



RELATÓRIO de

GESTÃO 2021

UNIMED GUARAPUAVA

Responsabilidade
de **gestão**

Responsabilidade
para o **futuro.**

Diretoria Executiva

Presidente
Dr. José Moacir Mierzva



Vice-Presidente
Dr. João Dias Junior



Superintendente
Dr. Edson Bruck
Warpechowski



Conselhos

Conselho de Administração

ELIANA DE FÁTIMA PIRES
MARCELO DE CAMPOS LIMA
PAULO SERGIO B. PEREZ
ANA PAULA V. P. DEL RIO
DÉCIO YVAN SANCHES FILHO
MARCELO CHUCHENE BAPTISTA

Conselho Técnico e de Ética

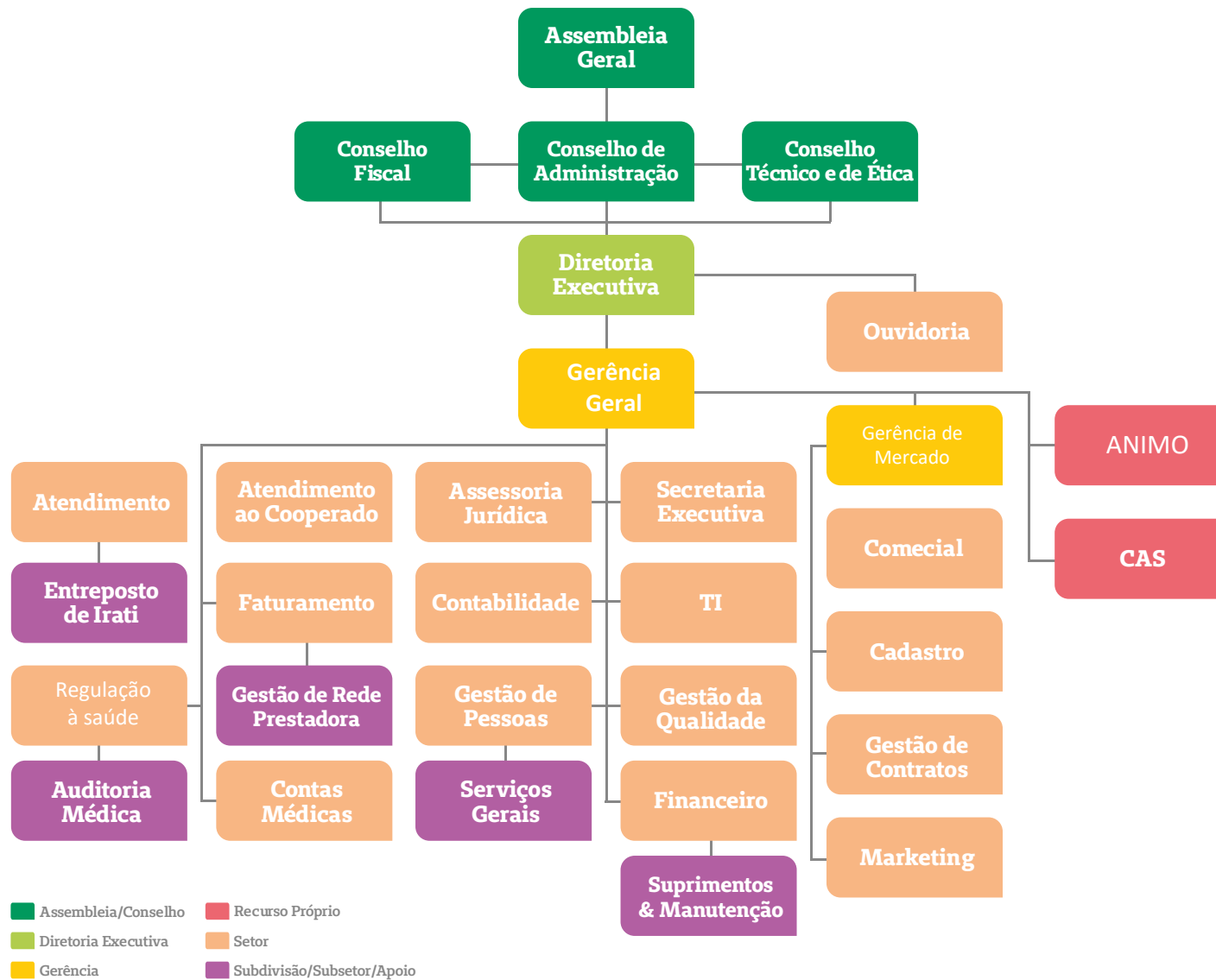
STELA MARIS RIBAS A. BORGES
JOSE RENATO B. JERONYMO
EROS URIEL RODRIGUES
ANDERSON VINICIUS K. FADEL
TADEU SVARTZ
ALEXANDRE FADEL NASCIMENTO
SILVANA FREIRE SCHEIDT

Conselho Fiscal

VINÍCIUS ROCHA SALEMME
ANALICE BRUEL VALENTE ROCHA
ANTONIO FRANÇA DE ARAÚJO
BELARMINO ANTONIO BACCIN
JEAN RICARDO NICARETA
ROGERIO LONGHI FERRO

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ORGANOGRAMA DE GESTÃO





■ Conselho/Estatuto

■ Diretoria

■ Gerência

■ Médico/Cooperado

■ Externo

O QUE FAZEMOS**MISSÃO**

Integrar o médico cooperado e os colaboradores para oportunizar trabalho, proporcionando o acesso à saúde e o cuidado aos beneficiários, por meio dos princípios do cooperativismo.

ONDE QUEREMOS CHEGAR**VISÃO**

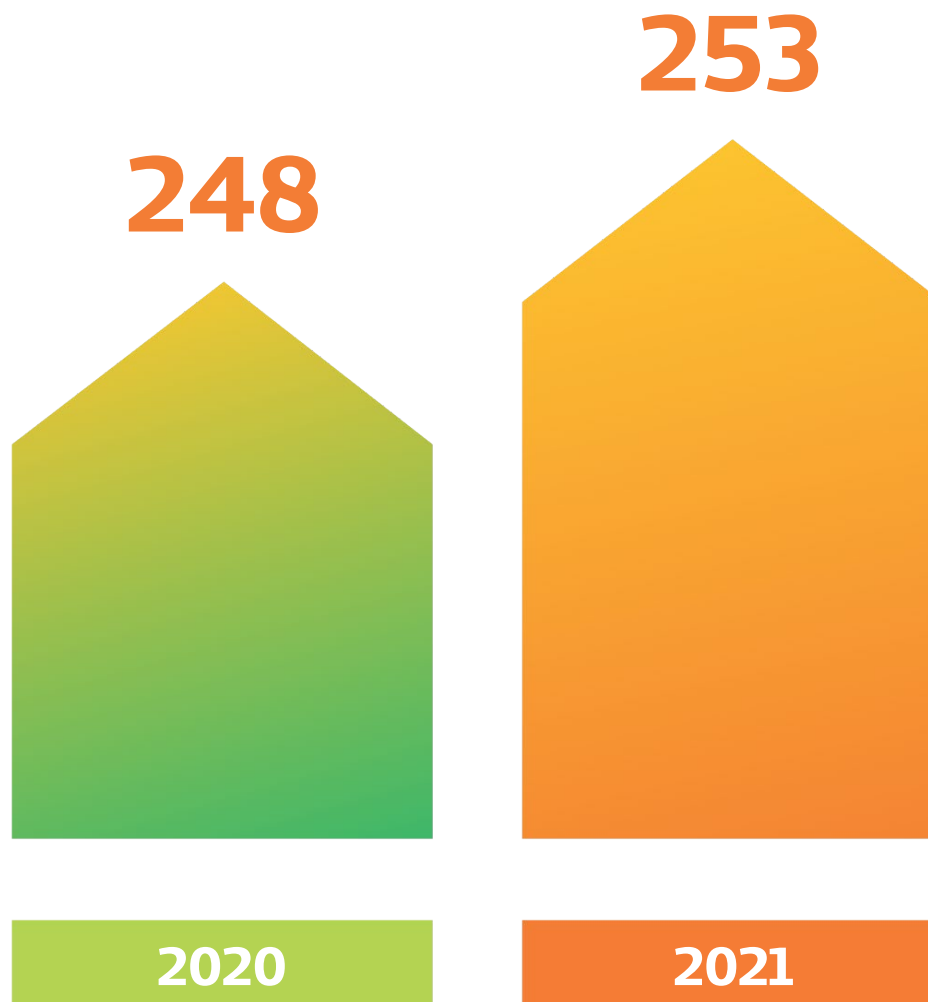
Ser referência na disponibilização de serviços de saúde com qualidade e gestão sustentável, na região de atuação.

ONDE QUEREMOS CHEGAR**VALORES**

- Comprometimento
- Cuidado com as pessoas
- Cooperação
- Ética
- Inovação



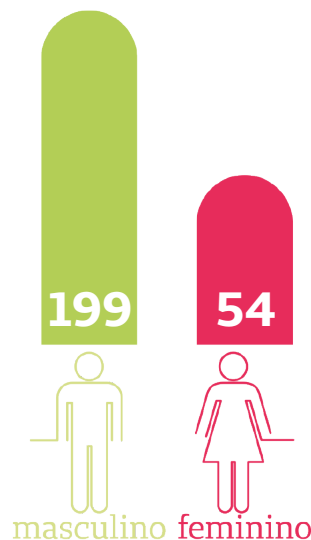
**MÉDICOS COOPERADOS****253****PRESTADORES****110****COLABORADORES****109****RECURSOS
PRÓPRIOS****2****BENEFICIÁRIOS****30.926**





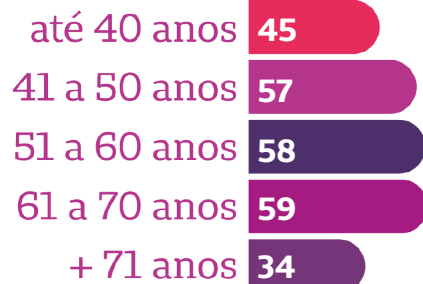
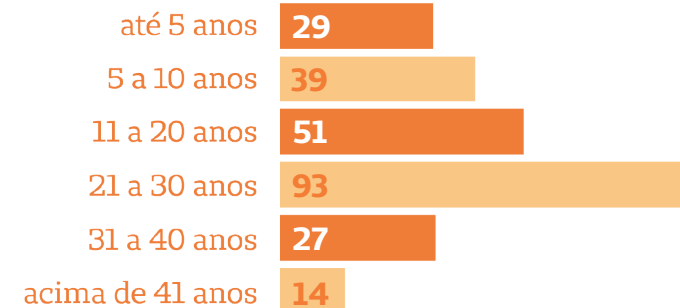
253

MÉDICOS COOPERADOS



ATIVOS

87%

FAIXA
ETÁRIATEMPO DE
COOPERATIVA

Cooperados Admitidos 2020-2021

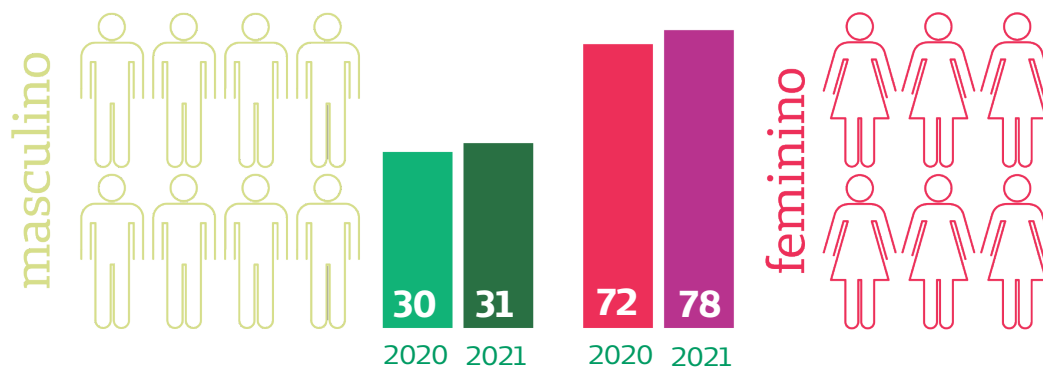
Cooperados	Especialidade	Cidade
Guilherme Ferreira Svartz	Radiologia	Lar. Do Sul
André Luis Ribas de Abreu	Ortopedia e Traumatologia	Guarapuava
Gabriel Denardi Nasser	Otorrinolaringologia	Guarapuava
Thays Byczkovski	Ginecologia e Obstetrícia	Irati
Mauro Cezar Tiveron Junior	Oftalmologia	Guarapuava
Noan Cajazeira Vivancos	Pediatria	Guarapuava
Cassia Rejane Kruk	Pediatria	Irati
Gustavo Carvalho de Oliveira Souza	Hematologia e Hemoterapia	Guarapuava

Cooperados Desligados 2020-2021

Cooperados	Especialidade	Cidade	Motivo
Larissa C. Gnoato Teixeira	Pediatria	Guarapuava	Por Solicitação
Elena Toyoka Kakazu	Ginecologia e Obstetrícia	Pitanga	Por Solicitação
Clóvis Gorski	Cirurgia Geral	Guarapuava	Óbito
Ubirajara de Azevedo	Ginecologia e Obstetrícia	Guarapuava	Óbito
Ismael Horst Junior	Pediatria	Guarapuava	Por Solicitação
Alvaro Gumurski	Clínica Médica	Guarapuava	Por Solicitação
George Karam	Pediatria	Guarapuava	Óbito
Andressa Armstrong Araújo	Ginecologia e Obstetrícia	Guarapuava	Por Solicitação

**Juntos, a gente
transforma.**

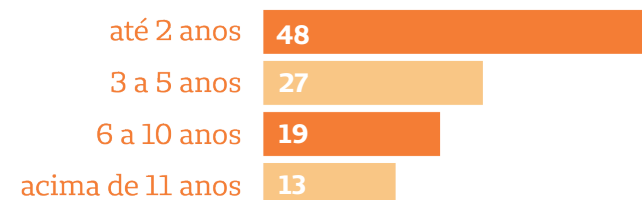




FAIXA ETÁRIA



TEMPO DE COOPERATIVA



Através da parceria com o SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), a Unimed Guarapuava vem realizando os treinamentos dos colaboradores, com foco no desenvolvimento das equipes de trabalho, bem como das lideranças. Os treinamentos foram voltados para a Inovação, Evoluir - RN 452, Compliance, Metodologia Ágeis, Direito Corporativo, Formação de Gestores de Serviços Assistenciais, LGPD e Incentivo a Educação Continuada através de concessão de bolsa auxílio para Pós Graduação. No ano de 2021, os treinamentos foram realizados na modalidade ONLINE devido à pandemia.



ATUALIZAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DA REDE PRESTADORA

Em 2021 a rede prestadora contou com 110 prestadores ativos. A Cooperativa busca manter a suficiência de prestadores, atendendo o dimensionamento determinado pela portaria N° 1.631 do Ministério da Saúde, considerando as demandas evidenciadas nos canais de atendimentos aos beneficiários, bem como prezando pela qualidade e segurança no atendimento.



AÇÕES NO ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

No ano de 2021 a Cooperativa viabilizou o processo de importação da aquisição de medicamentos em falta no mercado nacional, a exemplo dos principais sedativos utilizados durante o processo de intubação. A Unimed Guarapuava, contou com a parceria da Federação do Paraná e Mercosul para intermediar o processo de compra e distribuição desses medicamentos. A Cooperativa em parceria com a Federação do Paraná participou da ampliação de leitos com fornecimento em comodato de equipamentos de terapia intensiva, que possibilitaram a abertura de 05 leitos de UTI em um de nossos prestadores hospitalares, o que viabilizou maior cobertura assistencial em terapia intensiva durante os períodos críticos da pandemia.



QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES

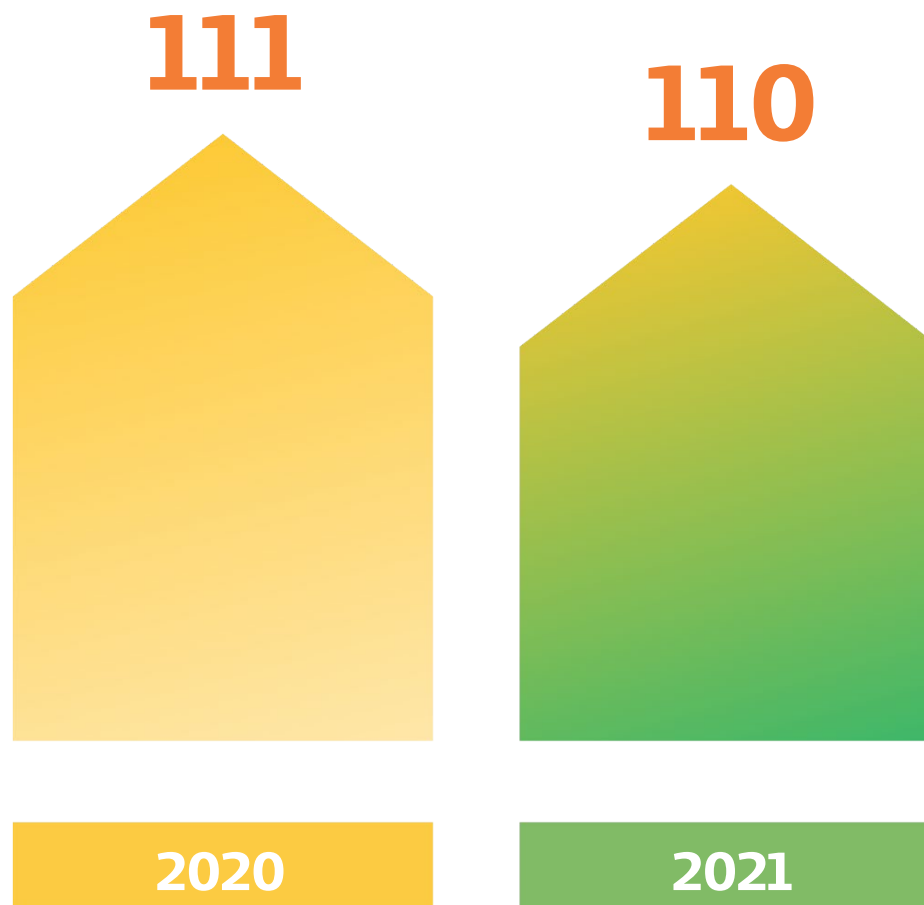
Em 2021, a área de Gestão de Rede Prestadora da Cooperativa deu continuidade ao processo de qualificação dos prestadores por meio das visitas técnicas de manutenção e para inclusão de novos prestadores e cooperados. Em um cenário que exige cautela e devido ao risco de contaminação, a equipe utilizou todos os equipamentos de proteção individual, prezando pela busca de qualidade e segurança nos atendimentos disponibilizados pelo prestador.

Apesar do cenário pandêmico, foram evidenciadas melhorias contínuas por parte dos prestadores, sendo as seguintes:

Seis laboratórios foram certificados pelos programas de acreditação de laboratórios DICQ e PALC;

Inclusão de mais um Hospital no Programa Segurança em Alta, o qual tem o objetivo de auxiliar o prestador na busca pela melhoria dos processos e estimular a busca por certificação.

As clínicas de terapias adequaram processos relacionados ao registro do prontuários, descrição dos processos e plano de tratamento.



11

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

RELATÓRIO de
GESTÃO 2021
UNIMED GUARAPUAVA

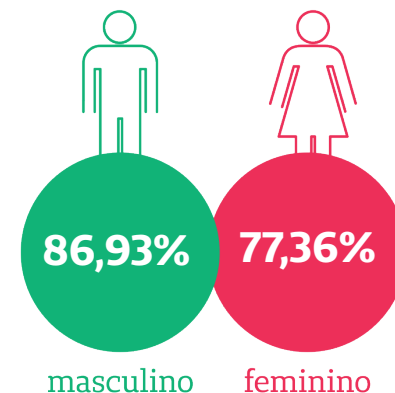
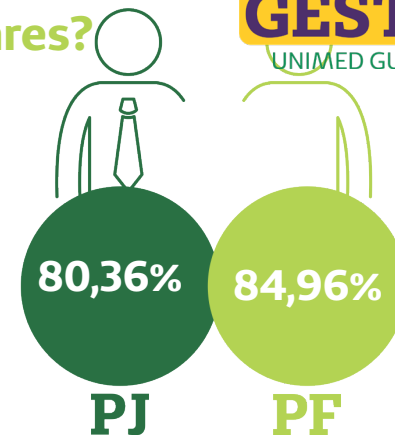
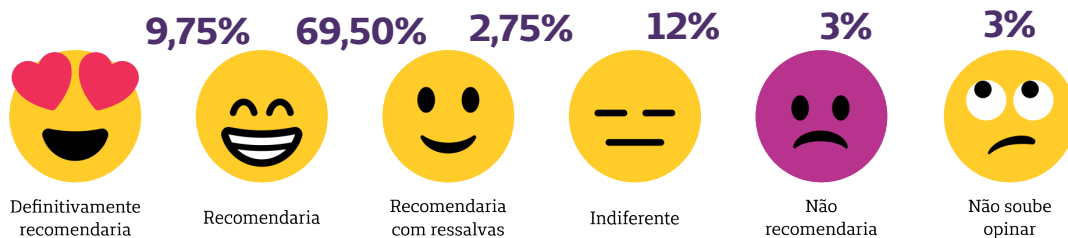
recomendaria

81,7%

não
recomendaria

3,09%

Considerando os beneficiários que souberam avaliar (388)

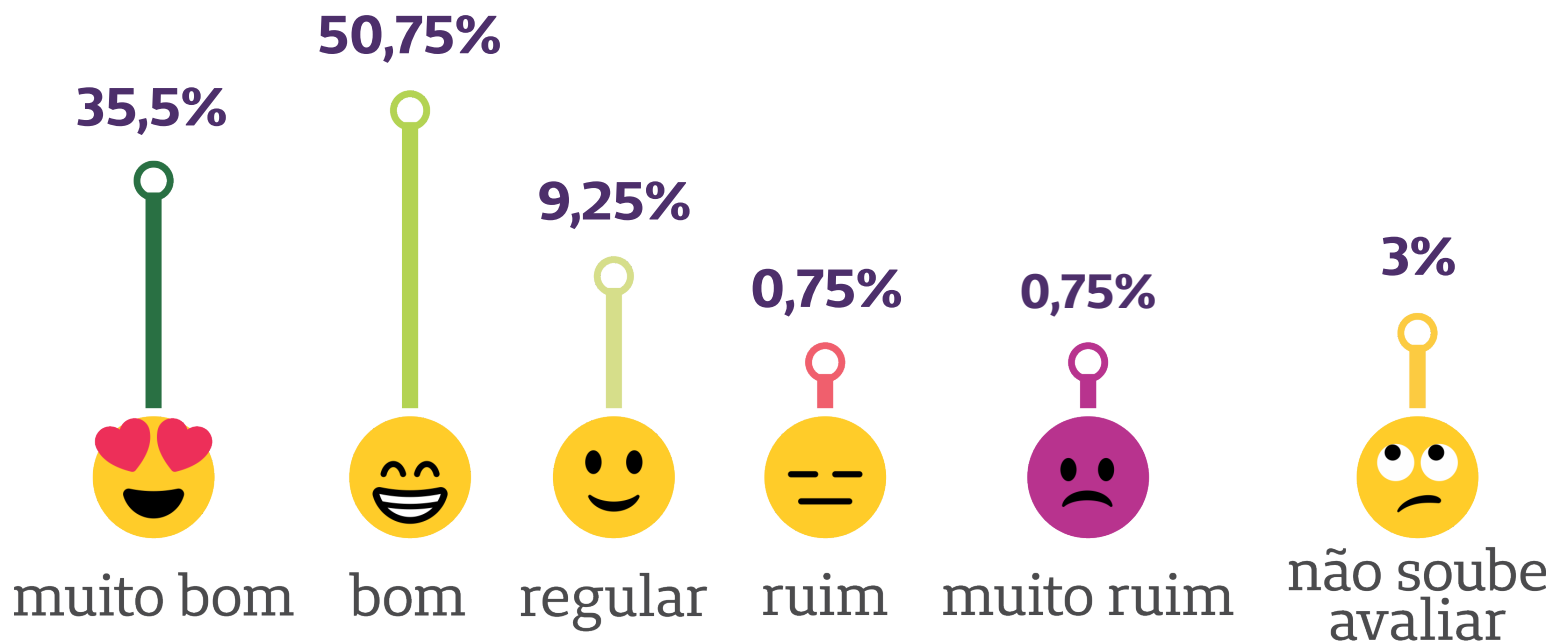


A maioria dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Guarapuava, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,09% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.

18 a 34 anos 85,42%

35 a 49 anos 71,20%

50+ 88,24%



A satisfação com o plano da Unimed Guarapuava é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS

Utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa pouco satisfeito e 10 muito satisfeito, como o Dr.(a) avalia a sua satisfação com a Unimed Guarapuava?

41



Muito Satisfeito

78



Satisfeito

20



Pouco Satisfeito

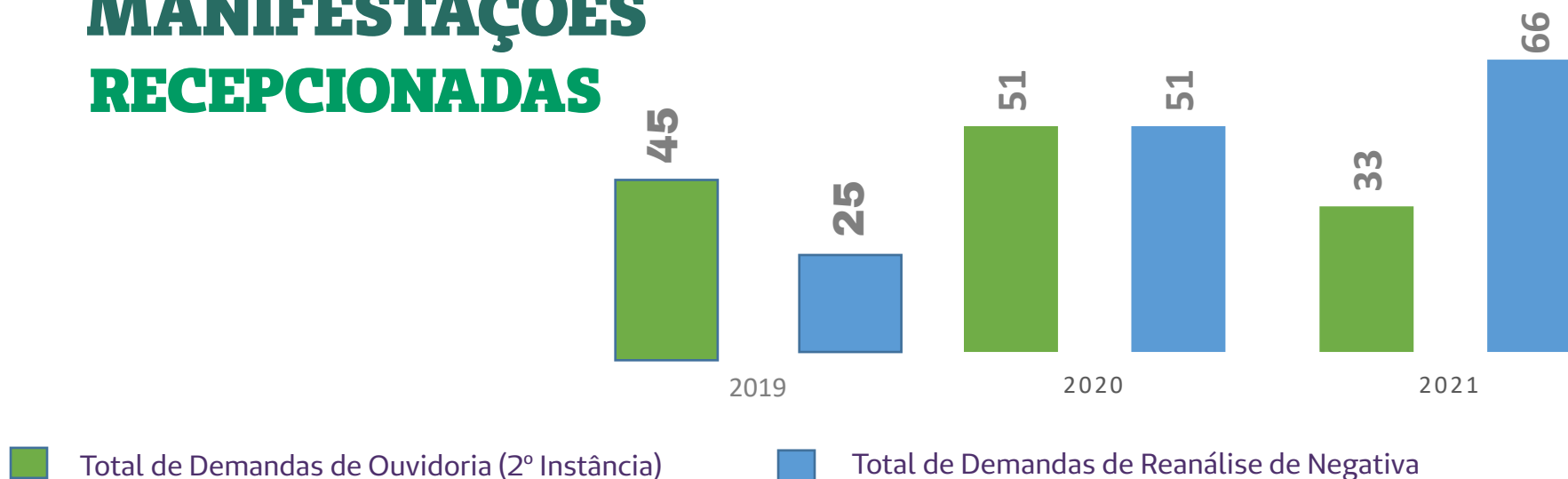
Avaliação Geral

Total de cooperados que responderam a pesquisa: **139**

A ouvidoria é um canal de atendimento de segunda instância, ou seja, deve ser acionada pelo beneficiário nos casos em que a solicitação não for solucionada pelos demais canais de atendimento da Operadora. Cumpre a Resolução Normativa nº 323/2013 e 395/2016 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) acolhendo as manifestações dos beneficiários tais como elogios, consulta/dúvida, reclamações, sugestões e reanálise de negativas de modo a mediar e resolver conflitos que surjam no atendimento.

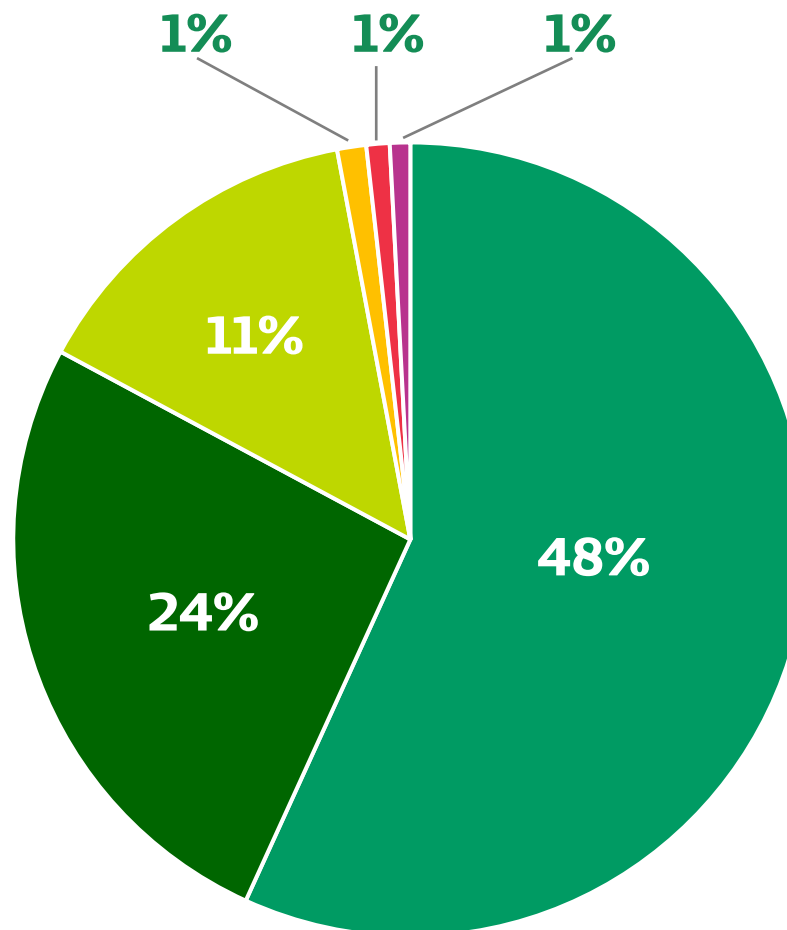
Abaixo, consta o quantitativo de demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria nos últimos 2 anos (2020 -2021), bem como, o percentual por tipo de manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS



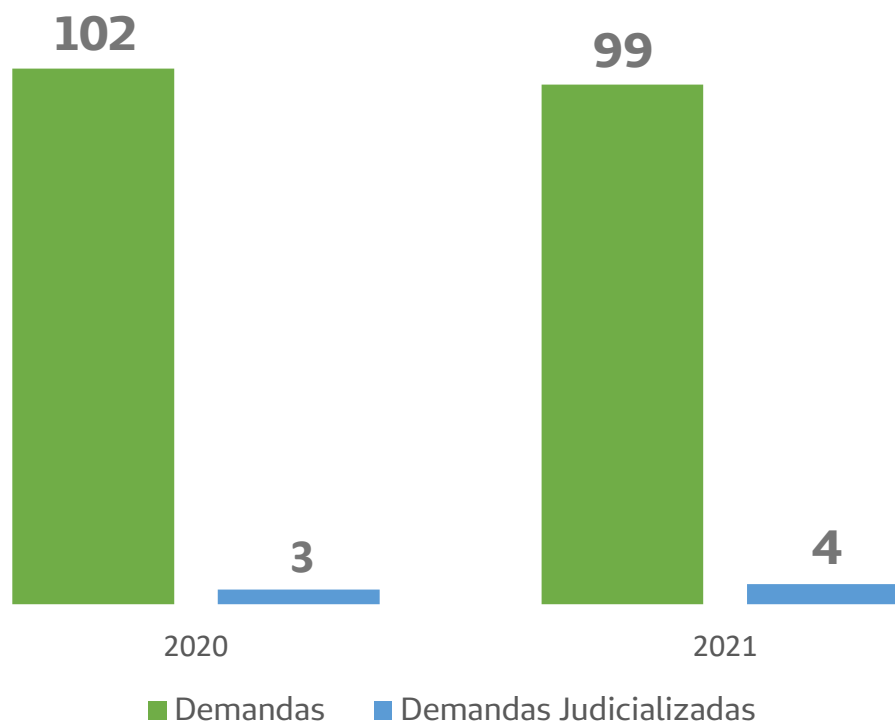
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Demandas de Ouvidoria por
Tipo de Manifestação



■ Reanálise ■ Reclamação ■ Consulta/Esclarecimento ■ Elogio ■ Sugestão ■ Denúncia

Demandas Atendidas pela Ouvidoria X Demandas Judicializadas

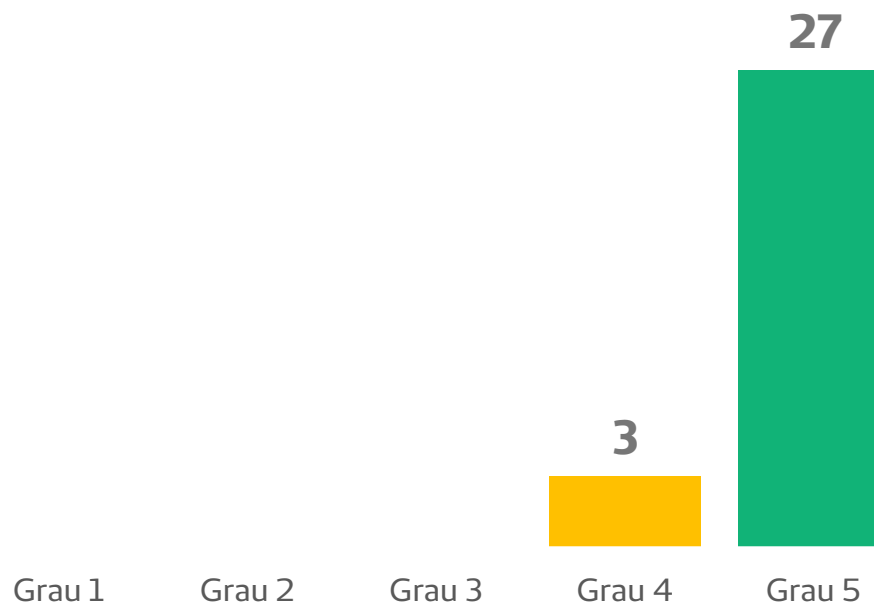


Acima consta o quantitativo de demandas que passaram pela Ouvidoria nos últimos 2 anos (2020 -2021) e que posteriormente ingressaram com demanda judicial.

Para avaliar a experiência do beneficiário que passou pelo canal de Ouvidoria, após a finalização dos atendimentos aos beneficiários, é encaminhado a Pesquisa de Grau de Satisfação referente ao atendimento e tratativa realizada.

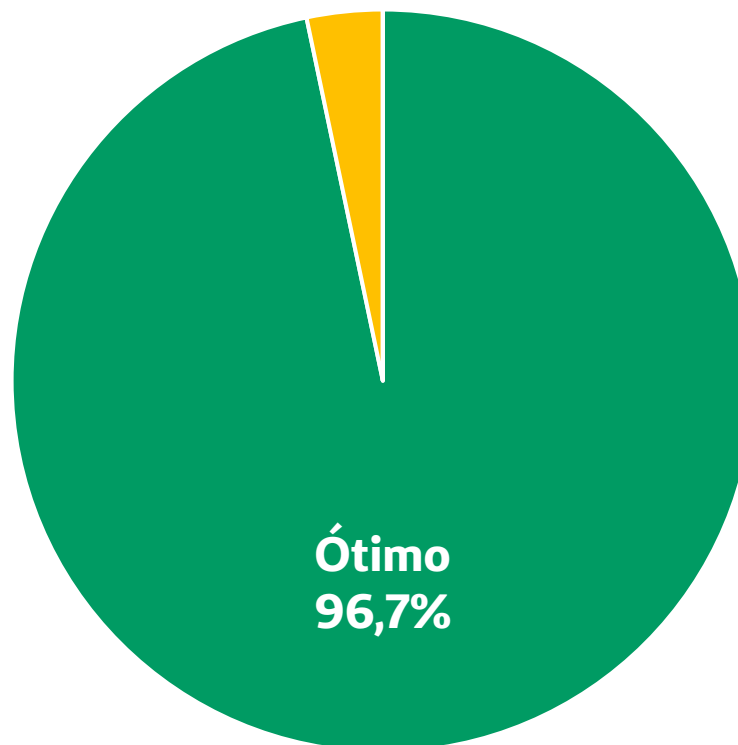
GRAU DE SATISFAÇÃO

Resultado da **Pesquisa de Grau de Satisfação** referente à prestação de serviço oferecido pela Ouvidoria em 2021



CORTESIA E EDUCAÇÃO

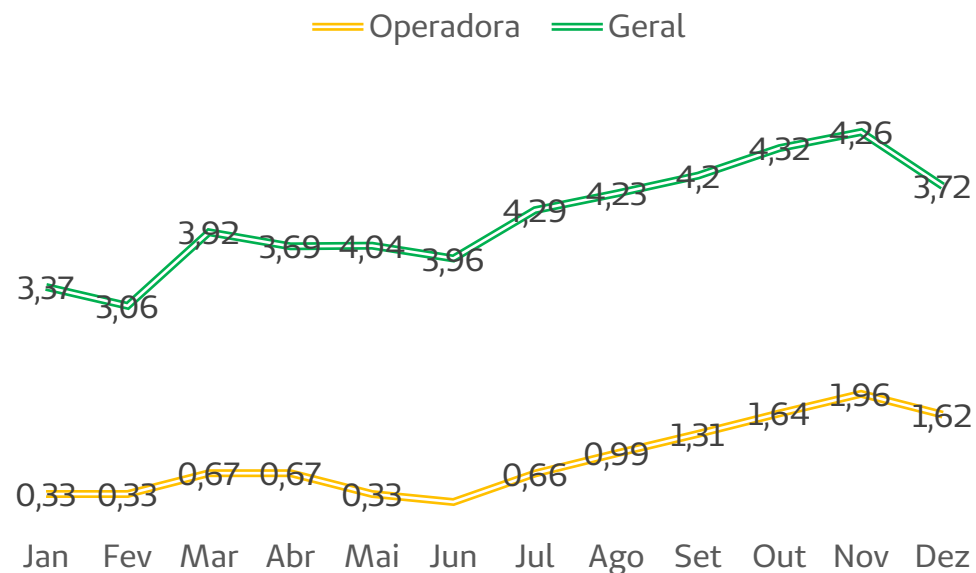
Resultado da avaliação a respeito da **cortesia e educação** no atendimento realizado pelo Ouvidor



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo

O Índice Geral de Reclamações (IGR) tem como principal finalidade funcionar como um termômetro do comportamento das operadoras do setor, no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Mensura o número médio de reclamações recebidas pela ANS sobre planos privados de saúde, nos últimos três meses, considerando o universo e a localização geográfica dos beneficiários.

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES

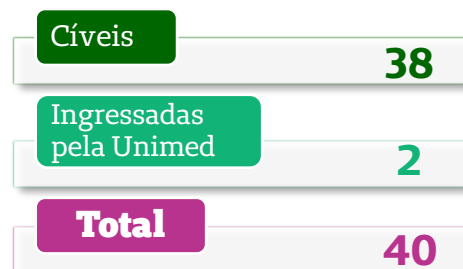


CÁLCULO IGR = Total de Reclamações x 10.000 / Média do número de beneficiários. Interpretação: Quanto menor for o valor indicado, menos reclamações foram registradas na ANS.

Método de Cálculo - fichas técnicas dos indicadores do Índice de Reclamação - ANS/Assessoria/Diretoria de Desenvolvimento Setorial

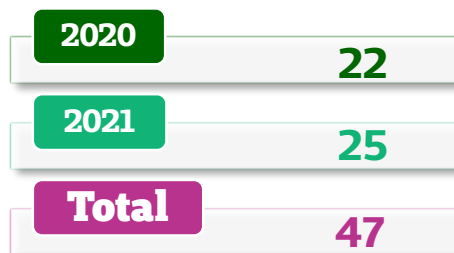
As informações prestadas pelo setor jurídico têm ênfase nas **demandas cíveis e administrativas em andamento**, assim, o relatório de contingências das demandas judiciais apresenta a atualização dos processos judiciais em andamento até a data de 30/12/2021, ou seja, as **40 demandas estão ativas** porque ainda não foram julgadas em sua totalidade.

Total de ações ativas



No ano de 2021, recebemos 25 novas ações judiciais, o que comparado ao ano de 2020 houve um aumento devido ao retorno dos agendamentos de exames e procedimentos eletivos que estavam suspensos conforme a determinação da ANS, devido a pandemia.

**Total de
ações
recebidas**

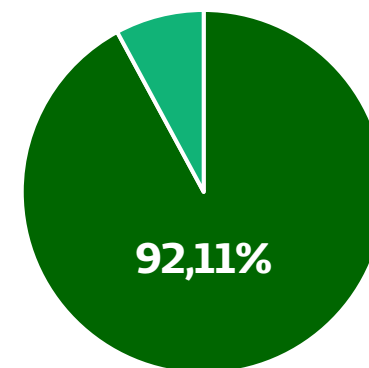
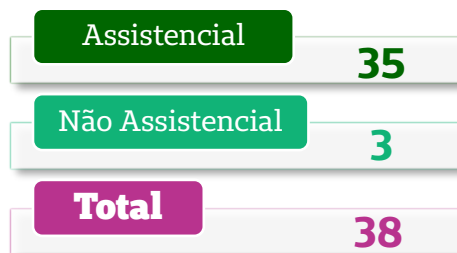


Destaca-se que as 38 demandas ativas são de natureza cível, e dessas, extrai-se a informação quanto ao tipo.

A demanda assistencial refere-se aos processos que envolvem garantia de atendimento, pedido de reembolso de despesas assistenciais, cobertura contratual de procedimentos ou do Rol da ANS com Diretrizes para Utilização e autorização.

As demandas não assistenciais são ações judiciais movidas para discussão de questões contratuais de plano pessoa física e plano pessoa jurídica.

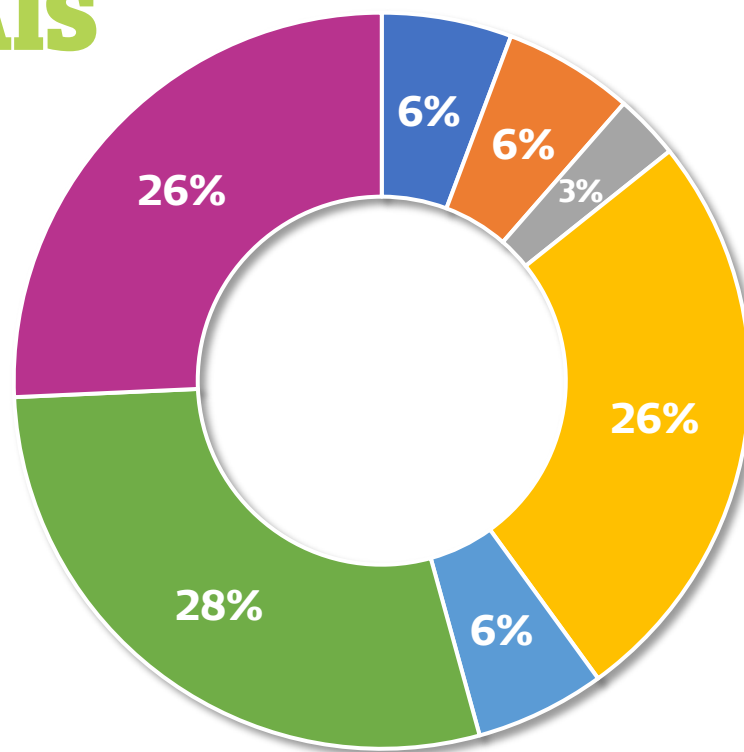
Ações Cíveis em Andamento até 31.12.2021



■ Assistencial ■ Não Assistencial

AÇÕES JUDICIAIS

35 demandas
judiciais
assistenciais
cíveis ativas



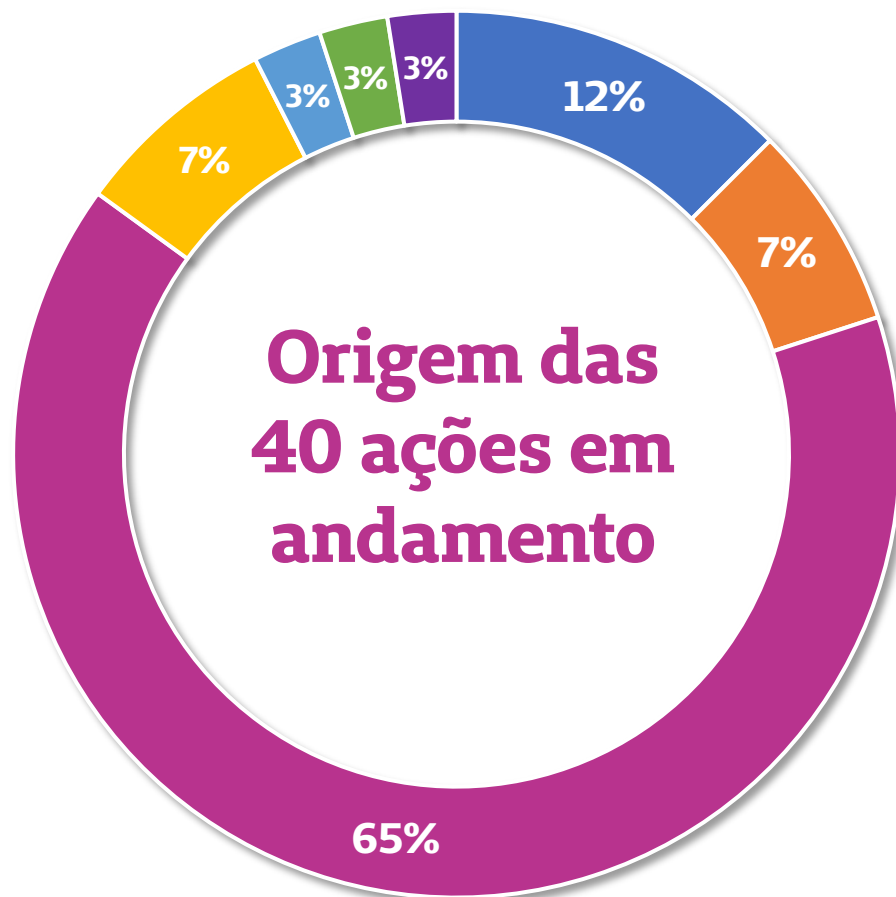
- Carência Contratual ou CPT (Cobertura Parcial Temporária - 24 meses)
- Demora Liberação no Intercâmbio
- Corresponsabilidade de atendimento em prestador credenciado
- Exclusão de Cobertura
- Homecare
- Reembolso de Despesas Assistenciais
- Terapias Especiais

Percentual do maior para o menor

Segundo a estratificação na página anterior, as demandas classificadas como **Reembolso de Despesas Assistenciais**, são as de maior volume **representando 29%** das demandas judiciais assistenciais. São demandas de solicitações de reembolso de exames e procedimentos não autorizados previamente pela operadora, fora do Rol de Procedimentos ou em prestador não contratualizado para atendimento.

Representando **26%** estão as demandas classificadas como **Exclusão de Cobertura**, que são as referente a procedimentos não autorizados após análise de cobertura segundo o contrato do beneficiário, ou Rol de Procedimentos da ANS e/ou procedimentos que não se enquadram nas Diretriz de Utilização da ANS – DUTs.

Com este mesmo percentual de **26%** estão as demandas com pedido de **Terapias Especiais**, são as terapias não contempladas no Rol de Procedimentos da ANS como as Fisioterapias de Cuevas Medek Exercise, Equoterapia, Pediasuit e as terapêuticas com modalidades de atendimento em metodologias específicas como ABA, Denver, Teach.



- Beneficiários com pedido de médico cooperado
- Beneficiários com pedido de médico não cooperado
- Beneficiários com pedido de médico do Intercâmbio
- Beneficiário Intercâmbio - Corresponsabilidade de Unimed
- Cancelamento de Contrato
- Ilegalidade de cobrança do SUS ingressa pela Unimed
- Ações ingressadas pela Unimed

Percentual do maior para o menor

As demandas judiciais tem origem com **maior incidência nos pedidos de médicos do intercâmbio**, neste caso, é notificada a Unimed de Origem quando se trata de solicitante cooperado ou o próprio médico quando não possui vínculo com a Cooperativa.

A Unimed Guarapuava participou do Programa de Compliance através do SESCOOP e PUCPr, o qual deu subsídios para devolver estratégias que mitiguem os riscos e fortalecimento da Cooperativa no seu modelo de governança.

As demandas judiciais classificadas como Beneficiário Intercâmbio - Corresponsabilidade de Unimeds, são de demandas que envolvem a participação de 2 Unimeds como Polo Passivo. Nessas demandas há responsabilidade de cada Unimed fazer sua defesa e conseqüentemente a atribuição de responsabilidades a cada uma delas.

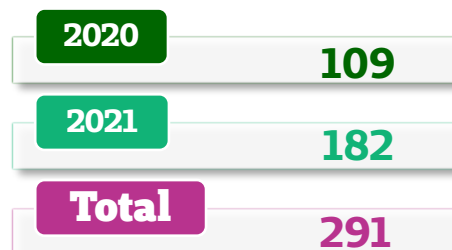
ASSESSORIA JURÍDICA

Negativas – Resolução Normativa 395/2016

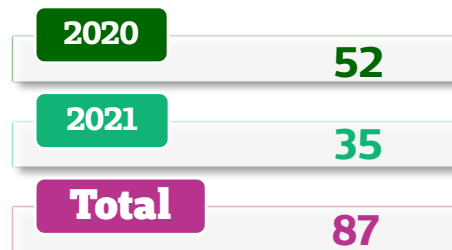
Regulada pela Resolução Normativa - RN 395/2016, a ANS instituiu a obrigatoriedade das operadoras justificarem por escrito as negativas de autorização aos beneficiários que assim solicitarem. As informações são transmitidas de forma clara, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que justifique a negativa, sendo oficializada no prazo de 24 horas, ofertando a oportunidade de reanálise da solicitação, conforme estabelece a norma.



Negativas RN nº 395/2016



Reanálise Negativas RN nº 395/2016



Do total de negativas emitidas percebe-se que o número de demandas judiciais recebidas que tiveram origem na negativa e na reanálise de negativa é considerado baixo.



NIPs – Notificação de Intermediação Preliminar da ANS

A NIP consiste em um instrumento que visa a solução de conflitos entre os beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde, constituindo em uma fase pré-processual.

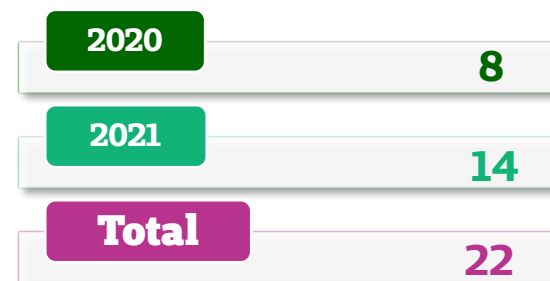
São identificadas através de registros de reclamação dos beneficiários no “Disque ANS” e classificadas como:

NIP assistencial: a notificação que terá como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial

NIP não assistencial: a notificação que terá como referência outros temas que não a cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação



Notificação de Intermediação Preliminar da ANS



Todas as demandas registradas em NIP foram classificadas como não procedentes e em sua maioria finalizada como inativas, onde a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, não constatou irregularidades na conduta da operadora ou infração a Lei 9656/98.

Monitoramento da Garantia de Atendimento

O Monitoramento da Garantia de Atendimento é o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado com base nas reclamações recebidas pela ANS e na quantidade de beneficiários de planos de saúde. As reclamações consideradas nesse monitoramento se referem ao descumprimento dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias ou negativa de cobertura assistencial.

A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas, possibilitando uma análise comparativa entre elas. As operadoras enquadradas nas faixas superiores do monitoramento apresentam um pior resultado no indicador da operadora.



As informações são processadas periodicamente, e os resultados são divulgados trimestralmente.

A partir do resultado do monitoramento, as operadoras reiteradamente com pior resultado são avaliadas e para aquelas que apresentam risco à assistência à saúde são identificados os planos que terão o ingresso de novos beneficiários vedado temporariamente.

A cada trimestre a listagem de planos é reavaliada, e as operadoras que deixarem de apresentar risco à assistência à saúde são liberadas, pelo monitoramento, para oferecer os planos para novas comercializações.

O Monitoramento da Garantia de Atendimento foi estabelecido em 2012, com a publicação da Instrução Normativa da DIPRO nº 38, tendo como principal objetivo avaliar o cumprimento dos prazos máximos de atendimento estabelecidos pela ANS na Resolução Normativa nº 259, de 2011. Em fevereiro de 2013 foi publicada a Instrução Normativa da DIPRO nº 42, ampliando o seu escopo, quando passaram a ser consideradas todas as reclamações relacionadas à cobertura assistencial recepcionadas na ANS. Em 2015 foi publicada Instrução Normativa da DIPRO nº 48, aprimorando a metodologia e possibilitando a ampliação das informações divulgadas.

Fonte:

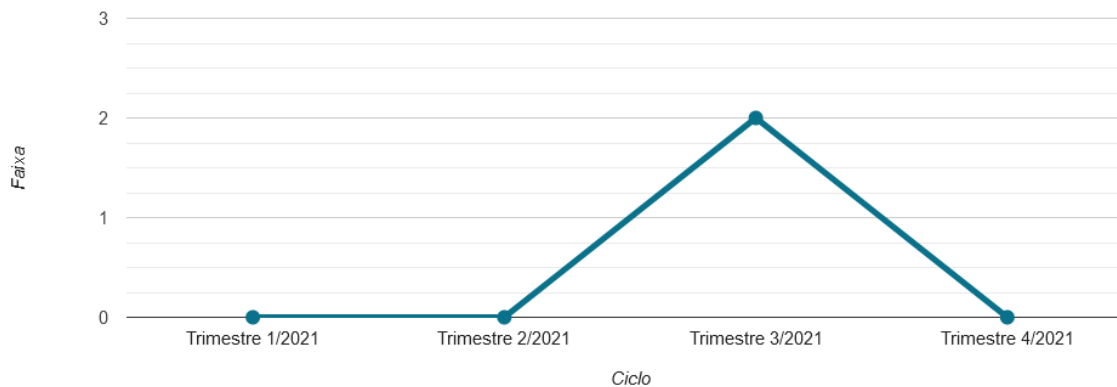
<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/monitoramento-de-garantia-de-atendimento/monitoramento-de-garantia-de-atendimento>

Neste sentido a Unimed Guarapuava vem mantendo seu indicador na faixa 0 (zero), e apesar da ocorrência na faixa 2, esta conduta não foi reintegrada nos ciclos subsequentes.

UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Nome Fantasia	UNIMED GUARAPUAVA
Registro ANS	322571
CNPJ	78044815000160
Razão Social	UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Situação do Registro ANS	ATIVA
Total de Consumidores	31.080 - Competência: Fevereiro/2022
Segmentação	Médico Hospitalar

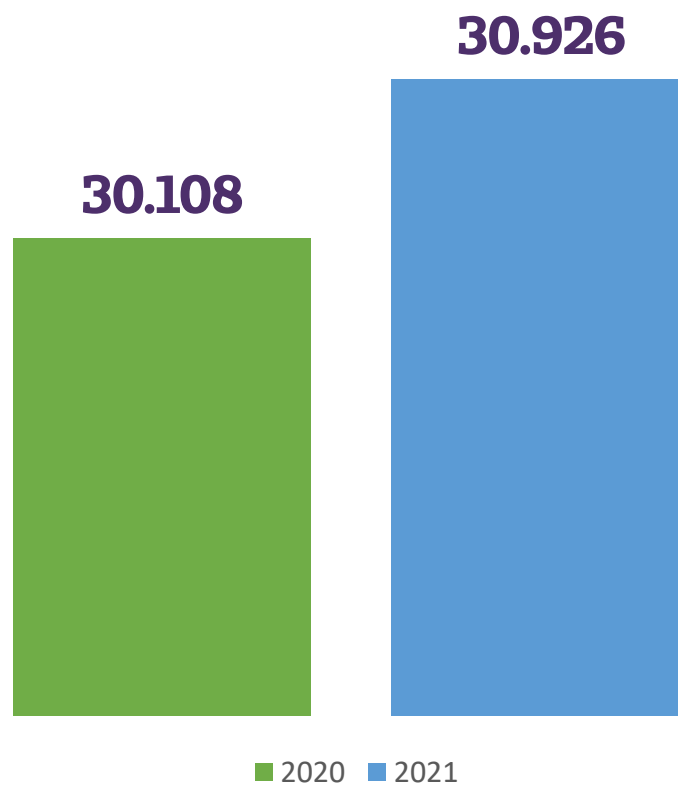
Histórico da operadora no programa de Monitoramento



Resultados e boas práticas.

ANÁLISE DE CARTEIRA

Evolução dos Beneficiários





Movimentação de Beneficiários

2020

7865

2021

8848

No ano de 2021 houve um grande número de movimentações de beneficiários. No total foram **8.848**.

No período acompanhamos a realidade da situação da economia, onde refletiu com alto índice de cancelamento. Realizamos diversas campanhas de vendas, com isso, **o número de vendas novas e inclusões superaram os cancelamentos.**



**COLETIVO
EMPRESARIAL**

12.619



**INDIVIDUAL
/ FAMILIAR**

8.354



**CUSTO
OPERACIONAL**

6.758



**COLETIVO
ADESÃO**

3.195

CRESCIMENTO DE 35,54%

22.817 VIDAS EM 2011

INDIVIDUAL
/ FAMILIAR

8.639 38%

COLETIVO
EMPRESARIAL

5.946 26%

CUSTO
OPERACIONAL

4.969 22%

COLETIVO
ADESAO

3.263

14%

30.926 VIDAS EM 2021

INDIVIDUAL
/ FAMILIAR

12.619 27%

COLETIVO
EMPRESARIAL

8.354 41%

CUSTO
OPERACIONAL

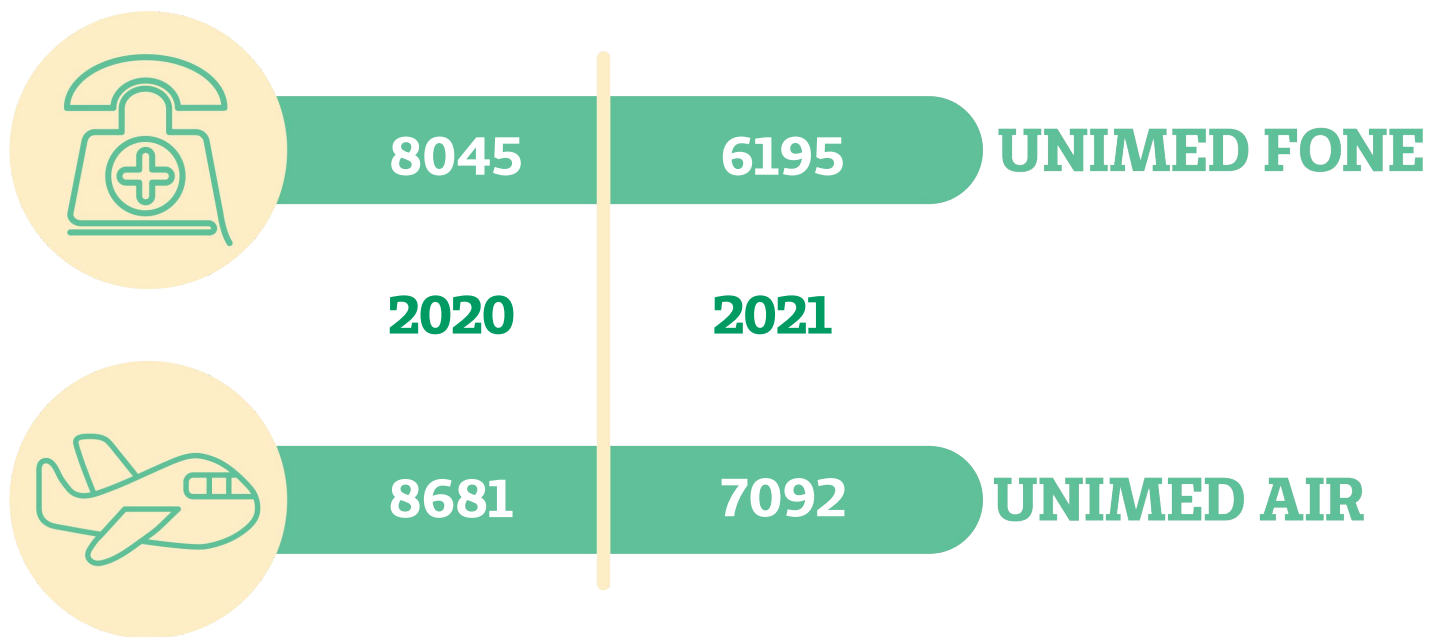
6.758 22%

COLETIVO
ADESAO

3.195

10%

Nos últimos dez anos, a carteira da Unimed Guarapuava cresceu 35,54%. Para alcançar esse resultado, o foco foi na comercialização de planos empresariais e com isso houve uma melhor distribuição da carteira, sendo responsável por 41% do total de vidas.



Com foco contínuo no crescimento e na garantia de um atendimento de qualidade, atuamos na comercialização de produtos acessórios, gerando aumento de rentabilidade para a Cooperativa.

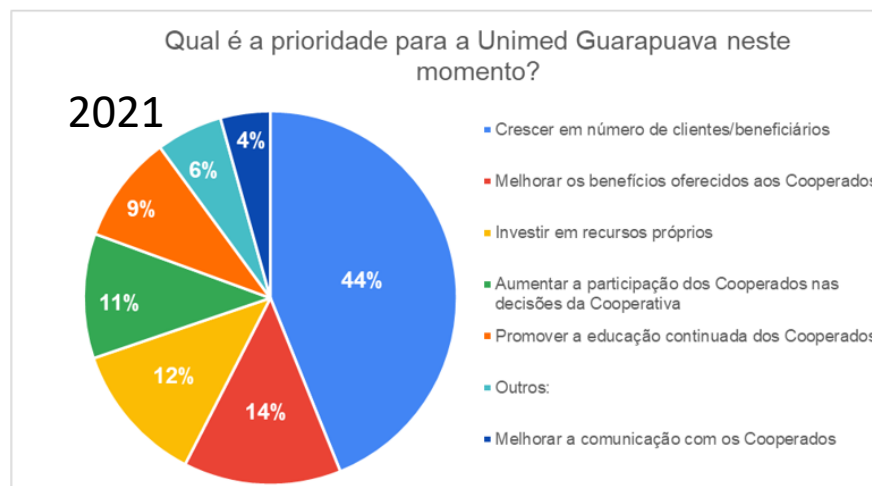
Pesquisa de Satisfação do Cooperado

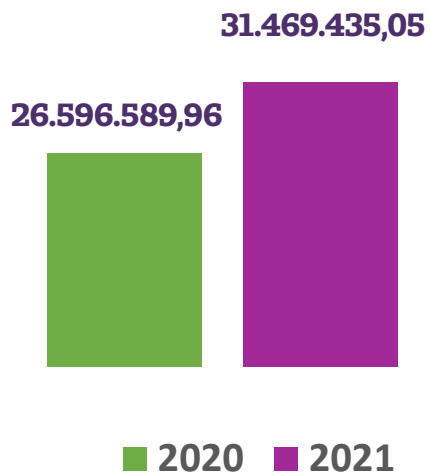
A pesquisa de satisfação dos Cooperados tem o objetivo de avaliar a opinião e satisfação dos Cooperados da Unimed Guarapuava em relação a perspectivas/prioridades, envolvimento, gestão, relacionamento e comunicação. Foi realizada nos meses de julho e agosto de 2021, através do formulário do Google Forms com a participação de 139 Cooperados, de 32 especialidades.

Através da pesquisa, foram identificadas algumas percepções:



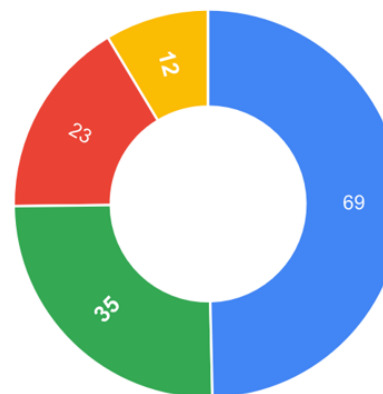
■ ■ ■
Prioridade





Envolvimento

Na Unimed Guarapuava, o Dr. (a) se sente como:



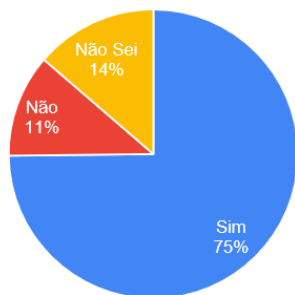
■ Médico Cooperado ■ Prestador de Serviço ■ Sócio/Dono ■ Todas as opções

Unimed 
Guarapuava

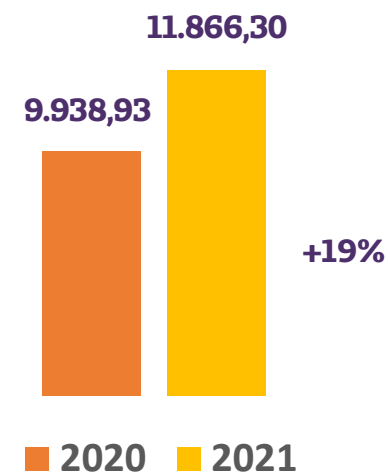
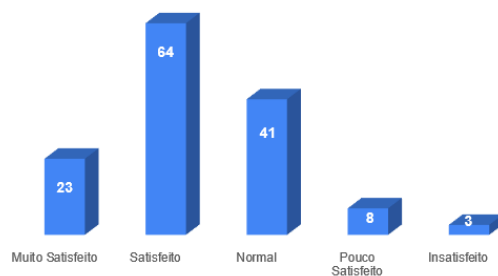
69% sente-se
Médico
Cooperado

Relacionamento

O Dr.(a) percebe a diferença entre a Cooperativa Unimed Guarapuava e os demais planos que atende?



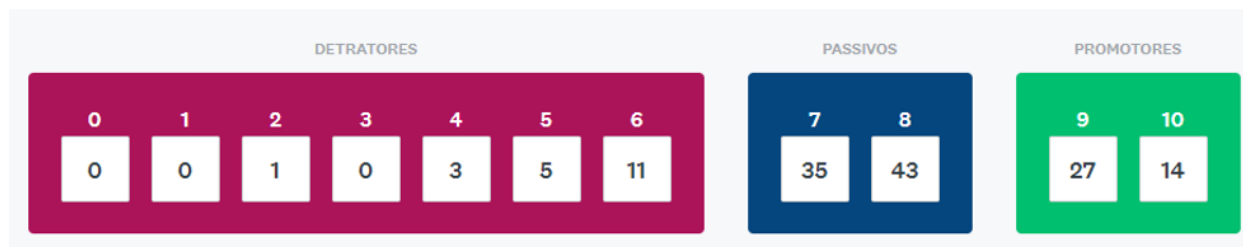
A Unimed Guarapuava remunera os Cooperados de forma justa?





Avaliação Geral

Agora utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa pouco satisfeito e 10 muito satisfeito,
Como o(a) Dr.(a) avalia a sua **satisfação com a Unimed Guarapuava**?



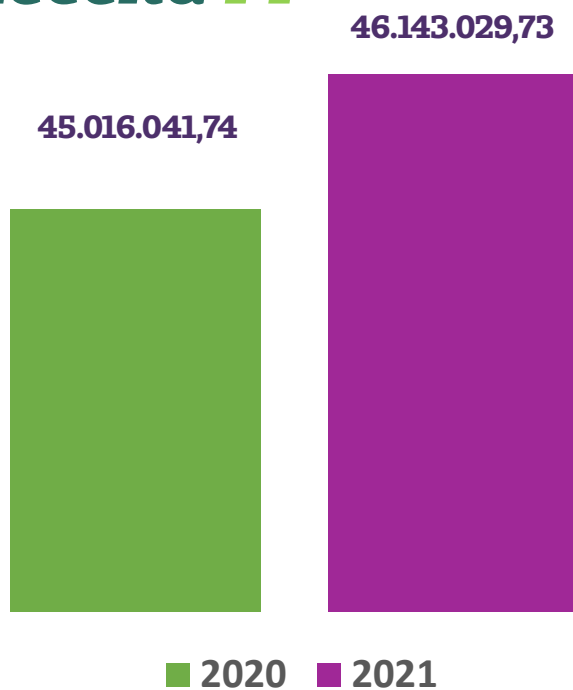
- ❖ 41 Cooperados atribuíram uma avaliação 9 ou 10
- ❖ 78 Cooperados atribuíram uma avaliação 7 ou 8
- ❖ 20 Cooperados atribuíram uma avaliação de 0 a 6

Neutro/Passivos:
56,11%

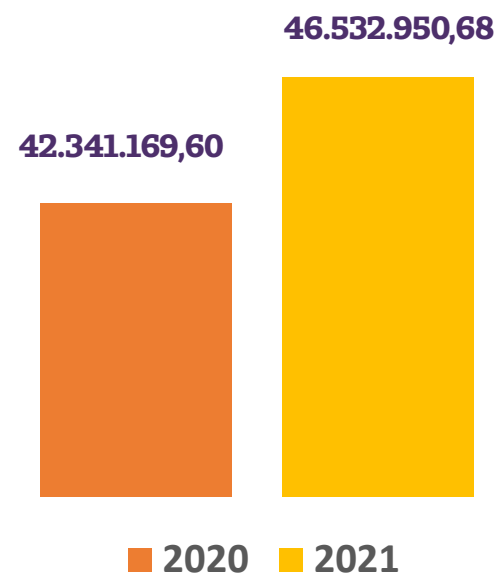
CENÁRIO ECONÔMICO FINANCEIRO

Evolução da receita com mensalidades

Receita *PF*

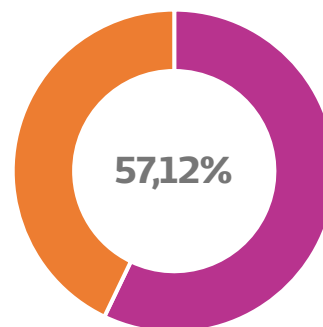
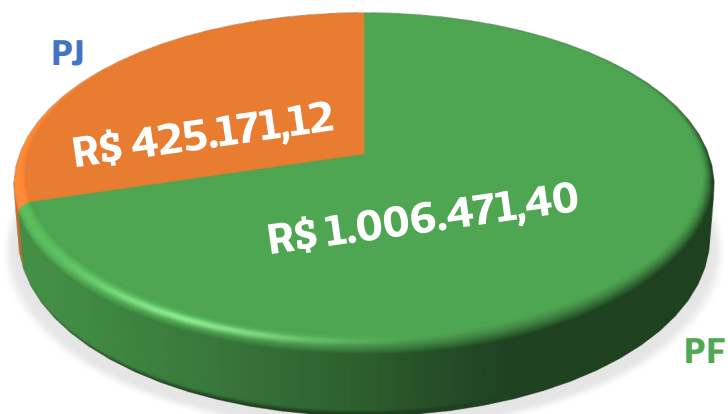


Receita *PJ*

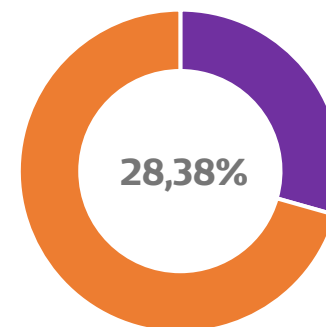


Inadimplência

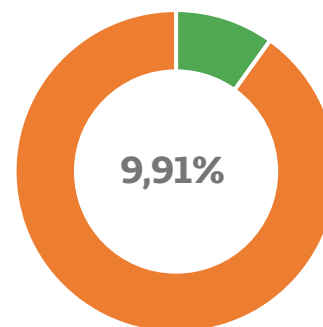
TIPO DE CONTRATO



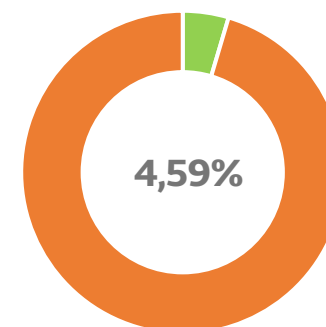
30 DIAS

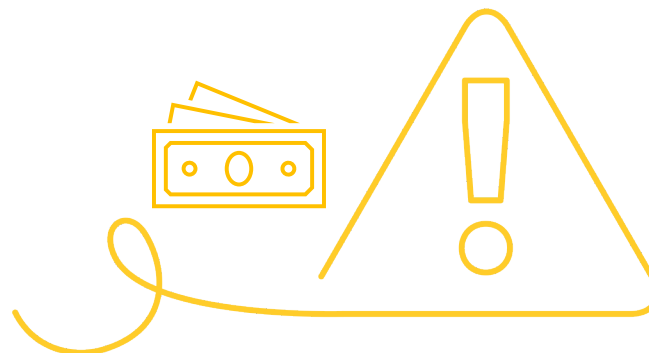


60 DIAS



90 DIAS

ACIMA DE
90 DIAS



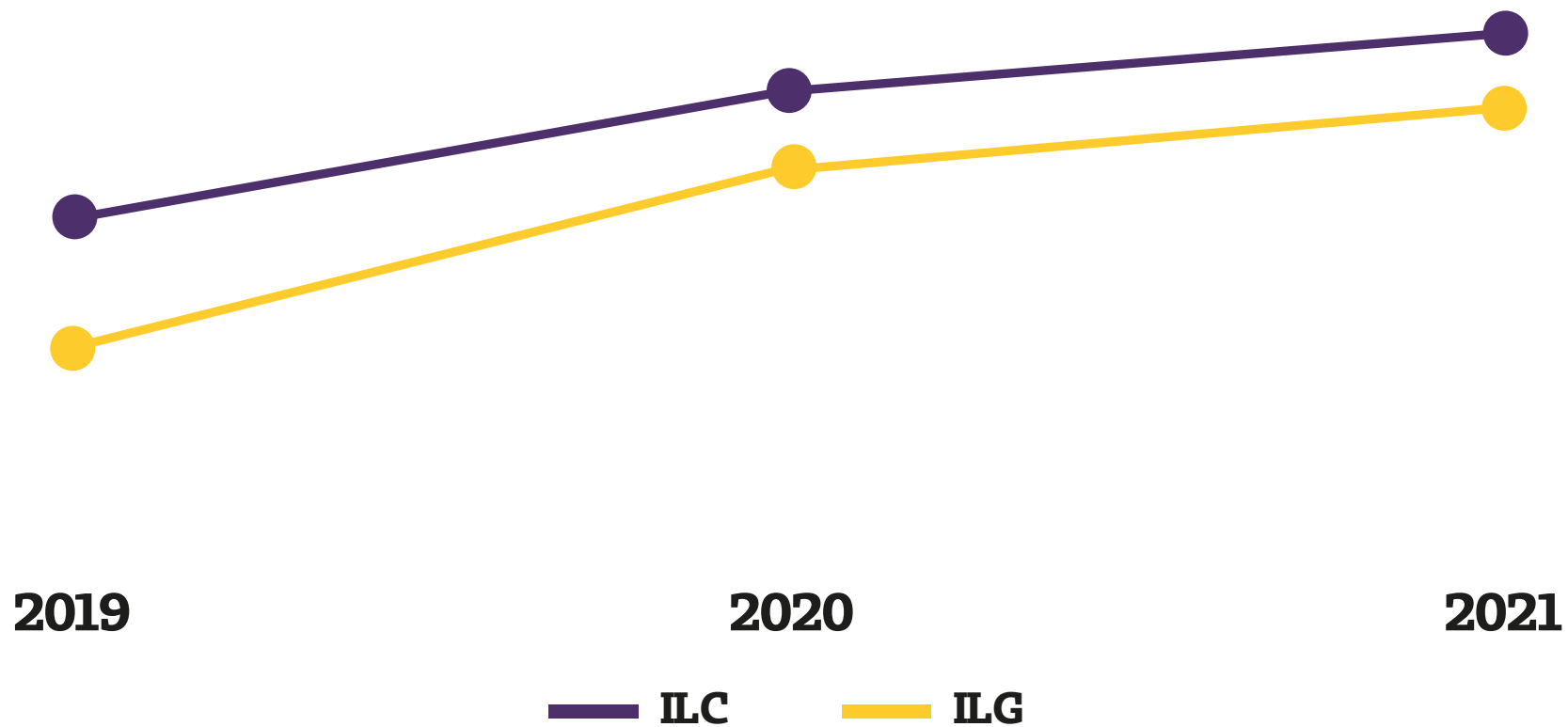
PAINEL – SETOR FINANCEIRO

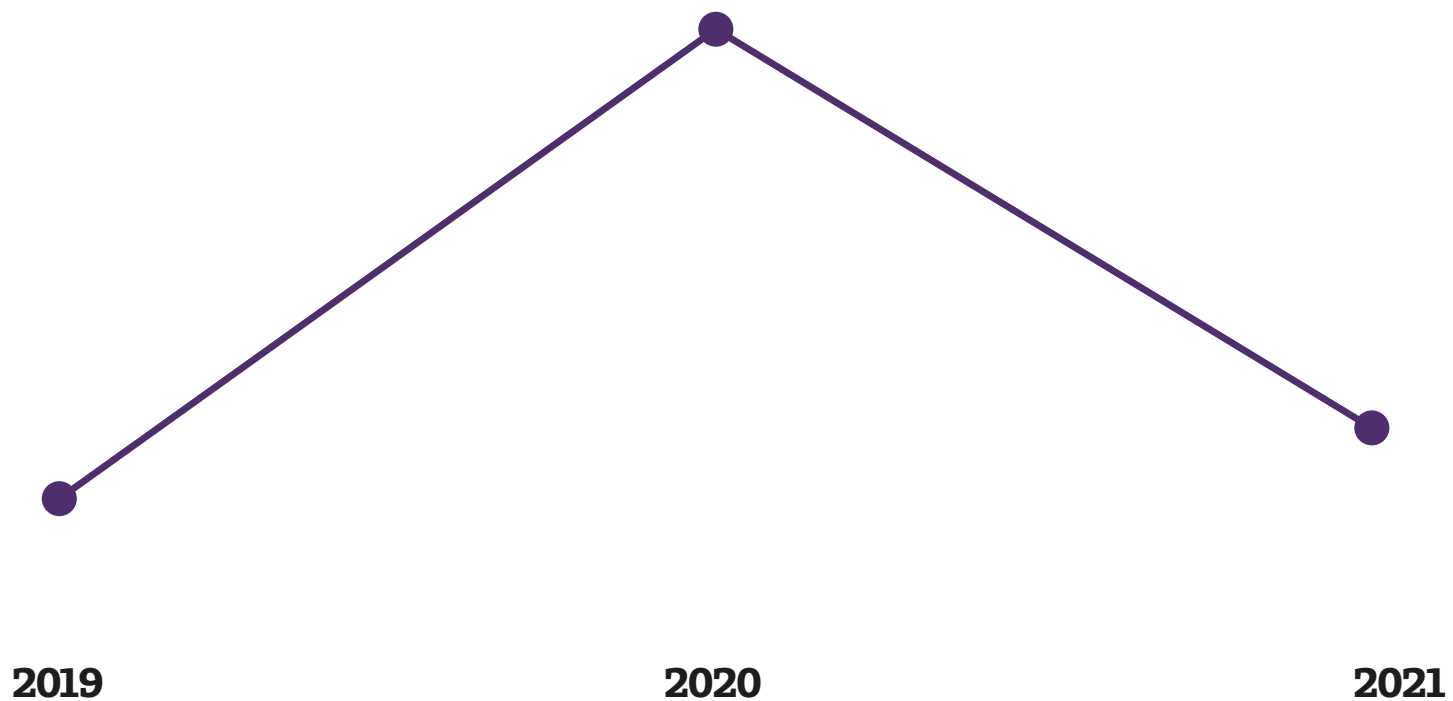
- Maior volume de inadimplência até 60 dias (83,32% da carteira);
- Contrato é bloqueado com 59 dias;
- Causas relatadas pelos beneficiários para o atraso dos pagamentos: dificuldades financeiras (desemprego), familiares doentes (com COVID-19), atraso dos correios, entre outras;

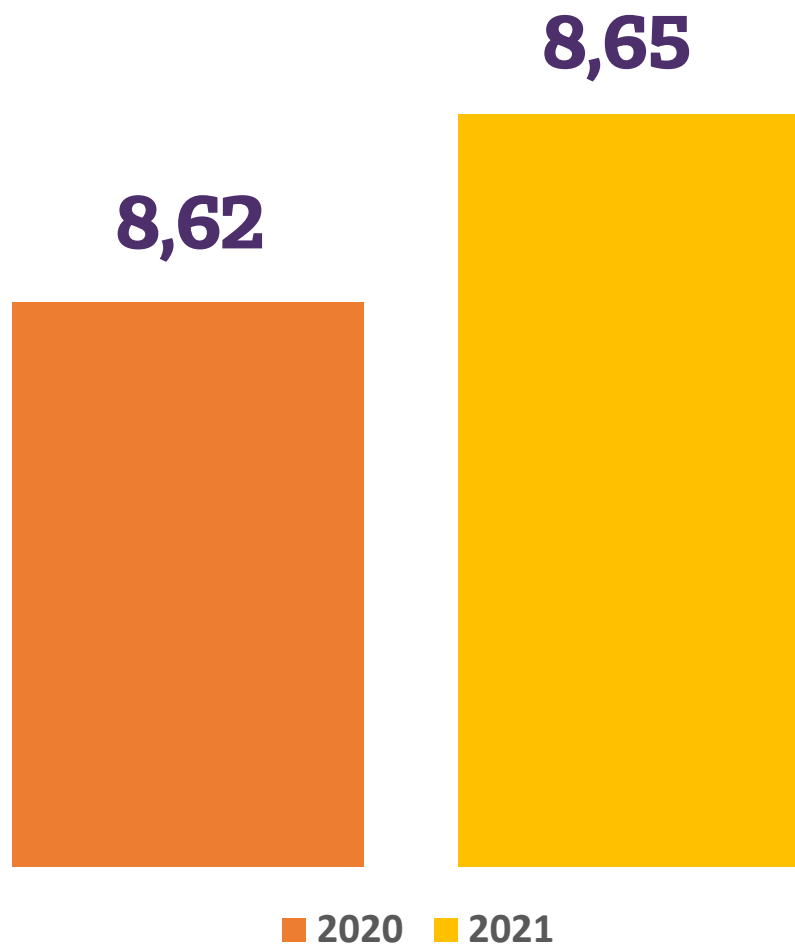
AÇÕES – SETOR FINANCEIRO

- Cobrança ativa a partir de 5 dias (PF-PJ);
- Formas de contato: SMS, E-mail, Telefone e WhatsApp; Além de cartas de cobrança;
- Parcelamentos em cartão de crédito (via E-Commerce) e Cheque Pré, em até 5x;
- Acompanhamento e contato diário de cobrança.

**VALOR
NEGOCIADO NO
UNICOMPRAS****R\$ 2.101.756,99****PAGAMENTO
EFETUADO NO
UNICOMPRAS****R\$ 1.828.088,47****TOTAL DE
ECONOMIA****R\$ 279.668,52****TOTAL DE
ECONOMIA****13%**







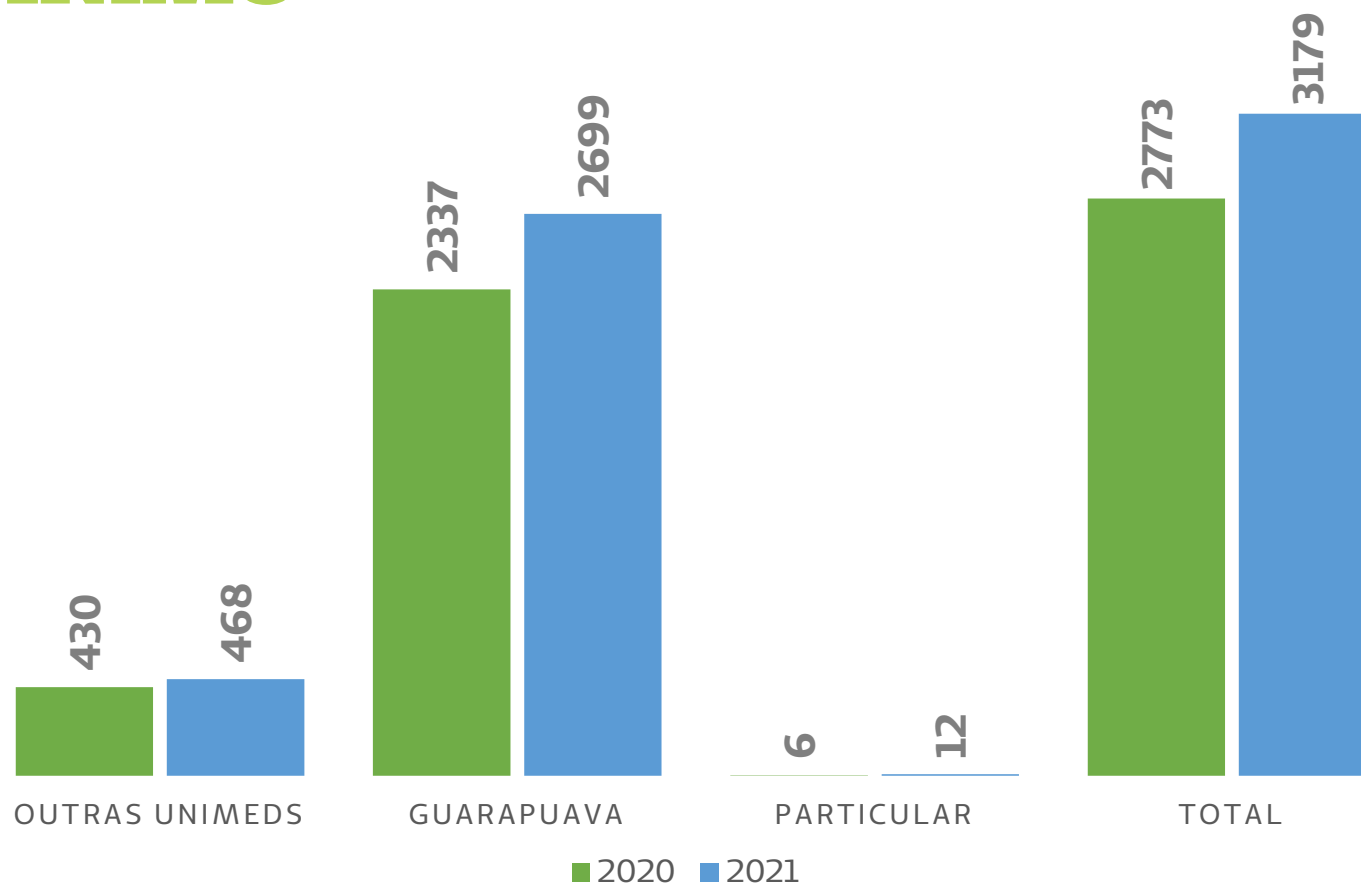
ANIMO



ATENDIMENTOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA

- ✓ Aplicações de medicamentos oncológicos e não oncológicos
- ✓ Entrega e orientação de medicamentos oncológicos de via oral
- ✓ Procedimentos de enfermagem (heparinização de CTI e curativo de PICC)
- ✓ Consultas médicas oncológicas
- ✓ Liberação de procedimentos oncológicos

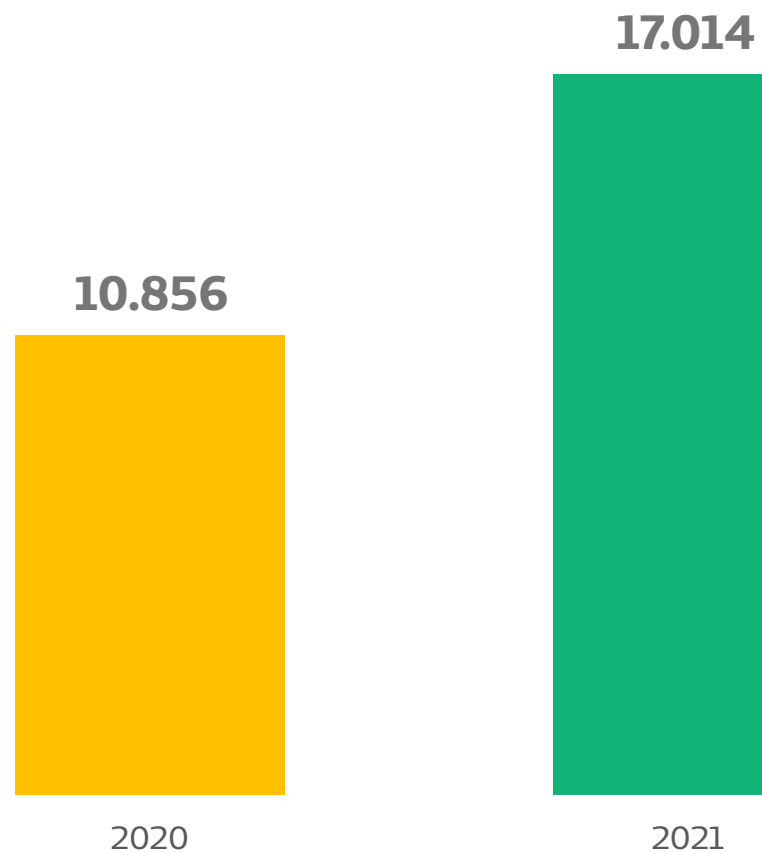
ATENDIMENTOS ANIMO

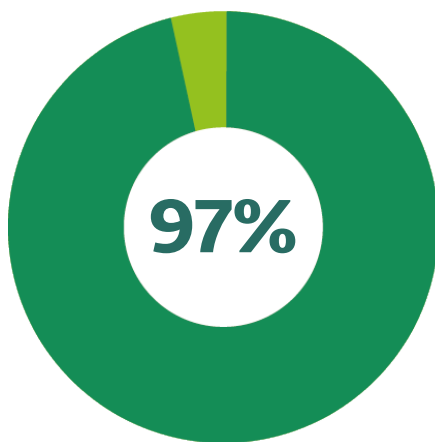
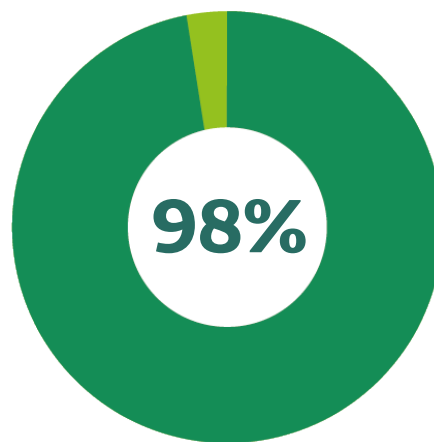


30

RESULTADOS DOS RECURSOS PRÓPRIOS

ATENDIMENTOS CAS

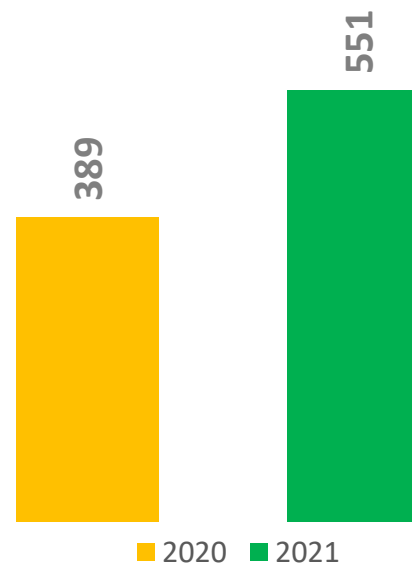


ATENDIMENTOS
CAS**SATISFAÇÃO****RECOMENDARIA****ZONA DE
EXCELÊNCIA****85 Pontos****Foram consultados 240 beneficiários**

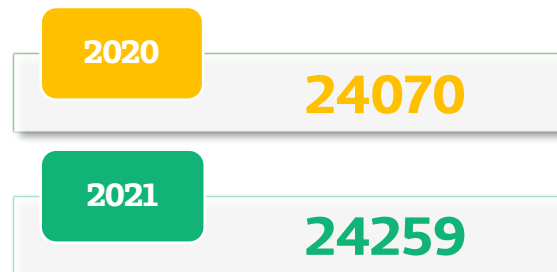
PROGRAMA AO SEU LADO



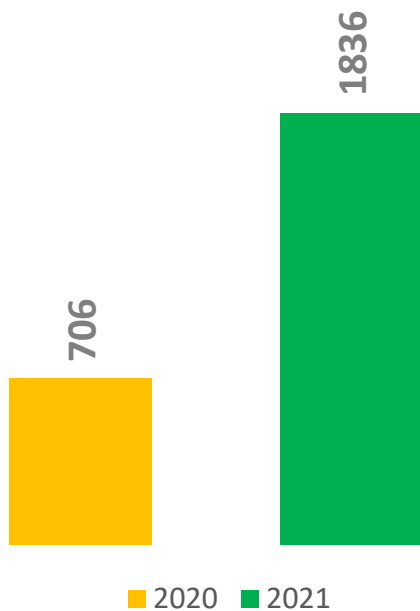
É um programa de promoção e prevenção da saúde que **monitora e orienta** beneficiários em condições crônicas de saúde.



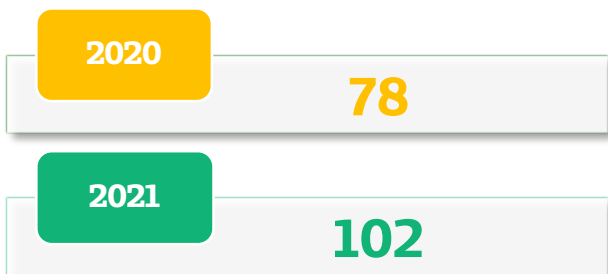
Evolução de beneficiários que foram atendidos pelo programa



Carteira pré-pagamento



Evolução dos
atendimentos
domiciliares



Quantidade de
beneficiários
atendidos

PROGRAMA UNIMED EM CASA



Programa de
atendimento domiciliar
a beneficiários elegíveis.

PROGRAMA DE OLHO NA SAÚDE



Programa de promoção a saúde **voltado para mudança de hábito e monitoramento de casos clínicos.**

SOLICITAÇÃO
DE RT-PCR

1441

MONITORADOS
ENFERMAGEM

1218

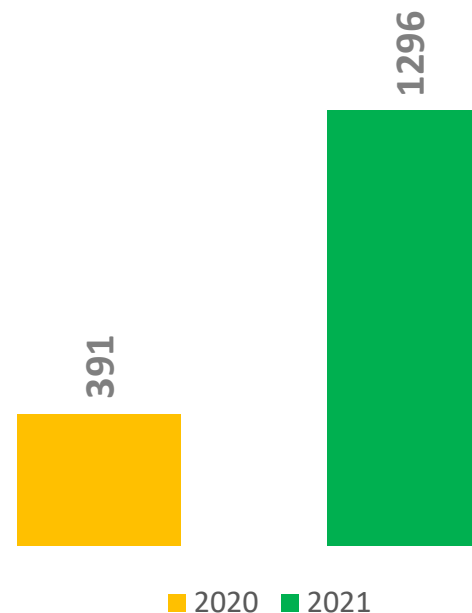
BENEFICÁRIOS
MONITORADOS

85%

**DE OLHO NA
SAÚDE**

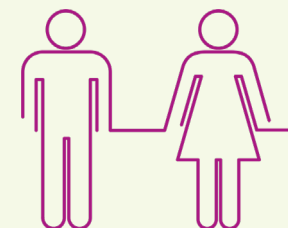
Alertas de saúde	196
Tarefas realizadas e registradas	102
Beneficiários com triagem	99
Planos de cuidado entregues	64
Kit Boas Vindas entregues	64
Monitoramento	12
Participantes do Grupo de Idoso	10
Palestras realizadas	8

Monitorados COVID-19



Monitorados	22
Capacitações de cuidadores (fisioterapia)	14
Visitas da enfermagem	47
Visitas médicas	4
Tarefas realizadas e registradas	106

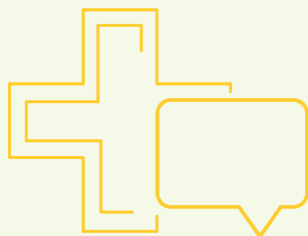
PROGRAMA JUNTOS PARA CUIDAR



O programa tem estratégias de APS (Atenção Primária à Saúde), é voltado para pacientes que estão em atendimento domiciliar, estiveram em algum momento em atendimento domiciliar, está inserido em algum tipo de atendimento prestado pelo CAS para a melhora na qualidade de vida desse beneficiário.

Tem também o objetivo de evitar o agravamento dos casos clínicos e complexos do beneficiário e promover a capacitação do cuidador ou familiar para dar continuidade do cuidado do paciente em casa. Realizadas triagens para a identificação da vulnerabilidade do beneficiário e posteriormente a elegibilidade do mesmo no programa. Realizado através de tele monitoramento e visita domiciliar da equipe do programa para melhor avaliação do paciente e capacitação do cuidador ou familiar.

PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA



Programa dedicado ao **monitoramento dos beneficiários que utilizam 7 medicamentos ou mais.**

138

**BENEFICIÁRIOS
MONITORADOS**

Atualmente o setor de regulação à saúde conta com 3 médicos auditores e consultoria da auditoria centralizada via Unimed Paraná.

Um dos grandes desafios das Operadoras é cumprir os prazos de liberação e atendimento das solicitações dos beneficiários, conforme determina as resoluções normativas da ANS nº 259/2011 e nº 395/2016*. Quando instituído o indicador de prazo em 2018, a meta era de 90%. A partir de 2021, passamos a 95% e conseguimos alcançar o cumprimento de 99% das solicitações dentro do prazo das resoluções.

OPME

A auditoria de enfermagem de OPME – Órtese, Próteses e Materiais Especiais, efetuou diversas negociações com fornecedores ao longo do ano de 2021. Com isso, conseguiu-se evitar um custo aproximando de 188 mil reais.

*Fonte: Sigquali/2021

NEGOCIAÇÕES - REGULAÇÃO À SAÚDE 2020


VALOR INICIAL	VALOR NEGOCIADO	CUSTO EVITADO
R\$ 187.581,00	R\$ 140.872,00	R\$ 46.709,00

NEGOCIAÇÕES - REGULAÇÃO À SAÚDE 2021

VALOR INICIAL	VALOR NEGOCIADO	CUSTO EVITADO
R\$ 670.840,00	R\$ 483.395,51	R\$ 187.444,49

JUNTA MÉDICA E/OU ODONTOLÓGICA

Em 2021 foram encaminhados 43 processos à Junta Médica devido divergência técnica. Destes, 10 pareceres foram favoráveis à Operadora (23%); 19 pareceres foram favoráveis ao profissional assistente (44%) e 14 pareceres foram parciais (33%).



DADOS COVID 2020

TOTAL DE DÉBITOS**R\$ 1.419.710,84**

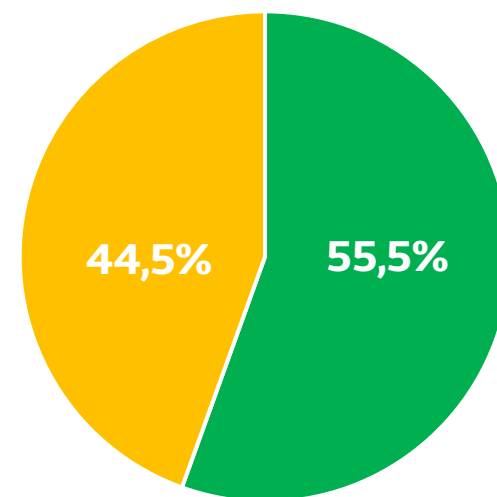
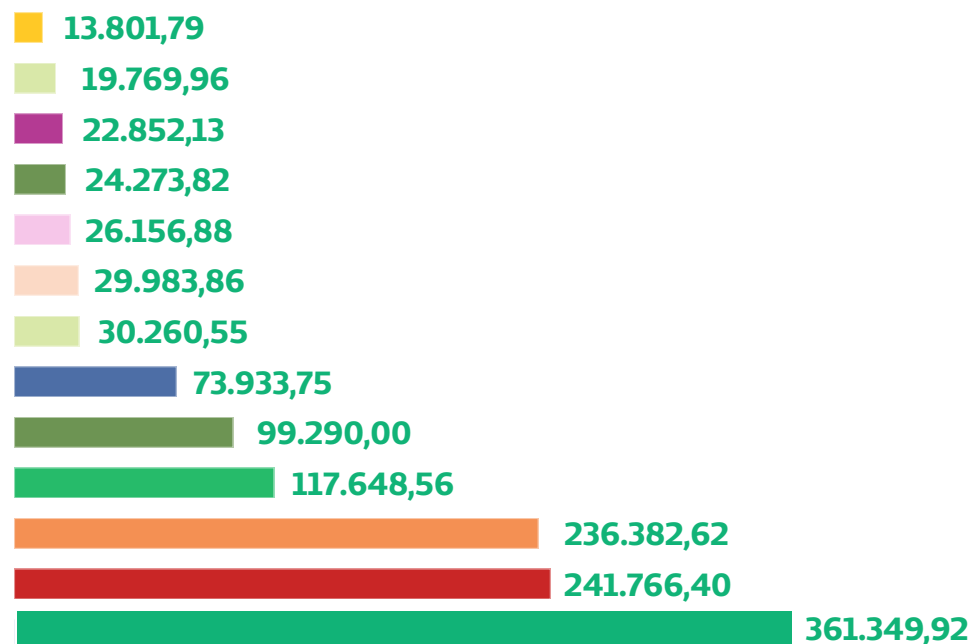
Exame	825,49
Internação	3.452,64
Consulta	4.489,86
Ambulatório	508.679,24
Terapia	902.263,61

Total por Procedimento



DADOS COVID 2020

Total por Prestador



■ Local ■ Intercâmbio

Tipo de Atendimento



DADOS COVID 2021

TOTAL DE DÉBITOS**R\$ 10.040.868,02**

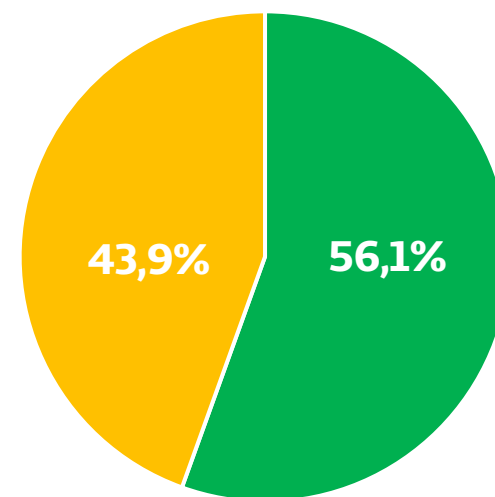
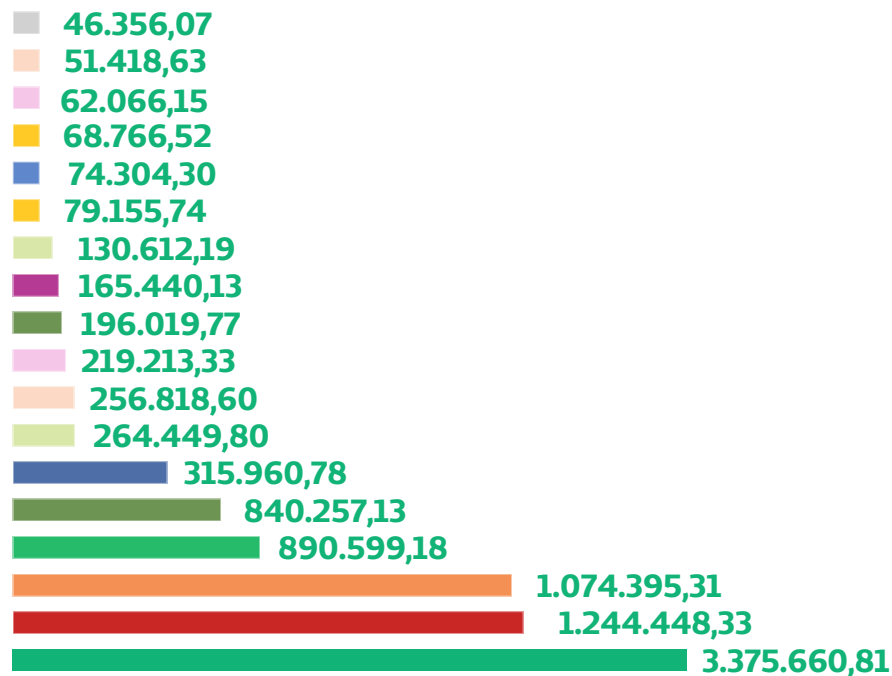
Consulta	22.206,60
Terapia	49.590,52
Ambulatório	78.360,06
Exame	2.297.210,80
Internação	7.593.500,04

Total por Procedimento



DADOS COVID 2021

Total por Prestador








■ Local ■ Intercâmbio

Tipo de Atendimento

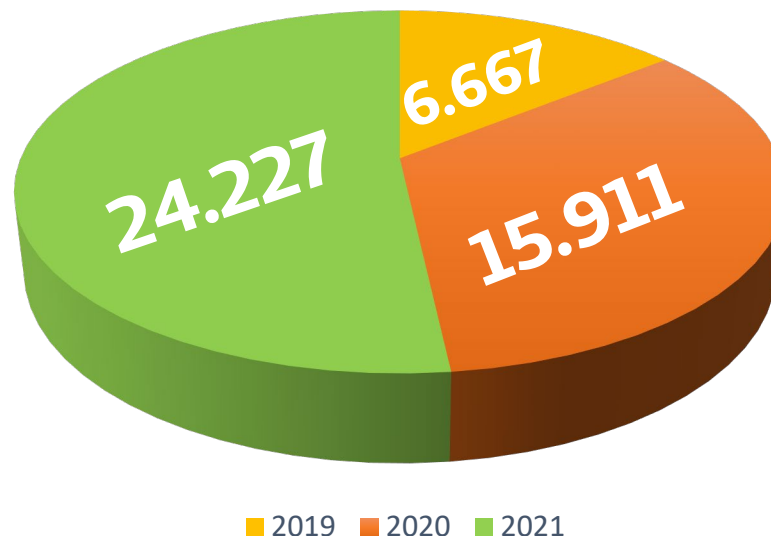
FUNCIONALIDADES APP



-  **liberação de guias**
-  **2ª via de boleto**
-  **cartão virtual**
-  **acompanhamento de autorizações**
-  **contato de todos os médicos cooperados**

UTILIZAÇÃO APP

Em 2020 e 2021 devido ao enfrentamento da pandemia contra o COVID-19 houve uma intensificação na utilização do aplicativo.



No ano de 2020 foram 15.911 solicitações e no ano de 2021 24.227 solicitações, comparado à 2019 onde houve 6.667 solicitações.

Em 2020, tivemos 34.610 atendimentos presenciais entre janeiro e dezembro, com uma média de **2.885 atendimentos mensais**. Em 2021 com o relaxamento das medidas restritivas do COVID 19, tivemos 43.318 atendimentos presenciais com uma média de **3.609 atendimentos mensais**.

ATENDIMENTO AO CHAT

Para garantir agilidade nos processos de liberação a Unimed Guarapuava oferece aos Médicos Cooperados e prestadores o CHAT para secretárias, disponibilizado pelo **Sistema Líbero** que tem por finalidade realizar atendimento em tempo real auxiliando em solicitações/liberações que apresentarem inconsistências.

O chat proporciona maior resolutividade nos questionamentos, assertividade nas respostas e histórico de mensagens, visando qualidade no atendimento, com isso diminui o tempo das secretárias ao telefone, proporcionando maior comodidade aos atendimentos prestados.

	2020	2021
ANO	15.229	21.261
MÊS	1.269	1.772

REMOÇÃO AMBULÂNCIA

Beneficiários da Unimed Guarapuava tem à disposição durante 7 dias por semana, um serviço de remoção inter-hospitalar, para pacientes que precisam de cuidados médicos intensivos. A ambulância é um veículo de Classe D - Suporte Avançado (UTI).

Nosso serviço de remoção inter-hospitalar é prestado de um hospital para outro em situações e urgência/emergência ou quando o estabelecimento hospitalar não dispuser de condições ou recursos técnicos.

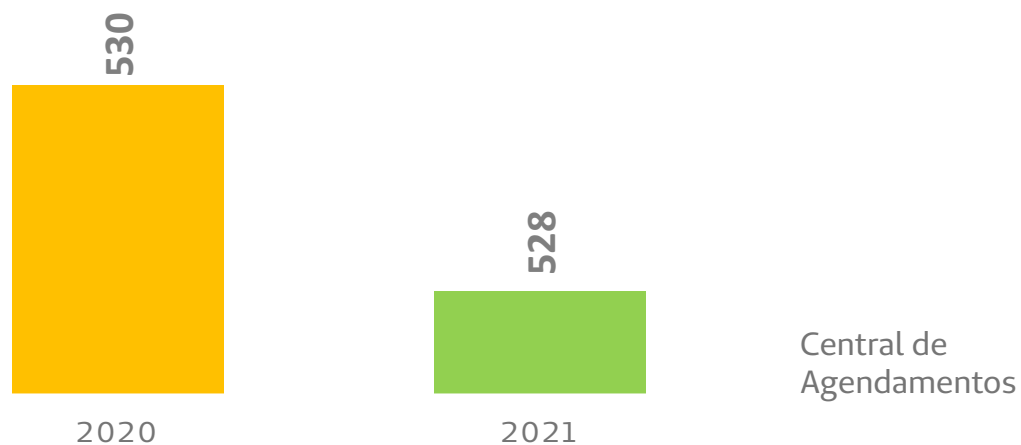
Contamos também com uma empresa terceirizada que realiza as remoções quando não é possível com nosso recurso próprio.

	2020	2021
RECURSO PRÓPRIO	18	18
TERCEIRIZADO	33	33

DEMANDAS CENTRAL DE AGENDAMENTOS

É um serviço da Unimed para garantir e agilizar o acesso dos beneficiários aos médicos cooperados e serviços de auxílio e diagnose, sejam eles eletivos ou de urgência e emergência. A central irá auxiliar a encontrar no menor prazo possível, na rede cooperada e credenciada, a especialidade ou atendimento que necessita.

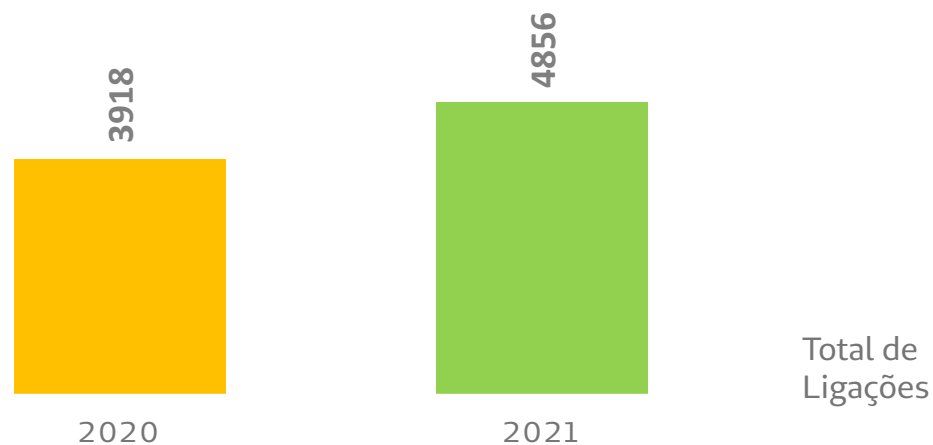
É importante frisar que tanto a central de agendamentos como a Unimed de origem têm a obrigatoriedade de disponibilizar a especialidade e não o profissional de preferência do beneficiário.



DEMANDAS DO SAC

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Unimed Paraná é um canal de relacionamento de primeira instância, disponível para o cliente realizar a sua primeira manifestação sobre solicitações, sugestões, elogios, reclamações e dúvidas.

Nossa equipe está disponível 24h por dia, 7 dias por semana para atendê-lo sempre que você precisar falar com a Unimed. O contato é realizado gratuitamente por meio dos telefones 0800 041 4554.



INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA

R\$ 113.786,66

Investimento em segurança de Informação, atualização, datacenter, servidores em clusters, antivírus, autonomia nos servidores e licenciamentos.

R\$ 26.685,10

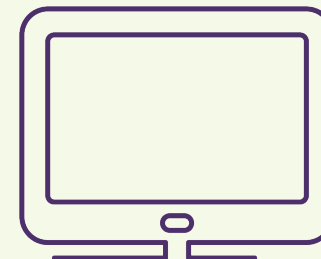
Investimento em backup dos dados da Unimed Guarapuava em nuvem, aumentando a segurança de informação dos dados.

R\$ 11.865,30

Investimento na rede Wi-Fi da Unimed Guarapuava, dando segurança aos acessos dos clientes e gerenciamento da rede interna.

R\$ 129.796,00

Investimento em equipamentos, substituindo computadores antigos da Unimed Guarapuava.



- ✓ Maior velocidade, capacidade e confiabilidade nos dispositivos
- ✓ Segurança na rede para trabalho via Wi-Fi
- ✓ Toda a Cooperativa coberta com o mesmo sinal de Wi-Fi

BENEFÍCIOS

SISTEMA DE NEGÓCIOS

APROVAÇÃO DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO PARA A
MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE
GESTÃO



- ✓ Portal exclusivo para o Cooperado
- ✓ Substituição de 23 sistemas
- ✓ Agilidade nos processos internos
- ✓ Atendimento às normativas da ANS e LGPD
- ✓ Aplicativo para o Cooperado

BENEFÍCIOS

SISTEMA CONTRAKTOR

AQUISIÇÃO DO SISTEMA
CONTRAKTOR PARA
ASSINATURAS DIGITAIS



- ✓ Contratualização de forma online com os benefícios e redução de custo de impressão dos documentos
- ✓ Redução no tempo de tramitação de documentos
- ✓ Gerenciamento dos documentos online
- ✓ Monitoramento das realizações das assinaturas

BENEFÍCIOS

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

ADEQUAÇÃO DOS PROCESSOS PARA O ATENDIMENTO DA LEI Nº 13.709/2018 –
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

PONTOS
CONCLUÍDOS

67%

PONTOS EM
ANDAMENTO

22%

NÃO
INICIADOS

11%

- *AGE – Atualização do Estatuto Social e Regimento Interno;*
- *AGE – Aprovação de ampliação atendimentos/serviços diurnos no CAS;*
- *Estudo novo recurso próprio – Laboratório*
- *Migração de Sistema de Gestão – SOLUS SAÚDE;*
- *Manter a solidez da Cooperativa para cumprimento da exigência da Margem Solvência;*

DIA DAS SECRETÁRIAS

No ano de 2021, em razão da pandemia da COVID-19, não houve o tradicional Chá das Secretárias, porém, para homenageá-las, a Unimed Guarapuava enviou um presente para demonstrar o carinho que possui por todas que contribuem para o bom funcionamento do consultório de nossos Cooperados.



SELO PRATA DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

A Unimed Guarapuava realizou em 2021 diversas ações envolvendo colaboradores e cooperados através do voluntariado e os diversos públicos de relacionamento, com isso manteve o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade que a cada dois anos certifica e reconhece à Gestão que fortalece os princípios do Cooperativismo, promove a integração e a perenidade ao Sistema Unimed.



EU AJUDO NA LATA

Projeto para arrecadação de lacres e latas de alumínio.

Em 2021, foi arrecadado 170kg destes materiais e com a venda foi possível comprar 2 cadeiras de rodas que foram doados a APAE GUARAPUAVA, Instituição Assistencial da área de ação da Cooperativa.



170
KILOS
ARRECADADOS

CAIXINHAS DO BEM

A Unimed Guarapuava é uma das empresas parceiras e ponto de coleta de caixinhas de leite, matéria prima para que o projeto Brasil sem Frestas aconteça, graças aos nossos colaboradores e a comunidade que depositam a sua contribuição em nosso Container. **Em 2021 foram revestidas 6 casas.** Transformar a realidade local, oportunizar através do pequeno gesto em separar uma caixa de leite o bem estar e a dignidade para famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade, eis alguns dos nossos compromissos com a sociedade.

**ANTES****DEPOIS****6****CASAS
REVESTIDAS**

PET PARA PET

Em 2021 reciclamos 387 kilos de pet e firmamos parceria com a SPAG (Sociedade Protetora dos Animais de Guarapuava).

Com a venda dos materiais depositados no container subsidiamos a castração de animais de rua.

A Unimed Guarapuava entende que animais nesta situação também precisam de atenção e cuidados.



378
KILOS
DE PET

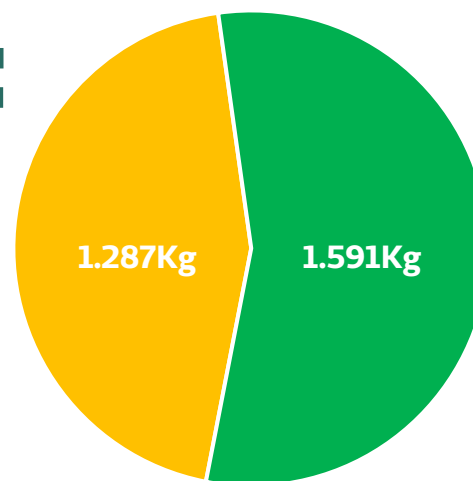


A Unimed Guarapuava tem todo um cuidado com a natureza e visando minimizar os efeitos dos Gases de Efeito Estufa, plantamos mudas de árvores com o objetivo de reduzir essas emissões. Em 2021 foram plantadas 100 mudas de espécie nativa no Recanto da Comunidade Bethânia, no Guabiroba em Guarapuava-PR.

Contamos com o apoio de voluntários da Cooperativa e de membros da Secretaria Municipal de Meio Ambiente do município que assiduamente nos auxiliam intermediando o projeto.



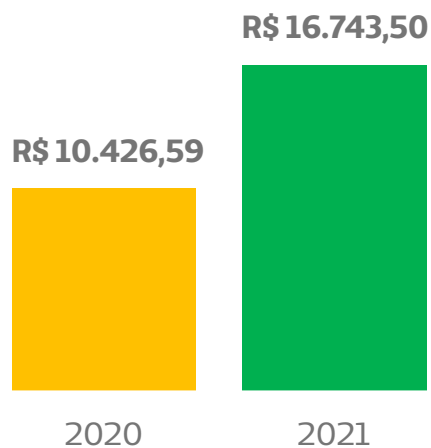
100
MUDAS
PLANTADAS

**INDICADORES DE
CONSUMO**

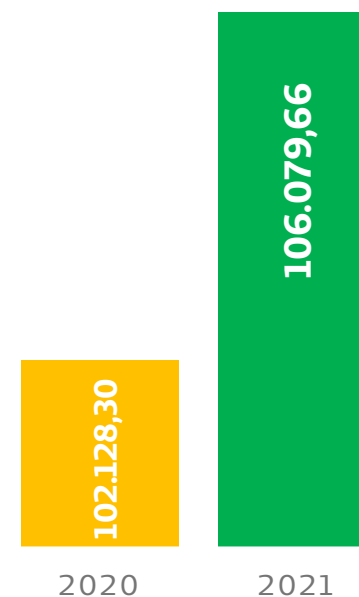
ENERGIA ELÉTRICA E ÁGUA



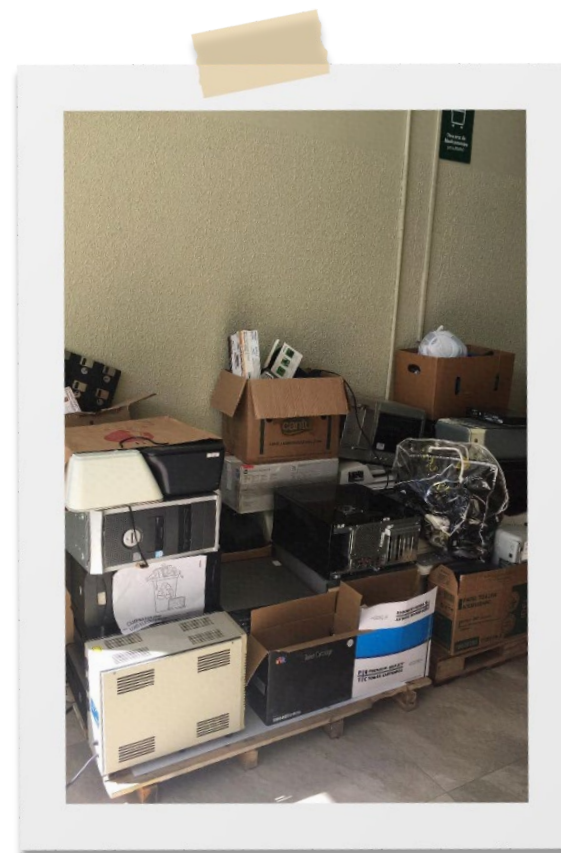
COMBUSTÍVEL



TELEFONE/ INTERNET



DESCARTE CORRETO

MEDICAMENTOS
VENCIDOSLIXO
ELETRÔNICO

INCENTIVO À EDUCAÇÃO

O Projeto do Setor de Gestão de Pessoas tem como objetivo investir e incentivar a educação dos filhos dos colaboradores da Cooperativa.

Todo ano, no mês de janeiro, é feito a entrega de kits, contendo todo material básico escolar para o início do ano letivo.

A Unimed Guarapuava acredita que a educação é a base para o desenvolvimento de uma sociedade mais próspera e sustentável.



SETEMBRO AMARELO

Abordando a temática da prevenção ao suicídio, no mês de Setembro houve uma palestra online para os colaboradores da Cooperativa com a Psicóloga Elizangela do CAS (Centro de Atenção a Saúde).



OUTUBRO ROSA

Durante o mês de outubro foi realizado a Campanha do Outubro Rosa, engajando beneficiárias e público em geral no que tange à saúde da mulher, com palestras em empresas, abordagens em via pública, realização de exames preventivos de mamografia e diversos atendimentos no CAS – Centro de Atenção à Saúde em consulta médica na especialista em Ginecologia.



NOVEMBRO AZUL

Diversas ações foram realizadas em prol da saúde do homem, como: palestras online e presenciais em parceria com o Grupo Superpão, Sicredi Planalto das Águas e Arcelor Mittal, compartilhando informações essenciais para a prevenção ao Câncer de Próstata.



DIA DE COOPERAR

No mês de julho foi realizado o Dia de Cooperar “Dia C”, parceria entre as Cooperativas Unimed, Agrária, Sicredi Planalto das Águas, C Vale, Uniprime e CooperAliança.

A ação uniu esforços das seis cooperativas na venda de rifa solidária, e com a verba arrecadada foram adquiridos cobertores e tecidos para a confecção de equipamentos de proteção para os Hospitais São Vicente e Santa Tereza de Guarapuava-PR, e Hospital Semmelweis do Distrito de Entre Rios.



ATIVO

	2021	AV	2020	AV	AH
ATIVO CIRCULANTE	54.016.457,98	88%	48.794.363,16	87%	11%
Disponível	1.059.396,66	2%	1.430.792,63	3%	-26%
Aplicação Financeiras	40.578.824,12	66%	35.607.640,80	63%	14%
Créditos de operações com plano de Assist.Saúde	10.099.943,43	16%	9.656.836,46	17%	5%
Créditos Tributários; Estoques; Outros Créditos a re	2.278.293,77	4%	2.099.093,27	4%	9%
ATIVO NÃO CIRCULANTE	7.571.265,61	12%	7.514.064,41	13%	1%
Aplicações Livres	1.577.797,65	3%	1.515.081,78	3%	100%
Realizável a Longo Prazo (Depósitos Judiciais e Fundo PAC)	20.810,01	0%	289.164,09	1%	-93%
Investimento (Participação Societárias)	4.304.544,00	7%	4.086.072,94	7%	5%
Imobilizado	1.437.216,02	2%	1.430.538,50	3%	0%
Intangível	230.897,93	0%	193.207,10	0%	20%
ATIVO TOTAL	61.587.723,59	100%	56.308.427,57	100%	9%

PASSIVO

	2021	AV	2020	AV	AH
PASSIVO CIRCULANTE	21.273.233,09	35%	19.880.185,76	35%	7%
Provisão Técnica de Operações Saúde	14.361.215,96	23%	12.862.559,79	23%	12%
Débitos Assist. à Saúde - Operadora	2.551.595,72	4%	2.700.678,37	5%	-6%
Tributos e Encargos Sociais	1.734.410,51	3%	1.690.051,80	3%	3%
Débitos Diversos	2.626.010,90	4%	2.626.895,80	5%	0%
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	1.832.898,16	3%	2.100.775,67	4%	-13%
Provisões para Ações Judiciais	582.888,48	1%	850.765,99	2%	-31%
Provisão para Contingência - Ressarcimento/SUS	1.250.009,68	2%	1.250.009,68	2%	100%
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	38.481.592,34	62%	34.327.466,14	61%	12%
Capital Social	5.665.562,36	9%	5.206.114,12	9%	9%
Fundos e Reservas	28.989.826,38	47%	22.469.529,78	40%	29%
Fundo de Reserva legal	4.500.829,45	7%	4.132.049,01	7%	9%
FATES	12.193.311,04	20%	10.598.775,17	19%	15%
Fundo de assistência ao cooperado	2.621.579,30	4%	2.252.798,86	4%	16%
Fundo sobras para Recurso Próprio	2.945.995,67	5%	1.916.274,19	3%	54%
Fundo Margem de Solvência AGE 08/2017	3.569.632,55	6%	3.569.632,55	6%	0%
Fundo de Reserva Contingencias Covid-19	3.158.478,37	5%	-	0%	0%
Sobras Disposição AGO.	3.826.203,60	6%	6.651.822,24	12%	-42%
PASSIVO TOTAL	61.587.723,59	100%	56.308.427,57	100%	9%

Demonstração do Resultado	2021	2020	AH
Contraprestações de Assistência a Saúde	111.720.907,63	100.827.754,82	11%
Eventos Indenizáveis Líquidos	(95.728.880,84)	(77.508.128,50)	24%
Impostos sobre receitas - (PIS/COFINS)	(586.314,13)	(686.488,13)	-15%
Ressarcimento ao SUS	(151.779,99)	(175.705,09)	-14%
PEONA	(452.095,39)	(518.900,11)	-13%
PEONA - SUS	(281.613,60)	-	0%
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS	14.520.223,68	21.938.532,99	-34%
Corresponsabilidade Assumida - Reembolso	28.065.462,47	23.177.767,72	21%
Corresponsabilidade Assumida - Custo	(26.433.725,03)	(21.756.019,94)	22%
RESULTADO DA CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA	1.631.737,44	1.421.747,78	15%
Outras Receitas Operacionais Líquidas	3.173.851,85	2.509.240,57	26%
Outras Despesas Operacionais	(4.146.097,89)	(4.295.448,37)	-3%
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	15.179.715,08	21.574.072,97	-30%
Despesas Administrativas	(10.041.306,32)	(8.570.937,81)	17%
RESULTADO OPERACIONAL	5.138.408,76	13.003.135,16	-60%
Resultado Financeiro	2.021.523,05	870.626,79	132%
Resultado Patrimonial / Não Operacional	179.190,83	853.254,35	-79%
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	7.339.122,64	14.727.016,30	-50%
Imposto de Renda	(856.169,58)	(1.692.787,09)	-49%
Contribuição Social	(324.652,71)	(633.241,14)	-49%
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	6.158.300,35	12.400.988,07	-50%

	Ato Cooperativo Principal	Ato Não-Cooperativo	Totais
RESULTADO LÍQUIDO	3.687.804,43	2.470.495,92	6158300,349
(-) DESTINAÇÕES LEGAIS ESTATUTÁRIAS	(921.951,10)	(2.470.495,92)	(3.392.447,02)
FATES (Resultado com Terceiros)	-	(2.470.495,92)	(2.470.495,92)
FATES (5%)	(184.390,22)		(184.390,22)
Fundo de assistência ao coop. (10%)	(368.780,44)	-	(368.780,44)
Fundo de Reserva Legal (10%)	(368.780,44)	-	(368.780,44)
RES.LÍQ.DEPOIS DAS DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS	2.765.853,33	-	2.765.853,33
Utilização dos Dispêndios com FATES Cooperados	1.060.350,27	-	1.060.350,27
SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO	3.826.203,60	-	3.826.203,60

Saldo Fundo FATES - Fundo de Assistencia Técnico Educacional e Social

Saldo Anterior	Resultado Ato não cooperativo	Destinação Legal	Reversão Despesas com FATES	Saldo 2021
10.598.775,17	2.470.495,92	184.390,22	(1.060.350,27)	12.193.311,04

BENEFÍCIOS	2021
Anuidade CRM	146.317,39
Absorção 30% mensalidade PAC	434.048,43
SERIT	248.648,94
Absorção PAC Jubilados	223.422,49
Pos Graduação Cooperados	-
Vacina cooperados e dep.	7.913,02
Auxilio Funeral Cooperado	-
TOTAL	1.060.350,27

31/03/2022 - <https://www.unimed.coop.br/site/web/guarapuava>

Unimed Guarapuava A Unimed Guarapuava Planos Informações Regulatórias Atenção à Saúde ENCONTRE UM MÉDICO ACESSO RÁPIDO Login

Contábeis

- RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
- DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO
- MUTAÇÕES DE PATRIMÔNIO
- OUTRAS DEMONSTRAÇÕES
- DEMONSTRAÇÃO FLUXOS DE CAIXA
- NOTAS EXPLICATIVAS
- RELATÓRIO AUDITORIA INDEPENDENTE
- BALANÇO PATRIMONIAL



**NOSSA COOPERATIVA É ASSIM,
FEITA DA UNIÃO DOS MÉDICOS PARA VOCÊ!**



Sede Administrativa
R. Capitão Rocha 1263/1273
Centro Guarapuava/PR
(42) **3621.7500**