



# Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2015 - 2018

**Unimed**   
Guarapuava



# identidade **organizacional**

## **Missão**

Proporcionar saúde e qualidade de vida para clientes internos e externos, com responsabilidade social.

## **Visão**

Ser uma empresa sustentável e valorizar o médico cooperado.

## **Valores**

- Comprometimento;
- Ética;
- Profissionalismo;
- Trabalho em equipe;
- Valorização do cliente;



# Sumário

Mensagem da Diretoria .....	07		
Cooperativa em Números .....	13	Gestão de Pessoas.....	51
Relacionamento com o Cooperado.....	17	Auditoria Médica.....	55
Governança e Sustentabilidade.....	23	Ouvidoria.....	57
Gestão de Mercado.....	25	Assessoria Jurídica.....	67
Atendimento ao Beneficiário.....	31	Responsabilidade Social e Sustentabilidade.....	71
CAS - Centro de Atenção à Saúde.....	35	Contabilidade.....	83
Clínica Animo.....	41	Demonstrações Contábeis.....	85
Estrutura e Desenvolvimento.....	45	Resumo.....	97
Tecnologia da Informação.....	47		
Financeiro.....	49		

## Expediente

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015-2018 tem por objetivo divulgar os principais resultados e ações desenvolvidos e realizados pela Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico ao longo da gestão, em consonância com nossa preocupação com a transparência. Esta publicação é resultado do esforço cooperativo e interdepartamental de seleção, aprovação e disponibilização de dados por parte de todas as áreas da Unimed.

Aprovação final: Diretoria Executiva.

Diagramação: Marketing Unimed Guarapuava.

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico.  
Rua Capitão Rocha, 1273 | Centro | Guarapuava (PR) | CEP 85010-270  
Telefone: (42) 3621 7500 Site: [www.unimed.coop.br/guarapuava](http://www.unimed.coop.br/guarapuava)



# mensagem da diretoria

Encerramos mais um ciclo. Gosto de imaginar nosso cooperativismo como uma catraca de bicicleta; diversas peças trabalhando ao mesmo tempo em um objetivo comum: Seguir em frente.

A catraca é a peça responsável pela troca das marchas em uma bicicleta, tornando o pedalar mais leve ou mais pesado, adequando a bicicleta as necessidades que o percurso impõe. O ciclismo é um esporte individual, mas muitas vezes competido por uma equipe, onde nem todos têm o objetivo de cruzar a linha de chegada em primeiro lugar. É um pouco contraditório, a equipe corre para ajudar o líder a ganhar a prova, a ajuda vem de diversas maneiras, controlam os ataques da concorrência, resguardam dos ventos para que a energia seja poupada e no momento certo ele possa avançar para a vitória. Isso se deve ao fato de que cada ciclista tem especialidade e capacidade diferente, mas todos têm o mesmo objetivo: levar o líder a vitória, e consequentemente todos ganham juntos.

Nosso dia a dia não é diferente. Várias engrenagens, cooperados, colaboradores, prestadores trabalham juntas em prol da Cooperativa.

Esta gestão foi marcada por diversas dificuldades, competimos em um terreno irregular e montanhoso que exigiu superação de cada um para chegar ao final. O cenário político-econômico do Brasil, assim como em outras Unimed, comprometeu diversos processos da nossa cooperativa. Mesmo com todos os percalços do caminho, a Unimed Guarapuava manteve seu ritmo e com algumas adequações realizadas durante o trajeto o

crescimento da carteira se manteve além da média do estado, crescemos 5,75% no ano de 2017, fruto de vários realinhamentos nos processos.

Inauguramos mais um recurso próprio o CAS – Centro de Atenção à Saúde, que tem desenvolvido um trabalho intenso para controle de doentes crônicos, e proporcionando cuidados preventivos com os beneficiários. A Clínica Animo se estabeleceu no mercado e hoje oferece tratamentos de excelência aos pacientes proporcionando segurança e conforto, pois estes não precisam se deslocar aos grandes centros para realizar o tratamento.

Ainda temos muitos desafios a serem superados. A Sinistralidade da Unimed Guarapuava ainda está muito aquém do esperado e o trabalho em equipe é fundamental para que possamos alcançar índices melhores e que trarão benefícios a todos.

Nós cooperados, precisamos nos unir como uma equipe em uma grande competição e juntos aplicarmos os princípios cooperativistas, e fazer a cooperativa que é de todos nós, avançar e chegar ao objetivo proposto. É fundamental que você cooperado esteja junto a Diretoria para tornarmos nossa Cooperativa uma referência de superação e crescimento.

Como diz Henry Ford, reunir-se é o começo, permanecer juntos é um progresso e trabalhar juntos é um SUCESSO.

**Eric Prado Diegues**  
Diretor Presidente

# 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 equitativamente 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.”





# conselhos

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Belarmino Antino Baccin  
Diogo Dequech Gavarret  
Fábio Rocha  
Francisco José Fernandes Alves  
Luciano dos Santos Ortega  
Rita de Cássia Ribeiro Penha Arruda  
Rogégio Longhi Ferro  
Vinicius Rocha Saleme

## CONSELHO TÉCNICO E DE ÉTICA COOPERATIVISTA

Antonio Felipe Mayans  
Caroline Machado Bortolotto  
Fabiano Stel de Azevedo  
João Dias Junior  
Jorge Luiz Massaro

## CONSELHO FISCAL

### **Mandato 2015 – 2016**

Décio Yvan Sanches Filho  
Helio Delle Donne Junior  
Luiz Fernando de Abreu Condessa  
Mauro Cezar Tiveron  
Reinaldo Rocha Martins

### **Mandato 2016 – 2017**

Cristina Lopes Ribeiro  
Décio Yvan Sanches Filho  
Eduardo de Franco Borges  
Flavia P. Virmond Francischetti  
Leonardo Dequech Gavarrete  
Mauro Cezar Tiveron

### **Mandato 2017 – 2018**

Braulio de Alencar Honorato  
Bruno Saciloto  
Cristina Lopes Ribeiro  
Lineu Domingos Carleto Junior  
Mario Gilberto da Silva Cruz  
Sabine Buckmann Holdorf

### **AUDITORES:**

Analice Bruel Valente Rocha  
Fabio Bellizzi Ferreira  
Fabio Denardi  
Marina Y. C Tsuneta  
Rita de Cassia Ribeiro Penha Arruda  
Rui Paes Barbosa  
Sonia Margarete Cavali da Costa



# Cooperativa em **NÚMEROS**



**243**

cooperados



**95**

colaboradores

**29.703**

beneficiários

**112**

prestadores



**2**

recursos próprios

## Área de Atuação

**28**

municípios



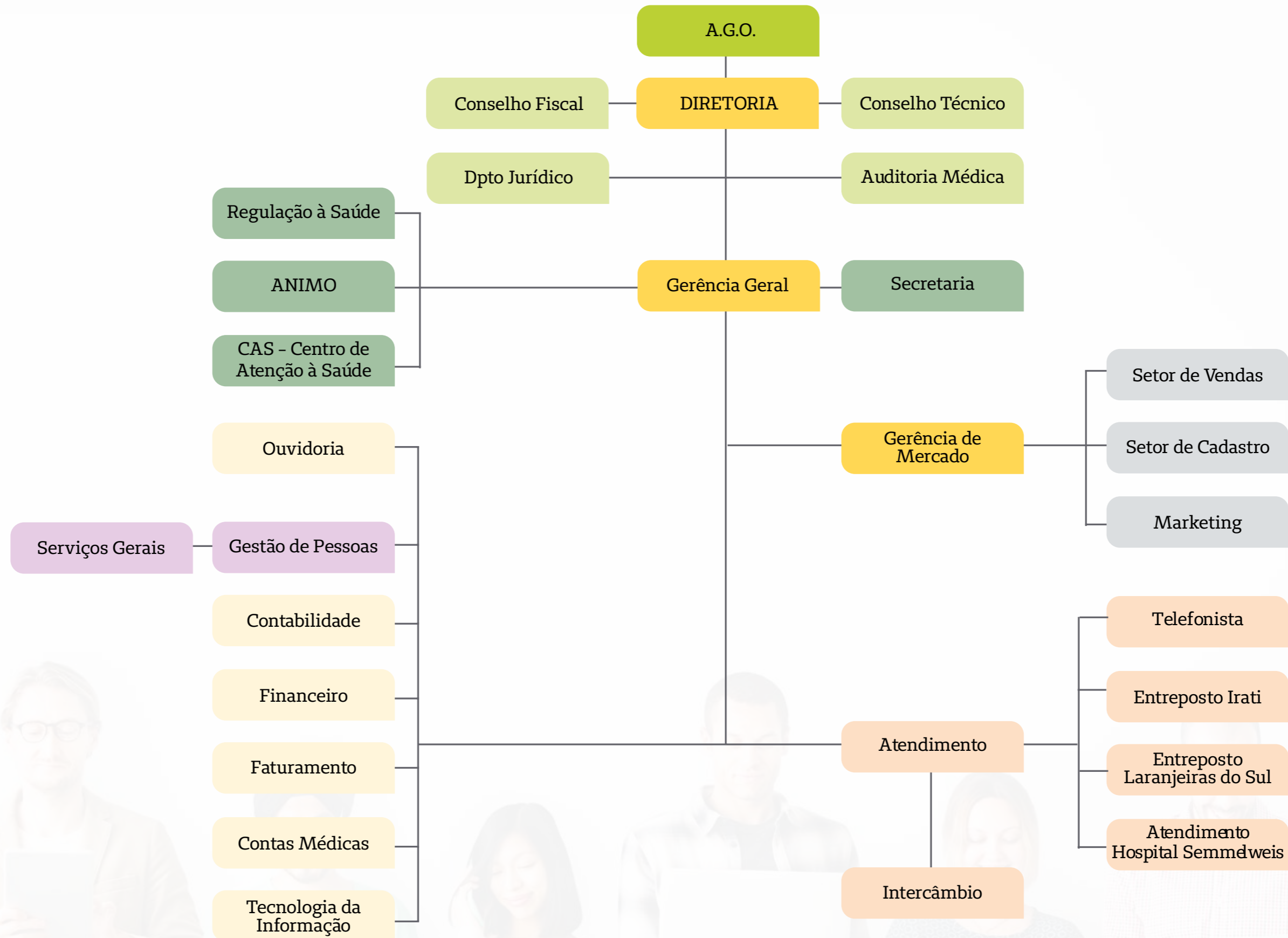
Boa Ventura do São Roque  
Campina do Simão  
Candói  
Cantagalo  
Espigão Alto do Iguaçu  
Foz do Jordão  
Goioxim  
Guarapuava  
Inácio Martins  
Irati

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

# UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

## ORGANOGRAMA - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



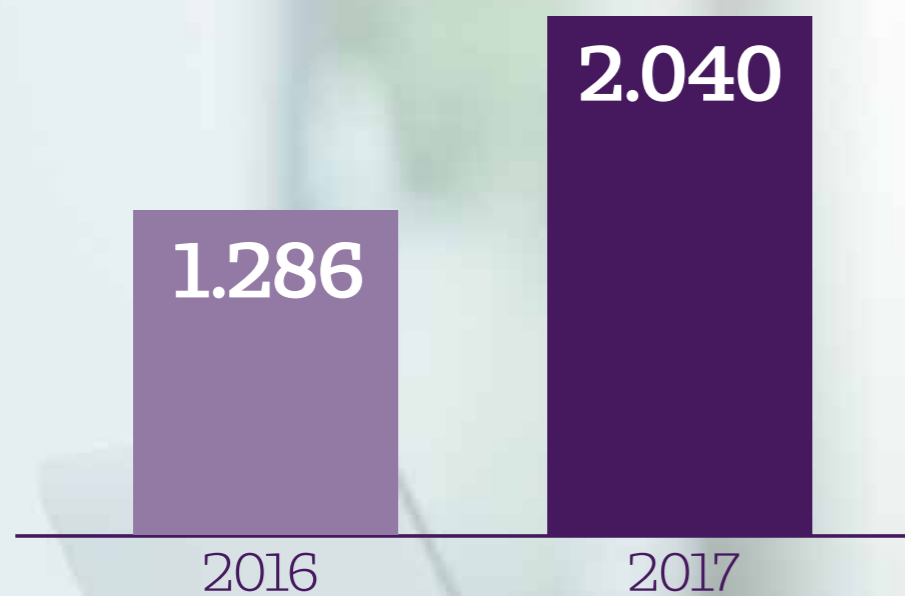




# RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Para oferecer um atendimento personalizado, foi criado em Maio/2016, o Setor de Atendimento ao Cooperado com uma pessoa exclusiva para atendê-lo e a sua família, agilizando as liberações de guias, inclusão, alteração, solicitação de cartões do plano PAC (Plano de Assistência ao Cooperado), entre outros serviços. Desde sua implantação foram realizados mais de 3 mil atendimentos entre eles presenciais, via e-mail e manutenção da carteira do PAC.

Número de atendimentos ao Cooperado



## Benefícios ao Cooperado



### CRM

Pagamento de anuidade do CRM - Conselho Regional de Medicina, conforme operação do Cooperado com a Cooperativa.

### SERIT

Pagamento do Seguro de Renda por Incapacidade Temporária, por motivo de acidente ou doença, para cooperados ativos com afastamento de suas atividades, a partir de um período inicial de 10 dias.

### PAC

É um Plano de Assistência Médica ao Cooperado, que oferece segurança aos médicos. A contratação do PAC é realizada na Singular mas a administração é feita pela Unimed Paraná.

A Unimed Guarapuava subsidia 30% do valor da mensalidade ao médico titular e o pagamento total aos cooperados jubilados e 30% de seu cônjuge.

### AUXÍLIO FUNERAL

Suporte financeiro emergencial para a família do cooperado que vier a falecer em pleno gozo de seus direitos estatutários (cada cooperado participa com 2 consultas locais)

# Participação em ASSEMBLEIAS

## ASSEMBLEIAS REALIZADAS EM 2015

### Assembleia Geral Ordinária

Data	Nº Participantes	Nº Cooperados
24/03/2015	114	245
TOTAL	114	

### Assembleia Geral Extraordinária

Data	Nº Participantes	Nº Cooperados
14/07/2015	55	244
TOTAL	55	

## ASSEMBLEIAS REALIZADAS EM 2016

### Assembleia Geral Ordinária

Data	Nº Participantes	Nº Cooperados
30/03/2016	58	248
TOTAL	58	

### Assembleia Geral Extraordinária

Data	Nº Participantes	Nº Cooperados
23/02/2016	52	248
25/08/2016	47	246
31/10/2016	32	245
TOTAL	131	

## ASSEMBLEIAS REALIZADAS EM 2017

### Assembleia Geral Ordinária

Data	Nº Participantes	Nº Cooperados
28/03/2017	55	239
TOTAL	55	

### Assembleia Geral Extraordinária

Data	Nº Participantes	Nº Cooperados
28/08/2017	81	246
TOTAL	81	



## Aproximação com o Cooperados

A Diretoria esteve reunida com os Cooperados das cidades com maior número de médicos, para ouvir, informar, esclarecer dúvidas sobre a Cooperativa. Foram 5 reuniões em Irati, 3 em Laranjeiras do Sul, 2 em Prudentópolis, 2 em Pitanga. Em Pitanga foi realizada ainda, visita da Vice-Diretora Dra. Silvana Freire Scheidt em cada consultório.



Reunião com Cooperados  
em Irati - PR



AGE realizada com Cooperados  
em Guarapuava - PR



## Bate papo com as **Doutoras**



Em 2016 foram realizadas reuniões com as Médicas Cooperadas para aproximá-las ainda mais da Cooperativa.



## Bolo de Aniversário do Cooperado



## Cursos e Treinamentos

No dia 08/07/2016 em conjunto com a Federação realizamos o Curso de Governança para dirigentes e cooperados, ministrado pelo Prof. Nemízio Antonio de Souza. Contamos com a presença dos diretores das Unimed's de Pato Branco, Francisco Beltrão e Guarapuava.



**Governança e  
Sustentabilidade**  
Unimed Guarapuava



# Gestão de **MERCADO**

## Perfil da Carteira

Número de Vidas

Nacional:

**26.217**

Estadual:

**867**

Local:

**2.619**

Total:

**29.703**

Masculino

**13.890**



Feminino

**15.813**

Tipo de Contratação:

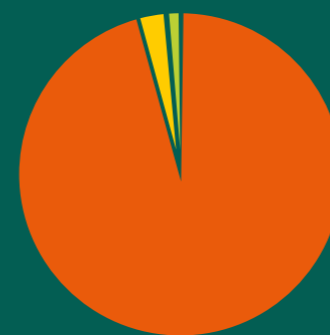


- 10.710 Coletivo Empresarial
- 3.499 Coletivo por Adesão
- 6.061 Custo Operacional
- 9.433 Individual Familiar



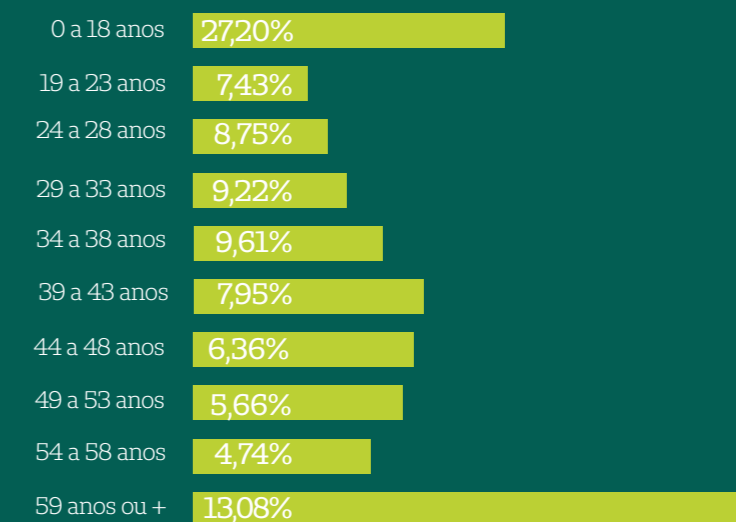
- 9.433 Pessoa Física
- 20.720 Pessoa Jurídica

Distribuição de Planos

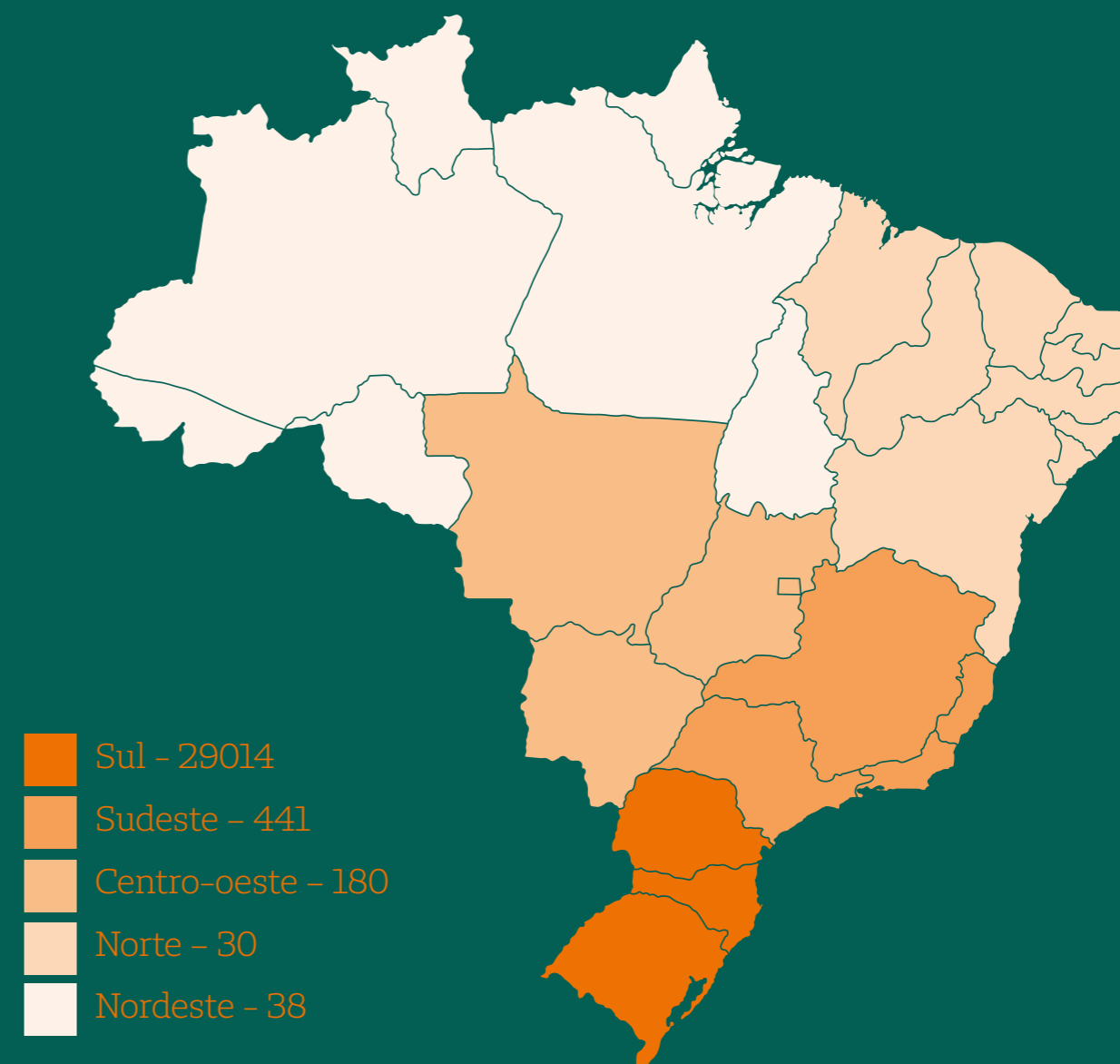


- 28.443 Regulamentados
- 845 Adaptados
- 415 Não Regulamentos

Distribuição por faixa etária



Distribuição dos beneficiários por região



- Sul - 29014
- Sudeste - 441
- Centro-oeste - 180
- Norte - 30
- Nordeste - 38

## Produtos e Acessórios

Após análise de mercado a Unimed Guarapuava identificou a necessidade da inclusão de novos produtos aos beneficiários para atender necessidades específicas e garantir um atendimento de qualidade.

Além do Unimed Air, agregou-se ao mix de produtos em setembro de 2016 o Unimed Fone uma forma de trazer rentabilidade a Cooperativa. Atualmente a venda é realizada na contratação do plano tanto para cliente Pessoa Física como Jurídica.



Unimed Fone

7.711

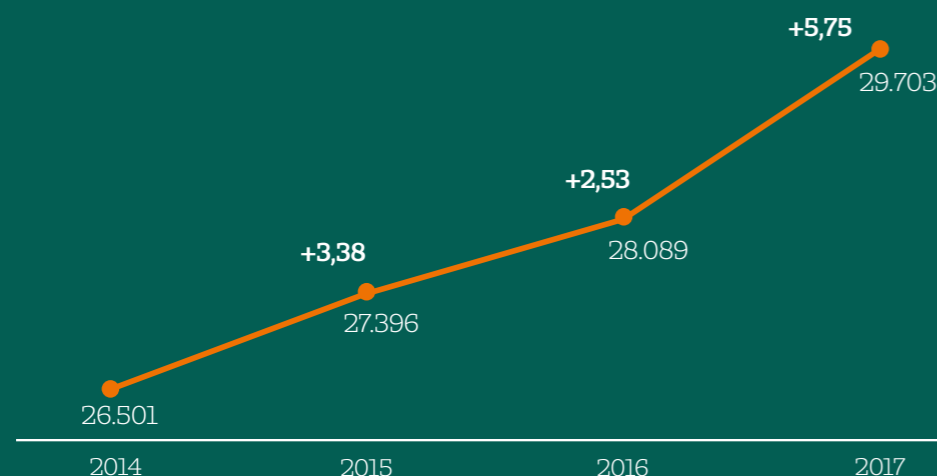


Unimed Air

4.807

A instabilidade econômica impactou as empresas e, conseqüentemente, o mercado das operadoras de planos de saúde. O impacto da crise foi sentido pela Unimed Guarapuava, com cancelamentos de contratos que na sua maioria foram frutos de desligamentos de colaboradores e empresas que encerraram suas atividades. Mesmo frente a este cenário a Unimed Guarapuava manteve seu posicionamento e encerrou o ano de 2017 com um crescimento de 5,75%.

## CRESCIMENTO DA CARTEIRA



Diversas ações foram desenvolvidas no Setor de Vendas. A equipe foi totalmente reestruturada e novas áreas de ação foram criadas para suprir as necessidades do setor. Entre eles a área de Gestão de Contratos, permitindo um controle mais efetivo da carteira realizando as adequações e regulamentações necessárias. A área de Comunicação e Marketing, era terceirizada e os trabalhos eram desenvolvidos por uma agência de Publicidade externa. Optou-se pela contratação de um profissional da área para atuar internamente na Cooperativa suprimindo as necessidades mercadológicas de forma mais rápida e efetiva. A ação proporcionou maior envolvimento e fidelidade no uso da marca frente as diretrizes da mesma, além de agregar maior valor a comunicação interna para colaboradores e cooperados, além da intensificação comercial.

Viabilizou-se a implantação do Programa de Desenvolvimento Mercadológico (PDM) que tem trazido bom resultados na gestão da carteira entre eles o aditamentos dos Contratos Coletivo Empresarial e por Adesão alterando o indexador de reajuste, IGP-M para índice ANS.

## PRÊMIO DE MARKETING



1º lugar no 22º Prêmio de Marketing Unimed Dr. Nilo Marciano de Oliveira, na categoria "Relacionamento com Cliente" em 2016. | Campanha: Outubro Rosa



A Unimed Guarapuava recebeu durante o Encontro de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil em 2017, que aconteceu em São Paulo, dois certificados de excelência pela correta utilização e aplicação da marca Unimed. No estado foram reconhecidas além da Unimed Guarapuava a Federação do Paraná e a Unimed Cascavel.



# UNIMED FONE™

Orientação médica 24 horas

Com o Unimed Fone™, você tem uma equipe de médicos de plantão sempre prontos para tirar suas dúvidas e dar conselhos a qualquer hora, evitando idas desnecessárias ao pronto-atendimento.

Contrate hoje mesmo: t.: 42 3621-7500 | vendas@unimedguarapuava.com.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



# UNIAIR

Transporte Aeromédico

*Um diferencial no Plano de Saúde*



atendimento   
**BENEFICIÁRIO**





Durante essa gestão o setor de Atendimento passou por uma reestruturação importante.

Em 2016 o setor de Auditoria Médica deixou de fazer parte do Atendimento, essa mudança teve como principal intuito, focar no desenvolvimento da equipe do setor, aprimorando seus conhecimentos para oferecer um melhor atendimento ao beneficiário local e intercâmbio.

Durante essa gestão tivemos treinamentos internos voltados ao conhecimento da equipe sobre as principais normas publicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

No final de 2017, por decisão administrativa da Diretoria Executiva, optou-se pelo fechamento do entreposto na cidade. Para suprir a demanda foram disponibilizados canais de acesso para liberação de guias aos beneficiários, intensificação dos treinamentos e suporte as secretárias para a realização de liberações de exames simples de laboratório e imagem no próprio consultório.

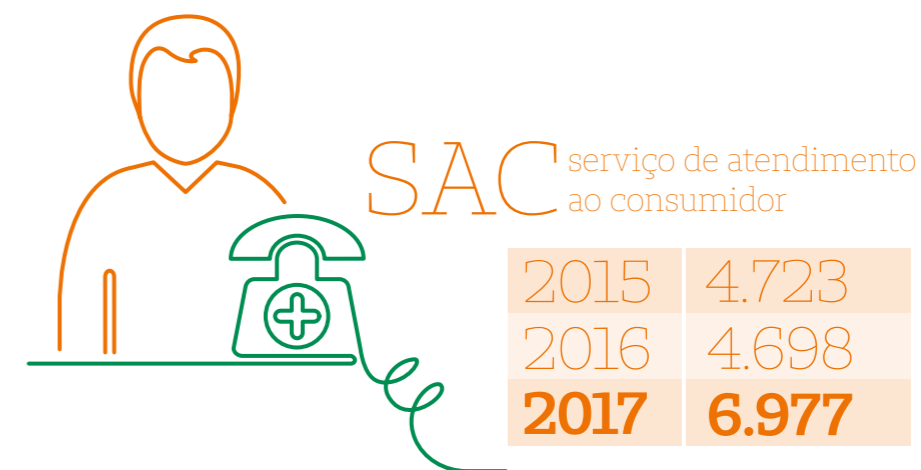
No ano de 2017, seguindo determinação da Unimed Paraná, passamos a utilizar o Sistema Líbero em consultórios e clínicas, para geração e execução de guias. Junto à TI, o setor de atendimento fez parte dos treinamentos oferecidos às secretárias, prestadores e responsáveis pelo manuseio nesse sistema, disponibilizando canais de acesso para um contato mais rápido e efetivo com a singular.

Houve um aumento significativo nas demandas de atendimento ao beneficiário através do SAC - 0800 41 4554. Assim como o acesso a Central de Agendamento, agilizando e facilitando o atendimento as especialidades.

A Central de Agendamento e o SAC são ferramentas contratualizadas junto a Unimed Paraná, e são utilizadas por mais 18 singulares do estado, visando atender as normas impostas pela ANS.

Seguem os números de atendimentos nesse período, nos nossos principais canais disponibilizados para esse fim:

# atendimentos **REALIZADOS**





Para facilitar o acesso dos beneficiários à consultas e terapias resolutivas e de qualidade, o CAS – Centro de Atenção à Saúde – foi inaugurado em 22 de março de 2017, com uma equipe multiprofissional qualificada e engajada com a coordenação do cuidado, promoção da saúde, prevenção de doenças e agravos, priorizando a atenção integral à saúde.

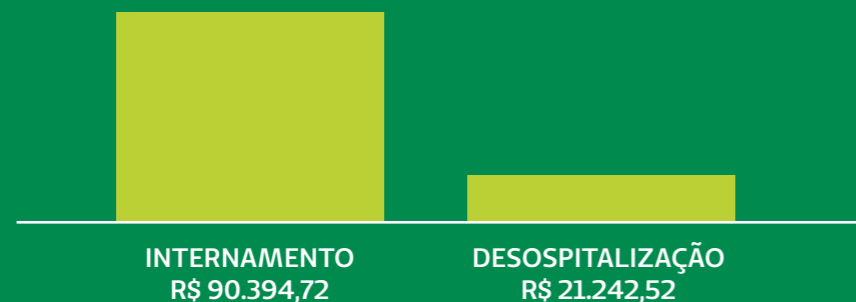
Em 2017, foram realizadas cerca de 6.000 terapias, sendo 789 sessões de nutrição, 449 de psicologia e 4.802 de fisioterapia. Ocorreram cerca de 3.000 consultas médicas das quais, 1.842 foram realizadas pelos pediatras e 1.251 por clínicos gerais. Segundo a pesquisa de satisfação, a quase totalidade dos beneficiários classificaram estes atendimentos como excelente.

Além dos atendimentos médicos e de terapias, o CAS tem desenvolvido os programas de gerenciamento de condições crônicas (PGDC) e clínicas (PGC). Em parceria com a Unimed Federação do Paraná, O PGDC oferece orientações sistemáticas aos portadores de condições crônicas, objetivando a adoção de hábitos saudáveis e percepção sobre a própria saúde, empoderando-os e tornando-os protagonistas de seu cuidado.

A equipe de enfermagem do CAS tem coordenado o PGC, orientando os beneficiários com eventos agudos quanto aos cuidados pertinentes ao reestabelecimento de sua saúde, seja por telemonitoramento ou visita domiciliar, além do gerenciamento dos portadores de ostomias, em atendimento à Resolução Normativa (RN) 338, sendo 88 beneficiários gerenciados nesta modalidade (52% oncológicos). Com o auxílio dos cooperados, o CAS também tem promovido as desospitalizações dos beneficiários, garantindo a continuidade do tratamento endovenoso ou intramuscular em domicílio. Em 2017, foram realizadas 15 desospitalizações, que diminuíram o custo assistencial e promoveram a segurança clínica e satisfação do beneficiário.

A equipe de saúde do CAS também promoveu eventos de educação em saúde e educação permanente. Em 2017, temas importantes discutidos com a comunidade, tais como importância da higienização das mãos, incentivo ao aleitamento materno, prevenção do câncer de mama e colo de útero e saúde do homem. A equipe de saúde tem sido constantemente capacitada para melhorar a qualidade do atendimento prestado aos beneficiários.

**A.B. 50 anos – Ostiomielite e artrite séptica**  
**Cubicin 750mg – 1 vez ao dia por 60 dias**



**CUSTO EVITADO**  
**R\$ 69.152,20**  
**76,5%**

# CAS em NÚMEROS



## EQUIPE

Médicos  
 Enfermeiras  
 Fisioterapeutas  
 Nutricionista  
 Psicóloga  
 Coordenadora



## RECURSOS

Consultórios  
 Sala de Pré-consulta  
 Clínica de Fisioterapia  
 Coleta de Exames  
 Eletrocardiograma  
 Sala de Infusão  
 Liberação de Guias



**2.946\***  
 atendimentos médicos

**327**

atendimentos médicos / mês



**60%**  
 pediatria



**40%**  
 clínica médica



**59,5%**  
 atendimento local



**40,5%**  
 intercâmbio

\*Abril a dezembro/2017 – UniCAS.

### Captação e Desenvolvimento de Programas de Gerenciamento:

Casos clínicos, Doentes crônicos e Atenção Domiciliar (desospitalização);

Acompanhamento de gestações de alto risco;

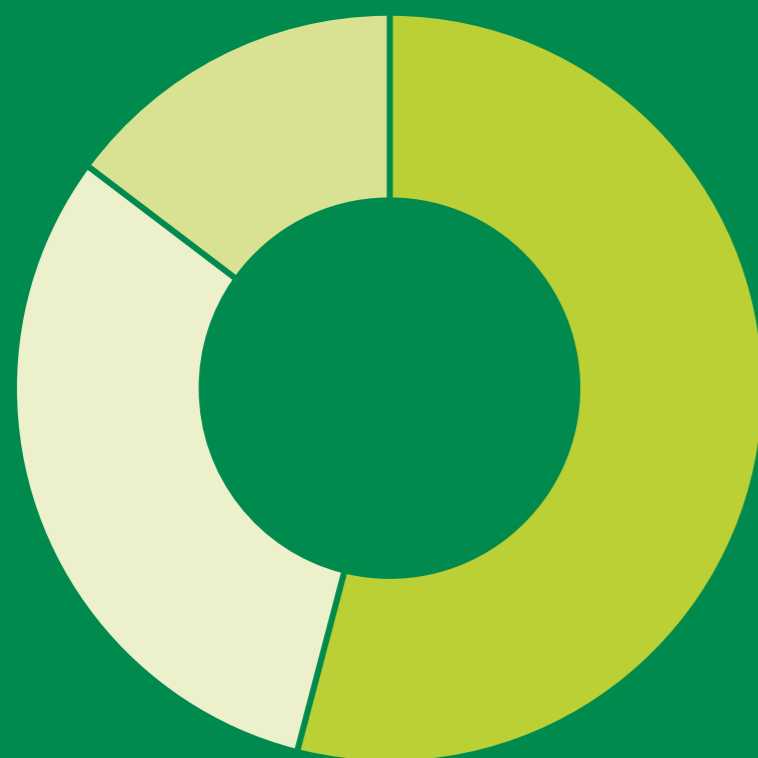
Pré e pós consulta;

Auditoria em fisioterapia;

Atuação junto ao setor Jurídico;

Alinhamento com empresas;

Ações de saúde;



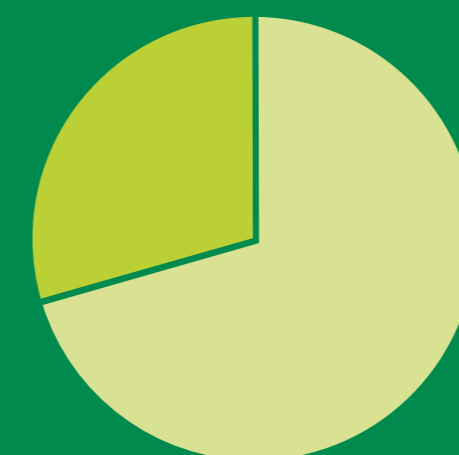
- R\$ 123.394,35 Internamentos
- R\$ 34.244,39 CAS
- R\$ 89.169,96 Custo Evitado



**13 CASOS;**  
ECONOMIA DE  
**72%**



## Pesquisa de **SATISFAÇÃO**



### Nota Geral

- 46 Bom
- 110 Excelente

Pesquisa realizada com beneficiário atendidos pelo CAS mostram que há grande aceitação do recurso.

**95%**

dos pacientes indicariam os atendimentos médicos e as terapias realizadas no CAS.

**70%**

Classificam o CAS como excelente.



Clínica de Oncología  
**ANIMO**





## equipe

- 1 Médico
- 2 Enfermeiros
- 1 Farmacêutica
- 1 Recepcionista
- 1 Copeira

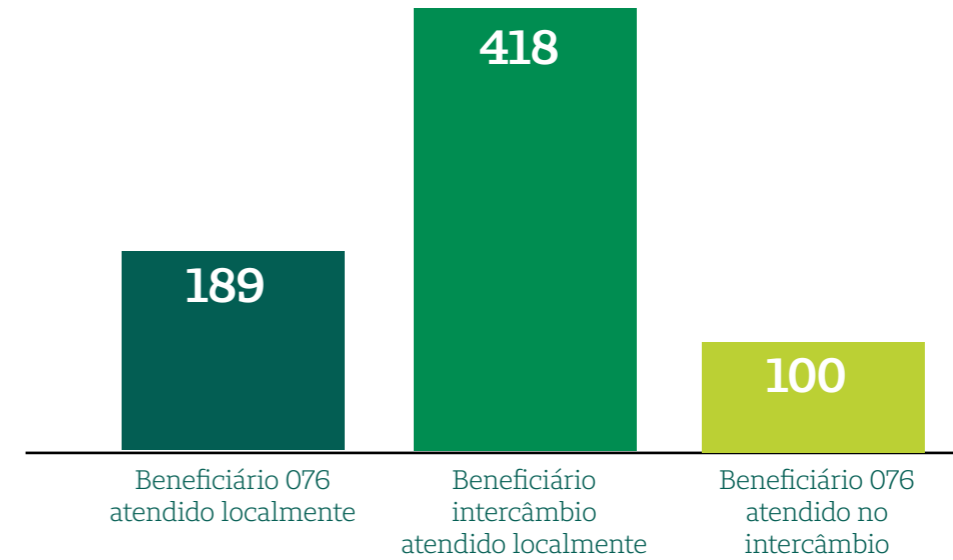


## estrutura

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

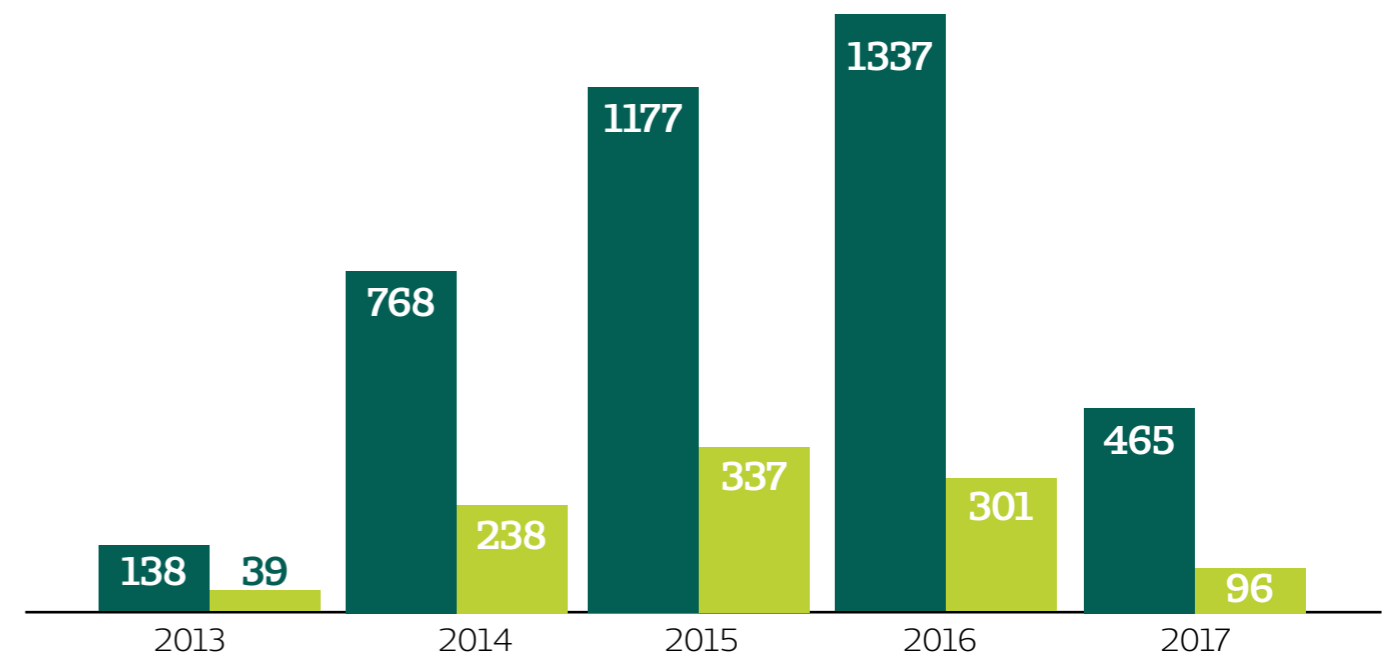
### Número de pacientes atendidos antes da implantação da Animo.

Período de 20 meses.



### Atendimentos na ANIMO

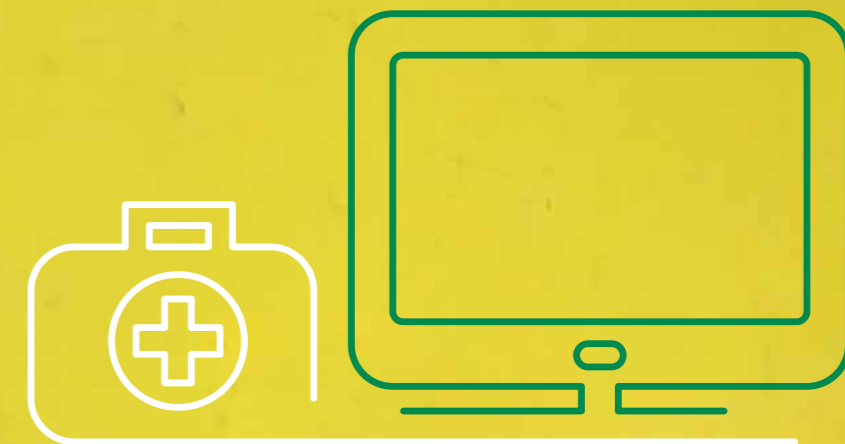
2013 à 2017



## 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



# **Estrutura e Desenvolvimento**





# Infraestrutura de Tecnologia da Informação

As organizações, nos dias de hoje, estão inseridas em um ambiente de extrema competitividade, em que a gestão deve ser pautada por informações relevantes e confiáveis, fazendo com que a Tecnologia da Informação tenha um papel de suma importância. Além disso, o nosso ramo de atividade, é impactado por dois fatores desafiadores: as determinações da ANS e as regras estabelecidas pela Unimed Brasil, fazendo com que as atribuições relacionadas a troca de informações ocorra na maioria das vezes com um viés tecnológico específico e padronizado.

Face a esse cenário, a atual gestão não mediu esforços para que os recursos tecnológicos da Unimed Guarapuava se mantivessem atualizados, investindo racionalmente em pessoas, sistemas e infraestrutura de TI, garantindo desta forma a sustentabilidade do negócio.

## INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA

**2015**

166.178,60

**2016**

23.260,69

**2017**

121.202,11

## SISTEMAS DESENVOLVIDOS

**WIKIMED** – Portal de informações da Unimed Guarapuava.

**GERA CARTAS** – Sistema para gerar automaticamente as cartas de inadimplência.

**PTU EXPLORER** – Sistema auxiliar de geração de PTU.

**FATCOB** – Sistema para enviar cobranças de mensalidades e coparticipações para empresas.

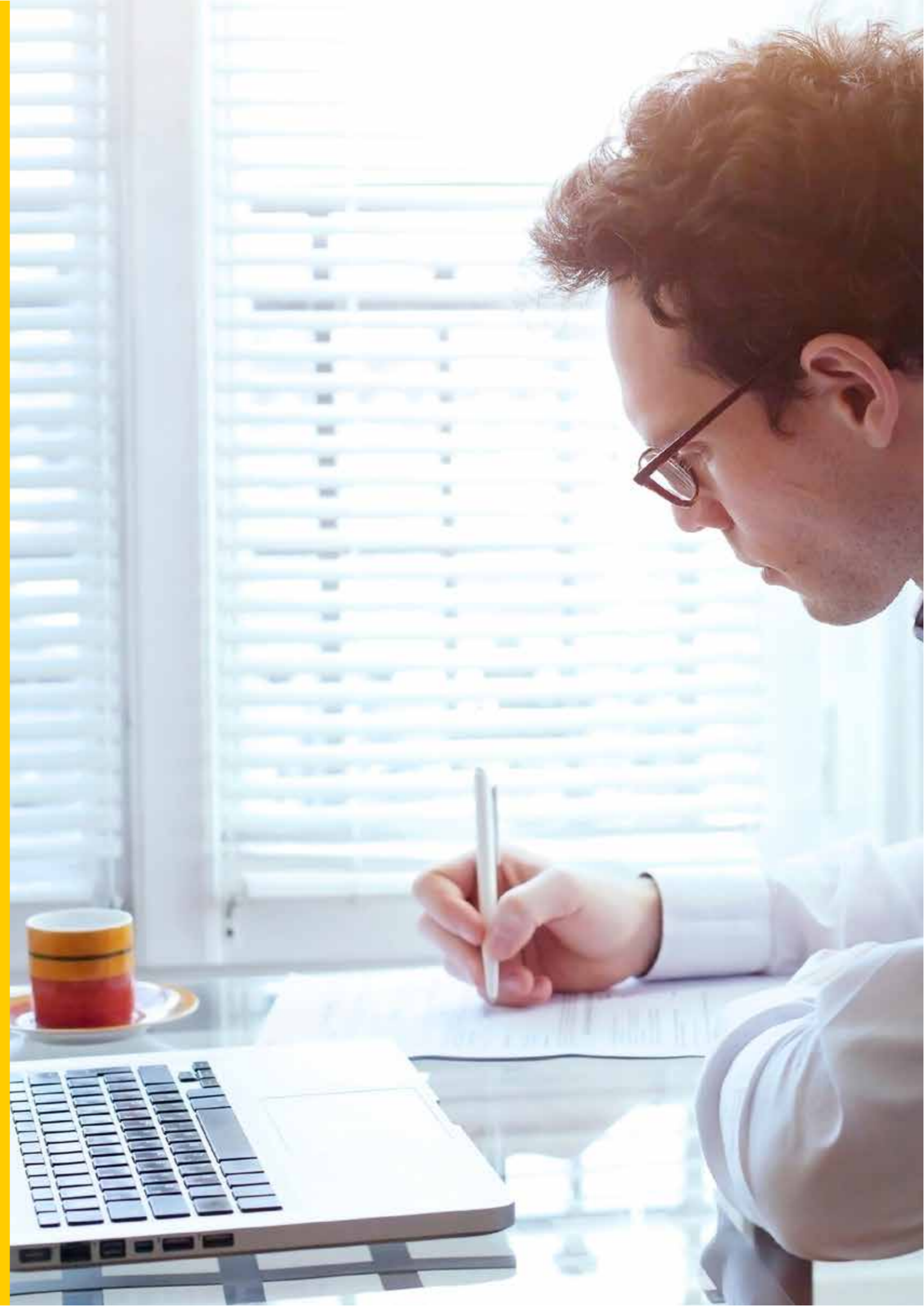
**CARDIO REPORT** – Sistema para gerar de relatórios do sistema de gestão Cardio.

**UNIPRO** – Sistema de controle de protocolos de atendimento ao beneficiário.

**UNICAS** – Sistema de gestão do CAS.

**INDICADORES** – Sistema de indicadores gerenciais.

**BLOG** – Blog interno da Unimed Guarapuava.







## Setor **Financeiro**

Ampliação das ações de cobrança e do controle da inadimplência, com segmentação:

1. Bloqueio do plano para utilização após 60 dias em atraso;
2. Cobrança da carteira PF e PJ a partir de 15 dias em atraso;
3. Cobrança da Carteira de Inativos (Planos Cancelados);
4. Cobrança do PAC;

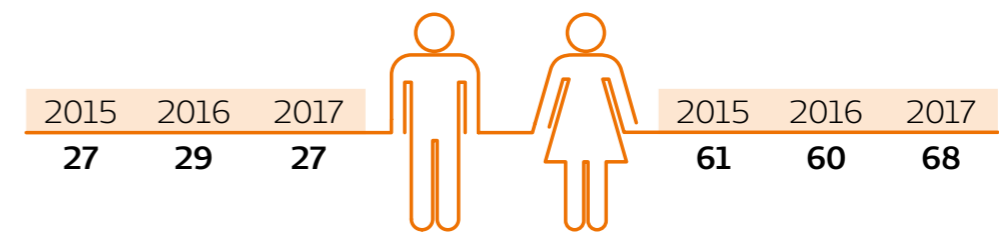
- Utilização de Tablet com Whatsapp para cobrança (resultado eficaz), além de Telefone, Cartas e SMS;
- Negociação em Cheque Pré e Cartão de Crédito, para pagamento e desbloqueio do plano;
- Implantação do Débito Automático para redução da inadimplência;
- Troca do carro: Doblô pela Spin (Motivo: alto custo de manutenção mensal);
- Acompanhamento da execução do Projeto/Obra CAS (Obra e Aquisição de Equipamentos/Mobiliário);
- Fechamento da Metas e do Entrepasto Lar do Sul, com o objetivo de reduzir custos;
- Reformas diversas (Troca do piso Refeitório, Pintura Setores de Atendimento, Faturamento e Contas Médicas, Reforma dos sofás do Setor de Atendimento, Reforma mesas e balcões do Setor de Vendas);
- Aquisição de Cardioversor para a Ambulância;



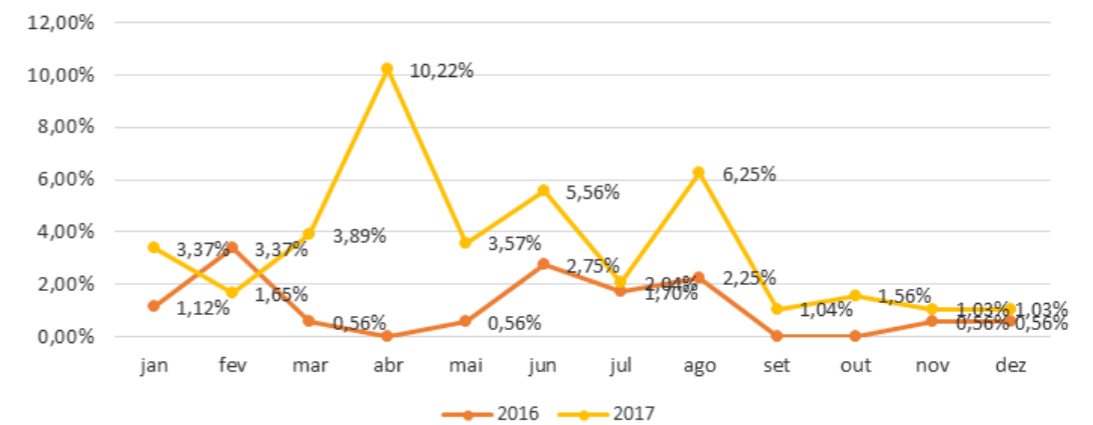
# Gestão de Pessoas



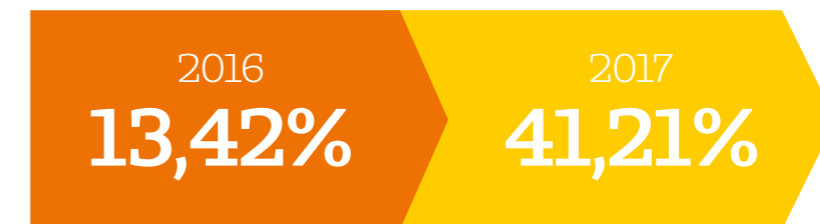
## Número de colaboradores por gênero



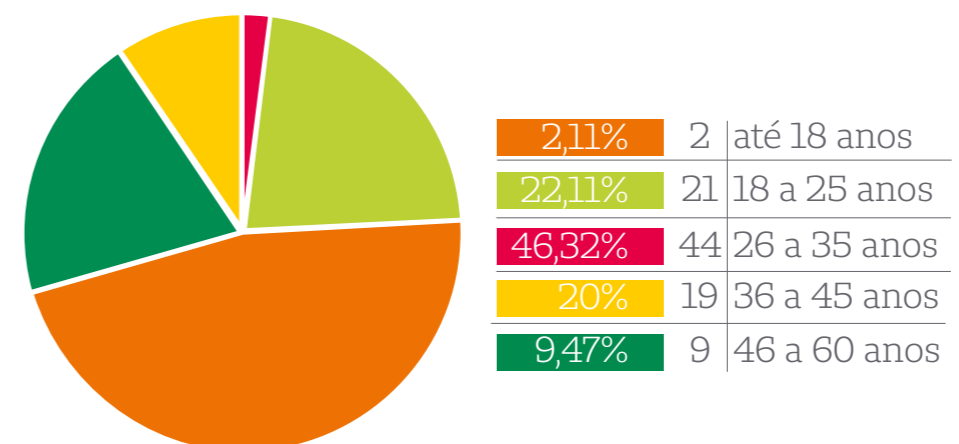
## Taxa de Rotatividade Mensal

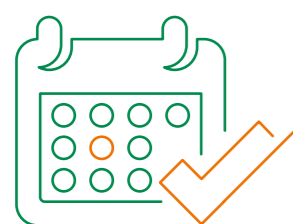


## Taxa de Rotatividade Anual



## Faixa Etária dos Colaboradores





## Quantidade de Colaboradores por tempo de Cooperativa



## Benefícios

- Ginástica Laboral
- Plano de Cargos e Salários
- Plano de Saúde com co-participação
- Seguro de Vida
- Uniformes

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Através da parceria com o SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), a Unimed Guarapuava vem desenvolvendo um importante trabalho de desenvolvimento com os Gestores e colaboradores de diversas áreas. Em 2017 tivemos um apoio de R\$ 20.566,00 do SESCOOP e um total de 2050 horas de treinamentos como o de Líder Coach, Negociação, Gestão de Conflitos, Trilha de Gestão de Pessoas, Congresso Nacional de Gestão de Pessoas, Formação de Facilitadores de 5S, Senso da Qualidade, entre outros.

## PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

A Unimed Guarapuava possui uma parceria com o Instituto Educacional Dom Bosco, cujo objetivo é oportunizar aos jovens carentes o ingresso no mercado de trabalho e proporcionar a eles o desenvolvimento profissional através de um 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 três jovens aprendizes que durante um dia na semana fazem o curso no Instituto Dom Bosco e nos demais dias trabalha na cooperativa, realizando uma carga horária diária de quatro horas.

## Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho é uma apreciação sistemática de cada colaborador em função das atividades que realiza, dos resultados a serem alcançados e do seu potencial de desenvolvimento. Em 2017 a Unimed Guarapuava realizou o primeiro ciclo de avaliações junto aos colaboradores. O Setor de Gestão de Pessoas fez o mapeamento de 13 (treze) competências relevantes para a Singular e através do processo de avaliação, os colaboradores receberam um feedback de seus gestores, onde foram apontados os gaps a serem desenvolvidos através de um plano de desenvolvimento individual.

A expectativa é que em 2018 o processo seja amadurecido e adaptado ao modelo de Gestão Por Competências, já adotado por várias Unimed's.

## Mapeamento de Processos

Em 2016, os gestores da Unimed Guarapuava participaram do Treinamento de Gestão Por Processos, ministrado pela Consultoria Gestão Inteligente. A partir de então, iniciou-se o trabalho de mapeamento dos processos dos setores, com o objetivo de padronizar as atividades e identificar oportunidades de melhoria.

## Programas em implantação





Visando maior agilidade, segurança e controle das demandas e exigências da ANS, foi criado o setor de Regulação à Saúde em 10 de março de 2016, que abrange as áreas de OPME (Órtese, Prótese e Material Especial) e Auditoria Médica de Liberação. A equipe é formada por enfermeiros e médicos auditores focados na análise e solicitações dos beneficiários.

### AUDITORIA CENTRALIZADA

Desde 01 de fevereiro de 2017, a Unimed Guarapuava aderiu ao Serviço Centralizado de Auditoria em Saúde para liberação de procedimentos, da Unimed Paraná, buscando a padronização e a melhoria do fluxo nos processos de regulação no intercâmbio estadual. Desde a adesão, já foram encaminhados mais de dois mil processos, com a média mensal de 185 processos analisados.

### CUSTO EVITADO

Com a Auditoria Médica mais presente e atuante com os Cooperados e demais prestadores, conseguimos evitar um custo através de negociação nos medicamentos e materiais especiais utilizados nos procedimentos.



### OPME

A Auditoria de Enfermagem em OPME vem realizando diversas negociações os fornecedores para redução de custos.

Com a visão de sempre aprimorar o conhecimento, o enfermeiro participa de cursos, congressos e reuniões do CTM/PR, também realizamos encontros esporádicos com a colaboradora responsável pela negociação de materiais da região IV.

Abaixo, alguns números positivos das negociações efetuadas pelo setor:



### RN 424/2017 – JUNTA MÉDICA

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. Mesmo antes de sua implantação, a Unimed Guarapuava já encaminhava os processos à terceira opinião, afim de dirimir estas divergências.



# OUVIDORIA

A Ouvidoria da Unimed tem como função trabalhar constantemente para melhorar nossos processos e corrigi-los quando necessário, buscando com isso fortalecer a confiança e credibilidade junto aos seus beneficiários.

A Ouvidoria é uma unidade de segunda instância, em segundo nível de atendimento, ou seja, não substitui o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) que continua a prestar o atendimento em primeiro nível. Ela não substitui qualquer outra unidade de atendimento, ou aquelas constituídas para responder os órgãos de defesa do consumidor.

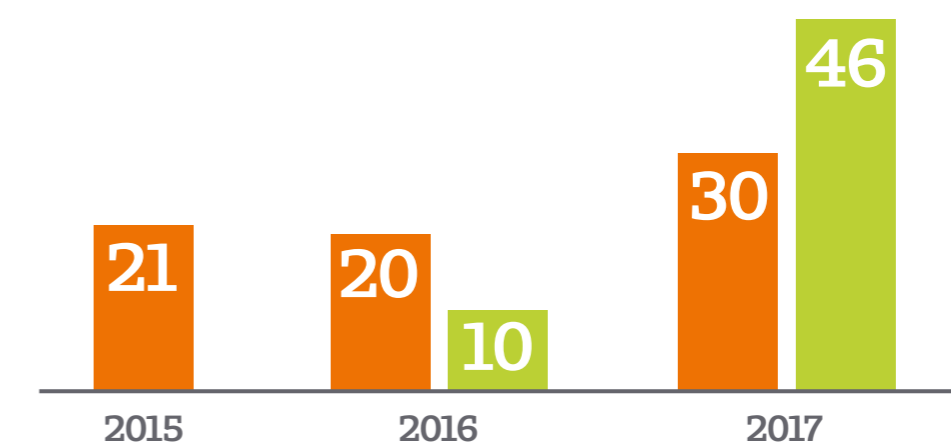
Um canal de segunda instância é aquele que trata apenas as demandas que, após terem sido tratadas pelos setores de primeiro atendimento, não ficam a contento do beneficiário. Aliás, a Ouvidoria só deve ser acionada depois de esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução por outros canais.

Hoje, a Ouvidoria se reporta à Diretoria Executiva levando as demandas previamente analisadas pelas áreas com a orientação da assessoria jurídica, facilitando a tomada de decisão dos diretores.

## **Demandas de Ouvidoria e de Reanálise de Negativa**

Observamos que em 2017 houve crescimento do número de demandas em relação às registradas nos anos de 2015 e 2016. O volume das demandas recebidas pela Ouvidoria em 2017 cresceu 46,3% em relação aos anos anteriores.

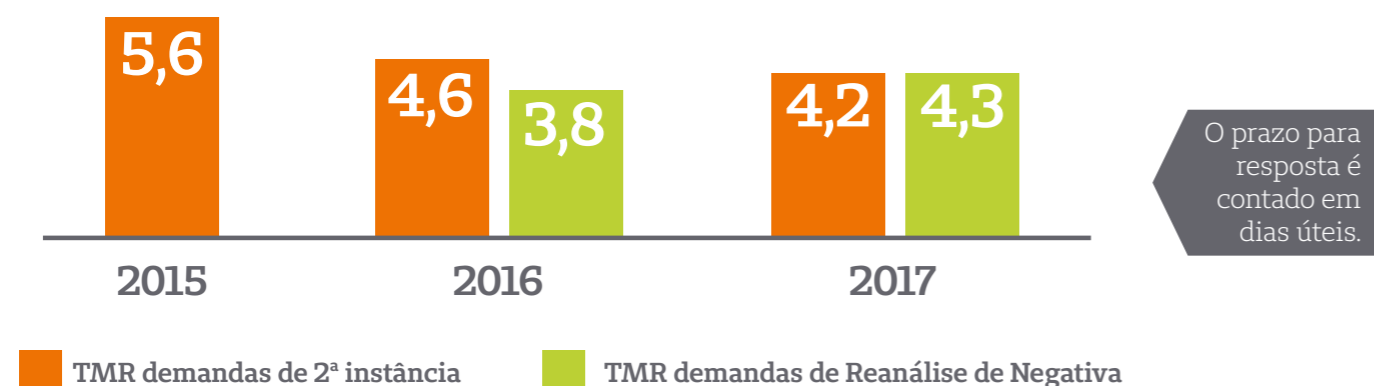
Este quadro faz um comparativo das demandas recebidas pela Ouvidoria da Unimed Guarapuava e informadas à ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar através do REA (Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias).



■ Total de demandas da Ouvidoria

■ Total de demandas de Reanálise de Negativa

Durante os três anos observamos que há redução no tempo de resposta nas demandas de 2ª instância, mesmo havendo registro de crescimento no número de demandas.



A redução do tempo de resposta era uma meta estabelecida pela Ouvidoria no ano de 2017. Nas demandas de Reanálise de Negativa ocorre o contrário, nota-se o aumento no tempo de resposta justificado pelo aumento no volume e pelo prazo máximo para resposta. É válido lembrar que os prazos são diferentes para os dois tipos de demandas. Para as demandas de segunda instância o prazo máximo de resposta é de 7 dias úteis, enquanto as Reanálises seguem as regras da RN 259/2011.

As demandas de Reanálise de Negativa da Ouvidoria só passaram a existir à partir da vigência da RN 395 de janeiro de 2016. Durante o ano de 2017, com a parametrização dos fluxos no atendimento e a divulgação da informação ao beneficiário elas começaram a ser mais intensas e o volume quadruplicou em 2017. No entanto, nada prejudicou a qualidade no atendimento.

Quanto a classificação das demandas, nota-se que quase 70% das manifestações tratam-se de reclamações e mais de 40% delas é dirigida à rede credenciada.

Tipo	2015	2016	2017	Total	%
Reclamação	14	14	21	49	69%
Consulta	5	5	5	15	21%
Elogio	0	0	2	2	3%
Sugestão	0	1	1	2	3%
Denúncia	2	0	1	3	4%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios e planilhas de controle das manifestações da Ouvidoria, UNIPRO e Ouvidor.

## Central de AGENDAMENTOS

Visando a excelência no atendimento aos seus beneficiários, a Unimed Guarapuava implantou a Central de Agendamento para garantir aos beneficiários o acesso aos serviços contratados por seu plano de saúde dentro dos prazos máximos de atendimento de acordo com as determinações das Resoluções Normativas nº 259 e 268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

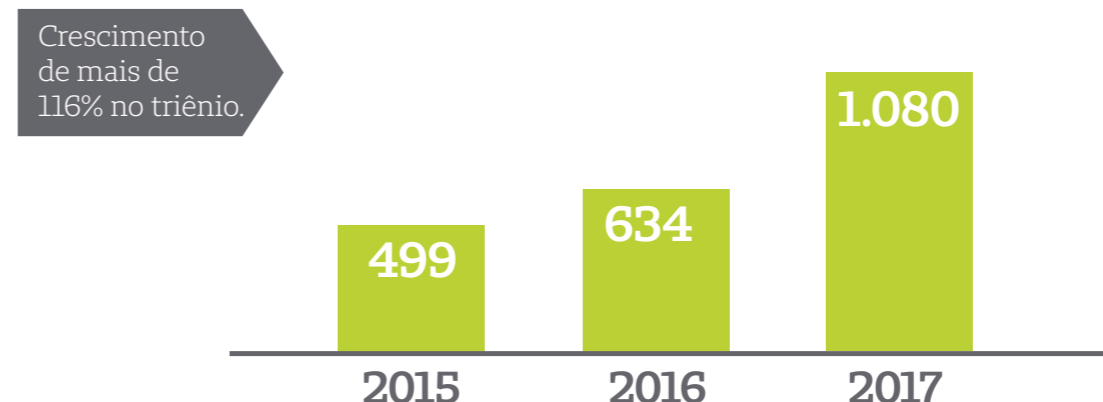
Através da Central de Agendamento, os beneficiários receberão as orientações necessárias para que os atendimentos aconteçam dentro do tempo máximo previsto. Caso as Operadoras desrespeitem tais prazos, podem ser penalizadas pela agência reguladora a partir dos resultados do Monitoramento do Risco Assistencial realizado pela ANS. Assim, este serviço é de substancial importância em evitar que os planos comercializados pela Unimed Guarapuava sejam vedados de receber a adesão de novos beneficiários.

O presente documento tem por objetivo demonstrar os indicadores gerais desta operação, no que diz respeito ao número de consultas e serviços agendados, as especialidades e terapias mais demandadas e o total de atendimentos realizados pela Central nos anos de 2015, 2016 e 2017.

### DESEMPENHO OPERACIONAL

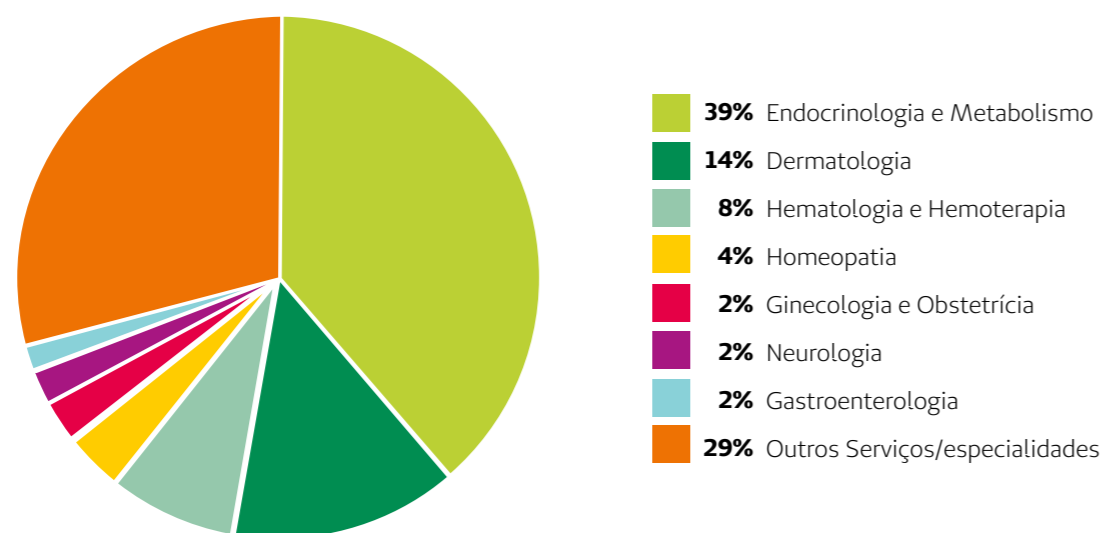
Observamos que durante o triênio 2015, 2016 e 2017, o volume de atendimentos na Central de Agendamento atingiu um total de 2.213 demandas, e manteve-se crescente com relação ao ano de 2015, registrando uma alta de 116,43% neste período.

### Volume de demandas recebidas



Visando a excelência no atendimento aos seus beneficiários, a Unimed Guarapuava implantou a Central de Agendamento para garantir aos beneficiários o acesso aos serviços contratados por

### Especialidades com maior demanda



seu plano de saúde dentro dos prazos máximos de atendimento de acordo com as determinações das Resoluções Normativas nº 259 e 268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Através da Central de Agendamento, os beneficiários receberão as orientações necessárias para que os atendimentos aconteçam dentro do tempo máximo previsto. Caso as Operadoras desrespeitem tais prazos, podem ser penalizadas pela agência reguladora a partir dos resultados do Monitoramento do Risco Assistencial realizado pela ANS. Assim, este serviço é de substancial importância em evitar que os planos comercializados pela Unimed Guarapuava sejam vedados de receber a adesão de novos beneficiários.

O presente documento tem por objetivo demonstrar os indicadores gerais desta operação, no que diz respeito ao número de consultas e serviços agendados, as especialidades e terapias mais demandadas e o total de atendimentos realizados pela Central nos anos de 2015, 2016 e 2017.

### DESEMPENHO OPERACIONAL

Observamos que durante o triênio 2015, 2016 e 2017, o volume de atendimentos na Central de Agendamento atingiu um total de 2.213 demandas, e manteve-se crescente com relação ao ano de 2015, registrando uma alta de 116,43% neste período.

Os beneficiários residentes no município de Guarapuava foram os que mais demandaram pelos serviços da Central de Agendamento. Esse volume atingiu quase 80% do total das 2.213 demandas registradas.

Fonte: Relatórios de controle das demandas da Central de Agendamentos da Ouvidoria da Unimed Guarapuava e da Unimed Paraná.

## Avaliação de DESEMPENHO da Operadora



O Programa de Qualificação de Operadoras foi iniciado em 2004 pela ANS com o objetivo de melhorar o nível de informação e a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras, garantindo um equilíbrio no mercado e a ajuda ao consumidor na hora da escolha por um plano de saúde.

Em 2015 o programa foi reestruturado (RN nº 386), com o objetivo de promover a melhoria e contínua do programa, de acordo com as novas regras e práticas do setor suplementar de saúde, propondo conceitos alinhados aos novos eixos direcionais da Agência à Agenda Regulatória mais recente e à literatura de Qualidade em Saúde.

### Avaliação de Desempenho das operadoras

A avaliação de desempenho das operadoras é realizada através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), calculado a partir de indicadores definidos pela própria Agência. É uma avaliação retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação, isto é, os resultados que estão sendo apresentados são relativos à avaliação do ano-base 2016.

### Faixas de Avaliação do IDSS

O IDSS classifica as Operadoras por meio de uma pontuação que varia de 0 a 1. Através dela, o consumidor pode fazer uma consulta prévia antes de adquirir ou trocar de plano.

O IDSS avalia o desempenho das Operadoras com base em quatro critérios:

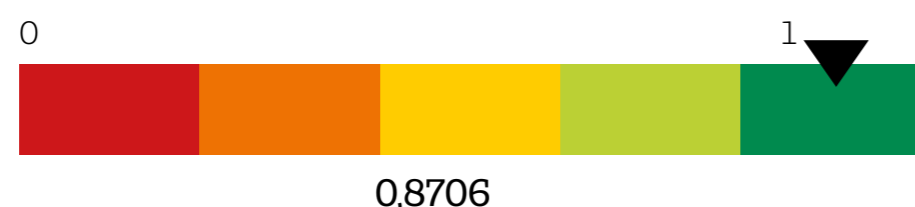
- 1- Qualidade em atenção à saúde: ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;
- 2 - Garantia de acesso: condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam o acesso aos serviços contratados;
- 3 - Sustentabilidade no mercado: monitoramento da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- 4 - Gestão de processos e regulação: Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS

## Índice de Desempenho das Operadoras 2017 (Ano-base 2016)

Na última avaliação divulgada pela ANS, referente ao ano base de 2016, as operadoras foram avaliadas por um conjunto de 22 indicadores.

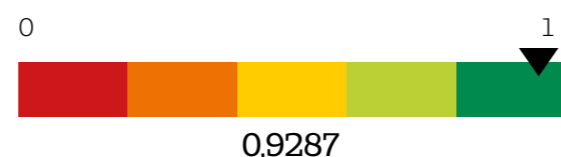
A Unimed Guarapuava está classificada com a faixa mais alta na avaliação da Agência. Aliás, é o melhor obtido desde que o resultado era divulgado em faixas (2012)\*.

### IDSS da operadora 2017 (Ano-base 2016)



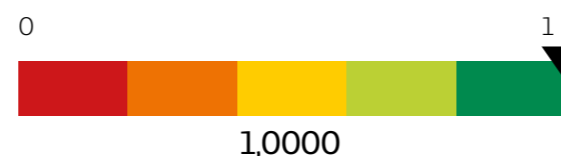
#### IDGA - GARANTIA DE ACESSO

Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores



#### IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.



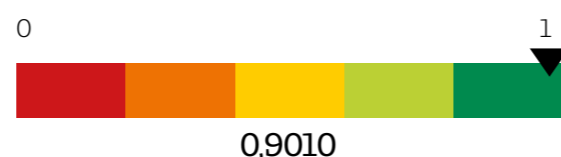
#### IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.

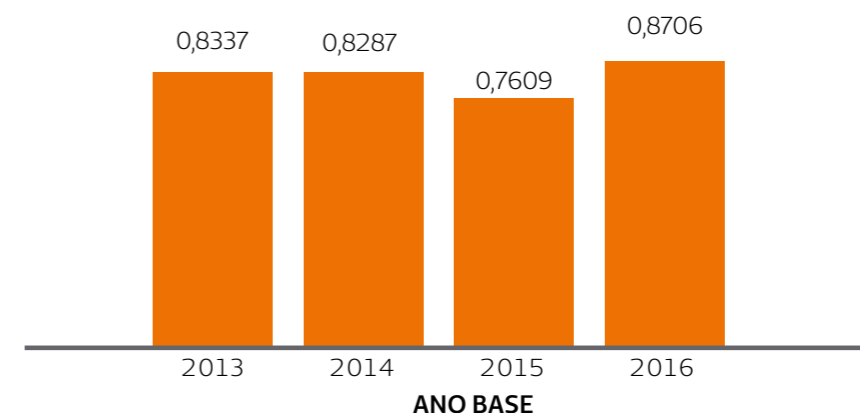


#### IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.



## Histórico dos índices de avaliação do IDSS



Fonte: Espaço da Operadora no site da ANS.



## Monitoramento do RISCO ASSISTENCIAL

O Monitoramento do Risco Assistencial é uma iniciativa da ANS que tem por objetivo a prevenção de anormalidades que ponham em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras aos seus beneficiários.

É constituído por dois eixos: o **Mapeamento do Risco Assistencial** e o **Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento**.

Na última avaliação, referente ao 3º Trimestre de 2017, as operadoras foram avaliadas por um conjunto de 5 dimensões. A Unimed Guarapuava está classificada com a faixa mais alta na avaliação da Agência.

Faixa	Nota	Unimed Guarapuava
Faixa 1	$0,7 \leq \text{Nota} \leq 1$	0,8706
Faixa 2	$0,35 \leq \text{Nota} < 0,7$	
Faixa 3	$0 \leq \text{Nota} < 0,35$	Faixa 1
Faixa Indeterminada	Operadora que não possui todos os dados necessários para o cálculo.	

As operadoras classificadas com status de risco assistencial alto (Faixa 3) podem ser submetidas a um plano de recuperação fiscal ou regime especial de Direção Técnica. As enquadradas como risco moderado serão selecionadas para visita técnica assistencial e as demais serão monitoradas pela ANS.



### Monitoramento de Garantia de Atendimento

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

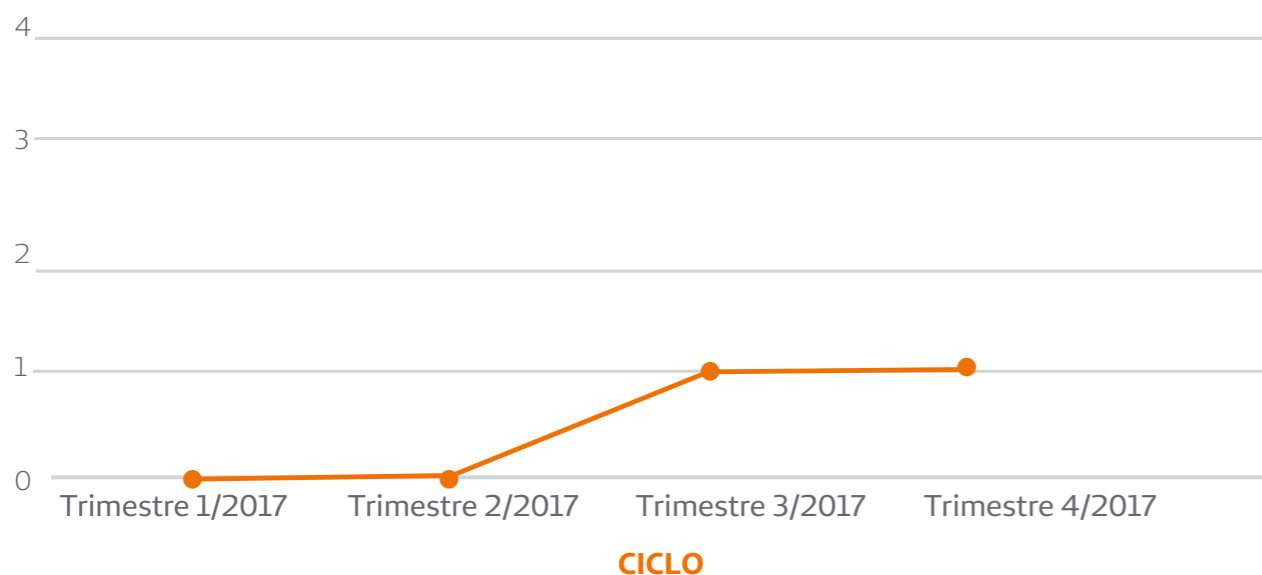
A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas, possibilitando uma análise comparativa entre elas, e os resultados são divulgados trimestralmente.

### Faixas de Monitoramento



### Suspensão da Comercialização de Planos

A Unimed Guarapuava nunca obteve a comercialização de planos vedada. Porém, para as operadoras que reiteradamente descumprem os prazos máximos, são identificados os planos que concentram as reclamações, os quais torna-se vedado temporariamente o ingresso de novos beneficiários.



Fonte das informações: Espaço da Operadora no site da ANS.

<http://www.ans.gov.br/index.php/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/745-consulta-a-metodologia-de-monitoramento-assistencial>





Assessoria  
**JURIDICA**

A Assessoria Jurídica tem como função zelar pelo cumprimento das obrigações da Operadora perante ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, bem como desenvolver defesas jurídicas em demandas administrativas e processos judiciais.

## DEMANDAS CÍVEIS

Representada pelo Escritório Machado Guedes Advogados Associados, conta com advogados especialistas em direito cível, trabalhista e administrativo.

Exerce uma função consultiva e preventiva junto aos outros setores da Cooperativa, através de emissão de pareceres, proporcionando segurança jurídica na interpretação das normativas aplicáveis à saúde suplementar, difusão do conhecimento e alinhamento de condutas aos setores envolvidos.

Participa como membro do Comitê Jurídico Estadual promovido pela Federação do Paraná, onde toma conhecimento dos mecanismos de regulação do Sistema Unimed e interage com as demais cooperativas do estado.

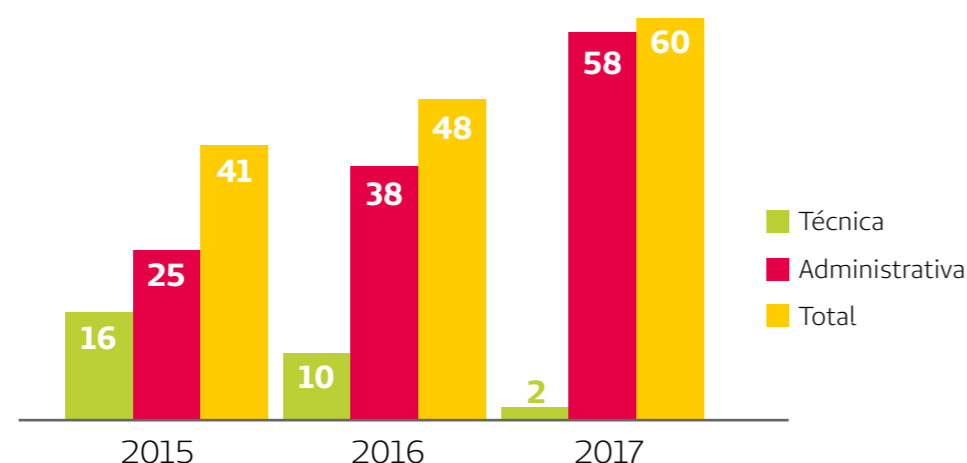
Atua ativamente junto ao sistema judiciário, fazendo uso de todas as ferramentas, consultorias e câmaras processuais, a fim de garantir o melhor andamento e defesa processual das ações judiciais recebidas.

## NEGATIVAS

A Resolução Normativa nº 395/2016 da ANS, que alterou a RN 319, instituiu a obrigatoriedade das operadoras justificarem por escrito as negativas de autorização aos beneficiários que assim solicitarem. As informações são transmitidas aos beneficiários 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.

Assim, a Assessoria Jurídica elabora as minutas de negativa e reanálise de negativa, bem como, todas as correspondências formais, como negativa de reembolso, notificações extrajudiciais, demandas geradas no PROCON e NIPs.

A negativa e reanálise de negativa por escrito 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.



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

Demandas Geradas de Negativas	2015	2016	2017	Total
NIP	2	3	5	10
Processo Administrativo MPPR	0	1	1	2
Ação Cível	11	13	9	33
Notificação Extrajudicial	2	2	0	4

## 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 feitos através do 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.

As decisões dessas NIPs são classificadas em Arquivadas (Inativas, Não procedentes ou RVE – Reparação Voluntária e Eficaz) e Processo Administrativo Sancionador (não resolvida).

NIPs de 2015 - 2017			
	Recebidas	Arquivadas	Processo Administrativo Sancionador
2015	6	6	0
2016	11	11	1
2017	18	16	2

## AÇÕES JUDICIAIS.

Ações em andamento até 31.12.2017



PROCESSOS JUDICIAIS 2015 - 2017				
	2015	2016	2017	TOTAL
Recebidas	26	27	26	79
Em andamento	13	14	18	45
Encerradas	13	13	8	34

## TRIBUTÁRIO

No âmbito Tributário contamos com a Assessoria Jurídica do Escritório Tahech Advogados Associados, exclusiva para este fim, com advogados especialistas em direito tributário, preparada para auxiliar a cooperativa de forma consultiva e contenciosa, com atuação abrangente junto às Fazendas Municipais, Estaduais e Federal, prezando pela conduta preventiva para impedir ou minimizar a geração de passivos fiscais.

## CONCLUSÕES

Mediante a amplitude de tarefas, a assessoria é realizada por profissionais que buscam aprimorar a experiência no sistema cooperativista e irão realizar a análise dos riscos e favorecimentos dos casos apresentados, além de propor soluções personalizadas caso a caso.



Responsabilidade Social e  
**SUSTENTABILIDADE**

# INDICADORES DE CONSUMO



## LUZ E ÁGUA

2015 R\$ 74.462,14

2016 R\$ 66.206,76

2017 R\$ 67.211,13

No ano de 2016 foi realizada a troca de todas as lâmpadas convencionais por lâmpadas de LED, trazendo uma economia significativa. O aumento no ano de 2017 se deu pelo fato da inclusão de um novo recurso próprio o CAS.

## TELEFONE E INTERNET

2015 R\$ 119.089,04

2016 R\$ 131.955,52

2017 R\$ 100.954,39



Uma negociação realizada com a operadora proporcionou a diminuição dos valores sem a perda dos serviços oferecidos anteriormente.

## COMBUSTÍVEL

2015 R\$ 11.896,97

2016 R\$ 15.156,48

2017 R\$ 17.071,76

### COMBUSTÍVEL EM LITROS

2015	2016	2017
3.432	4.210	4.768



# DESCARTE CORRETO



## PAPEL RECICLÁVEL

2015 1.562 kg

2016 1.348 kg

2017 4.853 kg

Além da coleta realizada nas clínicas e consultórios, houve em 2017 a otimização dos arquivos físicos da Cooperativa.

## MEDICAMENTOS

2016 36 kg

2017 83 kg



## ÓLEO VEGETAL

**40** litros

## LIXO ELETRÔNICO

**3.143** itens

A primeira coleta aconteceu em 2017, através de uma gincana interna dos colaboradores.



Unimed Guarapuava obteve o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade com 451,09 pontos obtidos. O selo tem como objetivo principal estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial.

# Eventos

Em novembro de 2016 realizamos a **XIII Edição das Olimpíadas das Unimed da Região IV**, e contou com a participação das Singulares de Cascavel, Costa Oeste, Pato Branco, Federação do Paraná e Guarapuava. O evento foi realizado na Associação Esportiva Danúbio, em Entre Rios. Acredita-se que o contato através dos jogos aproxima as singulares e auxilia no fácil acesso entre colaboradores para agilizar as demandas do dia-a-dia.



Unimed Guarapuava realizou, em 2017, uma ação em saúde com o objetivo trazer as crianças para uma tarde diferente e divertida: **Tarde na Praça**. Muitas crianças procuravam os colaboradores voluntários para auxiliá-los nas brincadeiras de beto-ombro, amarelinha, pular corda e outros.



Ainda em 2017

Realizamos a **1ª Nigth Run**, (corrida noturna) na cidade de Irati. Participaram cerca de 350 pessoas de vários municípios da região. O evento teve grande visibilidade e a participação dos Cooperados, beneficiários e colaboradores, a comunidade em geral, e atletas de ponta, fez com que o evento fosse reconhecido como evento de alto nível.





## Ações de Saúde

Durante toda a gestão, foram realizadas diversas ações de promoção a Saúde. As tradicionais campanhas do **Outubro Rosa** e do **Novembro Azul** que tiveram o objetivo de disseminar informações relevantes sobre a saúde da mulher e do homem.

A Unimed Guarapuava foi parceira no **1º Mamaço**, realizado no Parque do Lago com o objetivo de incentivar a amamentação até os 2 anos de vida. Em paralelo a equipe do CAS promoveu o **Encontro de Gestantes e Lactantes** para a promoção do aleitamento materno e incentivo a doação de leite ao Banco de Leite Humano do Município.



## Outubro Rosa



## Semana do Aleitamento Materno



## Setembro Amarelo

No mês de Setembro de 2017 a Unimed Guarapuiava realizou a **Palestra Suicídio, conhecer para prevenir** com o Dr. José Cleber Ferreira Feliciano. O evento aconteceu no salão Nobre da Faculdade Campo Real e foi aberto a toda comunidade.



## Palestra Higienização das mãos



# Meio Ambiente e COMUNIDADE

A Unimed é uma cooperativa que se preocupa com o meio ambiente. Os colaboradores da Unimed realizaram uma gincana interna e arrecadaram quase 2 toneladas de lixo eletrônico que foi encaminhado para uma empresa que dá o destino correto. Também realizamos o plantio de mudas de árvores nativas, coleta de papéis recicláveis, coleta de medicamentos vencidos e coleta de óleo usado.







A Unimed entregou diversas doações a instituições da cidade. Através da mobilização e eventos realizados pelos colaboradores foram arrecadadas roupas, calçados, lâmpadas e diversos outros itens.





## Ações Contábeis

O Setor de contabilidade desenvolveu ações que geraram economia para a Cooperativa nesta gestão:

- Contratação de Assessoria jurídica tributária com objetivo de oferecer maior suporte a contabilidade em consultas, pareceres e oportunidade de economia tributária.

- Recálculo e alteração do parcelamento de tributos REFIS/2009 para o PERT – Programa Especial de Regularização Tributária, economia de aproximadamente R\$ 1.000.000,00 antes da consolidação, podendo ser ainda maior.

- Margem de solvência: Possibilidade de redução do percentual ponderador do cálculo dos eventos/sinistros em modalidade de preço pós-estabelecido de 50% para 10%, o que resultará em redução de aproximadamente R\$ 2.700.000,00 para recomposição do patrimônio até o ano de 2022. Processo de auditoria e envio a ANS em andamento.



Demonstrações 

# Contábeis

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

BALANÇO PATRIMONIAL  
PASSIVO

		31/12/2017	31/12/2016
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>15.526.011,17</b>	<b>17.346.332,65</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	Nota 17	9.835.917,36	12.186.609,24
Provisões de Prêmios / Contraprestações		801.514,25	4.258.581,90
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		88.213,72	88.213,72
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prest. Serv. Assist.	Nota 18	3.158.977,81	2.905.419,17
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		5.787.211,58	4.934.394,45
Outras Provisões Técnicas		-	-
Receita Antecipada de Contraprestações	Nota 19	643.234,19	586.678,66
Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacion. com Planos Saúde da Operadora	Nota 20	1.084.024,63	1.202.452,26
Provisão para IR e CSLL		-	-
Provisões Judiciais		-	-
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	Nota 21	1.898.473,78	1.705.579,76
Débitos Diversos	Nota 22	2.064.361,21	1.665.012,73
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>1.912.251,90</b>	<b>4.894.841,73</b>
Provisões		403.715,40	3.197.071,81
Provisões para Ações Judiciais	Nota 23 e 24	403.715,40	3.197.071,81
Tributos e Encargos Sociais a Recolher		1.508.536,50	1.697.769,92
Parcelamento de Tributos e Contribuições	Nota 21 e 25	1.508.536,50	1.697.769,92
Débitos Diversos		-	-
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>16.167.988,34</b>	<b>11.475.376,55</b>
Capital Social	Nota 26.1	4.353.728,91	4.217.336,61
Reservas	Nota 26.2	10.747.830,31	7.154.227,03
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		10.747.830,31	7.154.227,03
Lucros/Prejuízos - Superávits/Débitos Acumulados ou Resultado	Nota 27	1.066.429,12	103.812,91
Participação dos não controladores		-	-
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>33.606.251,41</b>	<b>33.716.550,93</b>

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

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

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

	31/12/2017	31/12/2016
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assist. à Saúde	77.843.466,88	87.007.642,60
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	78.327.666,74	87.861.786,48
Contraprestações Líquidas / Prêmios Relidos	78.327.555,74	67.351.735,48
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde	-	-
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(384.100,05)	(344.192,98)
Eventos Indenizáveis Líquidos/ Sinistros Relidos	(71.178.281,86)	(80.813.086,86)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(70.325.464,72)	(60.093.879,05)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(852.817,13)	(819.156,60)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>8.785.173,84</b>	<b>8.064.608,86</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	84.579,48	115.641,83
Receitas Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	3.262.227,65	3.574.255,71
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	1.606.085,05	1.523.201,59
Outras Receitas Operacionais	1.656.142,60	2.051.054,12
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(151.231,07)	(166.535,47)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(1.033.156,25)	(2.578.218,28)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(2.381.199,58)	(2.431.985,65)
(-) Recup. Outras Despesas Op. Assist. à Saúde	1.106.891,49	181.755,87
Provisão para Perdas Sobre Créditos	241.151,84	(327.988,50)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Oper.	(1.123.279,87)	(754.385,79)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>7.804.513,78</b>	<b>6.285.284,85</b>
Despesas de Comercialização	(430.718,33)	(344.124,64)
Despesas Administrativas	(8.063.925,99)	(7.598.233,81)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>1.714.677,81</b>	<b>2.421.888,28</b>
Receitas Financeiras	2.258.460,76	2.992.194,36
Despesas Financeiras	(543.883,15)	(570.195,07)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>241.888,30</b>	<b>646.382,42</b>
Receitas Patrimoniais	242.852,07	638.938,33
Despesas Patrimoniais	(863,77)	(93.645,91)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>1.288.248,87</b>	<b>1.810.188,11</b>
Imposto de Renda	(111.908,09)	(218.151,90)
Contribuição Social	(50.130,03)	(89.318,32)
Participações sobre o Lucro	-	-
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>1.106.208,26</b>	<b>1.062.727,89</b>

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



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

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA  
MÉTODO DIRETO

	31/12/2017	31/12/2016
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	77.950.319,84	72.235.596,41
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.709.147,24	2.600.000,00
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	-	46.930,29
(+) Outros Recebimentos Operacionais	3.975.039,58	5.076.273,71
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(70.126.834,80)	(57.238.855,22)
(-) Pagamento de Comissões	(430.718,33)	(302.723,70)
(-) Pagamento de Pessoal	<b>(3.710.409,30)</b>	(4.131.140,90)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(426.239,64)	(766.657,59)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	<b>(263.407,96)</b>	(258.996,54)
(-) Pagamento de Tributos	(2.657.962,67)	(8.674.668,76)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	<b>(239.744,95)</b>	(661.256,18)
(-) Pagamento de Aluguel	(210.434,22)	(47.207,80)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(119.508,77)	(159.866,01)
(-) Aplicações financeiras	(1.520.000,00)	(1.131.716,59)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(3.783.347,71)	(6.662.077,59)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>145.898,23</b>	<b>(76.386,47)</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	-	-
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	<b>53.281,23</b>	83.952,90
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(344.900,32)	(44.164,81)
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(120,54)	(41.218,82)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(5.944,37)	-
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(297.684,00)</b>	<b>(1.430,73)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
(+) Integralização de Capital em dinheiro	206.561,84	-
(+) 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	(70.169,54)	(114.084,53)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>136.392,30</b>	<b>(114.084,53)</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>(15.393,47)</b>	<b>(191.881,73)</b>
<b>CAIXA - Saldo Inicial</b>	<b>320.500,20</b>	<b>512.381,93</b>
<b>CAIXA - Saldo Final</b>	<b>305.106,73</b>	<b>320.500,20</b>
<b>Ativos Livres no Início do Período (*)</b>	<b>8.714.062,75</b>	<b>13.677.233,68</b>
<b>Ativos Livres no Final do Período (*)</b>	<b>8.804.929,08</b>	<b>8.714.062,75</b>

Aumento / (DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSO LIVRES

1.090.866,33 (4.963.170,93)

(\*) 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

	31/12/2017	31/12/2016
<b>Resultado Líquido</b>	<b>1.104.200,25</b>	<b>1.002.727,89</b>
<b>Ajuste ao resultado -</b>		
(+) Depreciação	<b>222.781,80</b>	184.331,59
(+) Amortização	<b>28.318,70</b>	25.768,61
(+) Ajustes exercícios anteriores	-	9.007,36
(+) Baixa/Perdas de Bens do Imobilizado/Intangível	852,77	93.645,91
(-) Resultado Patrimonial	(242.852,07)	(638.938,33)
(+/-) Outros Ajustes do Resultado	33.951,81	10.142,28
<b>Saldo Ajustado</b>	<b>1.145.281,31</b>	<b>688.885,31</b>
<b>Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional</b>		
<b>Ativo</b>		
(-) Aumento (+) de Aplicações Financeiras	(1.636.602,09)	<b>(654.109,30)</b>
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	2.782.124,38	<b>(1.611.975,41)</b>
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Prestação de Serviços	103.828,24	<b>(187.933,46)</b>
(-) Aumento (+) Despesas de Comercialização Diferidas	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Diferidas	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários	213.947,73	<b>(37.152,35)</b>
(+) Ajuste de IRRF s/ Atividades Investimento	17.992,18	-
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(1.078.130,51)	<b>(436.178,50)</b>
(+) Ajuste de Exercício Anterior Fundo de Alto Custo 2016	918.075,36	-
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(62.202,82)	<b>(62.559,99)</b>
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	10.579,88	<b>(14.636,91)</b>
(-) Ajuste Conta Corrente com Cooperados - Baixa IN 20	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Outras Valores e Bens	-	-
(+/-) Variação dos Créditos a longo Prazo	-	-
<b>Passivo</b>		
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	(2.350.691,88)	1.960.283,48
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência a Saúde	56.555,53	85.348,40
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Op. Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúd	(118.427,63)	189.501,80
(+) Aumento ou (-) Redução das Obrigações Com Pessoal e provisões trabalhistas	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Impostos e Contribuições	3.660,60	(74.615,70)
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Fornecedores	-	-
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	399.348,48	421.916,16
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Judiciais	(2.793.356,41)	(320.937,80)
(+) Ajuste de Exercício Anterior Provisão para Contingências Tributárias	2.533.935,88	-
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>145.898,23</b>	<b>(76.386,47)</b>

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 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 2017, acompanhadas das respectivas Notas Explicativas e do Parecer do Conselho Fiscal e dos Auditores Independentes.

### a) Política de destinação das sobras

A Cooperativa apresentou um resultado líquido positivo (sobras) de R\$ 303.989,13 que será levado à Assembleia Geral Ordinária, que delibera sobre sua destinação de acordo com o artigo 86 § 1º do Estatuto Social.

### b) Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade/entidade e/ou resultado do exercício

- O índice de sinistralidade, sem PEONA totalizou 90% devido ao crescimento do custo assistencial em 17%, um dos fatores de grande relevância foi o aumento de judicializações contra a cooperativa referente a exclusão de cobertura e procedimentos não contemplado no ROL/ANS onde totalizaram 16 novas ações com deferimento de liminares onde totalizou um custo assistencial de R\$ 1.479.501,62, acrescido ainda os danos morais e custas processuais, o qual preocupa muito a administração da Cooperativa, quanto ao seu equilíbrio econômico-financeiro. O crescimento da Carteira de clientes foi 5,75% somado aos reajustes anuais que foram em média 12,13% para contratos coletivos e 13,55% para contratos individual familiar, o qual contribuíram para o crescimento da Receita da Cooperativa em 16,30%. Acrescido da atuação dos Recursos Próprios da Cooperativa, a clínica de oncologia ANIMO e o CAS – Centro de Atenção à Saúde, inaugurado em março de 2017, o resultado líquido da Cooperativa antes das destinações foi de R\$ 1.104.208,25, aumento de 10% comparado ao exercício anterior. Também muito comemorado a melhora na performance do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, 2017 com ano base 2016, calculado pela ANS, 0,8706, numa escala de 0 a 1, comparado ao anterior 0,7609, crescimento de 14%, resultado referente à ações em saúde que contribuíram para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, condições relacionadas à rede assistencial que possibilitaram a garantia de acesso e obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

### c) Perspectiva e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s)

A depender da nova diretoria que assume em 29/03/2018.

### d) Descrição dos principais investimentos realizados

#### - Promoção à Saúde:

- Benfeitorias em imóveis de terceiro com objetivo de melhorias internas para funcionamento do novo Recurso Próprio da Cooperativa, a filial denominada de CAS – Centro de Atenção à Saúde, composta por uma equipe multiprofissional, tem o objetivo oferecer ações de atenção à saúde, prevenção, cuidado e maior acesso dos beneficiários. Custo R\$ 266.508,99.

- Investimento em campanhas: Outubro Rosa, Novembro Azul e Corrida Noturna no município de Irati. Custo R\$ 9.130,26.

- Incentivo a prática de atividades físicas aos colaboradores com ajuda de custo de mensalidades em academias e centros esportivos. Custo R\$ 7.892,00.

### - 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. Custo R\$16.101,11.

- Investimento em simpósios e convenções para os cooperados pertencentes a diretoria e auditoria médica com objetivo de aprimorar os conhecimentos cooperativistas e saúde suplementar. Custo R\$ 17.050,00.

### - Responsabilidade Social:

- Doação de 106 consultas e 15 exames a crianças matriculadas na APAE e Associação dos Deficientes Físicos de Guarapuava e Pitanga. Custo R\$ 15.614,71.

- Doação de 1 barraca ao Hospital Semmelweis. Custo R\$ 394,14.

- Gincana interna com objetivo de contribuição ao meio ambiente com o recolhimento e destinação correta de 2 toneladas de lixo eletrônico, e à sociedade com doação de 1.445kg de roupas, calçados e cobertores a instituições de caridade.

- Campanha E-Lixo realizada entre 06 a 09 de junho com arrecadação de 1.727.800kg.

- Incentivo a educação infantil do Ensino Fundamental com doação de kits de materiais escolares a filhos de colaboradores de 5 a 10 anos. Custo R\$ 1.350,50.

- Projeto Descarte Consciente de Medicamentos com a coleta de 83kg. R\$ Custo 4.230,79.

**Diretoria Executiva  
Unimed Guarapuava**

## 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 2017 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 2017, 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.

### Ênfase

A Cooperativa adotou parcialmente os procedimentos para atendimento das resoluções do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, nº 1.177/09 e 1.303/10, sobre a adequação e revisão anual nas taxas de depreciação e amortização pela vida útil do ativo imobilizado e intangível, adotando a vida útil econômica a partir do exercício de 2011 sobre os bens Imóveis, sendo assim, não é possível mensurar quais os efeitos da aplicação destas resoluções sobre as demonstrações contábeis apresentadas.

Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esses assuntos.

### Outros Assuntos

As demonstrações contábeis de 31 de dezembro de 2016, apresentadas para fins de comparação, foram examinadas por outros auditores independentes que emitiram relatório em 17 de fevereiro de 2017, com opinião sem modificação sobre essas demonstrações contábeis.

### 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, 09 de fevereiro de 2018.

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

# Resumo





## Indicadores Financeiros

INDICADOR	2014	2015	2016	2017
Faturamento Anual	49.376.846,20	57.635.514,99	67.351.735,48	78.327.555,74
Benefícios pagos aos Cooperados	676.296,45	684.473,96	625.066,86	667.964,96
Valor da Consulta	80,00	90,00	93,00	96,00
Custos Assistenciais	41.309.700,60	49.827.062,92	60.093.879,05	70.325.464,72
Custos Administrativos	6.583.748,21	7.263.011,58	7.598.233,80	8.063.925,99
Sobras à disposição da AGO	1.897.277,73	1.671.484,20	103.812,91	303.989,13

### DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

MÉDICOS COOPERADOS	
2014	10.666.872,77
2015	12.869.465,51
2016	14.650.606,36
2017	15.908.497,23

REDE PRÓPRIA	
2014	2.309.232,21
2015	3.173.081,66
2016	3.798.050,92
2017	4.998.392,81

REDE CREDENCIADA	
2014	10.414.408,33
2015	12.763.756,72
2016	16.052.030,24
2017	19.015.781,44

SINISTRALIDADE	
2014	84%
2015	87%
2016	90%
2017	90%

INTERCÂMBIO	
2014	17.828.947,04
2015	20.894.413,54
2016	25.330.466,13
2017	30.119.226,48

JUDICIALIZAÇÕES	
2014	371.482,22
2015	804.866,66
2016	1.256.831,82
2017	1.749.567,60



## Indicadores de Desempenho

INDICADOR	2014	2015	2016	2017
Remuneração média por Cooperado	6.615,18	7.459,60	8.477,83	9.373,14
Crescimento da Carteira	26.501	27.396	28.089	29.703
Índice de Liquidez	1,57	1,40	1,36	1,72

### Pontuação em Atenção à Saúde - IDSS

O IDSS avalia o desempenho das Operadoras com base em quatro critérios estabelecidos pela ANS - Agência Nacional de Saúde, e classifica as mesmas por meio de uma pontuação que varia de 0 a 1. Os resultados são referentes ao ano base retroativo. Na última avaliação a Unimed Guarapuava obteve pontuação 0,8706 ficando na faixa mais alta da avaliação.

2015 ano base 2014

0,8287

2016 ano base 2015

0,7609

2017 ano base 2016

0,8706



Unimed Guarapuava obteve o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade com 451,09 pontos obtidos. O selo tem como objetivo principal estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial.



Rua Capitão Rocha, 1273 Centro  
Guarapuava PR | 42 3621.7500  
[www.unimed.coop.br/guarapuava](http://www.unimed.coop.br/guarapuava)