Lar dos Idosos São Vicente de Paulo;
- Doação de móveis para a Associação Colosso da Baixada;
- Participação na Feijoada do Bem, juntamente com outras cooperativas pato-branquenses;
- Doação de alimentos para a Missão SOS Vida Nova;
- Reciclagem de documentos antigos;
- Substituição dos copos plásticos por canecas personalizadas;



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

A Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico, durante o exercício de 2018, não efetuou qualquer reorganização societária, bem como qualquer alteração de controle direto ou indireto.

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

- Revisão estatuto social e regimento interno;
- Estruturação do acolhimento e humanização no atendimento aos pacientes oncológicos e repatriamento de beneficiários no intercâmbio com altos custos atendidos em espaço multidisciplinar;
- Implantação da Normativa da ANS sobre - Gestão de Riscos e Compliance;
- Implantação da metodologia e ferramenta de BPM - Business Process Management;
- Contabilidade Gerencial (por Centro de Custos e, Unidades de Negócios);
- Programa Jeito de Cuidar, da Unimed do Brasil para valorização da marca Unimed e satisfação do beneficiário;
- Manutenção do selo de Acreditação conforme nova normativa;
- Manutenção do Selo de Governança e Sustentabilidade;
- Implantação do Núcleo de informação (Transparência, sigilo, confiança e agilidade na disponibilização de informações)
- Implantação da Ouvidoria de excelência;
- Projeto conectando pontos - que visa a aproximação e valorização do cooperado;
- Continuidade da análise jurídica para possibilidade de cooperação da pessoa jurídica;
- Participação no programa de desenvolvimento da gestão das cooperativas (PGDC);
- Finalização da reforma da sede, (novo auditório, cobertura para a entrada da cooperativa)
- Estudo de viabilidade para ampliação dos horários de atendimento do CAS;
- Estruturação do Instituto Unimed, para desenvolvimento dos projetos sociais;
- Manutenção do Projeto Parto Adequado;
- Implantação de software para gestão de fornecedores;
- RES (Registro Eletrônico em Saúde);
- Continuidade da implantação do CRM nas empresas das curvas A e B;
- Realização da pesquisa de satisfação com beneficiários e cooperados;
- Desenvolvimento de estudo para Home office, colaboradores;
- Desenvolvimento do programa de inovação.

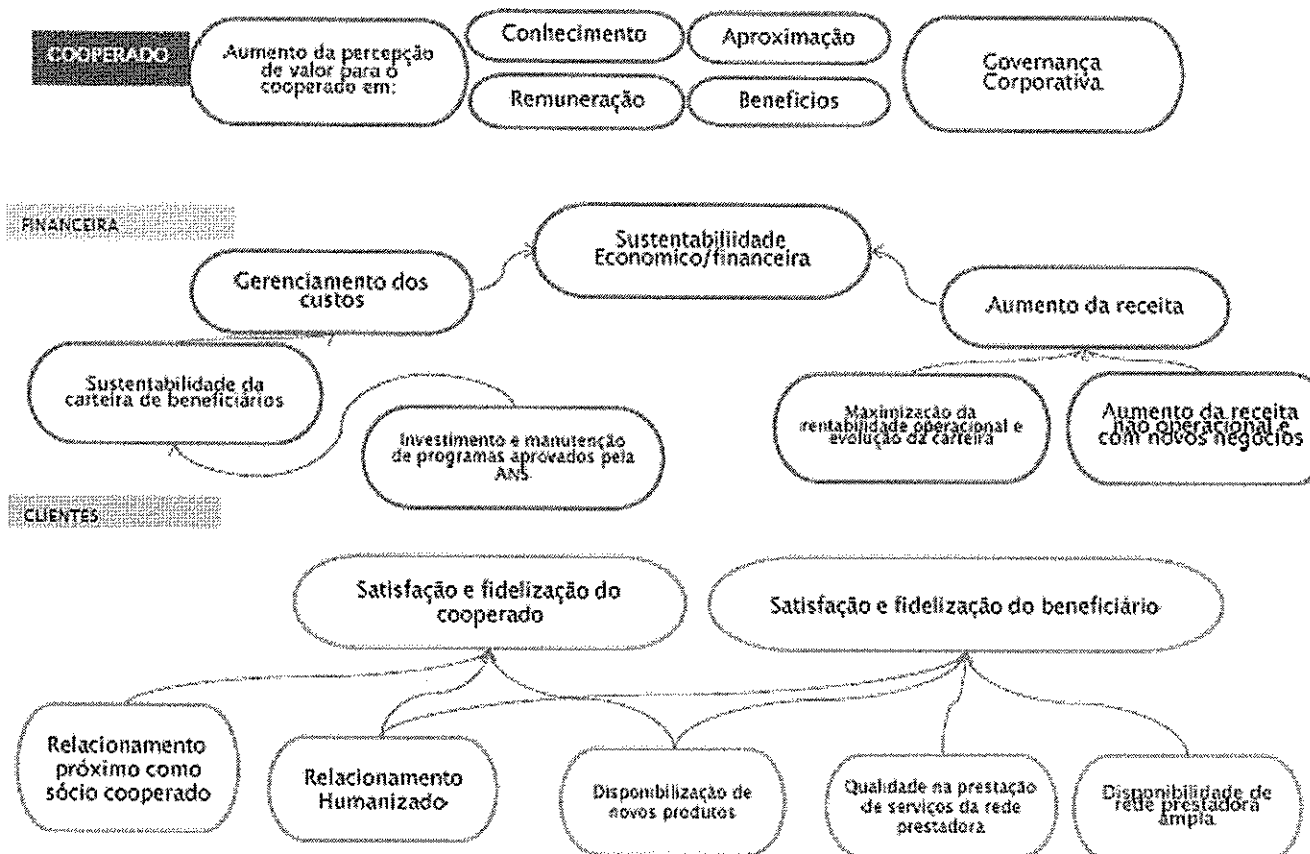


- Estudo para equiparação de integralização da cota capital;
- Projeto de preparação de lideranças para a sucessão do corpo diretivo;
- Estudo para implantação de uma nova tabela para os honorários médicos;
- Revisão de benefícios aos cooperados;
- Estruturação de novos canais de comunicação com o cooperado;
- Workshop de acolhimento aos novos Conselheiros, abordando noções sobre normas, leis, operações e regulamentações;

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

GESTÃO  INTELIGENTE

Mapa estratégico 2019 - 2021  
Unimed Pato Branco - Operadora



*(Assinaturas manuscritas)*

**PROCESSOS INTERNOS**

Ter excelência nos processos de:

Relacionamento com o cooperado

Estruturação gerencial de custos

Ampliação da estrutura e serviços do CAS

Ampliação de serviços próprios

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

Inovação de produtos e serviços

Gestão de Riscos

Compliance

Fortalecimento do marketing de relacionamento

Melhoria dos canais de comunicação (interno e externo)

**APRENDIZADO E CRESCIMENTO**

Estrutura de tecnologia disponível e confiável

Cultura da humanização

Fomentar a inovação

Transparência, sigilo, confiança e agilidade na disponibilização de informações

Intercooperação

Estímulo a geração, retenção e compartilhamento do conhecimento

Responsabilidade socioambiental

Excelência no clima organizacional

Desenvolvimento e retenção de pessoas para a excelência profissional



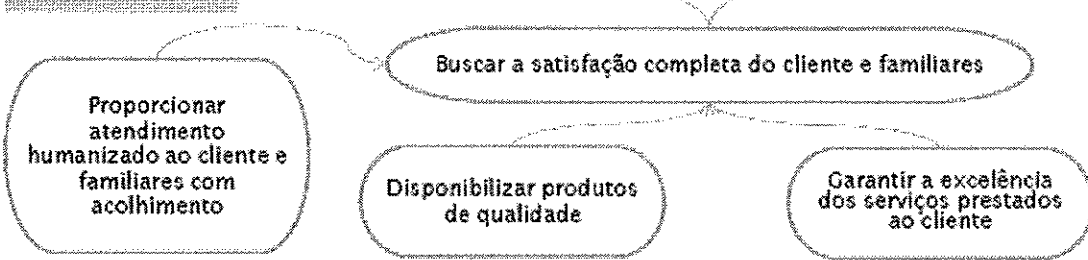


**Mapa Estratégico 2019-2021**  
**Recursos Próprios Unimed Pato Branco**  
Clínica de Vacina e Clínica de Oncologia

**FINANCEIRA**



**CLIENTES**

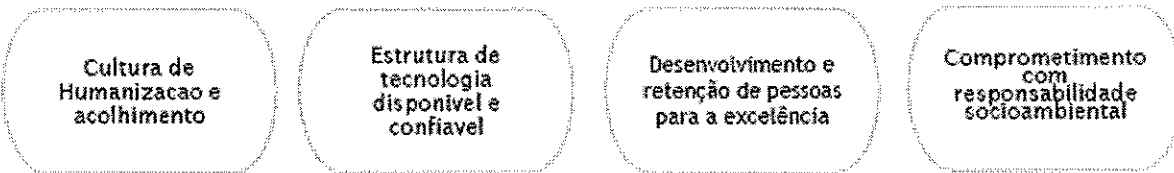


**PROCESSOS INTERNOS**

Ter excelência nos processos de:



**APRENDIZADO E CRESCIMENTO**



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>						
Programas	Público Alvo	Foco	Local	Módulos	Número de Beneficiários	2018
Viver + Unimed e cozinha experimental	Doentes Crônicos	Melhoria da Qualidade de Vida	Centro de atenção à Saúde PB	2	35	R\$ 810,89
Festa Julina	Beneficiários	Integração Social	API - Associação Pato Branquense de Idosos	1	139	R\$ 4.437,55
Confraternização e encerramento do Ano	Beneficiários	Integração Social	Clube Juventos	1	191	R\$ 12.663,09
Curso de Gestantes	Gestantes (Casal) População em Geral	Prevenção	Centro de Atenção à Saúde PB	6	175	R\$ 9.950,72
Kit Baby Med	Recém-nato	Integração Social	Centro de Atenção à Saúde PB	1	328	R\$ 10.115,32
Outubro Rosa (Saúde Mulher)	Mulheres dos grupos CAS	Prevenção	Auditório SESI	1	153	R\$ 5.790,00
Programa de Gerenciamento de Casos PGC	Beneficiários de Alto Custo	Melhoria da Qualidade de Vida	Centro de atenção à Saúde PB	1	280	R\$ 801.909,17
AXISMED - PGDC	Monitoramento de crônicos	Prevenção crônicos	Axismed	1	1001	R\$ 923.101,59
Agosto Azul (Saúde Homem)	Homens dos grupos CAS	Prevenção	Unimed Pato Branco Sede	1	28	R\$ 1.024,96
Campanha Vacinação contra a Gripe - colaboradores	Colaboradores Unimed Pato Branco	Prevenção	Centro de atenção à Saúde PB	1	228	R\$ 9.229,44
Olimpíadas Viver+ Unimed PBCO - Comemoração ao Dia do Idoso	Beneficiários	Integração Social	Largo da Liberdade	1	120	R\$ 1.292,95

Dia da Mulher PBCO	Beneficiários, colaboradores e comunidade	Integração Social	Largo da Liberdade	1	200	R\$ 1.108,00
Participação cidade Amiga do Idoso	Beneficiários e comunidade	Integração Social	Largo da Liberdade	1	400	R\$ 202,31
Participação 5ª corrida e caminhada de Rua Cidade de Pato Branco	Beneficiários e comunidade	Integração Social	Avenida Tupi	1	300	R\$ 389,17
RPC na Praça - Hora do Chimarrão	Beneficiários e comunidade	Integração Social	Largo da Liberdade	1	400	R\$ 301,72
Oficina Tricô e crochê	Beneficiários	Integração Social	Centro de atenção à Saúde PB	2	43	R\$ 1.633,84
Palestras Externas Saúde Corporativa	Beneficiários	Melhoria da Qualidade de Vida	Empresas com plano de saúde empresarial	10	679	R\$ 508,04
Eu ajudo na Lata	Comunidade	Integração Social	Escola Castro Alves	1	2 cadeiras de rodas	R\$ 1.239,00

**CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE CORONEL VIVIDA**

Programas	Público Alvo	Foco	Local	Módulos	Número de Beneficiários	2018
Viver + Unimed e cozinha experimental	Doentes Crônicos	Melhoria da Qualidade de Vida	Centro de Atenção à Saúde CVV	2	23	R\$ 287,45
Festa Julina	Beneficiários	Integração Social	APV - Associação dos Professores Educadores Vividenses	1	49	R\$ 2.356,9
Encerramento do Ano	Beneficiários	Integração Social	Centro de Eventos Maannain	1	76	R\$ 12.125,02
Outubro Rosa (Saúde Mulher)	Mulheres dos grupos CAIS	Prevenção	Sindicato Trabalhadores Rurais de Coronel Vivida	1	56	R\$ 2.651,11

Olimpíadas Viver+ Unimed PBCO - Comemoração ao Dia do Idoso	Beneficiários	Integração Social	AMOVl	1	31	R\$ 382,00
Dia da Mulher CVV	Beneficiários, colaboradores e comunidade	Integração Social	Centro de Atenção à Saúde CVV	1	100	R\$ 556,30

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:

A Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico conta com 149 (cento e quarenta e nove) empregados no término do exercício social; 127 (cento e vinte e sete) empregados no término de 2017; 114 (cento e quatorze) empregados no término de 2016; 110 (cento e dez) empregados no término de 2015; 104 (cento e quatro) empregados no término de 2014.

Turnover:

- Ano de 2018: 7,79% no ano, sendo 22 (vinte e dois) rescisões e 44 (quarenta e quatro) admissões.
- Ano de 2017: 8,18% no ano, sendo 10 (dez) demissões e 27 (vinte e sete) admissões
- Ano de 2016: 11,45% no ano, sendo 18 (dezoito) rescisões e 28 (vinte e oito) admissões;
- Ano de 2015: 14% no ano, sendo 13 (treze) admissões e 15 (quinze) demissões;
- Ano de 2014: 0,9% sendo 21 (vinte e um) admissões e 10 (dez) demissões;



www.unimed.coop.br/patobranco  
patobranco@unimedpr.coop.br  
Rua Tamoio, 253, 85501-067  
Centro, Pato Branco-PR  
T. (46) 2101-3000 SAC 0800 41 4554  
Deficientes auditivos 0800 642 2009

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

- Pato Branco: 133 colaboradores
- Palmas: 3 colaboradores
- Chopinzinho: 2 colaboradores
- São Lourenço do Oeste: 1 colaborador
- Clevelândia: 2 colaboradores
- Coronel Vivida: 8 colaboradores

### Nível educacional:

- Ensino Fundamental: 6 (seis) colaboradores
- Ensino Médio: 44 (quarenta e quatro) colaboradores
- Superior: 39 (trinta e nove) colaboradores
- Pós-Graduação: 60 (sessenta) colaboradores

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

Alocação em funções assistenciais: 29 (vinte e nove) colaboradores

Fundos de seguridade e outros planos sociais: não tem

Recolhimento de contribuições sociais incidentes sobre a folha de salários: R\$ 2.158.160,80.

Valor dos benefícios concedidos aos empregados no término do exercício social: R\$ 2.032.617,30.

### 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



www.unimed.coop.br/patobranco  
patobranco@unimedpr.coop.br  
Rua Tamoio, 253, 85501-067  
Centro, Pato Branco-PR  
T. (46) 2101-3000 SAC 0800 41 4554  
Deficientes auditivos 0800 642 2009

reutilização e/ou reciclagem. No total foram destinados adequadamente 14.302,80 Kg de lixo infectante, 546.190,433 Kg de lixo reciclável, 653.380,273 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: 1596 (m3) água; 1280,34 Kwh de energia elétrica; 130 (cento e trinta) kg de gás de cozinha (GLP); recarga de 30 (trinta) litros em extintores de H2O, 50 kg de recarga em extintores de Pó químico e 90 (noventa) kg de pó químico ABC; o consumo de combustível foi de 3.030 litros com um total de 30.000 km percorridos; Consumo de 2.461 kg papel; Consumo de 74,3 kg de copo plástico.
- Foi realizado o recolhimento de 43.800 kg de medicamentos para destinação correta; E 355.005 kg de lacres, os quais foram vendidos e revertidos para a compra de 02 (duas) cadeiras de rodas, para serem doadas a instituições da cidade.

#### EXPEDIENTE

##### DIRETORIA EXECUTIVA

Edson Fressato - Diretor Presidente  
Ildfonso Amoedo Canto - Diretor Vice-Presidente  
Deisi Vons Guérios - Diretora Superintendente

#### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Ademir Roberto Pelizzari  
Álvaro Cesar Cattani  
Carlos Ely Dezanetti  
Fernando Gortz  
Orlando Cláudio Hecke  
Ricardo Antônio Hoppen