



**RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE**

2018 • 2021

Unimed 
Guarapuava

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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.

VISÃO

SER REFERÊNCIA NA DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE COM QUALIDADE E GESTÃO SUSTENTÁVEL, NA REGIÃO DE ATUAÇÃO, ATÉ 2021.

VALORES

COMPROMETIMENTO
CUIDADO COM AS PESSOAS
COOPERAÇÃO
ÉTICA
INOVAÇÃO





SUMÁRIO

- 04 - MENSAGEM DA DIRETORIA**
- 05 - COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA**
- 06 - COOPERATIVA EM NÚMEROS**
- 07 - PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO**
- 08 - RELACIONAMENTO COM COOPERADO**
- 17 - GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE**
- 30 - GESTÃO DE MERCADO**
- 35 - PRODUTOS E ACESSÓRIOS**
- 36 - ATENDIMENTO BENEFICIÁRIO**
- 41 - CAS - CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE**
- 46 - CLÍNICA ANIMO**
- 48 - INFRAESTRUTURA DE TI**
- 50 - SETOR FINANCEIRO**
- 52 - GESTÃO DE PESSOAS**
- 55 - FATURAMENTO**
- 57 - AUDITORIA MÉDICA**
- 59 - OUVIDORIA**
- 61 - ESTRATÉGIA E DESENVOLVIMENTO**
- 69 - ACESSORIA JURÍDICA**
- 73 - ASPECTOS ECONÔMICOS CONTÁBEIS**
- 77 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**



MENSAGEM DA **DIRETORIA**

Sustentabilidade, dinamismo, qualidade e valorização do médico cooperado destacaram-se nesta gestão, a qual enfrentou inúmeros desafios impostos pelo cenário econômico nacional, mercado da saúde suplementar e sobrecarga assistencial, tensionada pelo envelhecimento da população, transição epidemiológica, avanços tecnológicos na saúde e a pandemia do COVID-19.

Com a intensificação da gestão do custo assistencial conseguimos reduzir a sinistralidade da cooperativa, conquistar o Prêmio Performance de Gestão, no Simpósio das Unimeds do Estado do Paraná de 2019 e garantir o equilíbrio econômico financeiro da Unimed Guarapuava.

Iniciamos o Sistema de Gestão da Qualidade e nos comprometemos com o provimento e disponibilização de recursos para a sua implementação e adoção das melhorias requeridas.

Para o fortalecimento da relação com os médicos cooperados, desenvolvemos a educação cooperativista em encontros reflexivos sobre o cotidiano da cooperativa, com a participação dos diretores, gestores e médicos cooperados, em pequenos grupos, entre outras estratégias.

Os resultados obtidos indicam que ações como estas devem ser intensificadas e apoiadas pelos médicos cooperados, de modo a fortalecer o cooperativismo e o Sistema Unimed.

Acredito que nenhum de nós é tão forte quanto todos juntos.

Eric Prado Diegues
Diretor Presidente

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA DA **UNIMED GUARAPUAVA 2018/2021**

DIRETOR PRESIDENTE - DR. ERIC PRADO DIEGUES
DIRETOR VICE-PRESIDENTE - DR. JOSÉ MOACIR MIERZVA
DIRETOR SUPERINTENDENTE - DR. JOÃO DIAS JUNIOR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DRA. ELIANA DE FÁTIMA PIRES
DR. ROGERIO LONGHI FERRO
DR. DIOGO DEQUECH GAVARRETE
DR. FABIO ROCHA
DR. DÉCIO YVAN SANCHES FILHO
DR. JAIR LUIZ MAZIERO

CONSELHO TÉCNICO E DE ÉTICA

DR. VINICIUS ROCHA SALEMME
DR. SANDRO SLOBODA
DR. FABIANO STEL DE AZEVEDO
DRA. SILVANA FREIRE SCHEIDT
DR. JOSÉ RENATO BENETTE JERONYMO
DRA. CRISTINA LOPES RIBEIRO
DRA. CAROLINE MACHADO BORTOLOTTI
(DESLIGOU-SE DA COOPERATIVA NOV/2019)

CONSELHO FISCAL - MANDATO 2018/2019

VOGAIS:
DR. BRAULIO DE ALENCAR HONORATO
DRA. ROSANE CURY DÉCIO
DRA. SABINE BUCKMANN HOLDORF

SUPLENTES:
DR. ALEXANDRE DIAS FRANÇA
DR. ANTONIO FRANÇA ARAÚJO
DR. GUILHERME RIBAS TAQUES

CONSELHO FISCAL - MANDATO 2019/2020

VOGAIS:
DRA. ROSANE CURY DÉCIO
DR. ALEXANDRE DIAS FRANÇA
DRA. STELA MARIS RIBAS DE ABREU BORGES

SUPLENTES:
DRA. SONIA MARGARETE CAVALI DA COSTA
DR. GILBERTO SACILOTO
DR. MARCEL YONAH NISHIKAWA

CONSELHO FISCAL - MANDATO 2020/2021

VOGAIS:
DRA. SABINE BUCKMANN HOLDORF
DR. GILBERTO SACILOTO
DRA. MARCEL YONAH NISHIKAWA

SUPLENTES:
DRA. RODRIGO PEREIRA
DR. BRAULIO DE ALENCAR HONORATO
DR. BELARMINO ANTONIO BACCIN



COOPERATIVA EM **NUMEROS**

248

COOPERADOS



30.108

BENEFICIÁRIOS



101

COLABORADORES



111

PRESTADORES



02

RECURSOS PRÓPRIOS



ÁREA DE **ATUAÇÃO**

28

 MUNICÍPIOS

Boa Ventura do São Roque
Campina do Simão
Candói
Cantagalo
Espigão Alto do Iguaçu
Foz do Jordão
Goioxim
Guarapuava
Inácio Martins
Irati

Laranjal
Laranjeiras do Sul
Mallet
Marquinho
Mato Rico
Nova Laranjeiras
Palmital
Pinhão
Pitanga
Porto Barreiro

Prudentópolis
Rebouças
Reserva do Iguaçu
Rio Azul
Rio Bonito do Iguaçu
Santa Maria do Oeste
Turvo
Virmond

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

1º Princípio: ADESÃO LIVRE E VOLUNTÁRIA OU PRINCÍPIO DA LIVRE ADESÃO. “As cooperativas são associações de pessoas com interesses e objetivos comuns, são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços e assumir responsabilidades como associados, sem discriminações raciais, políticas, religiosas e de sexo.”

2º Princípio: GESTÃO DEMOCRÁTICA PELOS COOPERADOS. “As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus associados, que participam ativamente na formação de suas políticas e na tomada de decisões. Os dirigentes (homens e mulheres), eleitos como representantes dos outros membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, os associados têm igual direito de voto (um associado, um voto). As cooperativas de grau superior (federações e confederações) são, também, organizadas de maneira democrática, porém nessas, assim como nas centrais com exceção das que exerçam atividade de crédito, podem optar pelo critério da proporcionalidade.

3º Princípio: PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS COOPERADOS. “Os cooperados contribuem eqüitativamente para o capital de suas cooperativas e o controlam democraticamente. Pelo menos parte desse capital é propriedade comum da cooperativa. Os associados recebem uma remuneração ao capital subscrito, quando estabelecido nos estatutos. Os excedentes são destinados a estes e outros objetivos: desenvolvimento de suas cooperativas às vezes por meio da criação de reservas, e parte das quais será indivisível; aos associados, distribuídos na proporção de suas transações com a cooperativa; apoio a outras atividades aprovadas pelos associados.”

4º Princípio: AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA. Autonomia e independência. “As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, geridas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou se recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus associados e se mantenham a autonomia das cooperativas”.

5º Princípio: EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO. “As cooperativas devem promover a educação e formação dos seus associados, representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que possam contribuir eficazmente para o desenvolvimento das mesmas. Devem, ainda, promover a educação e Informação do público em geral, particularmente, dos jovens e dos líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.”

6º Princípio: INTERCOOPERAÇÃO. “As cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto com suas co-irmãs, por intermédio das estruturas cooperativistas locais, regionais, estaduais, nacionais e internacionais.”

7º Princípio: INTERESSE PELA COMUNIDADE. “As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado de suas comunidades, por meio de políticas aprovadas pelos seus associados.”



RELACIONAMENTO COM **COOPERADO**

EVOLUÇÃO DO VALOR DA CONSULTA LOCAL



120,00

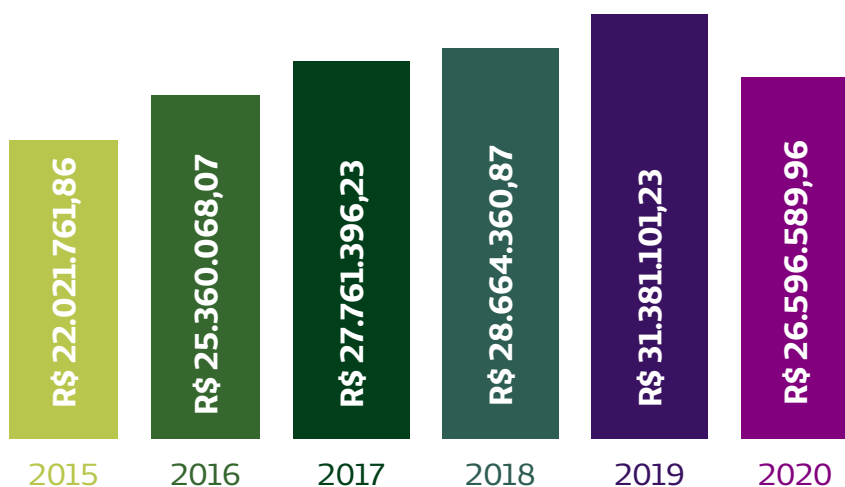
VALOR DA CONSULTA **JANEIRO 2021**

BENEFÍCIOS A COOPERADOS 2018 - 2020

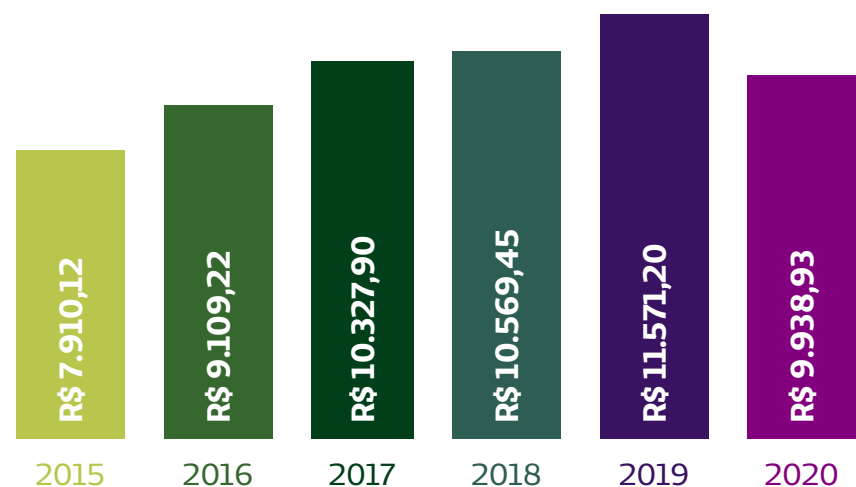
BENEFÍCIOS	2018	2019	2020	TOTAL
ABSORÇÃO 30% MENSALIDADE PAC	326.765,52	388.235,96	384.428,75	1.099.430,23
SERIT	219.383,41	237.688,90	250.903,46	707.975,77
ABSORÇÃO PAC JUBILADOS	114.415,40	200.330,76	166.789,07	481.535,23
ANUIDADE CRM	139.319,40	143.925,00	148.880,20	432.124,60
PRESENTE DIA DO MÉDICO	38.617,58	-	30.542,00	69.159,58
AUXÍLIO FUNERAL COOPERADO	-	-	48.178,00	48.178,00
BOLO ANIVERSÁRIO COOPERADO	3.159,72	13.034,30	2.379,60	18.573,62
TOTAL	841.661,03	983.214,92	1.032.101,08	2.856.977,03

EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO GLOBAL
DOS MÉDICOS COOPERADOS

PLANILHA VALORIZAÇÃO OFICIAL. SALDO EM 24/03/2021.



EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO MÉDIA
MENSAL DOS MÉDICOS COOPERADOS



MOVIMENTAÇÃO DO QUADRO DE COOPERADOS – COOPERADOS ADMITIDOS:

2018

EMANUEL FERNANDES ALVES
FREDERICO GUAURINO DE OLIVEIRA JUNIOR
GUILHERME MORAES KRUGER
JOSÉ CANDIDO VALENTE MALAGUIDO
LUCAS MAGNO DE LACERDA MARTINS
LUCIANA FREITAS WENZEL
LUIZA RAHN RAMOS STROPARO
MARCEL YONAH NISHIKAWA
PAULA SEDOSKI
RODRIGO PEREIRA
TIAGO GONÇALVES ROSA

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
NEFROLOGIA
DERMATOLOGIA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
NEUROCIRURGIA
CARDIOLOGIA – ÁREA DE ECOCARDIOGRAFIA
DERMATOLOGIA
OFTALMOLOGIA
GINECOLOGIA O OBSTETRÍCIA
OTORRINOLARINGOLOGIA
NEUROCIRURGIA

IRATI
IRATI
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
IRATI
PRUDENTÓPOLIS
GUARAPUAVA
IRATI
GUARAPUAVA
IRATI

2019

ALFREDO TEXEIRA TONDO
CAROLINE POPIA FRANÇA DE ABREU
BRUNA CRISTINA OPOLSKI
CARLOS EDUARDO MARCONDES CORDEIRO
CRISTIANO ALVARIZ AMARAL
FERNANDO LUÍS VISONI POLISELI
LINCOLN NORIMASSA YOSHIDA
RICARDO DITZEL DELLE DONNE
RODRIGO DE PAULA FEIJÓ

ANESTESIOLOGIA
GINECOLOGIA O OBSTETRÍCIA
GASTROENTEROLOGIA
ANESTESIOLOGIA
DERMATOLOGIA
CANCEROLOGIA CIRURGICA
OTORRINOLARINGOLOGIA
GINECOLOGIA O OBSTETRÍCIA
GINECOLOGIA O OBSTETRÍCIA

GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA

2020

GUILHERME FERREIRA SVATRZ

RADIOLOGIA

LARANJEIRAS DO SUL

DEVIDO A PANDEMIA COVID A ADMISSÃO REFERENTE AO EDITAL DE 2020 FOI EFETIVADO EM 2021.

2021

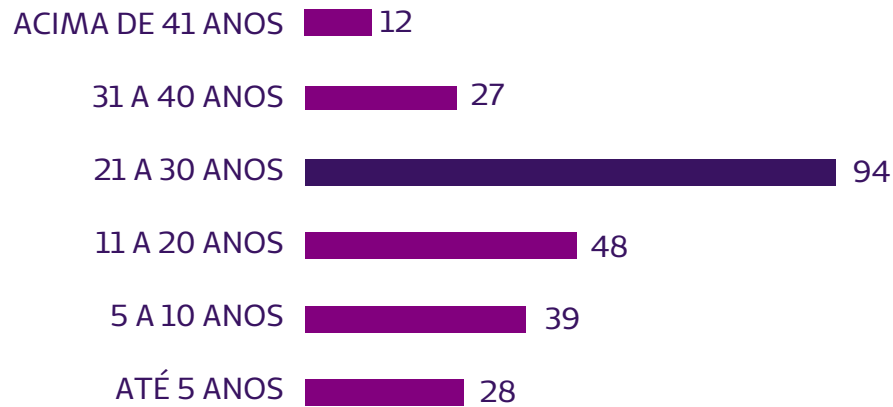
ANDRÉ LUIS RIBAS DE ABREU
GABRIEL DENARDI NASSER
MAURO CEZAR TIVERON JUNIOR
NOAN CAJAZEIRAS VIVANCOS
THAYS BYCZKOVSKI

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
OTORRINOLARINGOLOGIA
OFTALMOLOGIA
PEDIATRIA
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

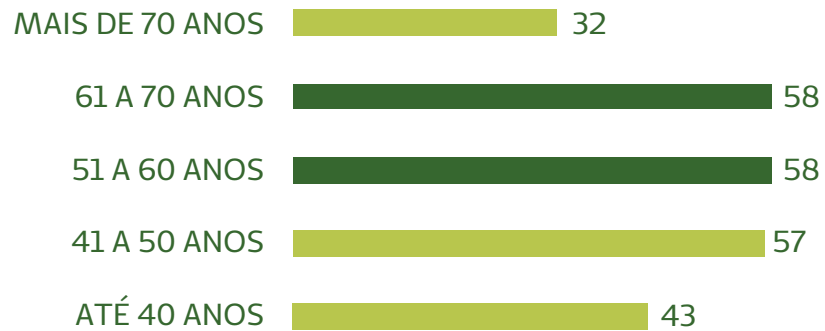
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
GUARAPUAVA
IRATI

PERFIL DOS COOPERADOS

TEMPO DE COOPERATIVA



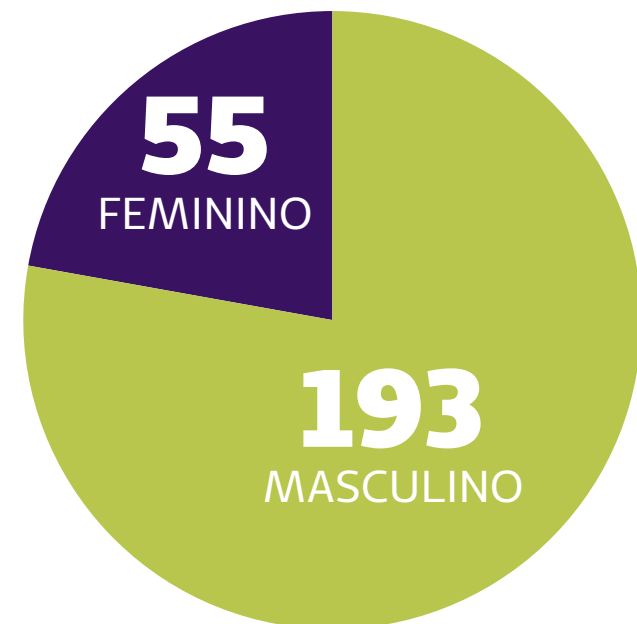
IDADE DOS COOPERADOS



MÉDIA DE IDADE



248
COOPERADOS



EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA

A Unimed em parceria com o Escritório Tahech Advogados através dos palestrantes, Dr. Rodrigo Borges de Liz e Mauricio Barfknecht realizaram palestra para os Cooperados sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.



BAILE E JANTAR COMEMORAÇÃO 40 ANOS UNIMED

A Unimed Guarapuava reuniu seus Cooperados para comemorar seus 40 anos em grande estilo. O evento foi realizado no dia 17/05/2019, no Guaira Country Clube e contou com a participação da maioria dos seus Cooperados que compartilharam momentos agradáveis com os colegas.



COMEMORAÇÃO DIA DAS CRIANÇAS COM FILHOS DOS COOPERADOS



A Unimed organizou uma tarde com os filhos de Cooperados e Colaboradores, abordando como tema a alimentação saudável e os pequenos puderam eles mesmos preparar o seu alimento com as orientações do nutricionista e a equipe voluntária.



PRESENTE DE ANIVERSÁRIO DO MÉDICO COOPERADO



A Unimed pensou que o Cooperado gostaria de comemorar com sua família e/ou equipe o seu aniversário e enviou de presente um delicioso bolo.

2019



CHÁ DA SECRETÁRIAS - 2018

A secretária é muito importante para o bom andamento do consultório do Cooperado, dessa forma, a Unimed Guarapuava proporcionou momentos de confraternização e descontração a quem é fundamental para o Cooperado.



2020

Mesmo durante a pandemia as secretárias foram lembradas com muito carinho, sendo presenteadas e visitadas pelas agentes de relacionamento ao Cooperado da Unimed Guarapuava.



Como é bom receber um mimo antecipado pelo dia da secretária...
Adorei a visita de vcs e o presente...
Muito obrigada Unimed pelo carinho...



PRÊMIO DE GESTÃO:

A Unimed Guarapuava conquistou o Prêmio Performance de gestão de Custos por 2 anos consecutivos



GOVERNANÇA E **SUSTENTABILIDADE**



SUSTENTABILIDADE

A Unimed Guarapuava realizou várias ações envolvendo os diversos públicos de relacionamento e com isso recebeu o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade. A certificação ocorre a cada 2 anos e nas 2 últimas vezes, a Unimed Guarapuava teve o reconhecimento à gestão que fortalece os princípios do Cooperativismo, a integração e a perenidade do Sistema Unimed.



MEIO AMBIENTE – CONTAINER “UNIECO”

O meio ambiente é uma das preocupações da Cooperativa, para reduzir a degradação da natureza, a Unimed fez algumas parcerias e adquiriu um container para abrigar projetos que contribuem para minimizar o impacto negativo.



PROJETO EU AJUDA NA LATA

Arrecadado mais de 370kg de lacres e com a venda desse material foi possível comprar 2 cadeiras de rodas que foram doadas para Instituições Assistenciais da área de ação da Cooperativa.



APAE DE PINHÃO



ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DE GUARAPUAVA



PROJETO CAIXINHAS DO BEM

As caixinhas de leite depositadas no Container são enviadas para o Projeto Brasil Sem Frestas, em Guarapuava os materiais são recepcionadas pela Sra. Laura Leal Lopes que faz o tratamento e costura das caixas e oportunamente com a ajuda de voluntários faz o revestimento de casas de pessoas em situação vulnerável da cidade.

A coleta realizada pela Unimed Guarapuava oportunizou o revestimento de 4 casas em 2020.



PROJETO PET PARA PET

A Unimed Guarapuava firmou parceria com o Canil Municipal e com a venda dos Pets depositados no container faremos a castração de animais de rua.



COLETA DE ÓLEO VEGETAL

A parceria com a empresa GRT Óleo Vegetal nos ajudará minimizar a contaminação do solo e contribuir para transformação em biodiesel.



PLANTIO DE MUDAS DE ÁRVORES

Assiduamente a Unimed Guarapuava minimiza os efeitos dos gases do Efeito Estufa plantando mudas de árvores para reduzir as emissões de gases na atmosfera.

2018 - LAGOA DOURADA - BAIRRO BOQUEIRÃO



2020 - COLÔNIA VITÓRIA - ENTRE RIOS

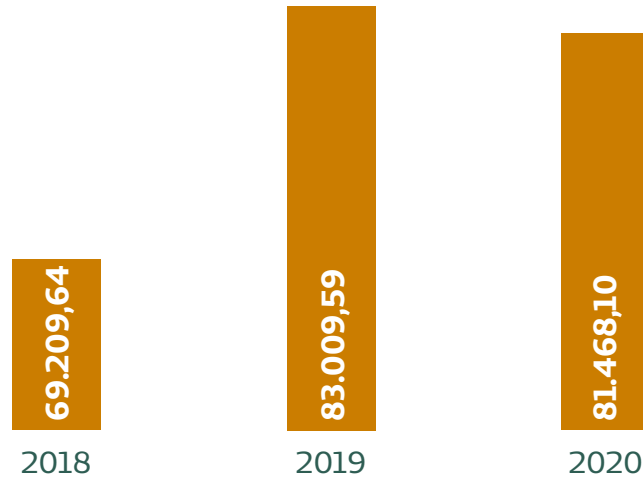


2019 - JARDIM DO FUTURO - PARQUE DA ARAUCÁRIAS

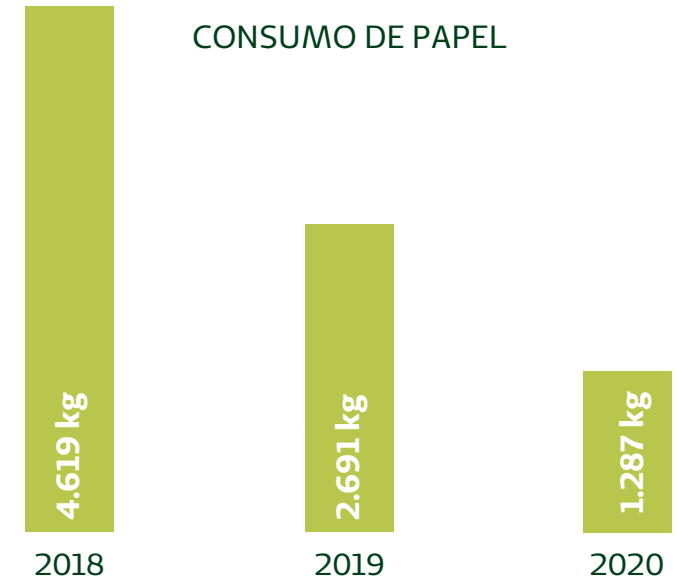


INDICADORES DE CONSUMO

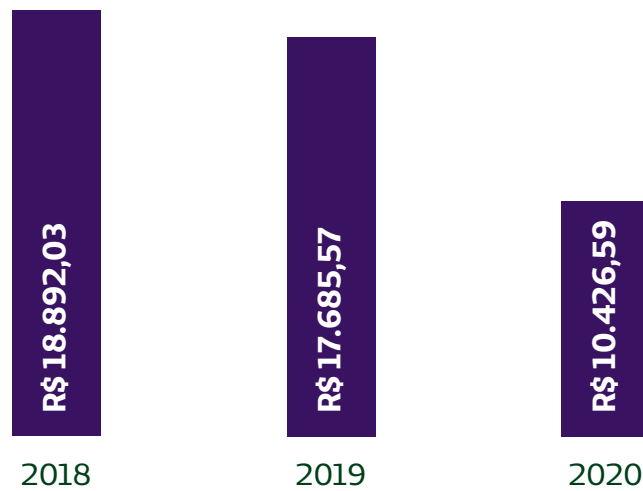
CONSUMO DE ÁGUA E LUZ



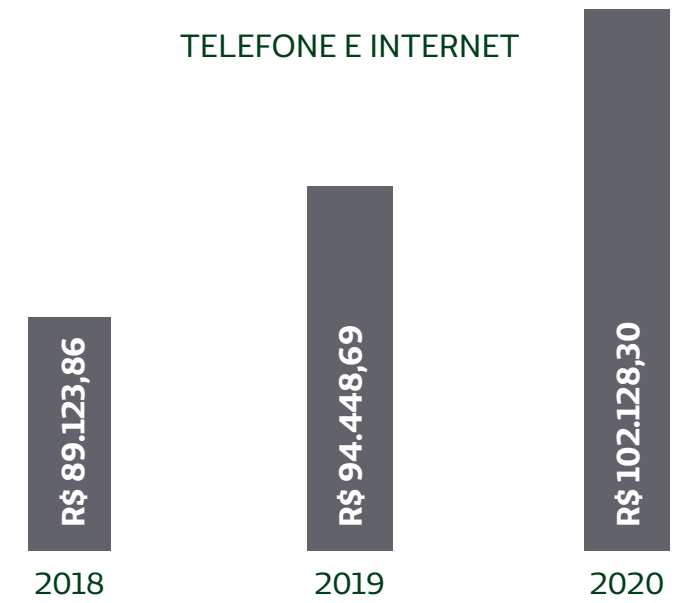
CONSUMO DE PAPEL



CONSUMO DE COMBUSTÍVEL



TELEFONE E INTERNET

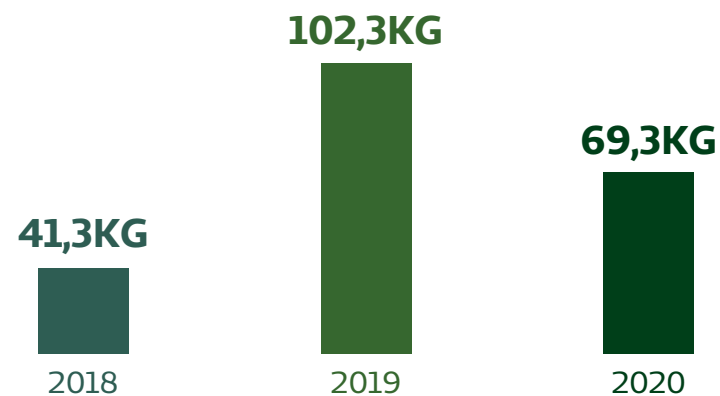


DESCARTE CORRETO DE MEDICAMENTOS VENCIDOS

A Cooperativa preocupa-se também em dar um destino correto para os medicamentos vencidos, evitando a contaminação dos lençóis de água, para isso, temos pontos de coleta na ANIMO, no CAS e na Sede Administrativa, Centro Universitário Campo Real e Hospital Semmelweis.



DESCARTE MEDICAMENTOS VENCIDOS



TOTAL 212,9KG

DESCARTE CORRETO DE LIXO ELETRÔNICO



TOTAL 352KG

NIGHT RUN

A corrida noturna idealizada pelo Cooperado Sandro Sloboda, realizada em Irati contou com a presença de corredores de toda área de ação da Cooperativa.



2019 - PRAÇA DA UCRÂNIA

É uma iniciativa das cooperativas brasileiras, e consiste na promoção e estímulo à realização de ações voluntárias diversificadas onde são ofertados à comunidade atendimentos e serviços voluntários, além de atividades com temas ligados a cultura, educação, responsabilidade socioambiental, saúde, esporte e lazer etc.

Em parceria com o Sicredi e C. Vale, a Unimed Guarapuava fizeram orientação financeira, aferição de pressão arterial, atividade física e passeio ciclístico.



2020 - DIA DE COOPERAR – DIA “C”

Realizada Live com a apresentação do humorista Juca Bala e convidados especiais, com arrecadação de alimentos, material de higiene e limpeza e valor em dinheiro que foram repassados para as Instituições: Albergue Noturno Frederico Ozanan, Instituto de Ação Social Renascer e Instituto de Ação Social João Paulo II.



DIA DO CLIENTE



GRUPO DE IDOSOS – ENVELHECER COM SAÚDE



GRUPO DE CESSAÇÃO AO TABAGISMO

A Unimed Guarapuava realizou encontros incentivando suspensão do tabagismo para os beneficiários e contou com a colaboração dos Cooperados para orientar os participantes.



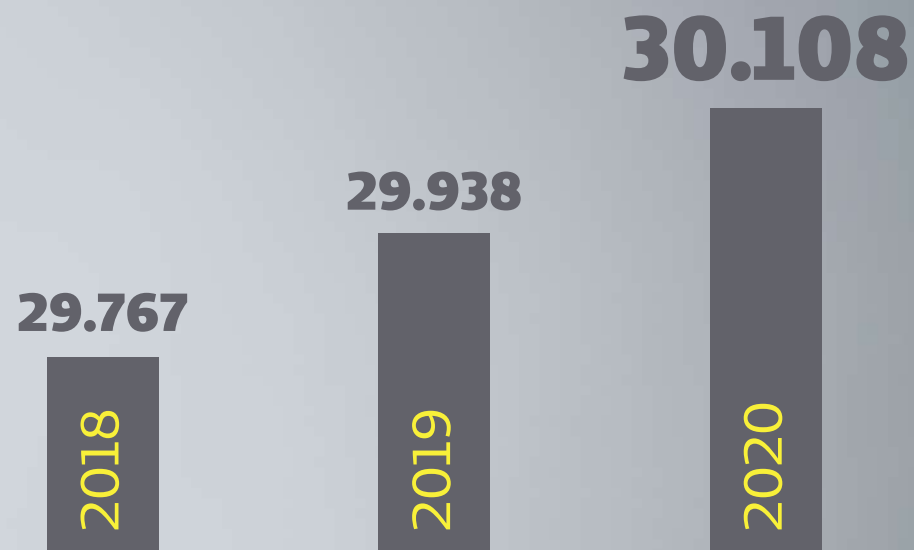
TREINAMENTO PARA CUIDADORES DE IDOSOS

A cooperativa também realizou treinamento para Cuidadores de Idosos, sendo o público alvo os familiares e cuidadores informais de beneficiários da Unimed Guarapuava. O evento foi realizado no Hospital Semmelweis.





GESTÃO DE **MERCADO**

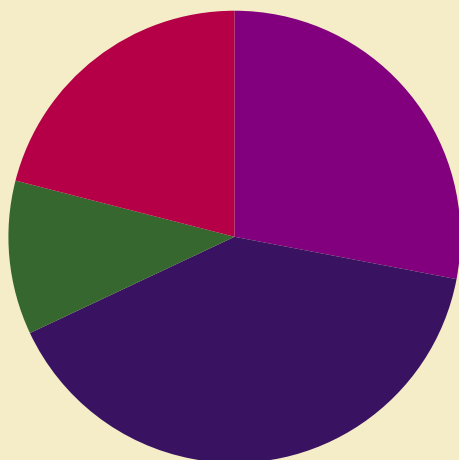


EVOLUÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

Com foco na comercialização de planos no segmento empresarial, nossa carteira vem se destacando no percentual de planos coletivos, sendo estes os responsáveis por 72% de nossa carteira geral.

DEZEMBRO/ 2020



72%



PLANO
COLETIVO

28%



PLANO
FAMILIAR

8.607

BENEFICIÁRIOS
INDIVIDUAL FAMILIAR
28% DA CARTEIRA

11.994

BENEFICIÁRIOS
COLETIVO EMPRESARIAL
40% DA CARTEIRA

3.233

BENEFICIÁRIOS
COLETIVO ADESÃO
11% DA CARTEIRA

6.274

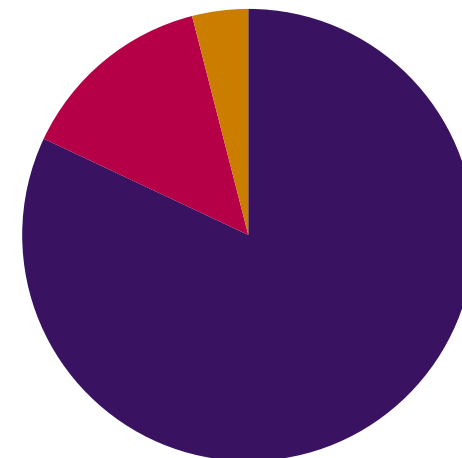
BENEFICIÁRIOS
CUSTO OPERACIONAL
21% DA CARTEIRA

CARTEIRA INDIVIDUAL FAMILIAR

DEZEMBRO/ 2020

82%

PLANOS
ABRANGÊNCIA
NACIONAL



7.055

BENEFICIÁRIOS
ABRANGÊNCIA NACIONAL
82% DA CARTEIRA

1.174

BENEFICIÁRIOS
ABRANGÊNCIA ESTADUAL
14% DA CARTEIRA

378

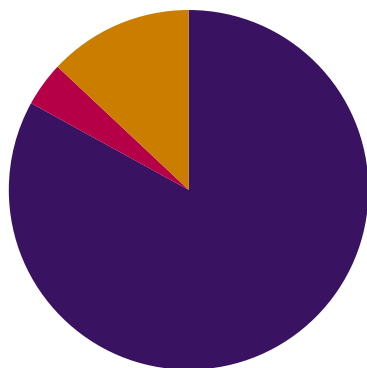
BENEFICIÁRIOS
ABRANGÊNCIA GRUPO DE MUNICÍPIOS
4% DA CARTEIRA

CARTEIRA COLETIVO EMPRESARIAL

DEZEMBRO/ 2020

83%

PLANOS
ABRANGÊNCIA
NACIONAL



17.939

BENEFICIÁRIOS
ABRANGÊNCIA NACIONAL
83% DA CARTEIRA

824

BENEFICIÁRIOS
ABRANGÊNCIA ESTADUAL
4% DA CARTEIRA

2.738

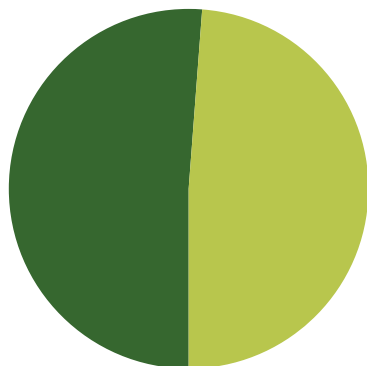
BENEFICIÁRIOS
ABRANGÊNCIA GRUPO DE MUNICÍPIOS
13% DA CARTEIRA

MARKET SHARE

DEZEMBRO/ 2020

51,20%

UNIMED
GUARAPUAVA



DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

47,12%

HOMENS

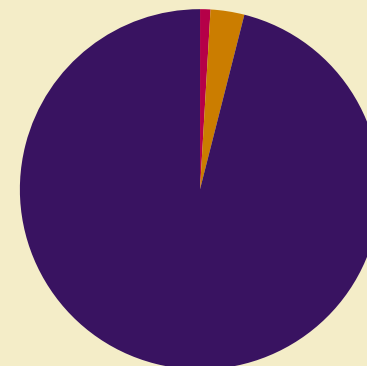


52,88%

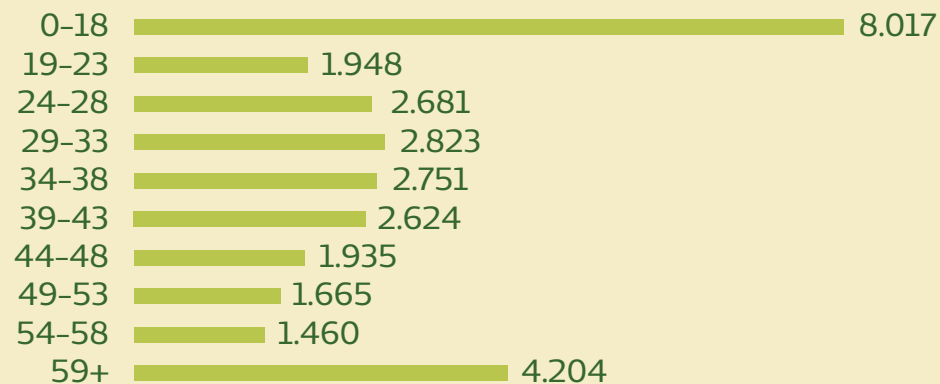
MULHERES

DISTRIBUIÇÃO DE PLANOS

280 NÃO REGULAMENTADOS
913 ADAPTADOS
28.915 REGULAMENTADO



DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE CANAL DO CONTRATANTE

2020 foi um ano desafiador, mesmo diante de um cenário de incertezas em que o desemprego e a queda da renda das famílias impactaram diretamente o segmento de saúde suplementar, a Unimed Guarapuava conseguiu manter e conquistar novos clientes.

Buscamos ampliar o relacionamento com nossos clientes, com foco no cliente corporativo. Realizamos a implantação do canal do contratante nas empresas. Movimentações de inclusão e alterações de plano realizadas com mais facilidade e comodidade por meio de uma plataforma virtual.



PLANOS UNIMED VENDAS

Lançamos campanhas oferecendo condições especiais, como isenção de carência. Os resultados foram surpreendentes, com grande número de vendas, além da satisfação dos nossos clientes.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed

Canal do Contratante

Esta ferramenta foi especialmente elaborada para que você, nosso contratante, possa ter mais facilidades ao fazer a gestão dos serviços relacionados ao plano de saúde de seus colaboradores e/ou associados.

Seja bem-vindo!

CARÊNCIA ZERO
PARA CONSULTAS

COM **3** PESSOAS SUA EMPRESA
JÁ PODE FAZER PARTE DA MAIOR
COOPERATIVA DE SAÚDE DO MUNDO

PLANOS A PARTIR DE

R\$ **3,06***
AO MÊS

Unimed
Guarapuava

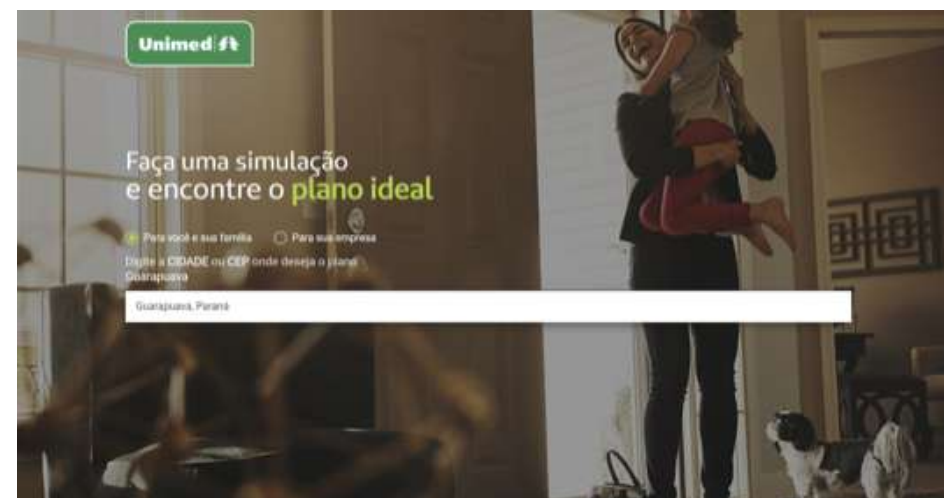
42 3621.7500

Em 2020, a Unimed Guarapuava utilizou a campanha de vendas desenvolvida pela CNU (Central Nacional Unimed) voltada ao público PME (pequenas e médias empresas), com destaque ao plano coletivo empresarial de abrangência local, com valor de R\$86,50 para beneficiários de 0 a 18 anos.



IMPLANTAÇÃO DO CANAL VENDAS ONLINE

Lançamos o simulador de planos, com navegação prática e de fácil acesso. Uma experiência inovadora para o cliente comparar nossos planos, consultar coberturas e valores.



IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA CONTRAKTOR

Buscando a sustentabilidade, melhoria contínua em nossos processos e também em razão da pandemia ter limitado a possibilidade de interação física com nossos clientes, em Dezembro de 2020 aderimos ao formato de assinatura online. Projetando uma redução no consumo de papel e agilidade nas assinaturas contratuais.



SETOR CADASTRO CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO

Desde 2018, a renovação de cartões em contratos coletivos de grande porte, onde possuímos uma boa gestão compartilhada junto ao RH da empresa, confeccionamos os cartões com validade de dois anos, gerando economia à Cooperativa.

Realizamos a homologação junto à Unimed do Brasil, da mudança dos cartões magnéticos para a Versão 6.0, com QR CODE e Nome Social do beneficiário. Cartões impressos a partir de janeiro/2021.





8.128
VIDAS

UNIMED FONE

· UM MÉDICO PARA CHAMAR DE SEU ·

Contrate hoje mesmo o serviço de orientação por telefone e tenha uma equipe médica à disposição no momento que precisar, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para mais informações:
(42) 3621-7500
unimed.coop.br/guarapuava

Unimed 
Guarapuava

UNIAIR
Transporte Aeromédico

6.136 VIDAS



*Um diferencial no
Plano de Saúde.*



ATENDIMENTO
BENEFICIÁRIO

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE CANAL DO CONTRATANTE

Atendimentos ao chat das secretárias 2018 a 2020

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 apresentem 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.

Os atendimentos no Chat tiveram início no mês de julho de 2018 nesses 6 meses foram atendidos 6.707 chamados sendo a média mensal 1.118 atendimentos.

No ano de 2019 foram atendidos 15.202 chamados no Chat sendo uma média mensal de 1.267 atendimentos.

No ano de 2020 foram atendidos 15.229 chamados no Chat sendo uma média mensal de 1.269 atendimentos.

ATENDIMENTO CHAT



ATENDIMENTO EM REMOÇÕES/ AMBULÂNCIA 2018 A 2020

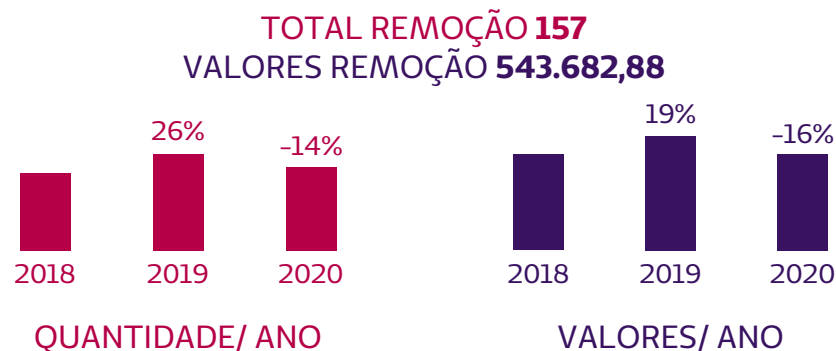
Clientes da Unimed Guarapuava tem à disposição durante 24 horas por dia um serviço de remoção terrestre. A ambulância é um veículo de Classe D – Suporte Avançado, adaptado para transporte de pacientes, que precisam de cuidados médicos intensivos é composta por médico, enfermeiro e motorista. Nosso serviço de remoção 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.

QUANTIDADE DE REMOÇÕES ANOS 2018 A 2020

ANO	RECURSO PRÓPRIO	SERVIÇO TERCEIRIZADO	TOTAL
2018	23	24	47
2019	26	33	59
2020	18	33	51

Solicitações de remoções nos anos de 2018 2019 e 2020 foram realizadas 157 remoções totalizando R\$543.682,88.



SOLICITAÇÃO SETOR ATENDIMENTO

O setor de Atendimento da Unimed Guarapuava tem como missão principal atender todos os beneficiários locais e de intercâmbio, bem como a população de modo geral, presencialmente ou através de contato telefônico, e-mail e aplicativo Unimed Pr., tratando dos mais variados assuntos.

Possuímos atendimento presencial na sede da Unimed Guarapuava e contamos com um entreposto na cidade de Irati.

Para maior comodidade do médico cooperado realizamos um atendimento personalizado com acesso exclusivo, para realizar o intermédio com a Unimed Paraná.

Total de solicitações/autorizações sede Unimed Guarapuava presencial, e-mail e aplicativo:

TOTAL DE SOLICITAÇÕES SEDE UNIMED GUARAPUAVA	2018	2019	2020
SOLICITAÇÕES	109.227	114.824	97.142
AUTORIZAÇÕES	100.464	106.489	90.105
NEGADAS	1.933	2.188	1.942
CANCELADAS	6.830	6.151	5.095

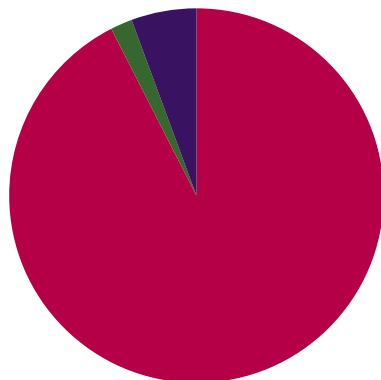
321.193

TOTAL SOLICITADO
2018 À 2020

AUTORIZADAS 297.046

NEGADAS 6.062

CANCELADAS 18.085



Total de solicitações no entreposto Irati Pr presencial, e-mail e aplicativo. Referente aos atendimentos da Unimed Guarapuava e Intercâmbio.

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ENTREPOSTO IRATI	2018	2019	2020
SOLICITAÇÕES	26.753	27.846	21.955
AUTORIZAÇÕES	24.446	25.268	20.223
NEGADAS	321	481	314
CANCELADAS	1.936	2.097	1.418

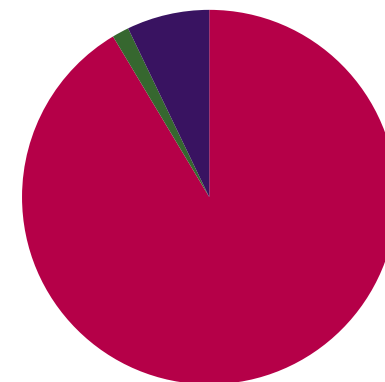
76.554

TOTAL SOLICITADO
2018 À 2020

AUTORIZADAS 69.975

NEGADAS 1.116

CANCELADAS 5.463



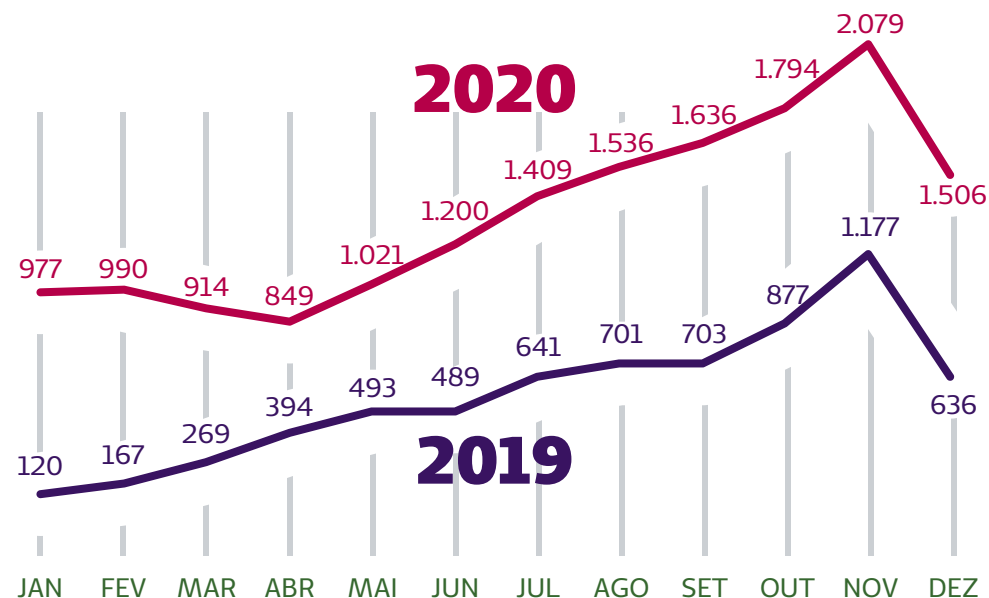
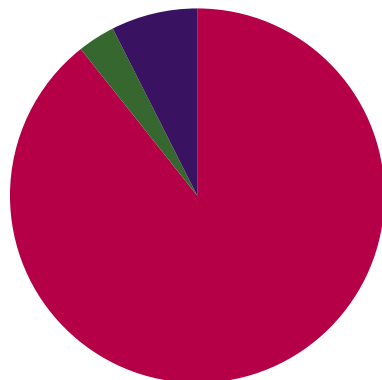
Solicitações Atendimento Cooperado presencial, e-mail e aplicativo:

TOTAL DE SOLICITAÇÕES ATENDIMENTO COOPERADO	2018	2019	2020
SOLICITAÇÕES	4.654	3.756	3.491
AUTORIZAÇÕES	4.118	3.345	3.118
NEGADAS	148	117	113
CANCELADAS	388	294	260

Em 2019 devido a alteração do plano para coparticipativo houve uma diminuição de 19% nas liberações do plano do médico cooperado, mantendo a média de liberações do ano de 2019 em 2020.

3.491
TOTAL SOLICITADO
2020

AUTORIZADAS 3.118
NEGADAS 113
CANCELADAS 260



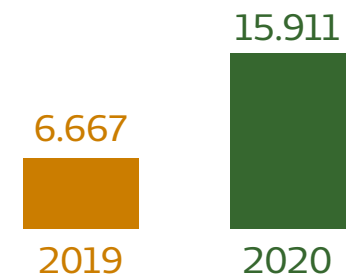
APLICATIVO UNIMED PR

No ano de 2019 tivemos início do APP Cliente Unimed PR e conta com mais facilidade na utilização do seu plano.

- Funcionalidades disponíveis:
- Guia médico (consultórios, clínicas, hospitais, médicos...)
 - Cartão virtual
 - Extrato de utilização
 - Agendamentos de consultas online
 - Autorizações de guia
 - Notícias.

Em 2020 devido ao enfrentamento da pandemia contra o COVID19 houve uma intensificação na utilização do aplicativo onde foram 15.911 solicitações, comparado à 2019 onde houve 6.667 solicitações, o que resultou na diminuição dos atendimentos presenciais na cooperativa. Em 2020 tivemos 34.610 atendimento presenciais com uma média de 2.885 atendimentos mensais.

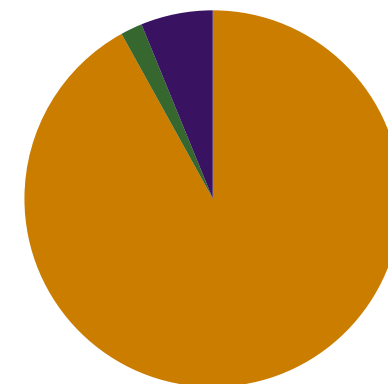
22.578
LIBERAÇÕES APP



Total de autorizações geral Unimed Guarapuava presencial, e-mail e aplicativo:

494.740
TOTAL SOLICITADO
2018 À 2020

AUTORIZADAS 454.922
NEGADAS 9.248
CANCELADAS 30.570



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.

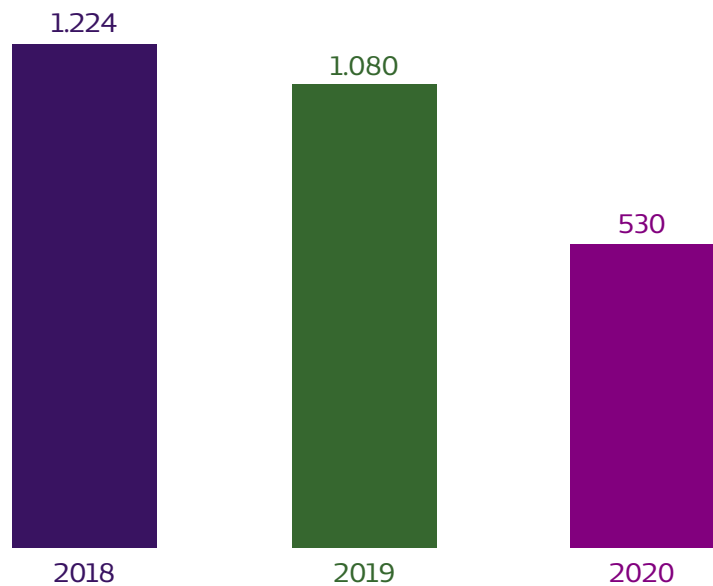
É importante frisar que tanto a central de agendamentos como a Unimed de origem têm a obrigatoriedade de disponibilizar a especialidade e não o profissional de preferência do beneficiário.

DEMANDAS DE ATENDIMENTOS 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.

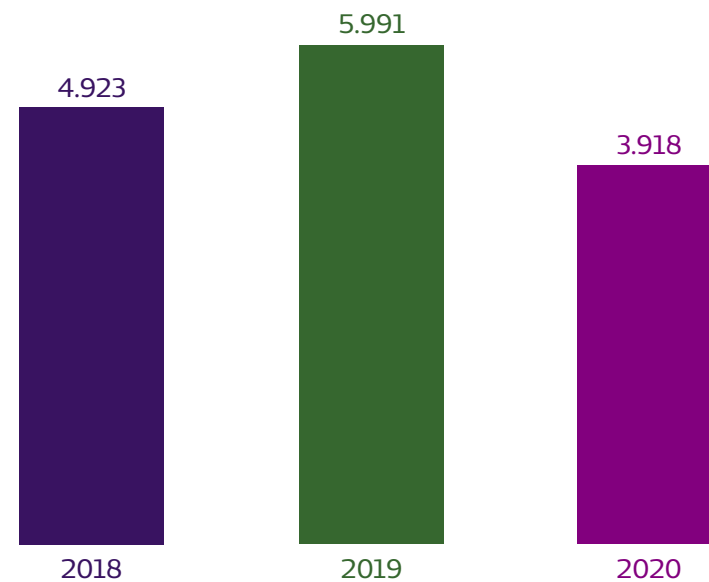
Nossa equipe está disponível 24h por dia, 7 dias por semana para atendê-lo sempre que você precisar falar com a Unimed. O contato é realizado gratuitamente por meio dos telefones 0800 41 4554.

TOTAL DE AGENDAMENTOS VIA CENTRAL DE AGENDAMENTOS 2018 À 2020 **2.834**



AGENDAMENTOS/ ANO

TOTAL DE LIGAÇÕES AO SAC 2018 À 2020 **14.832**



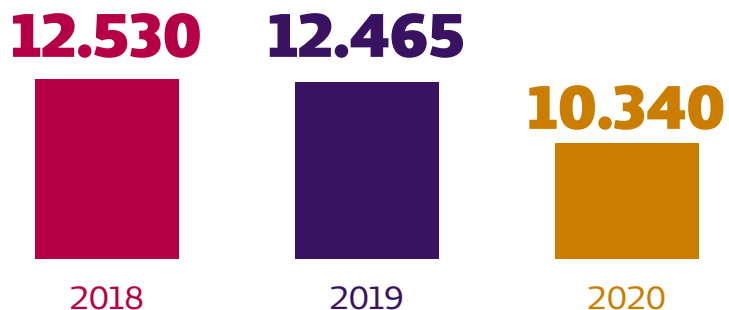
LIGAÇÕES SAC/ ANO

CAS – CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE



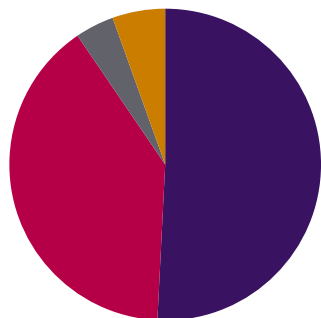
CAS – CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE
Gestão 2018 - 2020

ATENDIMENTOS REALIZADOS



35.335
ATENDIMENTOS
REALIZADOS
2018 - 2020

CONSULTAS **17.953**
FISIOTERAPIA **14.026**
NUTRIÇÃO **1.426**
PSICOLOGIA **1.936**

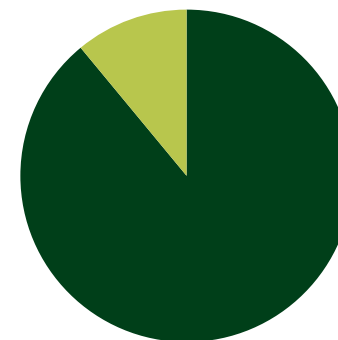
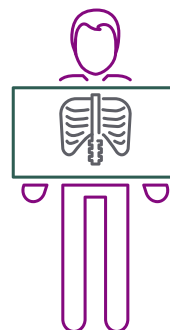


Na estratificação por tipo de atendimentos temos:

ANO	CONSULTAS	FISIOTERAPIA	NUTRIÇÃO	PSICOLOGIA	TOTAL
2018	5.074	6.188	456	812	12.530
2019	7.202	4.302	375	586	12.465
2020	5.677	3.536	595	532	10.340
TOTAL	17.953	14.026	1.426	1.936	35.335
LOCAL	12.208	9.678	913	1.332	24.131
INTERCÂMBIO	5.745	4.348	604	604	11.210

Em 2020 tivemos 69 atendimentos por telemedicina.

MONITORAMENTO COVID-19



524
SOLICITAÇÕES
89%
BENEFICIÁRIOS

240

MASCULINO



283

FEMININO



Para melhor atender os beneficiários durante a pandemia o CAS passou a realizar atendimento de suspeitas de Covid-19 e atuou como Unidade Notificadora de casos suspeitos de Covid-19.

Com protocolos rígidos de segurança do paciente, com entrada exclusiva para beneficiários com sintomas gripais, o CAS contribuiu com a saúde pública no combate a Pandemia.

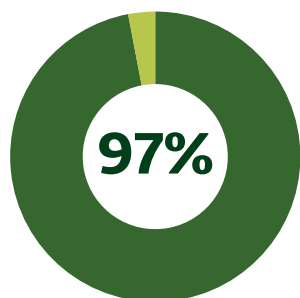
Todos os beneficiários que passaram por atendimento no CAS e tiveram solicitação de exames RT-PCR para diagnosticar a contaminação por Covid-19, foram monitorados pela equipe de enfermagem do CAS.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CAS 2020

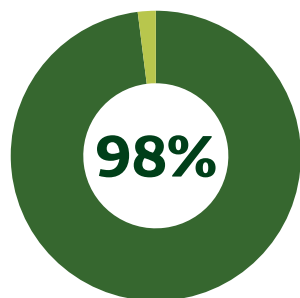


77 PONTOS
ZONA DE EXCELÊNCIA

136
BENEFICIÁRIOS



GERAL



RECOMENDAÇÃO

Última pesquisa de satisfação aponta 92% de satisfação.

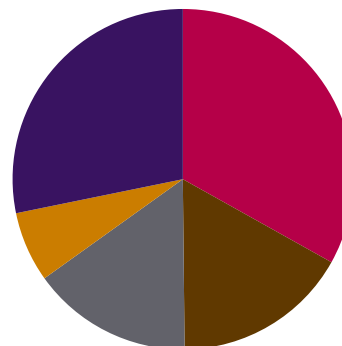
PROGRAMA AO SEU LADO

Programa de gerenciamento de doenças crônicas (PGDC)

Resultados atingidos: De fevereiro/2017 a julho/2020 foi executado pela Unimed Federação do Paraná, contratada pela Unimed Guarapuava, para gerenciar até 200 vidas mensais, ao todo 423 beneficiários foram gerenciados no PGDC com redução do custo médio de uso do plano de saúde em -10%.

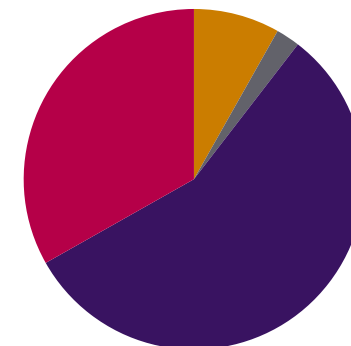
PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS GERENCIADOS - 2017 A 2020

DNCT



HAS 297 • 78,6%
DM 150 • 39,7%
DCCV 137 • 36,2%
RESP 60 • 15,9%
DLP 253 • 66,9%

FATORES DE RISCO

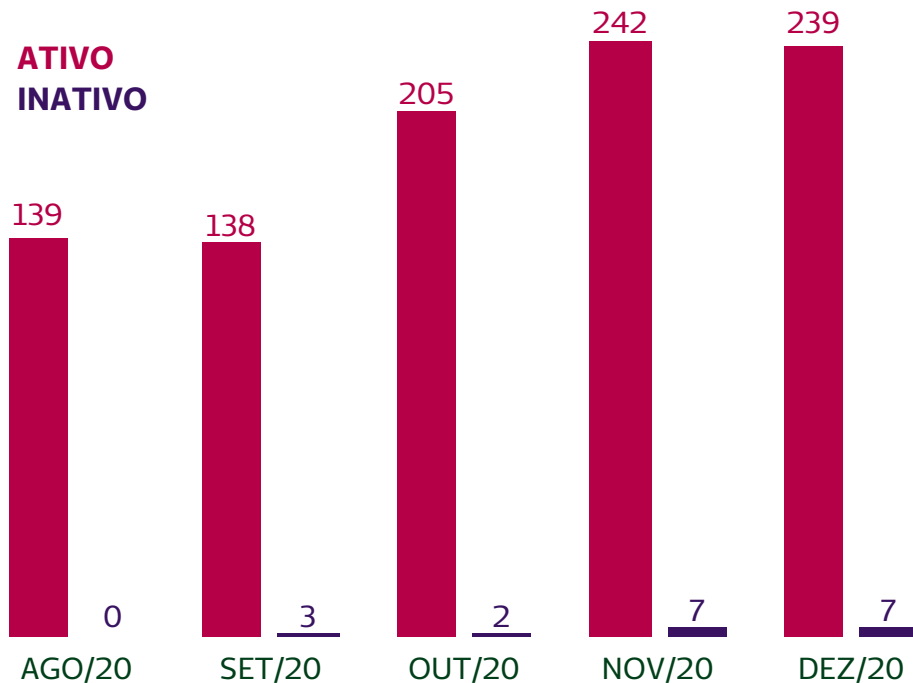


TABAGISMO 18 • 5%
ETILISMO 5 • 1,4%
SEDENTARISMO 124 • 34,5%
OBESIDADE 73 • 20,3%

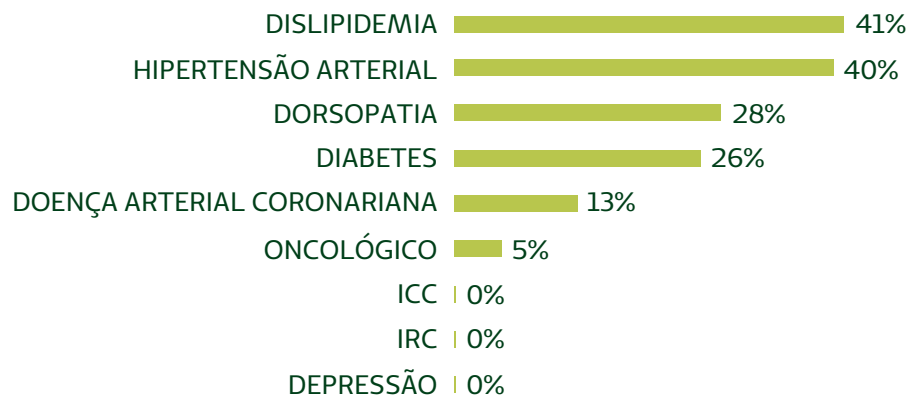
Em julho/2020 foi substituída a FDPR pela AxisMed, para gerenciamento de 264 vidas.

O início das atividades do programa: 04/08/2020, em dezembro de 2020 com 239 beneficiários ativos no programa.

HISTÓRICO DE VIDAS



DISTRIBUIÇÃO DE PATOLOGIAS



EVOLUÇÃO DE BENEFICIÁRIOS NO PROGRAMA

	2017	2018	2019	2020	MÉDIA
CARTEIRA PRÉ-PAGAMENTO	23.396	23.896	24.049	24.070	23.853
BENEFICIÁRIOS QUE PASSARAM PELO PROGRAMA	222	251	242	389	276
TAXA DE BENEFICIÁRIOS GERENCIADOS DA CARTEIRA PRÉ-PAGAMENTO	0,95%	1,05%	1,01%	1,62%	1,16%

PROGRAMA UNIMED EM CASA

Programa estratégico para atendimento domiciliar, atendimentos somente com autorização após análise administrativa da diretoria, ativo desde 2013.

Quantidade de atendimentos domiciliares

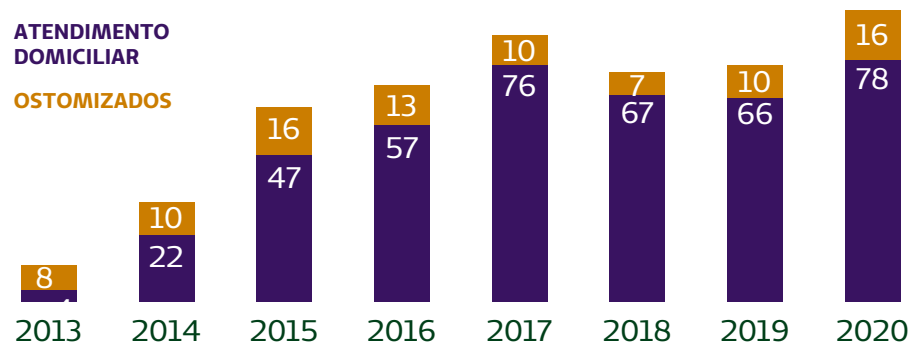
LINHA DE CUIDADO	2018	2019	2020
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	492	384	706
QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS	67	66	78
MÉDIA ATENDIMENTO POR BENEF.	7,34	5,82	9,05

Fonte: Sistema CARDIO

Quantidade de atendimentos ostomizados

LINHA DE CUIDADO	2018	2019	2020
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	63	76	144
QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS	7	10	16
MÉDIA ATENDIMENTO POR BENEF.	9	7,6	9

CONTAGEM DE BENEFICIÁRIO



PROGRAMA JUNTOS PARA CUIDAR

Programa com estratégia de APS, para o público alvo de idosos que passam por consulta com a Geriatra do CAS com necessidade de cuidados para evitar agravamento do caso clínico e capacitação do cuidador para continuidade do cuidado em casa.

O programa consiste em realizar uma triagem com o IVCF-20 identificar vulnerabilidade, realizar 10 sessões de fisioterapia domiciliar (com guia autorizada), para que a fisioterapeuta do CAS possa treinar o cuidador na continuidade do cuidado, e envolver a equipe multidisciplinar do CAS para tele monitorar junto ao cuidador o estado clínico do beneficiário.

O programa iniciou em dezembro/2020, já foram atendidos até o momento 8 beneficiários.

PROGRAMA D'OLHO NA SAÚDE LANÇADO EM SETEMBRO/2020

Realizado os tele monitoramentos dos colaboradores Unimed Guarapuava, e como estratégia de engajamento foi realizado a gamificação em saúde o qual gerou resultados para o programa D'Olho e para os projetos de sustentabilidade da Cooperativa.

Em novembro retorno do grupo de Idosos, que teve suspensão em dezembro devido ao aumento de casos de Covid.

15 Gestantes monitoradas, sendo 12 gestantes de riscos e 3 com gestação normal.

Realizado duas palestras virtuais uma para um cliente PJ e outra aberta ao público sobre o Outubro Rosa

A primeira versão do programa era por adesão do Cliente PJ, devido a LGPD realizamos uma nova versão com estratégia de APS para os beneficiários com vínculo com cliente PJ que tenham passado por atendimento no CAS.

GAMIFICAÇÃO EM SAÚDE

Realizado uma gincana interna na Unimed Guarapuava durante o período de 25/09/20 à 11/12/20, coordenado pela equipe multidisciplinar do CAS, visando o engajamento dos colaboradores nos projetos de sustentabilidade da Cooperativa e no Programa D'olho na Saúde e através desta gincana estimular os colaboradores na busca por mudança de hábitos para uma vida saudável.

Resultados

9 grupos inscritos

83 colaboradores participando

800 kg de alimentos arrecadados,

2 instituições beneficiadas:

Albergue noturno Frederico Ozanam e

Instituto de Ação Social João Paulo II;

38.7 kg eliminados e 1.200 horas de exercícios;

86 colaboradores avaliados pela enfermagem;

9.559 caixas de leite

59.109 Lacres

39.421 tampas de pet

643 peças de roupas e utensílios

PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - PROFAR

Programa ofertado para todos os beneficiários que passam pelo CAS ou que estejam em algum programa do CAS que utilizem 7 medicamentos ou mais.

O farmacêutico da ANIMO é o responsável pelos tele monitoramento dos beneficiários, orientando sobre armazenagem e administração dos medicamentos.

32 beneficiários foram monitorados em 2020.

CLÍNICA ANIMO - SETE ANOS DE RESPEITO E HUMANIZAÇÃO

Estabelecido para a conter a evasão de beneficiários de Guarapuava e da região para outras cidades, a clínica oncológica se destaca pelo atendimento personalizado

Enfrentar um tratamento oncológico é mais desafiador do que podemos imaginar. Além de ter de lidar com a doença, o paciente vive um grande estresse emocional e muitos têm a vida totalmente transformada. Foi com um olhar humanizado sobre essa realidade que a Unimed Guarapuava fundou a Clínica ANIMO - Antineoplásicos Injetáveis e Medicina Oncológica, que em 2020 completou sete anos.



EQUIPE

1 médico
2 enfermeiros
2 farmacêuticos
2 recepcionistas
1 copeira



ESTRUTURA

6 box individuais
1 leito de emergência
1 sala de aplicação
Todos com estrutura adequada para oferecer maior conforto e segurança ao paciente.



DIFERENCIAIS

- Aplicações de medicamentos oncológicos e não oncológicos;
- Entrega e orientação de medicamentos oncológicos de via oral;
- Procedimentos de enfermagem (heparinização de CTI, curativo de PICC);
- Liberações de procedimentos oncológicos;
- Entrega e orientação de medicamentos oncológicos de via oral e medicamentos não oncológicos;

ATENDIMENTOS ANIMO

2018

TOTAL DE
ATENDIMENTOS

2520

PARTICULAR

2

LOCAL

342

INTERCÂMBIO

2176

2019

TOTAL DE
ATENDIMENTOS

2804

PARTICULAR

4

LOCAL

372

INTERCÂMBIO

2428

2020

TOTAL DE
ATENDIMENTOS

2773

PARTICULAR

6

LOCAL

430

INTERCÂMBIO

2337

INFRAESTRUTURA DE TI



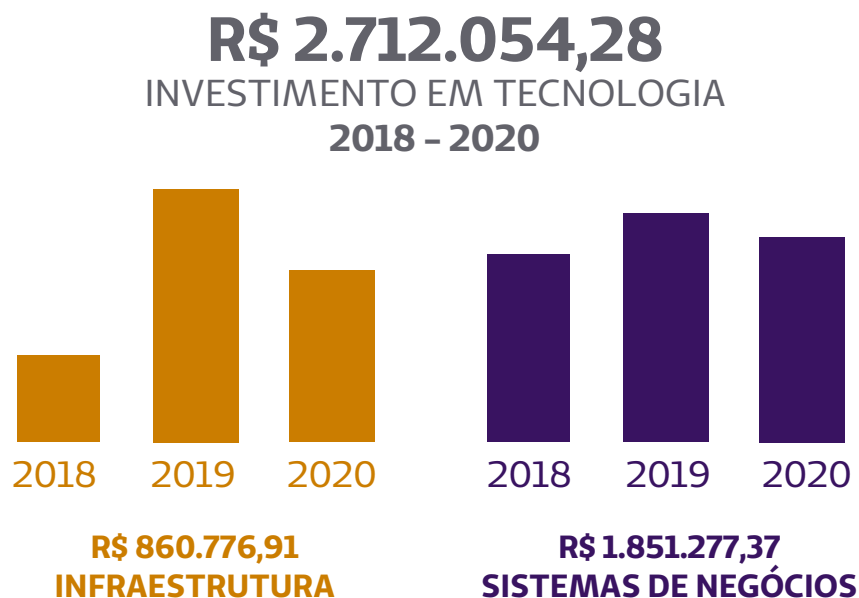
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Cada vez mais a Tecnologia da Informação tem tornando fundamental para o apoio em tomada de decisão com informações e no suporte para o bom andamento dos serviços para a Cooperativa.

Os desafios repassados pela Agência Nacional de Saúde, do Sistema Unimed e da Lei Geral de Proteção dos Dados contribuem para um desempenho confiável e pautado em boas práticas de mercado.

Mesmo com as adversidades apresentadas, a atual gestão não mediu esforços para que os recursos tecnológicos estivessem correspondentes ao cenário desafiador garantindo o bom andamento e sustentabilidade de negócio.

Ao longo da gestão foram realizados os seguintes investimentos em tecnologia:



Dentro dos investimentos destaca-se a troca dos servidores realizada em 2019 e a aquisição de 27 computadores, atualizando o parque de equipamentos da cooperativa.

PAINEL INDICADORES

Também foram desenvolvidos painéis de indicadores e relatórios para as áreas, auxiliando na disponibilização das informações, sendo desenvolvidos os seguintes painéis:

- Painel de **Atendimentos do Cas**
- Painel do **Programa de Olho na Saúde**
- Painel de **Reembolso**
- Painel de **Remoção**
- Painel de **Liberação do Atendimentos**
- Painel de **Atendimentos do Chat**
- Painel de **Prazos de liberações da Regulação da Saúde**
- Painel de **Monitoramento da TISS**
- Painel de **Informações Mercadológicas**
- Painel do **Financeiro**
- Painel de **Gestão de Pessoas**.

LGPD

E uma das principais contribuições e responsabilidades da área de Tecnologia da Informação é no âmbito de segurança, protegendo os dados dos cooperados, prestadores e beneficiários. Neste sentido, a Lei Geral de Proteção de Dados vem normatizar a proteção e utilização dos dados.

Em parceria com a Unimed PR, foi contratada a empresa Datalege, com o objetivo de nortear e capacitar a cooperativa para atender, proteger e monitorar a utilização dos dados de nossos cooperados e beneficiários.

Neste processo, a LGPD está em andamento sendo 6 de 17 macroprocessos já realizados, onde já repassamos sobre:

- Alinhamento sobre a Lei Geral de Proteção dos Dados
- Criação do Comitê de Segurança
- Capacitação dos pontos focais dos setores;
- Gestão de mudança
- Treinamento dos mapeamentos dos dados.

SETOR FINANCEIRO, MANUTENÇÃO E COMPRAS

Substituição do veículo SPIN para o Veículo SPIN ACTIVE (8 lugares), em função do desgaste do veículo anterior. Compra de um novo servidor e máquinas/notebooks para suporte e utilização na Unimed. valores médios abaixo:

DESCRIÇÃO	VALOR	ANO
NOVO SERVIDOR	R\$ 270.000,00	2019
NOVA SPIN	R\$ 50.000,00 + VEÍCULO ANTERIOR	2020

COMPUTADORES/ NOTEBOOKS VALOR MÉDIO INVESTIDO



Houve crescimento do volume de aplicações da cooperativa, durante a atual gestão, em função de momentos de redução de sinistralidade e de aumento da receita, conforme abaixo:

	APLICAÇÕES LIVRES	APLICAÇÕES ANS	TOTAL	VARIÇÃO/ CRESCIMENTO
SALDO APLICAÇÕES EM 2018	12.353.162,72	10.959.818,37	23.312.981,09	17,02%
SALDO APLICAÇÕES EM 2019	14.858.571,34	11.652.098,13	26.510.669,47	13,72%
SALDO APLICAÇÕES EM 2020	25.259.367,31	11.863.355,27	37.122.722,58	40,03%
SALDO APLICAÇÕES EM 02/2021	25.343.133,45	11.887.276,45	37.230.409,90	

Com o objetivo de buscar melhoria na rentabilidade, realizado investimentos via plataforma XP Investimentos a partir de 07/2018. Buscou-se investir em fundos fixo, variável e multimercado. Todavia, nos meses de 03/2020 e 04/2020 houve perda de investimentos em função da pandemia COVID/19. Sendo necessário realizar realocações de investimentos (resgate de 3 fundos e redirecionamento/reaplicação em outros fundos). A perda destes dois meses, foi recuperada ainda no ano de 2020. Abaixo dados que demonstram os investimentos e a rentabilidade junto a XP.

	A PARTIR DE 07/2018	SALDO EM 2019	SALDO EM 2020	SALDO EM 02/ 2021
INVESTIMENTOS NA XP	1.673.702,63	4.948.645,38	7.549.169,75	7.587.359,44
RENTABILIDADE CDI EM %	PÓS-FIXADO 116,62%	PÓS-FIXADO 107,14%	PRÉ-FIXADO 140% PÓS-FIXADO 52,62%	210,76%

Reestruturação da área de Compras, agora com espaço próprio, para melhor desenvolvimento de atividades e controles. Reorganização e criação da gestão dos contratos críticos de fornecedores;

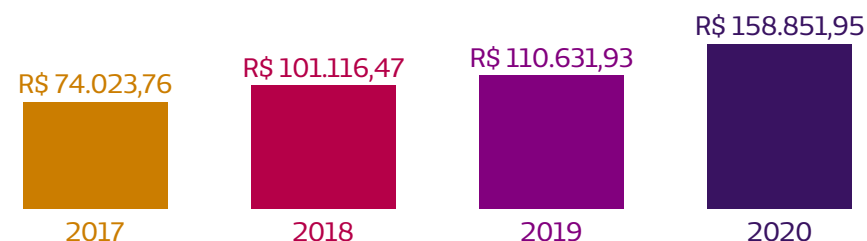
Utilização da plataforma Unicompras, a partir de 07/2019, para compra de materiais de expediente, copa/cozinha, ostomizados, dietas, dentre outros. Com o objetivo de reduzir custos e melhorar negociações. Evidenciado abaixo economia ao utilizar o sistema Unicompras:

DESCRIÇÃO	2020	JUL/ 2019 À DEZ/ 2019
TOTAL NEGOCIADO NO UNICOMPRAS	R\$ 1.770.799,74	R\$ 483.832,61
VALOR DA ECONOMIA	R\$ 224.342,46	R\$ 54.690,63
MÉDIA ANUAL	11,08%	11%

Reestruturação da área do Contas à Receber, com o suporte da área de Estratégia e Desenvolvimento, ampliação da utilização do QlickView, com o objetivo de realizar cobrança ativa e redução da inadimplência, abaixo dados que demonstram a redução da inadimplência e ampliação dos recebimentos.

1 – Cobrança de contratos ativos x redução da inadimplência:

2 - Cobrança de contratos cancelados, aumento de 114,60%, conforme valores a seguir:



Realizado a reforma de acessibilidade no Setor de Vendas (adaptação de mobiliário), durante os meses de outubro até dezembro de 2020. Além de reforma do auditório e pintura externa do prédio antigo (fotos atuais podem evidenciar as reformas realizadas)

Intensificação do uso de whatss, mídias e redes sociais para comunicação com os beneficiários, em relação a cobrança e boletos.

Previsto para os meses de fevereiro e abril de 2021, reforma do setor de atendimento para acessibilidade, troca das cerâmicas da garagem e construção de nova lavanderia. Locação de sala ao lado da Unimed, para as atividades do Setor de Vendas (fotos atuais podem evidenciar as reformas em andamento);

GESTÃO DE PESSOAS

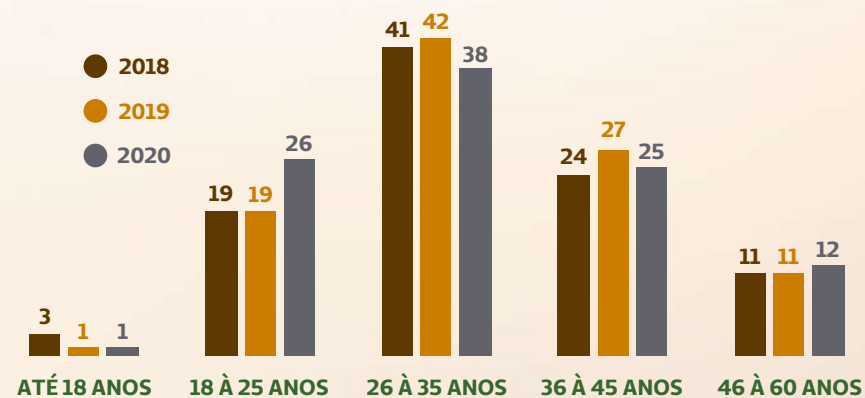
NÚMERO DE COLABORADORES



TEMPO DE COOPERATIVA



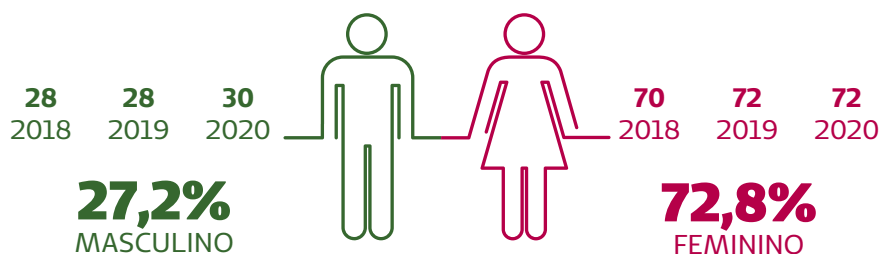
FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



VISÃO GERAL

Unimed Guarapuava encerrou 2020 com 101 colaboradores, sendo que destes 1 é aprendiz. Estes colaboradores estão distribuídos na seguinte forma: 6 (seis) colaboradores na Clínica Oncológica ANIMO – Antineoplásicos Injetáveis e Medicina Oncológica, 14 (quatorze) no CAS – Centro de Atenção à Saúde e 80 (oitenta) na Matriz e 2 (dois) no Entre Posto de Irati. Atuam também 2 estagiários, sendo 1(um) na ANIMO e outro na Matriz. O perfil por gênero predominante é feminino com 72,8% de colaboradoras no quadro.

PERFIL DOS COLABORADORES POR GÊNERO



PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

A Unimed Guarapuava atua em parceria com o Instituto Educacional Dom Bosco, cujo objetivo é desenvolver oportunizar jovens carentes ao ingresso de trabalho, através do acompanhamento continuado. O convênio atende à Lei 10.097/2000 que determina que empresas contratem um número de aprendizes equivalente ao mínimo de 5% e máximo de 15% de seu quadro de colaboradores. Atualmente, contamos com 1 jovem aprendiz trabalhando na Cooperativa com uma carga de quatro horas diárias.

TAXA DE ROTATIVIDADE MENSAL

MÊS	2018	2019	2020
JAN	1,58%	2,55%	1,00%
FEV	0,52%	1,55%	2,50%
MAR	1,58%	1,56%	0,99%
ABR	5,10%	3,54%	0,00%
MAI	3,00%	4,69%	1,98%
JUN	3,13%	1,55%	2,53%
JUL	0,52%	2,55%	1,72%
AGO	3,61%	4,21%	0,57%
SET	1,53%	2,06%	1,69%
OUT	1,52%	2,02%	1,70%
NOV	1,04%	1,52%	3,33%
DEZ	2,04%	0,00%	1,70%

25,16%
ROTATIVIDADE
2018

28%
ROTATIVIDADE
2019

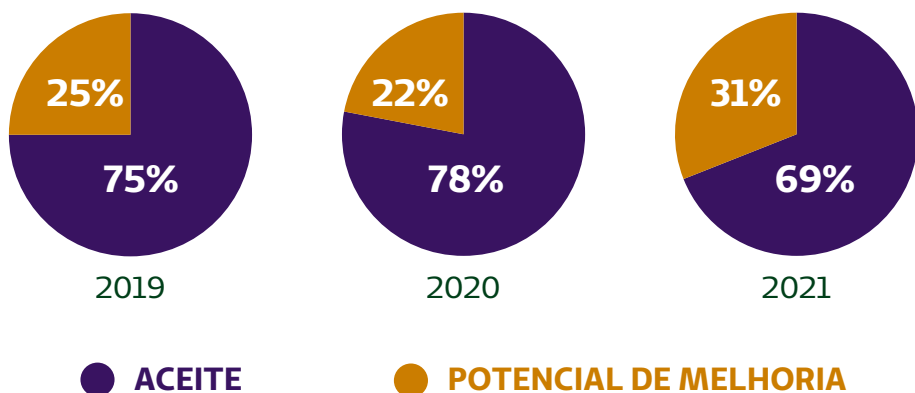
19,15%
ROTATIVIDADE
2020

A taxa de rotatividade da Unimed média para o total de colaboradores nos últimos 3 (três) anos ficou em 24,10%. A rotatividade diminuiu em relação ao ano de 2019, entretanto ainda apresenta índice elevado. No ano de 2020 os setores com maior rotatividade foram: Atendimento, Faturamento e Contas Médicas. Os motivos de desligamento apresentados foram melhores propostas de trabalho no mercado. Como plano de ação a Unimed orçou uma proposta de Plano de Cargos e Salários para 2021, que tem como objetivo rever os perfis de trabalho, bem como a atualização salarial dos colaboradores, caso se aplique. A proposta passará por aprovação da Diretoria em 2021.

- BENEFÍCIOS
- GINÁSTICA LABORAL
- PLANO DE SAÚDE COM COPARTICIPAÇÃO
- SEGURO DE VIDA
- UNIFORMES
- VALE ALIMENTAÇÃO
- VALE COMBUSTÍVEL (EXCLUSIVO PARA CONSULTORES EXTERNOS)

A Unimed oferece um pacote de benefícios para os colaboradores, sendo que esses benefícios cumprem uma função importante porque têm um efeito direto no clima organizacional. Os resultados dos benefícios são o aumento de produtividade e também a redução do turnover, bem como a melhora na qualidade de vida do colaborador. Os benefícios disponibilizados para os colaboradores são: Ginástica laboral, plano de saúde com coparticipação, seguro de vida, uniforme, vale alimentação e vale combustível (exclusivo para consultores externos).

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL



INVESTIMENTO EM CAPACITAÇÃO	2018	2019	2020
HORAS	1.616	6.810	3.397
INVESTIMENTO	R\$ 29.072,00	R\$ 41.003,60	R\$ 17.868,92

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

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. Em 2020, tivemos um apoio de R\$15.003,00 do SESCOOP mais um investimento de R\$2.836,92, por parte da Cooperativa, sendo investidos em 3.397 horas de treinamento. Os treinamentos foram voltados para a Gestão Por Competências, conforme competências determinadas no planejamento estratégico da Unimed. No ano de 2020, os treinamentos foram realizados na modalidade EAD devido à pandemia.

Frente a pandemia a Unimed tomou várias ações de prevenção para evitar o contágio da doença dos colaboradores, entre as ações estão: campanhas de orientação e conscientização, turnos de 6 horas de trabalho, Home Office para colaboradores pertencentes ao grupo de risco, disponibilização de máscaras de tecido e álcool em gel e instalação de acrílicos nas mesas dos setores de atendimento e nos setores internos onde há maior número de colaboradores.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho é uma apreciação sistemática de cada colaborador em função das atividades que realiza, dos resultados almejados a serem alcançados e do seu potencial de desenvolvimento. Desde 2017 a Unimed realiza as avaliações, sendo que em 2020 implantou a Avaliação de Desempenho Por Competências, conforme as competências determinadas no Planejamento Estratégico da Cooperativa. Foram mapeadas 8 (oito) competências relevantes para a Singular, sendo que este ciclo foi realizado através de uma ferramenta sistematizada, onde os colaboradores realizaram a autoavaliação e receberam o feedback de seus gestores. A avaliação permitirá desenvolver os colaboradores, conforme os pontos evidenciados.



FATURAMENTO

VISÃO GERAL

02
RECURSOS PRÓPRIOS
2018 - 2020

116
PRESTADORES
2018

112
PRESTADORES
2019

111
PRESTADORES
2020

EVOLUÇÃO DOS PRESTADORES

Houve redução do número de prestadores devido ao processo de Acreditação da Cooperativa que envolve a reestruturação da Qualificação da rede prestadora, visando a qualidade e segurança no atendimento. Além da solicitação de descredenciamento de algumas clínicas de terapias nos municípios da área de ação da Cooperativa.

QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES

A padronização do processo de relacionamento, qualificação e manutenção dos prestadores, por meio de visitas técnicas periódicas, incentivo de treinamento objetivando a busca pela qualidade e segurança no atendimento.

Período 2018 (5,72%):

Em 01/06/2018 a consulta em consultório foi reajustada para **R\$ 102,00** (5,72%) e pronto socorro para **R\$ 81,60** (com 30%), para carteira 076 (**R\$ 106,08**);

A partir de 01/06/2018 a visita foi reajustada em 5,72%, sendo o valor de **R\$ 65,55**;

A partir de 01/06/2018, os HM e SADT foram reajustados em 5,72% da CBHPM (CBHPM versão 2004 cheia inflacionada 77,41%).

Período 2019 (2,72% para consultas e 18,23% para visitas hospitalares):

Em 01/03/2019 a consulta em consultório foi reajustada para **R\$ 105,00** (2,72, 2,94% arredondamento para chegar a 105,00) e pronto socorro para **R\$ 84,00** (com 30%), para carteira 076 (**R\$ 109,20**);

A partir de 01/03/2019 a visita hospitalar foi reajustada em 18,23%, sendo o valor de **R\$ 77,50**;

A partir de 01/03/2018, não houve reajustes, manteve os valores do último reajuste (os HM e SADT foram reajustados em 5,72% da CBHPM versão 2004 cheia inflacionada 77,41%).

Período 2020:

Período 2020 (3,81% para consultas e 3,79% para HM e 2,92% para SADT: Em 01/02/2020 a consulta em consultório foi reajustada para **R\$ 109,00** (3,81%) e pronto socorro para **R\$ 87,20** (com 30%), para carteira 076 (**R\$ 113,36**);

A partir de 01/02/2020 a visita hospitalar foi reajustada em 12,51%, sendo o valor de **R\$ 87,20**;

A partir de 01/02/2020, os HM foram reajustados em 3,79% e o SADT em 2,92%.

Período 2021:

Período 2021 (10,09% para consultas e 2,60% para HM e SADT):

Em 01/01/2021 a consulta em consultório foi reajustada para **R\$ 120,00** (10,09%) e pronto socorro para **R\$ 96,00** (com 30%), para carteira 076 (**R\$ 124,80**);

A partir de 01/01/2021 a visita hospitalar foi reajustada em 2,60%, sendo o valor de **R\$ 89,47**;

A partir de 01/01/2021, os HM foram reajustados em 2,60% e o SADT em 2,60%.

A partir de 01/01/2021, os HM foram reajustados em 2,60% e o SADT em 2,60%.

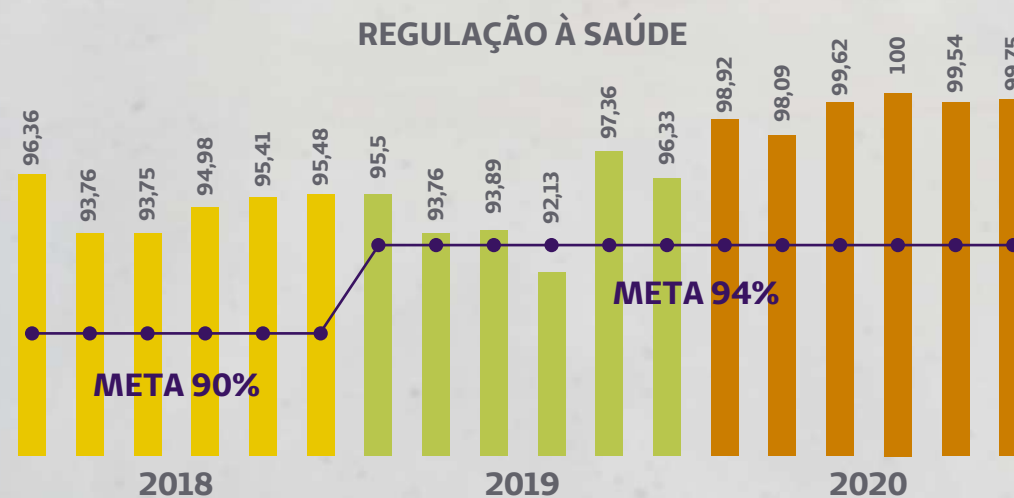


AUDITORIA MÉDICA

Atualmente o setor de Regulação à saúde conta com três médicos auditores, um enfermeiro coordenador, dois enfermeiros e um técnico de enfermagem na auditoria prospectiva e três assistentes na liberação de procedimentos.

Um dos objetivos para esta gestão foi atingir a meta do indicador de prazo de resposta ao atendimento do beneficiário, conforme determina as resoluções normativas 259 e 395. Quando instituído em 2018, a meta do indicador era de 90% e conseguimos atingi-la. Em 2019 e 2020, aumentamos a meta para 94%, buscando sempre superá-la. A partir do 3º bimestre de 2020, conseguimos alcançar o resultado de 99% dos prazos atendidos, conforme o gráfico abaixo.

PERCENTUAL ATENDIDO DO PRAZO DE RESPOSTA À AUTORIZAÇÃO OU NÃO AUTORIZAÇÃO



AUDITORIA DE ONCOLOGIA

A partir de 2018, a Unimed Guarapuava contratou uma consultoria externa de oncologia. A Casao Saúde S/S LTDA atua em diversas singulares e tem realizado um excelente trabalho nas análises dos processos de oncologia, com agilidade e eficiência na emissão dos pareceres.

AUDITORIA CENTRALIZADA

Desde 2017, a Unimed Guarapuava aderiu ao Serviço Centralizado de Auditoria em saúde da Unimed Paraná, com uma média mensal de 270 processos analisados.

AUTORIZAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Diante de um impasse na autorização de uma solicitação, seja por carência contratual, ausência de cobertura ou CPT, a auditoria encaminha este processo para análise administrativa da Gerência Geral e/ou da Diretoria Executiva, visando analisar os critérios contratuais e de custo-benefício, evitando uma NIP ou até demanda judicial.

A partir de 2019, iniciamos o levantamento dessas tratativas e do total de solicitações no ano, 0,63% passaram por análise e autorização administrativa e no ano de 2020 foram 0,51%.

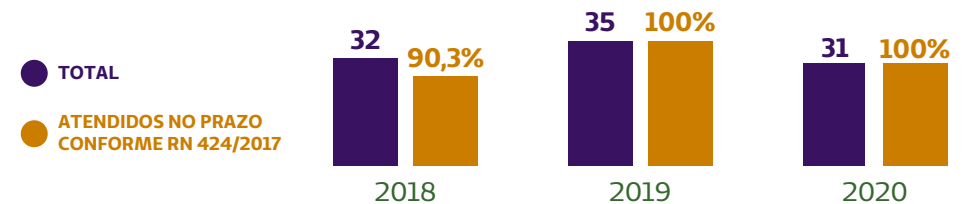
OPME

Efetuamos a contratação de um colaborador com a formação em Enfermagem e Administração, o que impulsionou as negociações pontuais com fornecedores e o contato mais eficiente com o médico assistente, dessa forma as tratativas levam menos tempo e conseguimos evitar um custo com os materiais especiais, em torno de 50 mil reais.

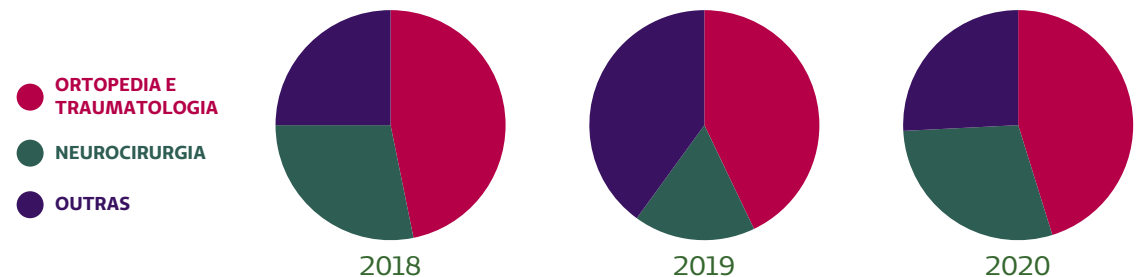
JUNTA MÉDICA E/OU ODONTOLÓGICA

Em vigor desde 28 de agosto de 2017, a RN 424 dispõe sobre a realização da Junta Médica ou Odontológica, formada em casos de divergência técnico-assistencial de procedimentos a serem cobertos pelas Operadoras de planos de saúde.

PROCESSOS ENVIADOS PELA OPERADORA



PARECERES EMITIDOS DE ACORDO COM A ESPECIALIDADE





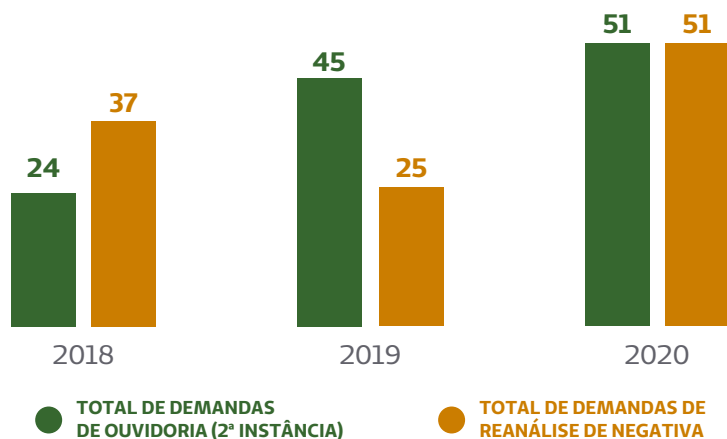
OUVIDORIA

OUVIDORIA

A Ouvidoria funciona como intermediador entre o beneficiário e a Unimed Guarapuava prestando atendimento para casos excepcionais e situações complexas que não foram satisfatoriamente solucionadas e/ou esclarecidas pelos canais habituais de 1ª instância, havendo necessidade de uma segunda avaliação da solicitação do beneficiário.

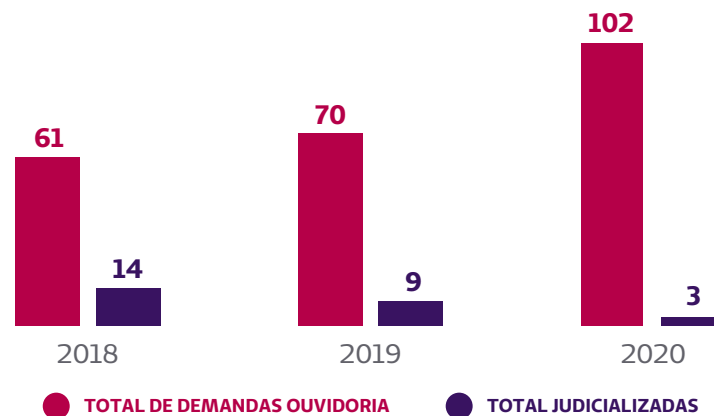
Esta segunda avaliação pode ser registrada como manifestação de reanálise de negativa, consulta, denúncia, elogio, reclamação e sugestão. De 2018 a 2020 a Ouvidoria fez a tratativa de 120 manifestações (consulta, denúncia, elogio, reclamação e sugestão) e 113 reanálises de negativas.

DEMANDAS RECEBIDAS



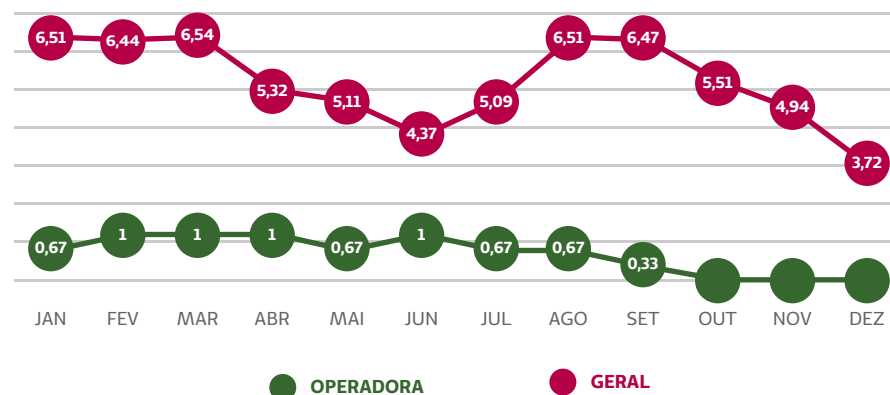
Entre os diversos desafios da Ouvidoria para as manifestações analisadas vale citar a redução de NIPs, demandas com PROCON, ANS e Judiciário. Durante os 3 anos, observamos que houve redução de ingresso de demandas judiciais dos processos que passaram por análise da Ouvidoria. Conforme pode-se visualizar no gráfico abaixo no ano de 2020 apenas 3 beneficiários ingressaram judicialmente.

DEMANDAS ATENDIDAS OUVIDORIA X DEMANDAS JUDICIALIZADAS



Outro reflexo positivo evidenciado é o Índice Geral de Reclamações da ANS, o qual tem como principal finalidade funcionar como um termômetro do comportamento das operadoras do setor, no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários, sendo 0 a meta apresentada pela agência. No ano de 2020 a média atingiu a meta da ANS.

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES ANS EM 2020



**ESTRATEGIA E
DESENVOLVIMENTO**



GESTÃO DA QUALIDADE

A Gestão da Qualidade foi implantada em abril/2018 e em dezembro de 2020, neste período foram mapeados 20 processos críticos, gerados 137 indicadores ativos, 1937 publicações de documentos da qualidade e tratadas 203 Relatórios de Não conformidades referente as Auditorias realizadas no Sistema de Gestão da Qualidade.

POLÍTICA DA QUALIDADE

“Proporcionar por meio das ferramentas da qualidade a melhoria contínua nos processos de gestão e inovação, otimizando o acesso e o cuidado à saúde e o crescimento sustentável da Cooperativa, visando a satisfação dos beneficiários, cooperados e colaboradores.”

A área da Qualidade também apoiou a Gestão da Cooperativa na implantação do Planejamento Estratégico e a Gestão de Riscos, além da implantação dos requisitos da ISO 9001:2015 e RN 277:2011 e também coordenou o programa base de toda a gestão, o PSIU.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Através do sistema de gestão da qualidade foi criado o Mapa Estratégico, com gerenciamento por indicadores, onde cada bandeira do MAPA é um indicador estratégico gerenciado pelas áreas. O Período do planejamento ficou definido para o período de gestão da diretoria 2018 a 2021. O planejamento foi desenvolvido visando 4 perspectivas : Financeira, Cliente, Processos internos e Aprendizagem e Crescimento, para cada perspectiva foi criado um objetivo estratégico.

As bandeiras verdes significam metas atingidas para aquele indicador, as amarelas estão dentro do limite aceitável de variação e as vermelhas ficaram fora da meta. Para o alcance das metas e objetivos estratégicos foram desenvolvidos planos de ações, foram quase 500 ações, onde 325 foram concluídas, 70 estão em andamento e 100 ações estão planejadas dentro do prazo.

MATRIZ GLOBAL GERAL - PERSPECTIVA X VETOR DE DESEMPENHO

		CONTER CUSTOS	AUMENTAR RECEITAS	SATISFAZER PARTES INTERESSADAS	DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DE SAÚDE	ENGAJAR O COOPERADO	DESENVOLVER PESSOAS	EVOLUIR EM GESTÃO	IMPLANTAR PROJETOS	INVESTIR EM TECNOLOGIA
FINANCEIRA	CRESCER SUSTENTÁVEL									
CLIENTE	CUIDAR DAS PESSOAS									
PROCESSOS INTERNOS	INOVAR EM PROCESSOS E TECNOLOGIA									
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	INOVAR EM PROCESSOS E TECNOLOGIA									

LEGENDA:

- COR ROXA: OBJETIVO PRINCIPAL ASSOCIADO A UMA DETERMINADA PERSPECTIVA.

- PONTOS DE ASSOCIAÇÃO DE UM OBJETIVO PRINCIPAL COM UMA PERSPECTIVA E UM VETOR DE DESEMPENHO ESPECÍFICO:



TUDO O MAPEAMENTO ESTRATÉGICO FOI DESENVOLVIDO COM NA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA UNIMED GUARAPUAVA: MISSÃO, VISÃO E VALORES.



RECONHECIMENTO



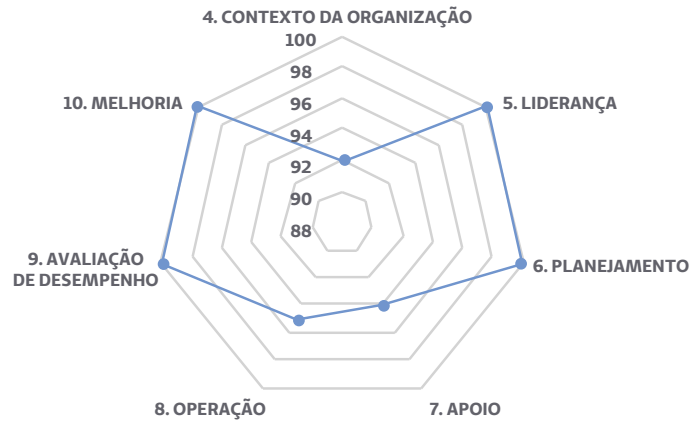


RESULTADOS



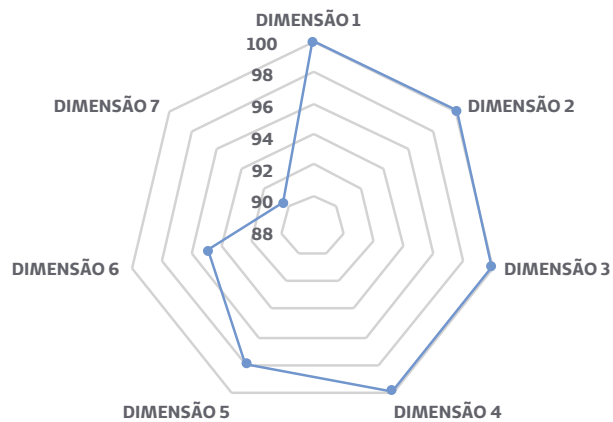
RESULTADOS DA AUDITORIA PROGRAMA QUALIFICA - ISO 9001:2015

ISO 9001: 2015 - 97% IMPLANTADA



RESULTADOS DA AUDITORIA DO SESCOOP PROGRAMA QUALIFICA - RN 277:2011

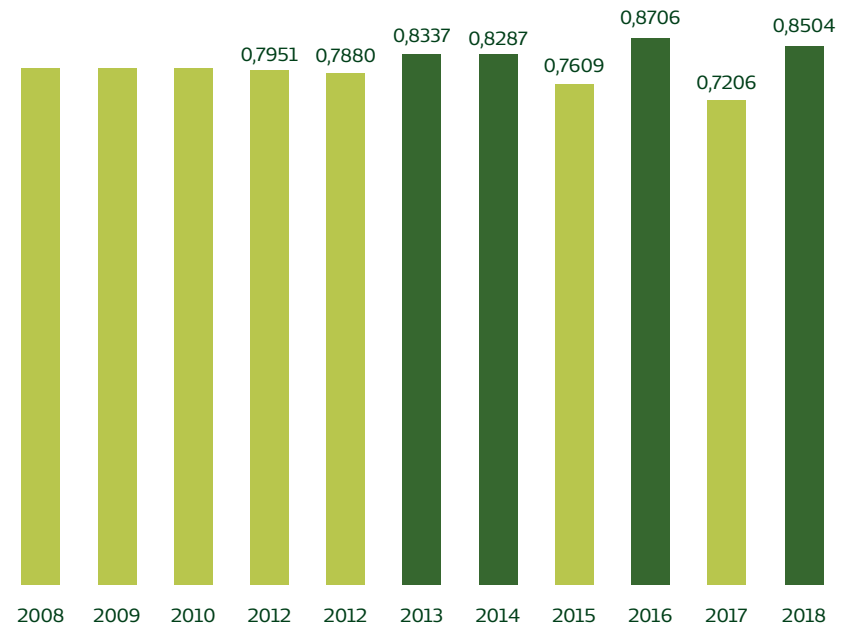
PONTOS POR DIMENSÃO - RN 277: 2011



IDSS

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

GRÁFICO DE EVOLUÇÃO DO IDSS



O PRÓXIMO DESAFIO É A IMPLANTAÇÃO DA **RN 452:2020**

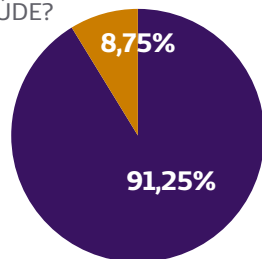
ANO BASE

RESULTADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS 2020 – ANO BASE 2019

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE?

● **MUITO BOM/ BOM**

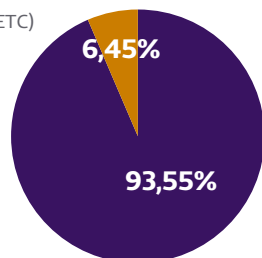
● **REGULAR/ RUIM**



NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COMO VOCÊ AVALIA
TODA A ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA?
(HOSPITAIS, LABORATÓRIOS, CLÍNICAS, MÉDICOS,
FISIOTERAPEUTAS, NUTRICIONISTA, PSICÓLOGOS ETC)

● **MUITO BOM/ BOM**

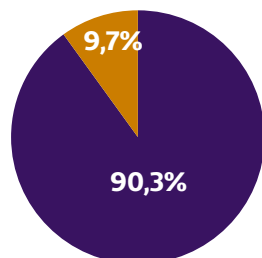
● **REGULAR/ RUIM**



NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COM QUE FREQUÊNCIA
VOCÊ CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE
(CONSULTAS, EXAMES OU TRATAMENTOS) POR
MEIO DE SEU PLANO DE SAÚDE QUANDO NECESSITOU?

● **SEMPRE / A MAIORIA
DAS VEZES**

● **ÀS VEZES / NUNCA**

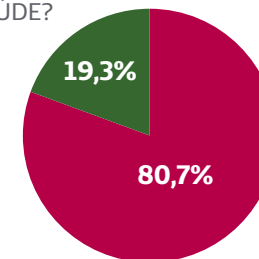


RESULTADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS 2019 – ANO BASE 2018

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE?

● **MUITO BOM/ BOM**

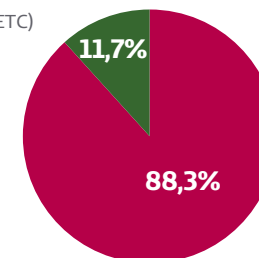
● **REGULAR/ RUIM**



NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COMO VOCÊ AVALIA
TODA A ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA?
(HOSPITAIS, LABORATÓRIOS, CLÍNICAS, MÉDICOS,
FISIOTERAPEUTAS, NUTRICIONISTA, PSICÓLOGOS ETC)

● **MUITO BOM/ BOM**

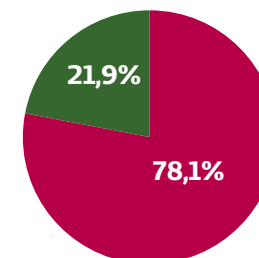
● **REGULAR/ RUIM**



NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COM QUE FREQUÊNCIA
VOCÊ CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE
(CONSULTAS, EXAMES OU TRATAMENTOS) POR
MEIO DE SEU PLANO DE SAÚDE QUANDO NECESSITOU?

● **SEMPRE / A MAIORIA
DAS VEZES**

● **ÀS VEZES / NUNCA**



RESULTADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO COOPERADO 2020 – ANO BASE 2019

153
RESPOSTAS
117 COOPERADOS

94%
SATISFAÇÃO
GERAL

94%
SATISFAÇÃO
GESTÃO UNIMED

93%
SATISFAÇÃO
RELAÇÃO COM UNIMED

RESULTADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO COOPERADO 2019 – ANO BASE 2018

62
RESPOSTAS
62 COOPERADOS

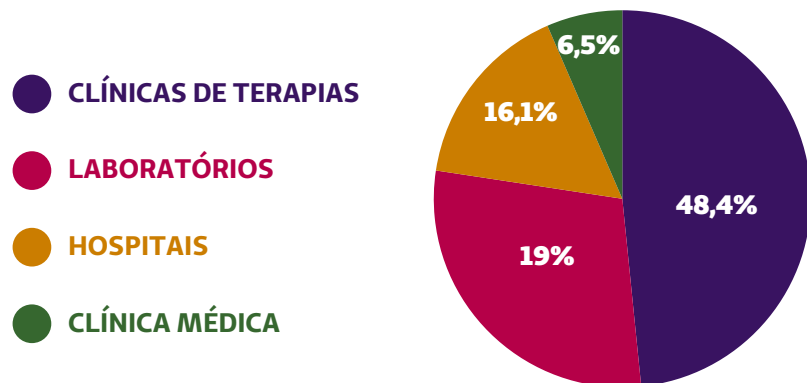
87%
SATISFAÇÃO
GERAL

87%
SATISFAÇÃO
GESTÃO UNIMED

89%
SATISFAÇÃO
RELAÇÃO COM UNIMED

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE PRESTADORA 2020 - ANO BASE 2019

109 PRESTADORES PARTICIPANTES



RESULTADOS POR CLASSE

89% CLÍNICAS DE TERAPIAS

98% LABORATÓRIOS

100% HOSPITAIS

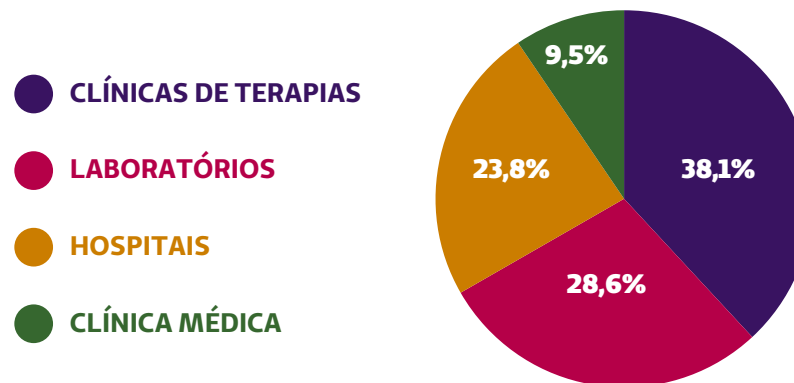
98% CLÍNICA MÉDICA

SATISFAÇÃO GERAL

93%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE PRESTADORA 2019 - ANO BASE 2018

42 PRESTADORES PARTICIPANTES



RESULTADOS POR CLASSE

86,6% CLÍNICAS DE TERAPIAS

95,8% LABORATÓRIOS

97% HOSPITAIS

95% CLÍNICA MÉDICA

SATISFAÇÃO GERAL

92%

ASSESSORIA **JURÍDICA**



DEMANDAS JUDICIAIS

A Assessoria Jurídica da Unimed Guarapuava é constituída por escritório terceirizado – Machado Guedes Advogados Associados – o qual desenvolve os trabalhos na área cível, trabalhista e administrativo. Responde pelo cumprimento das obrigações da Operadora perante ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, bem como, trabalha de forma integrada aos objetivos da Cooperativa no desenvolvimento das defesas jurídicas em processos judiciais e administrativos.

Atualmente a Cooperativa tem 56 demandas judiciais ativas, atualizadas até 30/12/2020, sendo:

AÇÕES ATIVAS: **56**

52 CÍVEIS **1** TRABALHISTA **3** INGRESSADA PELA UNIMED

No ano de 2020, recebemos 22 novas ações judiciais, comparando aos anos anteriores, houve uma redução significativa das ações ingressadas por beneficiários.

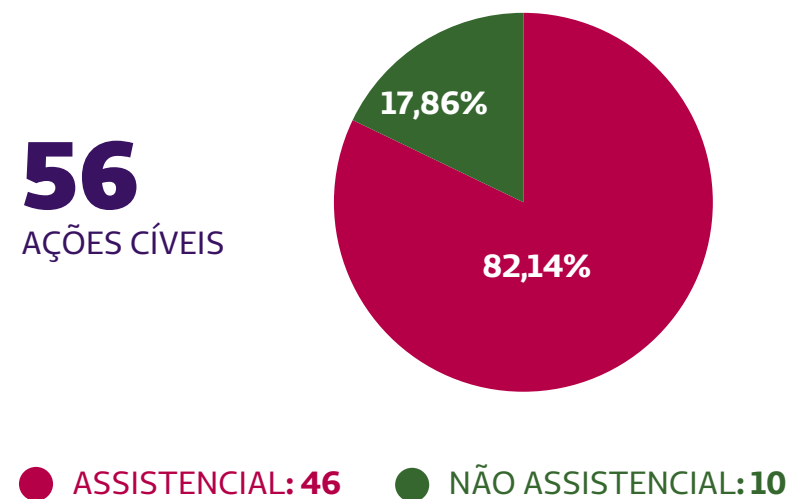
TOTAL DE AÇÕES RECEBIDAS: **92**



Destaca-se que das 56 demandas ativas, 52 são cíveis, 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. Sendo 46 demandas assistenciais ativas.

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

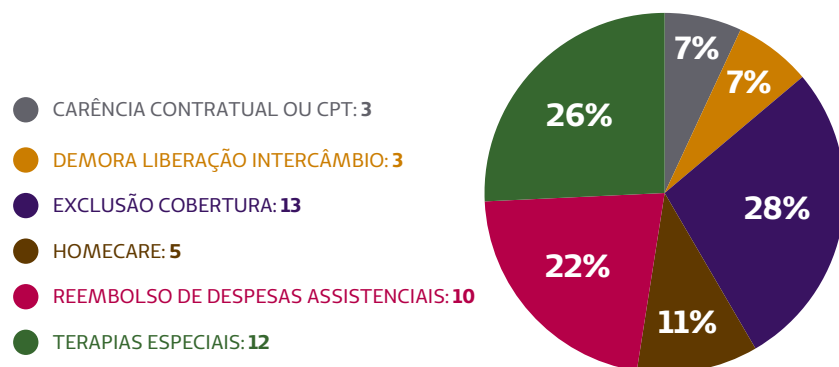
AÇÕES CÍVEIS EM ANDAMENTO ATÉ 30/12/2020



Das 46 demandas judiciais assistenciais cíveis ativas, apresentamos os principais motivos de judicialização:

PRINCIPAIS JUDICIALIZAÇÕES DAS DEMANDAS ASSISTENCIAIS

46 TOTAL DE DEMANDAS



As demandas classificadas como Exclusão de Cobertura, são as de maior volume representando 28% das demandas judiciais assistenciais. São aquelas referente à 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. As de Terapias Especiais, representam 26% de terapias não contempladas no Rol de Procedimentos da ANS como as Fisioterapias de metodologias específicas como Cuevas Medek Exercise, Equoterapia, Pediasuit e as terapêuticas com modalidades de atendimento em metodologias como ABA, Denver, Teach.

Ainda cabe mencionar, as demandas judiciais movidas para requerer Reembolso de Despesas Assistenciais, estas representam 22%. São aquelas solicitações de reembolso de exames e procedimentos não autorizados previamente, fora do Rol de Procedimentos ou em prestador não contratualizado para atendimento.

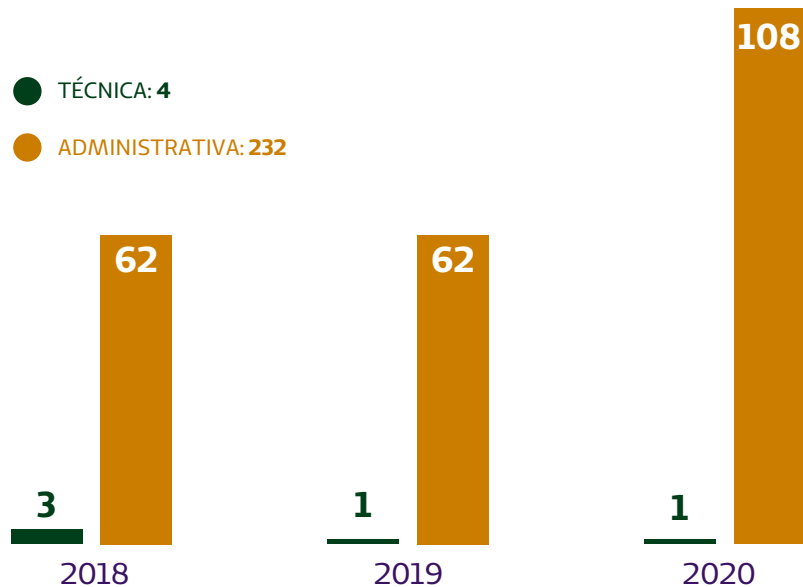
As demandas judiciais tem origem com maior incidência nos pedidos de médicos do intercâmbio, neste caso, é notificada a Unimed de Origem quando se trata de solicitante cooperado ou o próprio médico quando não possui vínculo com a Cooperativa e até mesmo notificações ao CRM para apuração de conduta.

Quando às solicitações de médico cooperados, em 2019 foram realizadas reuniões de Educação Cooperativista, com pequenos grupos para o fortalecimento quanto ao Rol de Procedimentos, Diretrizes de Utilização e cláusulas contratuais, com objetivo de ampliar conhecimento sobre a Cooperativa e evitar novas demandas judiciais.

Desses pequenos grupos, além dos resultados positivos para a diminuição de demandas judiciais recebidas, as negativas têm sido utilizadas como uma ferramenta de mediação de conflito, respondida de forma eficaz e satisfatória tem prevenido o ingresso de ações judiciais pelos beneficiários em divergência com a operadora.

Regulada pela Resolução Normativa nº 395/2016 da 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 - 2018 - 2020



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

NIPs

O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde – operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.

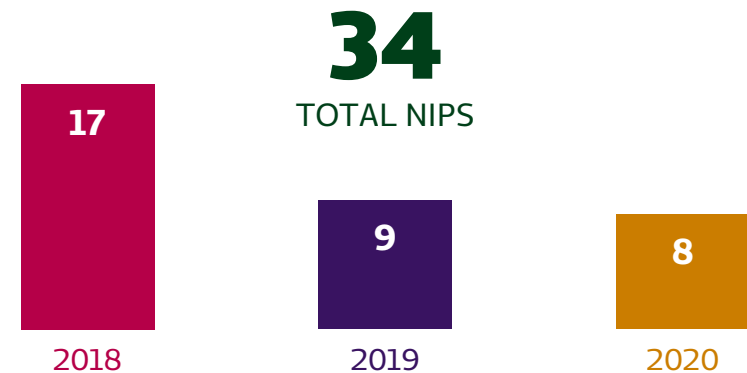
São identificadas através dos registros de reclamação dos beneficiários no Disque ANS e classificadas como:

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

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.

NEGATIVAS RN Nº 395/2016 - 2018 - 2020

	2018	2019	2020
NIP	2	1	0
PROCESSO ADMINISTRATIVO ANS	1	0	0
AÇÃO CÍVEL	17	10	8
NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL	1	0	8



**ASPECTOS
ECONOMICOS
CONTÁBEIS**



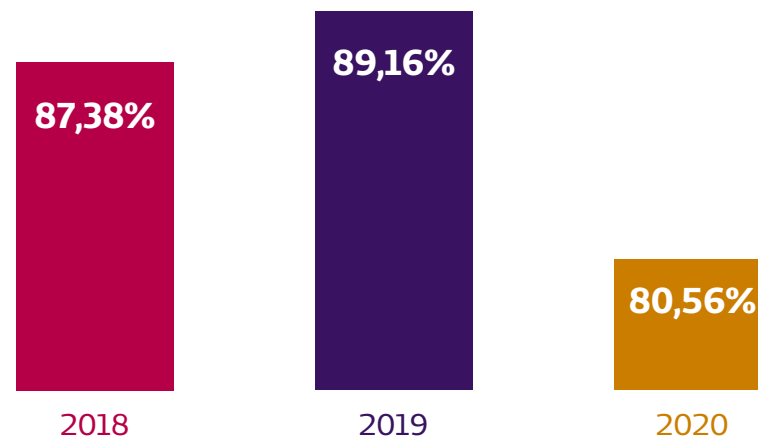
O Setor de contabilidade tem como premissa registrar, organizar, demonstrar e analisar todas as informações econômicas geradas na cooperativa, atender as obrigações legais e auxiliar na projeção do crescimento do negócio de forma estratégica.

A contabilidade é auditada por uma empresa de auditoria externa independente, trimestralmente, além das auditorias anuais de controles internos e fechamento de balanço.

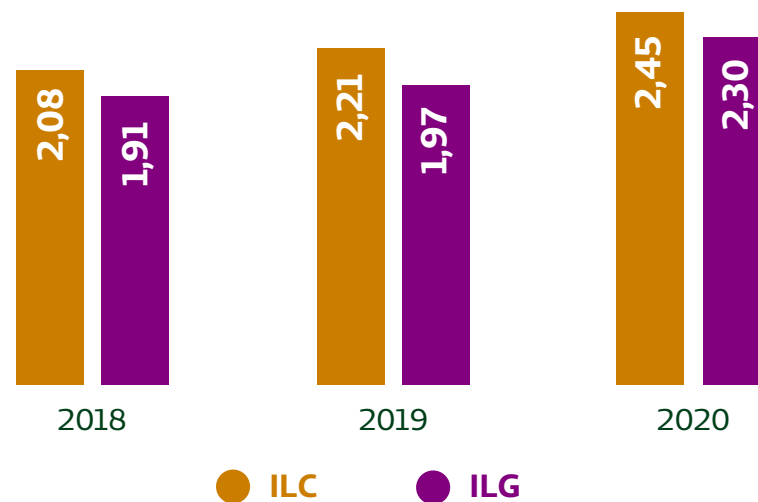
As principais ações do setor nesta gestão foram:

- Manutenção da Nota Técnica da Margem de Solvência, com a redução do fator ponderador em 40% para os custos e receitas em pós pagamento. Gerando uma economia na necessidade de Margem de Solvência em 31/12/2020 de R\$ 3.630.102,98.
- Recuperação tributária de créditos PIS/COFINS, em espécie, no valor de R\$ 133.094,00.
- Recuperação tributária em forma de compensação de impostos com apoio de consultoria externa no valor de R\$ 279.102,48.
- Reuniões mensais com assessoria tributária com objetivo de oferecer maior suporte em consultas e pareceres da área para o setor e também buscar novas oportunidades de economia tributária, neste período foram 9 ações protocoladas aguardando julgamento.
- Prestação de contas ao Conselho fiscal bimestralmente.
- Reuniões mensais com a diretoria e gestão para apresentar o resultado da cooperativa oportunizando melhoria nas tomadas de decisões.

SINISTRALIDADE



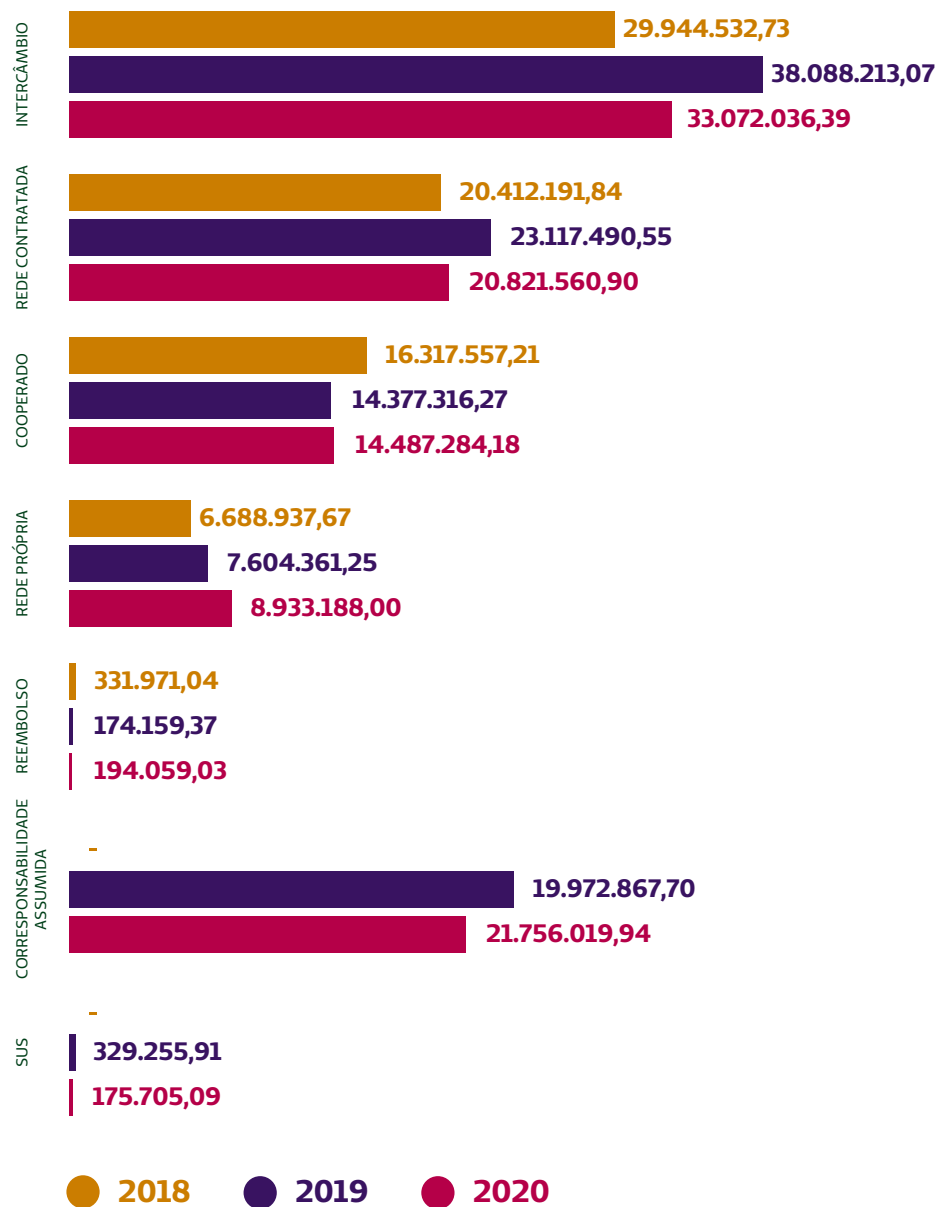
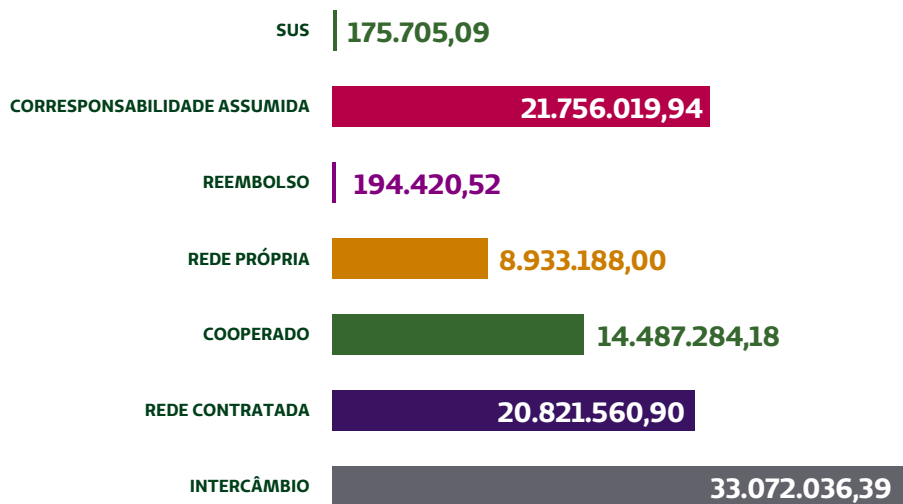
ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE E GERAL



EVOLUÇÃO MENSALIDADES PRE PAGAMENTO

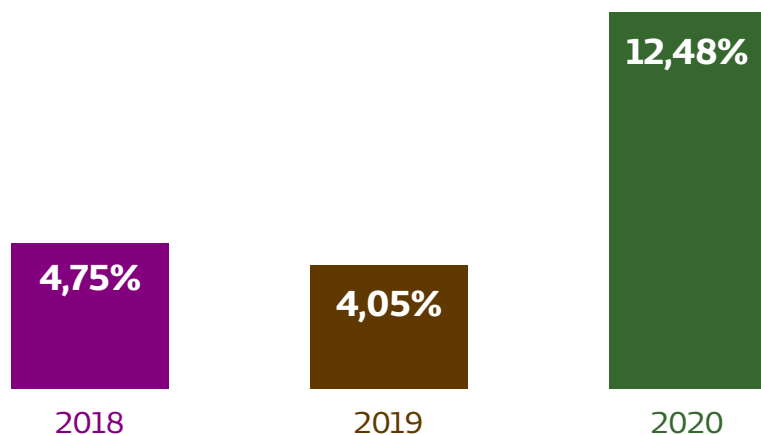


DISTRIBUIÇÃO DO CUSTO ASSISTENCIAL NO EXERCÍCIO

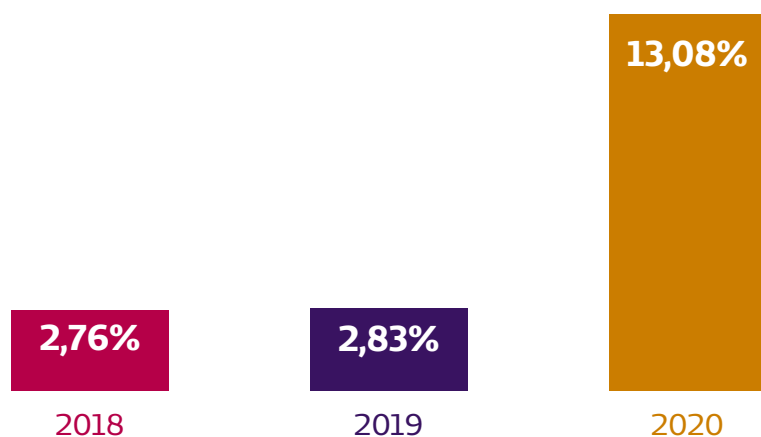


● 2018 ● 2019 ● 2020

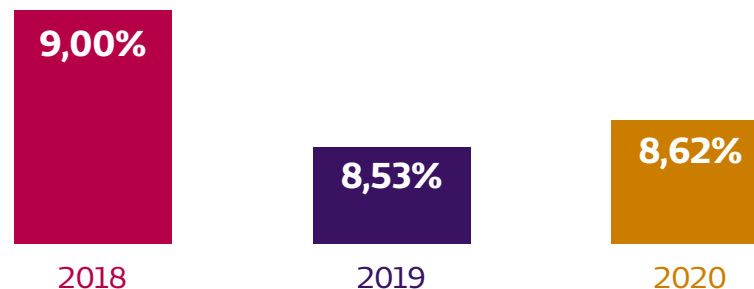
RESULTADO LIQUIDO



RESULTADO OPERACIONAL



DESPESAS ADMINISTRATIVAS



CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS

TIPO DE CRÉDITO	VALOR
RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO PIS/COFINS ÚLTIMOS 5 ANOS ATO COOPERATIVO	133.000,94
COMPENSAÇÕES IMPOSTOS COM CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS	279.102,48
ECONOMIA FINANCEIRA	412.103,42

MANUTENÇÃO NOTA TÉCNICA FATOR PONDERADOR MARGEM DE SOLVÊNCIA

	FATOR PONDERADOR 10%	FATOR PONDERADOR 50%	ECONOMIA - NT
MARGEM DE SOLVÊNCIA INTEGRAL	18.204.408,44	21.834.511,43	-3.630.102,98
MARGEM DE SOLVÊNCIA PARCIAL (MENSAL)	15.401.409,65	18.497.161,48	- 3.095.751,82

**DEMONSTRAÇÕES
CONTÁBEIS**



Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.S.as as Demonstrações Financeiras da Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico, relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, observadas as disposições estabelecidas, pela Agência Nacional de Saúde (ANS) no anexo I da RNº 435/2018 e legislação Societária. Acompanhadas das respectivas Notas Explicativas e do Parecer do Conselho Fiscal e dos Auditores Independentes.

A cooperativa finalizou o exercício com 248 cooperados e 111 prestadores credenciados, além dos 2 recursos próprios, clínica de oncologia e o CAS - Centro de Atenção a Saúde.

A Cooperativa apresentou um resultado líquido positivo (sobras) de R\$ 6.651.822,24 que será levado à Assembleia Geral Ordinária, que delibera sobre sua destinação de acordo com o artigo 86 § 1º do Estatuto Social.

Os ativos totais cresceram 31%, e os recursos financeiros totalizaram 66% dos Ativos, apresentando uma melhoria na liquidez comparado ao exercício anterior.

A seguir, os principais projetos e ações que influenciaram no desempenho do exercício de 2020:

- O índice de sinistralidade, sem PEONA reduziu para 80,56%, impactado pelas ações de combate à pandemia da Covid-19, como cancelamentos de cirurgias eletivas, restrições de mobilidade urbana, fechamento de consultórios e clínicas, os custos assistenciais reduziram 8% em relação ao ano anterior.

A carteira de clientes apresentou no saldo um crescimento de 0,57%, e o crescimento das receitas com mensalidade em pré pagamento foi de 8%, em função do congelamento dos reajustes anuais e por faixa etária, conforme Comunicado número 85 de 31 de agosto de 2020.

A Unimed Guarapuava terá eleições da administração da cooperativa, ficando as perspectivas e planos da administração a decisão da nova diretoria executiva.

Como um dos valores da Unimed Guarapuava é cuidado com as pessoas, durante 2020 a cooperativa desenvolveu alguns investimentos em:

Promoção à Saúde:

- Investimento em campanhas de saúde como: Outubro Rosa; Novembro Azul, aos colaboradores foi disponibilizado imunização contra gripe, ajuda de custo mensalidade em academia, benefício de coparticipação específico, EPIs no combate a Covid-19, totalizando custo a cooperativa de R\$ 18.382,29.

- Investimento em promoção a saúde da carteira de clientes com ações de acompanhamentos de beneficiários elegíveis com objetivo de maior estabilidade clínica dos gerenciados com autocontrole e mudança para o comportamento preventivo, valor R\$ 113.770,92.

Capital Humano:

- Investimento em treinamentos com os colaboradores sendo o objetivo capacitação e aprimoramento dos conhecimentos e habilidades para melhor resultado dos processos internos da cooperativa, como: Compliance, controladoria, orçamento, atualização em OPME, PDI, LGPD, ouvidoria, totalizando R\$ 11.555,12.

- Responsabilidade Social:

A cooperativa investiu em projetos de responsabilidade social no exercício com objetivo de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e para a preservação do meio ambiente, sendo as seguintes ações:

- Doação de 59 consultas a crianças matriculadas na APAE de Guarapuava. Custo R\$ 6.670,99.

- Incentivo a educação infantil do Ensino Fundamental com doação de kits de materiais escolares à colaboradores que recebam entre 1 a 3 salários mínimos e os filhos tenham idade de 5 a 10 anos. Custo R\$ 1.569,95.

- Projeto Descarte Consciente de Medicamentos com a coleta de 69,3kg com Custo R\$ 475,40.

- Projeto de plantio de árvores para minimizar efeitos dos gases emitidos pela Cooperativa. Custo R\$ 2.395,00.

- Projeto UNIECO com objetivo de promover a sustentabilidade no descarte consciente de óleo vegetal; mais de 370 kg de lacres de latas onde foi possível comprar 2 cadeiras de rodas que foram doadas para Instituições Assistenciais da área de ação da Cooperativa; caixas

de leite, o qual após o tratamento oportunizou o revestimento de 4 casas em 2020, sendo o total do investimento para criação do container de arrecadação, R\$ 30.300,00.

Agradecemos a todos os nossos cooperados pela confiança no trabalho desta Diretoria e aos colaboradores pelo comprometimento durante um ano desafiador.

Diretoria Executiva

Unimed Guarapuava

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ 78.044.815/0001-60

**BALANÇO PATRIMONIAL
ATIVO**

		31/12/2020	31/12/2019
ATIVO CIRCULANTE		48.794.363,16	37.769.992,30
Disponível	Nota 05	1.430.792,63	1.085.710,15
Realizável		47.363.570,53	36.684.282,15
Aplicações Financeiras	Nota 06	35.607.640,80	26.510.669,50
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		11.863.355,27	11.652.098,16
Aplicações Livres		23.744.285,53	14.858.571,34
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde	Nota 07	9.473.382,41	7.904.718,89
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		4.106.507,64	4.306.170,60
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros indenizáveis		1.308.622,86	1.143.488,45
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		1.613.049,21	1.530.726,12
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		2.445.202,70	924.333,72
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúd	Nota 07	183.454,05	116.267,06
Créditos Tributários e Previdenciários	Nota 08	1.002.682,56	1.170.996,65
Bens e Títulos a Receber	Nota 09	682.323,98	649.569,71
Despesas Antecipadas		287.972,06	233.914,90
Conta -Corrente com Cooperados	Nota 10	126.114,67	98.145,44
ATIVO NÃO CIRCULANTE		7.514.064,41	5.186.389,43
Realizável a Longo Prazo		1.804.245,87	285.207,64
Aplicações		1.515.081,78	-
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		-	-
Aplicações Livres	Nota 11	1.515.081,78	-
Créditos Tributários e Previdenciários		2.661,49	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	Nota 12	61.296,00	86.576,57
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	Nota 13	225.206,60	198.631,07
Investimentos	Nota 14	4.086.072,94	3.259.331,64
Participações Societárias - Operadora de Planos de Assistência a Saúde		-	-
Participações Societárias - Rede Assistencial não Hospitalar		-	-
Participações Societárias pelo Método de Custo		4.086.072,94	3.259.331,64
Outros Investimentos		-	-
Imobilizado	Nota 15	1.430.538,50	1.448.643,05
Imóveis de Uso Próprio		661.510,67	669.664,67
Imóveis - Não Hospitalares / Não Odontológicos		661.510,67	669.664,67
Imobilizado de Uso Próprio		742.687,75	689.421,82
Não Hospitalares / Não Odontológicos		742.687,75	689.421,82
Imobilizações em Curso		-	-
Outras Imobilizações		26.340,08	89.556,56
Intangível	Nota 16	193.207,10	193.207,10
TOTAL DO ATIVO		56.308.427,57	42.956.381,73

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



<https://www.unimed.coop.br/guarapuava>
Rua Capitão Rocha, 1263/1273
85010-270 - Centro - Guarapuava - PR
T. (42) 3621.7500



<https://www.unimed.coop.br/guarapuava>
Rua Capitão Rocha, 1263/1273
85010-270 - Centro - Guarapuava - PR
T. (42) 3621.7500



Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ 78.044.815/0001-60

**BALANÇO PATRIMONIAL
PASSIVO**

		31/12/2020	31/12/2019
PASSIVO CIRCULANTE		19.880.185,76	17.090.350,23
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	Nota 17	12.862.559,79	11.720.230,22
Provisões de Contraprestações		931.987,78	904.643,32
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG		931.987,78	904.643,32
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		197.737,11	160.477,65
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assist.	Nota 18	4.307.471,96	3.748.646,42
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		7.425.362,94	6.906.462,83
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	Nota 19	2.537.514,69	1.644.888,50
Receita Antecipada de Contraprestações		873.656,39	813.666,19
Operadora de Planos de Assistência à Saúde		1.660.873,34	831.170,91
Outros Débitos de Operações de Assistência à Saúde		2.984,96	51,40
Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacion. com Planos Saúde da Operadora	Nota 20	163.163,68	114.691,72
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	Nota 21	1.690.051,80	1.445.131,58
Débitos Diversos	Nota 22	2.626.895,80	2.165.408,21
		2.100.775,67	2.267.345,00
Provisões		850.765,99	1.017.335,32
Provisões para Ações Judiciais	Nota 23	850.765,99	1.017.335,32
Débitos Diversos	Nota 24	1.250.009,68	1.250.009,68
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		34.327.466,14	23.598.686,50
Capital Social	Nota 25.1	5.206.114,12	5.245.775,47
Reservas	Nota 25.2	22.469.529,78	15.884.768,12
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		22.469.529,78	15.884.768,12
Lucros/Prejuízos - Superávits/Déficits Acumulados ou Resultado	Nota 26	6.651.822,24	2.468.142,91
TOTAL DO PASSIVO		56.308.427,57	42.956.381,73

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ 78.044.815/0001-60

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

	31/12/2020	31/12/2019
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	96.873.314,28	90.314.481,76
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	97.559.802,41	90.808.871,78
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	97.559.802,41	90.808.871,78
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde,	-	-
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(686.488,13)	(494.390,02)
Eventos Indenizáveis Líquidos/ Sinistros Retidos	(73.513.033,51)	(78.039.332,47)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(72.994.133,40)	(77.317.609,13)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(518.900,11)	(721.723,34)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	23.360.280,77	12.275.149,29
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	182.812,17	308.489,24
Receitas Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	2.352.168,80	2.888.894,44
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	1.701.010,74	1.484.645,29
Receita com administração de intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	156.487,09	816.021,08
Outras Receitas Operacionais	494.670,97	588.228,07
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistências à Saúde	(25.740,40)	(54.025,44)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(2.399.482,73)	(1.687.464,78)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(2.776.231,40)	(2.243.211,88)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(119.138,94)	(126.790,74)
(-) Recup. Outras Despesas Op. Assist. a Saúde	265.612,32	590.979,97
Provisão para Perdas Sobre Créditos	230.275,29	91.557,87
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Oper.	(1.654.926,32)	(2.873.629,44)
RESULTADO BRUTO	21.815.112,29	10.857.413,31
Despesas de Comercialização	(241.039,32)	(240.045,44)
Despesas Administrativas	(8.570.937,81)	(7.969.329,85)
Resultado Financeiro Líquido	870.626,79	1.830.565,14
Receitas Financeiras	1.468.302,05	2.226.357,80
Despesas Financeiras	(597.675,26)	(395.792,66)
Resultado Patrimonial	853.254,35	462.293,39
Receitas Patrimoniais	867.238,03	462.502,15
Despesas Patrimoniais	(13.983,68)	(208,76)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	14.727.016,30	4.940.896,55
Imposto de Renda	(1.692.787,09)	(833.358,37)
Contribuição Social	(633.241,14)	(316.238,74)
Participações sobre o Lucro	-	-
RESULTADO LÍQUIDO	12.400.988,07	3.791.299,44

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.



<https://www.unimed.coop.br/guarapuava>
Rua Capitão Rocha, 1263/1273
85010-270 - Centro - Guarapuava - PR
T. (42) 3621.7500



<https://www.unimed.coop.br/guarapuava>
Rua Capitão Rocha, 1263/1273
85010-270 - Centro - Guarapuava - PR
T. (42) 3621.7500



Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ 78.044.815/0001-60

DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E PERDAS

	31/12/2020		31/12/2019	
	Atos cooperativos principais ingressos/dispêndios	Atos não cooperativos receitas/despesas	Total dos Atos	Total dos Atos
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	48.140.185,31	48.733.128,97	96.873.314,28	90.314.481,76
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	48.200.423,28	49.359.379,13	97.559.802,41	90.808.871,78
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	48.200.423,28	49.359.379,13	97.559.802,41	90.808.871,78
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operac	(60.237,97)	(626.250,16)	(686.488,13)	(494.390,02)
Eventos Indenizáveis Líquidos/ Sinistros Retidos	(36.608.902,98)	(36.904.130,53)	(73.513.033,51)	(78.039.332,47)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(36.363.648,07)	(36.630.485,33)	(72.994.133,40)	(77.317.609,13)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(245.254,91)	(273.645,20)	(518.900,11)	(721.723,34)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	11.531.282,32	11.828.998,45	23.360.280,77	12.275.149,29
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	91.039,00	91.773,17	182.812,17	308.489,24
Receitas Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	1.903.676,24	448.492,56	2.352.168,80	2.888.894,44
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	1.579.404,73	121.606,01	1.701.010,74	1.484.645,29
Receita com administração de intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	77.929,32	78.557,77	156.487,09	816.021,08
Outras Receitas Operacionais	246.342,19	248.328,78	494.670,97	588.228,07
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistências à Saúde	-	(25.740,40)	(25.740,40)	(54.025,44)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(1.204.357,17)	(1.195.125,56)	(2.399.482,73)	(1.687.464,78)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(1.393.456,24)	(1.382.775,16)	(2.776.231,40)	(2.243.211,88)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(59.798,65)	(59.340,29)	(119.138,94)	(126.790,74)
(-) Recup. Outras Despesas Op. Assist. à Saúde	133.317,11	132.295,21	265.612,32	590.979,97
Provisão para Perdas Sobre Créditos	115.580,62	114.694,67	230.275,29	91.557,87
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da	(1.015.433,56)	(639.492,76)	(1.654.926,32)	(2.873.629,44)
RESULTADO BRUTO	11.306.206,83	10.508.905,46	21.815.112,29	10.857.413,31
Despesas de Comercialização	(120.983,34)	(120.055,98)	(241.039,32)	(240.045,44)
Despesas Administrativas (Nota 28)	(4.301.956,52)	(4.268.981,29)	(8.570.937,81)	(7.969.329,85)
Resultado Financeiro Líquido	(100.469,66)	971.096,45	870.626,79	1.830.565,14
Receitas Financeiras	199.517,69	1.268.784,36	1.468.302,05	2.226.357,80
Despesas Financeiras	(299.987,36)	(297.687,90)	(597.675,26)	(395.792,66)
Resultado Patrimonial	713.337,05	139.917,30	853.254,35	462.293,39
Receitas Patrimoniais	720.300,81	146.937,22	867.238,03	462.502,15
Despesas Patrimoniais	(6.963,76)	(7.019,92)	(13.983,68)	(208,76)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	7.496.134,36	7.230.881,94	14.727.016,30	4.940.896,55
Imposto de Renda	-	(1.692.787,09)	(1.692.787,09)	(833.358,37)
Contribuição Social	-	(633.241,14)	(633.241,14)	(316.238,74)
Participações sobre o Lucro	-	-	-	-
RESULTADO LÍQUIDO	7.496.134,36	4.904.853,71	12.400.988,07	3.791.299,44
Reversão do RATES	-	-	-	-
Destinação do Resultado:				
Reserva Legal 10% do A.C.P.	(749.613,44)	-	(749.613,44)	(196.143,53)
Fundo Estatutário de Assistência ao Cooperado 10%	(749.613,44)	-	(749.613,44)	(196.143,53)
Fates 5% do A.C.P.	(374.806,72)	-	(374.806,72)	(98.071,77)
Fates Alto Não Cooperativo	-	(4.904.853,71)	(4.904.853,71)	(1.829.864,12)
Juros sobre Capital Integralizado	-	-	-	-
Sobras contábeis do exercício	5.622.100,76	0,00	5.622.100,76	1.471.076,49
Utilização dos Dispêndios com FATES	1.029.721,48	-	1.029.721,48	970.180,62
Sobras contábeis do exercício após as Reversões	6.651.822,24	0,00	6.651.822,24	2.441.257,11

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ 78.044.815/0001-60

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE

	31/12/2020			31/12/2019
	Atos cooperativos principais	Atos não cooperativos	Total dos Atos	Total dos Atos
Resultado Líquido do Período	7.496.134,36	4.904.853,71	12.400.988,07	3.791.299,44
Reversão do FATES	1.029.721,48	-	1.029.721,48	970.180,62
Total do resultado abrangente do exercício	8.525.855,84	4.904.853,71	13.430.709,55	4.761.480,06

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

SAC 0800 041 4554 | Deficientes auditivos 0800 642 2009

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 322571



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

SAC 0800 041 4554 | Deficientes auditivos 0800 642 2009

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 322571



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ 78.044.815/0001-60

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Descrição das Mutações	RESERVAS DE SOBRAS						SOBRAS A DELIBERAR AGO	TOTAL	
	CAPITAL SOCIAL	FUNDO DE RESERVA (Reclassificado)	FATES	OUTROS FUNDOS Fundo de Recurso Próprio	OUTROS FUNDOS Fundo Assistência ao Cooperado (Reclassificado)	OUTROS FUNDOS Fundo Margem Solvência			
Saldo Inicial em 01.01.2018	4.639.049,26	-	3.186.292,04	5.391.080,95	1.080.678,36	1.307.041,89	3.452.011,24	1.655.747,65	20.711.901,39
<u>Deliberação da AGO de 2018</u>							117.621,31	(1.628.861,85)	(1.511.240,54)
<u>Ajustes de Exercícios Anteriores</u>									
<u>Constituição/Reversão de outras reservas</u>									
Fundo Margem de Solvência AGE 08/2017									
<u>Reversão de reservas</u>									
Utilização do Fates			(970.180,62)					970.180,62	
<u>Aumento/Redução do Capital Social</u>									
Integralizações de Capital	818.109,35								818.109,35
Incorporação de Sobras									
Por Devolução do capital	(211.383,14)								(211.383,14)
<u>Fundo PPR das Realiz. IN 20</u>									
Movimentação do Fundo de Recurso Próprio									
<u>Resultado Líquido do Exercício</u>							3.791.299,44		3.791.299,44
<u>Designações estatutárias:</u>									
Fundo de Reserva (10% sobras)		196.143,53						(196.143,53)	
Fates (5% sobras)			98.071,77					(98.071,77)	
Fates Ab não Cooperativo			1.829.864,12					(1.829.864,12)	
Fundo Estatutário de Assistência ao Cooperado (10% sobras)					196.143,53			(196.143,53)	
Saldo Final em 31.12.2019	5.245.775,47	-	3.382.435,57	6.348.836,22	1.080.678,36	1.503.185,42	3.569.632,55	2.468.142,91	23.598.686,50
<u>Deliberação da AGO de 2019</u>									
Fundo de Recurso Próprio				835.595,83				(835.595,83)	
Distribuição de sobras								(1.632.547,08)	(1.632.547,08)
<u>Aumento/Redução do Capital Social</u>									
Integralizações de Capital	330.356,15								330.356,15
Por Devolução do capital	(370.017,50)								(370.017,50)
<u>Reversão de Reservas</u>									
Utilização do Fates			(1.029.721,48)					1.029.721,48	
<u>Resultado Líquido do Exercício</u>							12.400.988,07		12.400.988,07
<u>Designações estatutárias:</u>									
Fundo de Reserva (10% sobras)		749.613,44						(749.613,44)	
Fates (5% sobras)			374.806,72					(374.806,72)	
Fates Ab não Cooperativo			4.904.853,71					(4.904.853,71)	
Fundo Estatutário de Assistência ao Cooperado (10% sobras)					749.613,44			(749.613,44)	
Saldo Final em 31.12.2020	5.206.114,12	4.132.049,01	10.598.775,17	1.916.274,19	2.252.798,86	3.569.632,55	6.651.822,24	34.327.466,14	0,00

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico
CNPJ 78.044.815/0001-60

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA MÉTODO DIRETO

	31/12/2020	31/12/2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	123.559.760,50	122.461.139,05
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	827.755,19	6.131.358,90
(+) Outros Recebimentos Operacionais	3.300.140,28	3.208.623,59
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(98.923.095,96)	(109.357.875,49)
(-) Pagamento de Comissões	(241.039,32)	(240.045,44)
(-) Pagamento de Pessoal	(4.508.524,26)	(4.293.400,65)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(563.329,58)	(541.727,56)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(319.379,28)	(1.081.487,24)
(-) Pagamento de Tributos	(4.307.540,10)	(4.462.456,80)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(310.395,80)	(60.987,11)
(-) Pagamento de Aluguel	(234.968,59)	(217.426,38)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(82.456,62)	(90.607,21)
(-) Aplicações financeiras	(10.762.973,14)	(7.876.154,31)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(5.231.394,31)	(1.856.657,32)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	2.202.559,01	1.722.296,03
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	-	-
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	49.374,33	170.334,27
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	2.775,50
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(234.462,43)	(304.158,60)
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(180,00)	(180,00)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	-	-
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	(22.423,64)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(185.268,10)	(153.652,47)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em dinheiro	330.356,15	818.109,35
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	-	-
(+) Títulos - Descontados	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-	-
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-	-
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-	-
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(2.002.564,58)	(1.722.623,68)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(1.672.208,43)	(904.514,33)
VARIÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	345.082,48	664.129,23
CAIXA - Saldo Inicial	1.085.710,15	421.580,92
CAIXA - Saldo Final	1.430.792,63	1.085.710,15
Ativos Livres no Início do Período (*)	15.944.281,49	12.774.743,64
Ativos Livres no Final do Período (*)	25.175.078,16	15.944.281,49
Aumento / (DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSO LIVRES	9.230.796,67	3.169.537,85

(*) Refere-se ao saldo das contas 'Caixa' e 'Bancos Conta Depósito', mais o montante de aplicações financeiras não garantidoras das provisões técnicas e/ou vinculadas a garantias judiciais, isso é, aplicações sem cláusula restritiva de resgate.

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	31/12/2020	31/12/2019
Resultado Líquido	12.400.988,07	3.791.299,44
Ajuste ao resultado -		
(+) Depreciação	238.583,30	231.574,30
(+) Amortização	-	13.707,60
(+) Provisão para contingências	143.826,47	1.250.009,68
(+) Juros sobre empréstimos	-	-
(+) / (-) Equivalência Patrimonial	-	-
(+) Ajuste ref. Reabertura do Balanço de 2018 - RN 430/18	-	26.885,80
(+) Baixa/Perdas de Bens do Imobilizado/Intangível	13.983,68	208,76
(-) Resultado Patrimonial	(896.964,80)	(660.921,53)
(+/-) Outros Ajustes do Resultado	-	-
Saldo Ajustado	11.900.416,72	4.652.764,05
Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
Ativo		
(-) Aumento (+) de Aplicações Financeiras	(9.096.971,30)	(3.197.769,41)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(1.568.663,52)	459.866,74
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Prestação de Serviços	(67.186,99)	163.792,97
(-) Aumento (+) Despesas de Comercialização Diferidas	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Diferidas	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários	165.652,60	(403.727,70)
(+) Ajuste de IRRF s/ Atividades Investimento	21.029,17	6.940,10
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(34.049,23)	(261.483,49)
(+) Ajuste de Exercício Anterior Reabertura de Balanço 2018	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(54.057,16)	(54.616,81)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(27.969,23)	(14.629,58)
(-) Ajuste Conta Corrente com Cooperados - Baixa IN 20	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Outras Valores e Bens	-	-
(+/-) Variação dos Creditos a longo Prazo	(1.515.081,78)	-
Passivo		
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	1.142.329,57	855.632,88
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência a Saúde	892.626,19	376.958,67
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Op. Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Sa	48.471,96	(67.525,59)
(+) Aumento ou (-) Redução das Obrigações Com Pessoal e provisões trabalhistas	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Impostos e Contribuições	244.920,22	(15.985,85)
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Fornecedores	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Diversos	461.487,59	867.729,93
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Judiciais	(166.569,33)	(368.755,40)
(+) Aumento (-) Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	(143.826,47)	-
(-) Provisão contingência do SUS	-	(1.250.009,68)
(+) Ajuste ref. Reabertura do Balanço de 2018 - RN 430/18	-	(26.885,80)
(+) Aumento (-) Redução do Resultado diferido	-	-
(-) Ajuste ref. Débitos Diversos da Atividade de Financiamento	-	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	2.202.559,01	1.722.296,03

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Eric Prado Diegues
PRESIDENTE
CPF 120.037.748-66

Keli Prates Garcia
CONTADORA
CRC-PR 053.141/0-6

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos

Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Cooperados da **UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**
Guarapuava - PR

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** (Cooperativa), as quais compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Cooperativa de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o relatório da administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Cooperativa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Cooperativa ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro; planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos; e obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à


capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Blumenau – SC, 10 de março de 2021.

Prospecta Auditores Associados S/S
CRC – SC 4487/O-7 S-PR



Kátia Regina Ternes
Sócia Responsável Técnica
Contadora CRC-SC 028.045/O-3 S-PR

PARECER DO CONSELHO FISCAL

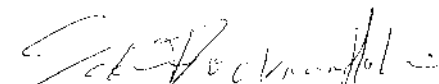
O Conselho Fiscal da Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico, nos termos do Capítulo IX art.56 do Estatuto Social, examinou os Demonstrativos Contábeis referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Com base nas análises efetuadas pelo Conselho no decorrer do exercício e a vista do Parecer da Auditoria Independente Prospecta Auditores Associados S/S, considerando fidedignas as informações prestadas e que os demonstrativos encontram-se adequadamente apresentados, este Conselho é de parecer favorável à aprovação das Demonstrações Contábeis do exercício encerrado em 31/12/2020 e sugere sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

Guarapuava, 16 de março de 2021.



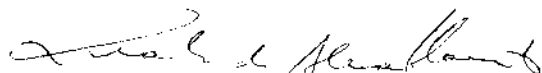
Dr. Gilberto Saciloto
Conselheiro Fiscal



Dra. Sabine Buckmann Ho'dorf
Conselheiro Fiscal



Dr. Marcel Yoshida Nishikawa
Conselheiro Fiscal



Dr. Bráulio de Alencar Honorato
Conselheiro Fiscal - Suplente



Dr. Belarmino Antonio Baccin
Conselheiro Fiscal - Suplente



Dr. Rodrigo Pereira
Conselheiro Fiscal - Suplente



Rua Capitão Rocha, 1273 - Centro
Guarapuava - PR - 42 3621.7500
www.unimed.coop.br/guarapuava