

Relatório de
Gestão &
Sustentabilidade
2016



RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2016



O ano de 2016 foi histórico para a Unimed Curitiba. Com o apoio dos cooperados, colaboradores, beneficiários, prestadores e fornecedores, chegamos aos 45 anos e, ao olharmos para trás, vemos o quanto nossas conquistas nos deixam repletos de orgulho.

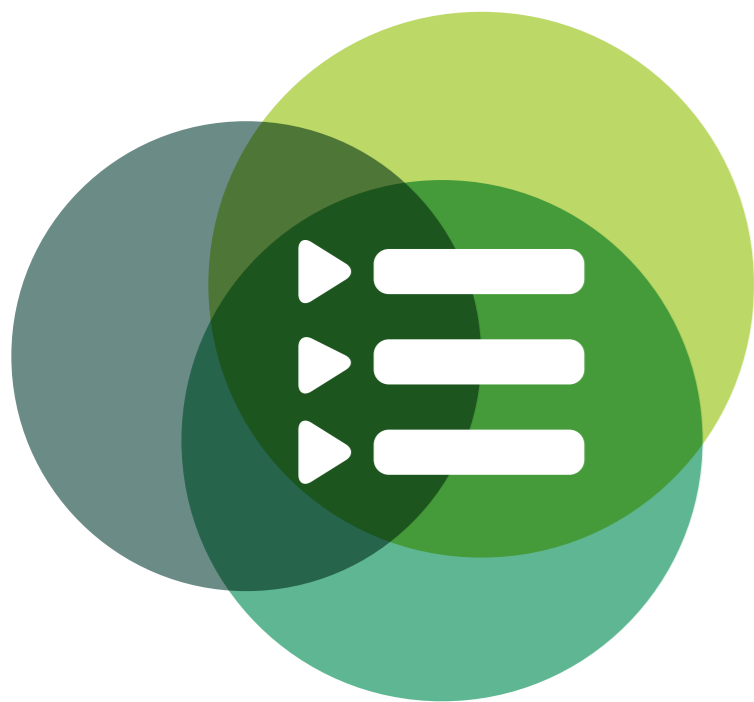
A busca pela sustentabilidade e equilíbrio dos recursos foi um grande desafio. A discussão sobre as possíveis maneiras de conquistar uma utilização consciente e, adequada dos mesmos envolve inúmeras questões e nós todos, juntos, contribuimos diretamente para este equilíbrio. Temos realizado este trabalho com muita dedicação e os resultados estão apresentados neste relatório.

Há ainda muitos desafios pela frente, especialmente considerando o cenário de mudanças mercadológicas que vivenciamos. Com os avanços da medicina, é necessário um novo olhar sobre os nossos recursos. Mas temos certeza de que faremos as escolhas certas, como fizemos no passado.

Contamos com o seu apoio nos próximos anos. Que eles sejam de muito sucesso e que mantenhamos o foco na excelência e na defesa da qualidade de vida dos nossos beneficiários e na competência para gerenciar a grande cooperativa de médicos que formamos.

Nós, como médicos, contribuimos diretamente para este equilíbrio no uso dos recursos e exercemos papel fundamental ao identificar, decidir e orientar os pacientes a utilizá-los ou não. Dessa forma, precisamos ampliar a nossa percepção sobre o quanto somos influenciadores e de que maneira podemos melhor gerir a medicina, evitando o excesso dentro dos hospitais, clínicas e consultórios.

A tarefa não é fácil, mas é possível. Vamos juntos alcançá-la!



Sumário:

Sobre este Relatório	04
Mensagem do Presidente	05
Unimed Curitiba em números	07
Matriz de Materialidade.....	14
Governança Cooperativa.....	19
Estrutura de Governança	20
Ética e Transparência.....	24
Sustentabilidade	28
Canais de Comunicação.....	39
Conformidade com Leis e Regulamentos.....	47
Demandas Judiciais	49
A Força da Marca.....	55
Campanhas	59
Relacionamento com os stakeholders	62

Cooperados.....	62
Colaboradores	65
Clientes.....	67
Fornecedores e Prestadores.....	83
Gestão de OPME.....	85
Sistema Unimed	94

Saúde Econômica..... 95

Desempenho Econômico.....	98
---------------------------	----

Saúde Ambiental..... 112

Indicadores Ambientais.....	112
Programas e Projetos	112

Saúde Social..... 116

Perfil dos Colaboradores	116
Responsabilidade Social.....	121

Anexos:

Anexo I: Sumário de Conteúdo da GRI	131
Anexo II: Parâmetros do Relatório.....	140
Anexo III: Balanço Patrimonial e Demonstrações Financeiras	142
Anexo IV: Parecer Atuarial.....	172
Anexo V: Parecer do Conselho Fiscal	173
Anexo VI: Parecer da Auditoria Independente.....	174

Sobre este Relatório



O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Curitiba 2016 está adotando pela primeira vez a metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional sem fins lucrativos, que se dedica a disseminar padrões para o relato do desempenho econômico, ambiental e social das empresas.

O relatório traz o nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas, além das boas práticas de governança e o engajamento com os públicos de relacionamento no apontamento dos temas relevantes a partir da realização da pesquisa de materialidade, aplicada em 2016, que possibilita trabalharmos para a melhoria contínua da gestão. Em forma digital, o relatório contribui ainda com o uso racional de papel e a redução do impacto no meio ambiente.

Esta edição utiliza a versão G4 das diretrizes GRI na opção “De acordo – Essencial” e compreende o período de 1.º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. **[G4-28; G4-32]**

O relatório não passou por verificação externa, porém, a assessoria especializada da Unimed do Brasil contribuiu para a verificação quanto à aplicação dos protocolos técnicos e conformidades da GRI. **[G4-33]**

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Curitiba é anual, e tanto o relatório de gestão quanto as demonstrações financeiras do ano anterior datam de 29 de fevereiro de 2016. **[G4-29; G4-30]**

As edições de 2015 e 2016, bem como as demonstrações financeiras e o Balanço, estão disponíveis no portal da Unimed Curitiba: **www.unimedcuritiba.com.br**.

Para dúvidas, sugestões e críticas sobre o conteúdo do relatório, ligue para **(41) 3021-9303** ou encaminhe e-mail a **responsabilidadesocial@unimedcuritiba.com.br**. **[G4-31]**

Unimed Curitiba

Mensagem do Presidente

Alguns anos marcam nossas memórias. Com certeza, por tudo que vivenciamos em 2016, ele estará bem registrado. Foi um ano de grande turbulência, que culminou com a queda do governo e o país mergulhado em uma recessão que há muito não se via.

O setor de saúde suplementar, assim como em 2015, ressentiu-se deste cenário, reduzindo sua participação e exigindo muito trabalho para se sustentar. Com as demissões ocorridas, o número de brasileiros que perdeu o acesso a um plano de saúde chegou perto de 1,4 milhão, impactando diretamente a receita das operadoras, sem falar do impacto social em função da maior procura pelo Sistema Único de Saúde. A crise atingiu a todos, mas de forma heterogênea, dependendo da realidade regional de cada mercado.

Desde o início de nossa gestão, trabalhamos com um conceito de busca pela excelência operacional, pois atuamos num mercado regulado que sobrevive com margens estreitas. Investimos em pessoas e processos,



sabendo que este conjunto renderia bons frutos, contribuindo para a sustentabilidade de nossa cooperativa.

Este foi o caminho que a Unimed Curitiba escolheu e que em 2016 alcançou os resultados apresentados neste relatório de gestão e sustentabilidade. A despeito das dificuldades enfrentadas, como a diminuição em 3% na carteira no ano passado, podemos afirmar que ele será marcado na vida da Unimed Curitiba como um ano em que a superação e o trabalho conjunto venceram.

Nossa história de 45 anos nos permite sonhar alto e, nesse contexto, a visão da Unimed Curitiba é extremamente audaciosa, pois tem como norte a satisfação de todas as pessoas envolvidas. Se em 2015 nos esforçamos para entender melhor as necessidades e o que nosso cooperado pensa, em 2016 realizamos duas pesquisas para compreender outros dois públicos importantes.

Uma empresa nasce, ergue-se e se mantém no mercado a partir do trabalho de pessoas, por isso, conhecer como elas vivenciam e sentem seu ambiente de trabalho é fundamental. Realizamos uma pesquisa que contou com a participação de 88% dos colaboradores, sendo que o grau de satisfação geral atingiu a marca dos 80,5%. Conhecer a percepção e o grau de satisfação com os serviços que prestamos também foi tema de pesquisa. O índice de satisfação geral dos beneficiários entrevistados atingiu relevantes 88,8%. Mais do que ter uma nota atribuída, importante é saber qual é a experiência que eles têm ao se relacionar com nossa cooperativa. Resultados a serem comemorados, não só pelo que foi alcançado, mas especialmente pelas informações obtidas e pelo leque de oportunidades que podem direcionar esforços para soluções que permitam entregar valor a estes públicos.

Nesta linha, o setor de Prevenção e Promoção à Saúde foi reorganizado, com ênfase maior no gerenciamento de casos crônicos e nos cuidados domiciliares. O foco no beneficiário também nos levou ao projeto mais ambicioso de 2016, que foi a inauguração de um laboratório moderno, onde a qualidade do serviço é o grande diferencial.

Outro marco foi o espírito cooperativista que esteve em alta, com a participação de 525 cooperados nos quatro

dias de reforma estatutária. Ao final, de forma democrática, o texto refletiu a vontade dos cooperados, e um pacto de boas práticas à luz do novo estatuto foi feito.

No campo econômico, mesmo num quadro nacional recessivo, podemos considerar que obtivemos importantes avanços. Conseguimos manter a política de valorização contínua dos honorários médicos, trabalhando com reajustes acima da inflação.

O custo assistencial se manteve equilibrado ao longo de 2016, com pequena variação em relação a 2015 (85,5%). Porém, devemos perseguir sua redução pelo controle do desperdício. Esta discussão, que é mundial, faz-se necessária não só para a sustentabilidade da Unimed Curitiba, mas de todo o sistema de saúde do país.

Temos que manter o rigor na análise da sinistralidade, favorecendo a incorporação de novos projetos que visem a uma melhoria na qualidade do atendimento e das condições de saúde dos nossos beneficiários.

Sabemos que 2017 não será fácil, pois o cenário nacional não demonstra uma recuperação da economia no curto prazo. Mas o trabalho desenvolvido em 2016 nos credencia e nos dá esperança de que a força do conjunto de cooperados e colaboradores vencerá os desafios que este ano vier a nos impor. **[G4-1]**



Unimed Curitiba em números



Principais marcas, produtos e serviços

A Unimed Curitiba tem seus produtos assistenciais registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Conheça os principais:

Plano Flex:

Produto assistencial com coparticipação em consultas, exames e demais procedimentos ambulatoriais.

Os percentuais de coparticipação são de 20%, 30%, 40% e 50%. O atendimento é eletivo na região de Curitiba; em casos de urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.

Também está disponível para comercialização o Plano Flex com coparticipação apenas em consultas, com percentual de 50%.

Plano Amigo:

Produto assistencial com coparticipação em consultas, exames e alguns procedimentos ambulatoriais, de acordo com a lista de procedimentos com coparticipação. Os percentuais de coparticipação são de 25% e 50%. O atendimento é eletivo e emergencial em todo o território nacional.

Plano Uniplan:

Produto assistencial sem coparticipação. O atendimento é eletivo e emergencial em todo o território nacional. **[G4-4]**

A Unimed Curitiba também conta com os seguintes serviços: S.O.S. Unimed e Unimed Fone.

S.O.S. Unimed

É um atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência, com cobertura nas regiões de Curitiba, Araucária e São José dos Pinhais. Também disponibiliza orientação médica telefônica, disponível 24h por dia, para todo o Brasil. Atualmente, 118.400 beneficiários possuem este serviço, sendo 73.925 na carteira de pessoa física, 42.558 na carteira de pessoa jurídica e 1.917 no PAC - Plano de Assistência ao Cooperado.

Unimed Fone

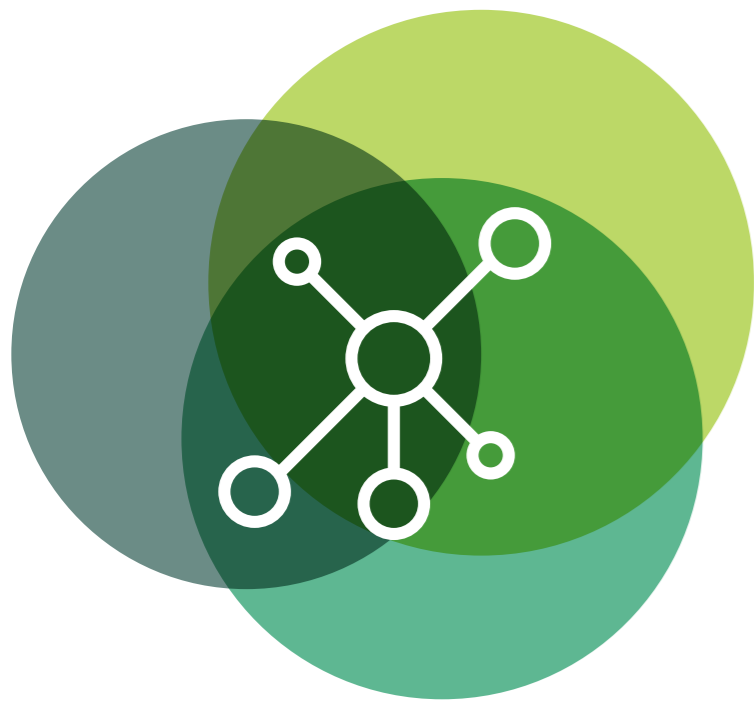
É um serviço de orientação médica telefônica, disponível 24h por dia, para todo o Brasil. Este produto é comercializado para beneficiários que estão fora da área de abrangência e que não possuem o S.O.S. Unimed. Ele foi lançado em agosto de 2016 e atualmente 408 beneficiários contrataram este serviço, sendo 14 na carteira de pessoa física, e 394 na de pessoa jurídica.

[G4-4]

Mercados em que a organização atua

A área geográfica de ação da Unimed Curitiba Sociedade Cooperativa de Médicos abrange os seguintes municípios no Estado do Paraná: **[G4-3]**



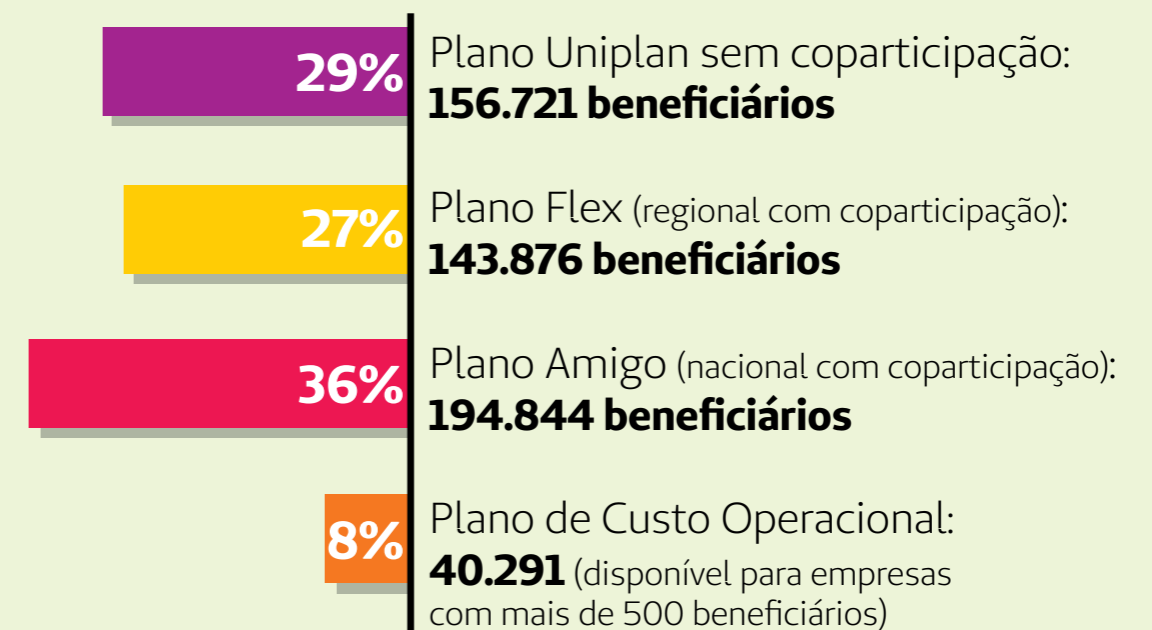


Porte da Organização [G4-9]

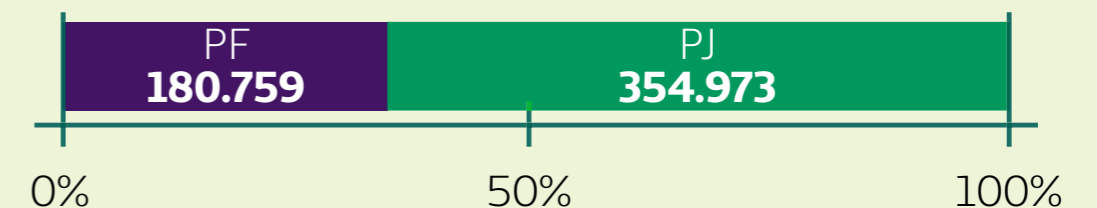
Somos a segunda maior cooperativa de trabalho médico da região sul do país regida nos termos da Lei 5.764/71. Temos como missão defender o conceito de que “cuidar da saúde faz a vida valer a pena”. Contamos com 4.379 médicos cooperados ativos, 1.114 colaboradores diretos e 141 colaboradores da Unimed Curitiba Participações. Assegurando a operação, contando com 1.102 trabalhadores terceirizados, sendo 1.074 da Unimed Curitiba e 27 da Unimed Curitiba Participações, além de 6 estagiários em nosso quadro. **[G4-7]**

Toda a nossa estrutura é para atender com excelência os 547.806 beneficiários, considerando os beneficiários do Plano de Assistência ao Cooperado - PAC (12.074 beneficiários). Sem o PAC, o número de beneficiários é de 535.732, sendo 354.973 da carteira de pessoa jurídica e 180.759 da de pessoa física.

Beneficiários por Plano



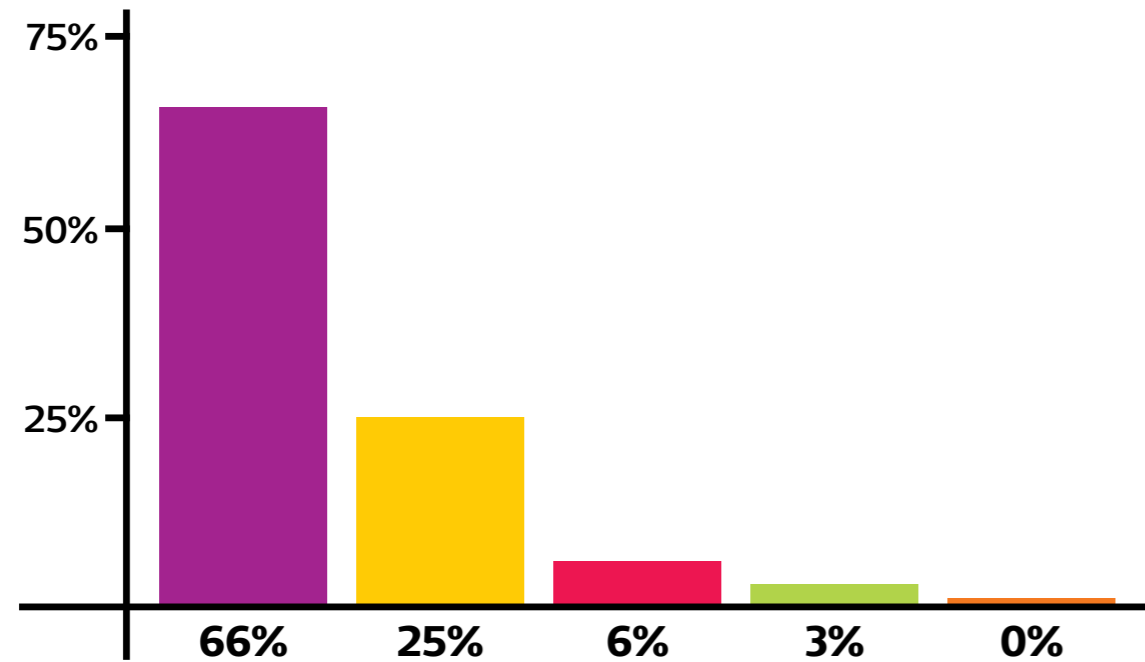
Beneficiários por Carteira



Evolução da carteira de clientes

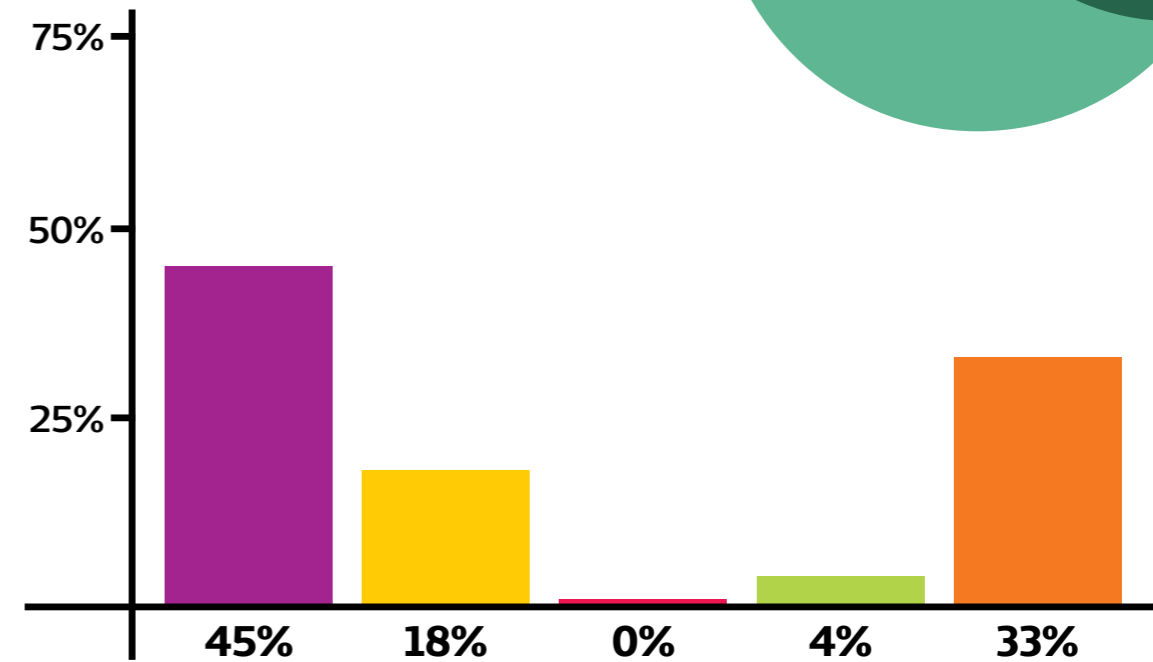
AGRUPAMENTO DE PLANOS	DEZ 2015	DEZ 2016
PF	185.944	180.759
PJ	367.090	354.973
TOTAL SEM PAC	553.034	535.732
PAC	11.955	12.074
TOTAL GERAL	564.989	547.806

Evolução do Patrimônio Líquido



PATRIMÔNIO LÍQUIDO - 2015

- Capital Social
- Fundo de Reserva
- Sobras p/ AGO
- FATES
- Fundo - Margem de Solvência



PATRIMÔNIO LÍQUIDO - 2016

- Capital Social
- Fundo de Reserva
- Sobras p/ AGO
- FATES
- Fundo - Margem de Solvência

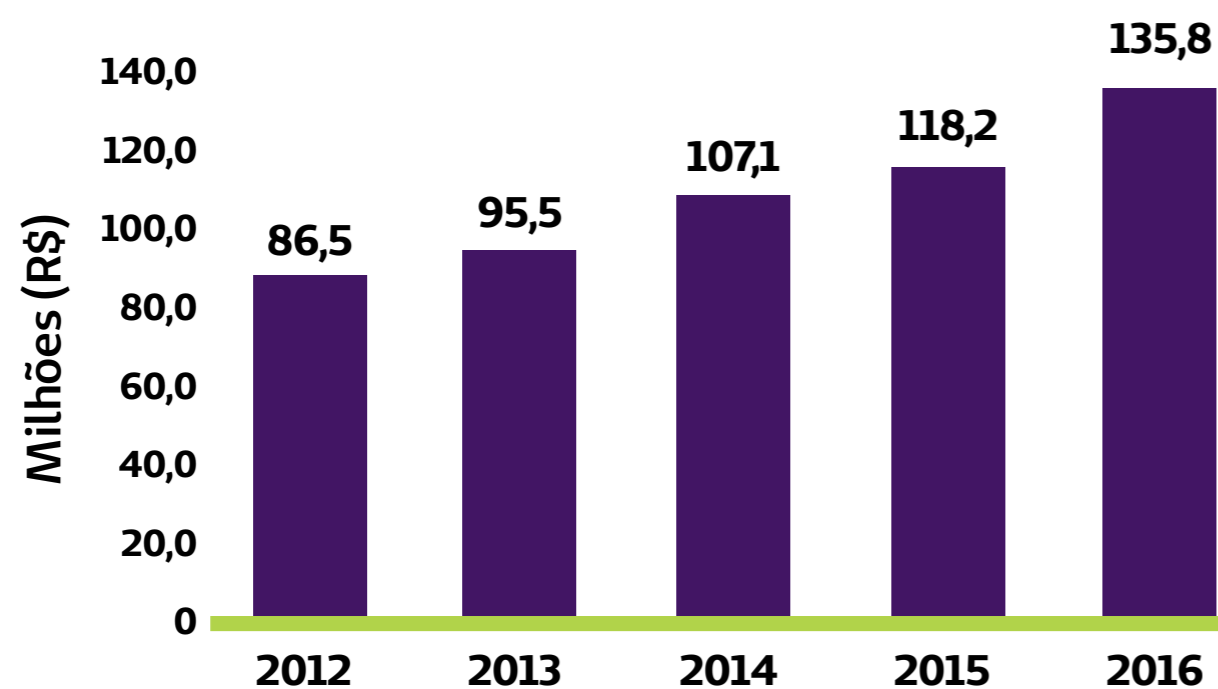
a. Análise: A Unimed Curitiba encerrou o exercício de 2016 com R\$ 303 milhões registrados no Patrimônio Líquido, aumento de 69% comparado com 2015. Este importante aumento deu-se pelas Sobras (destinadas aos Fundos de Reserva, FATES e Margem de Solvência), integralização de quotas-partes pelos médicos cooperados e retenção de 2% da produção mensal dos cooperados.

b. Margem de Solvência: Destacamos a grande importância desta elevação do Patrimônio Líquido de forma a manter a nossa Margem de Solvência de acordo com a exigência da ANS, amplamente divulgada aos cooperados no ano de 2016.



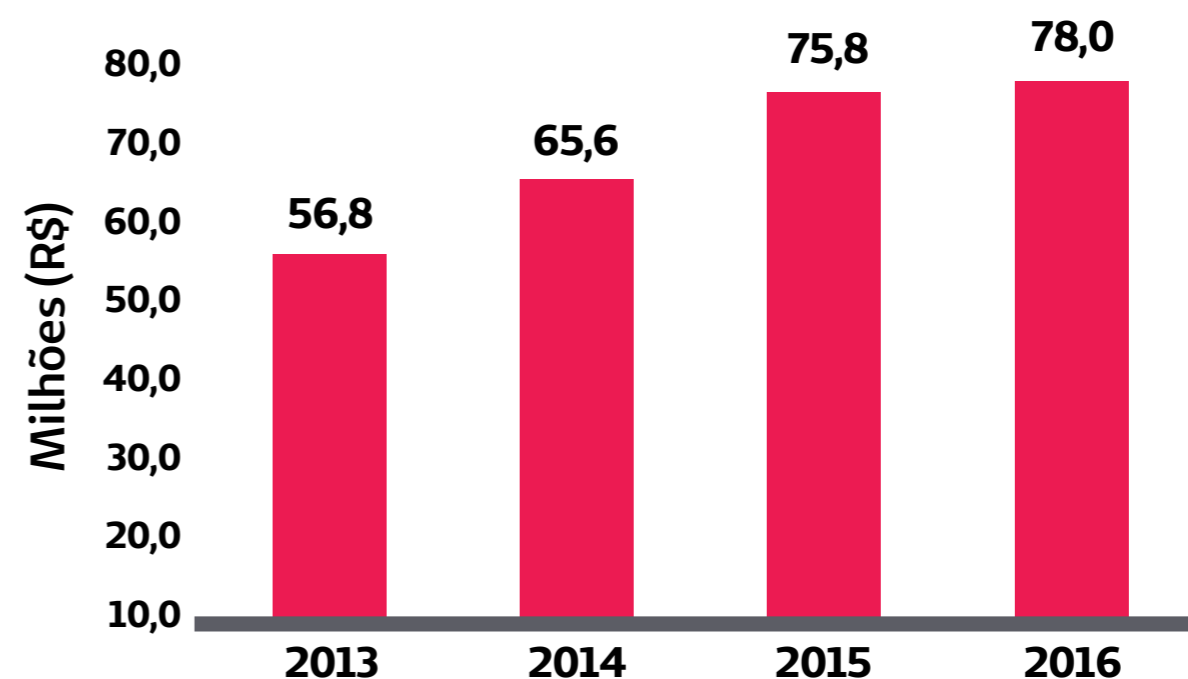
Capital Social dos Médicos Cooperados

EVOLUÇÃO DO CAPITAL SOCIAL (2012 A 2016)



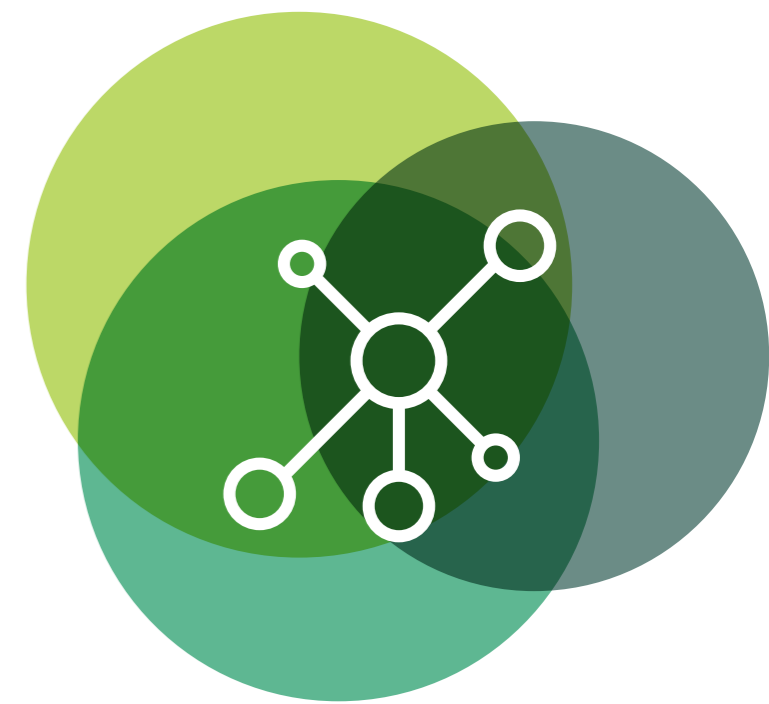
Provisões Técnicas

EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES (2013 A 2016)



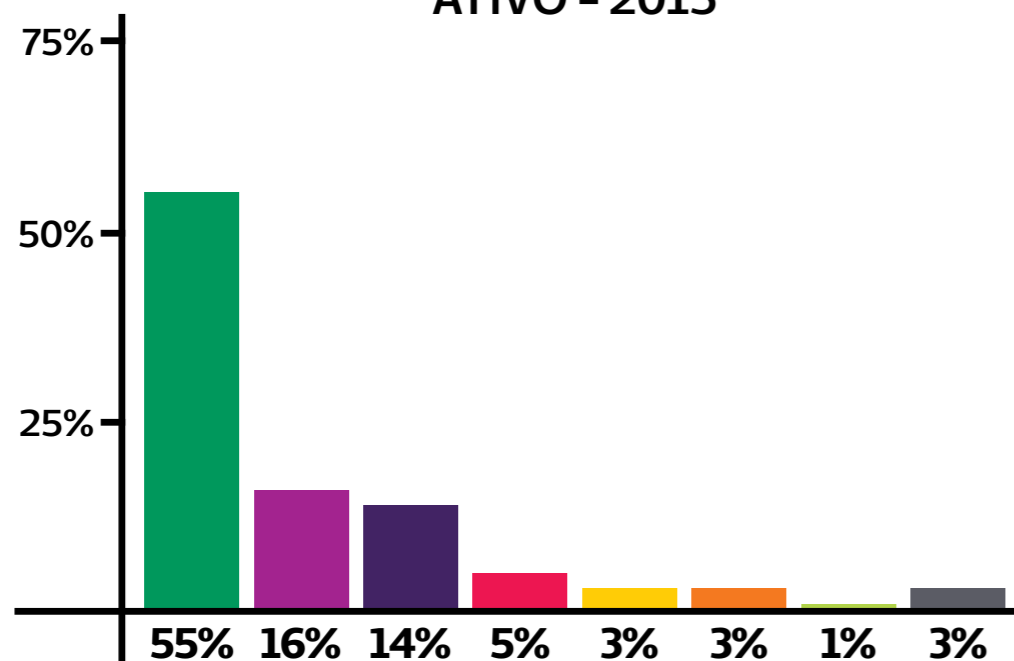
PEONA

Provisão para eventos ocorridos e não avisados, está 100% constituída e em conformidade com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A cooperativa possui Metodologia Atuarial Própria aprovada ANS.

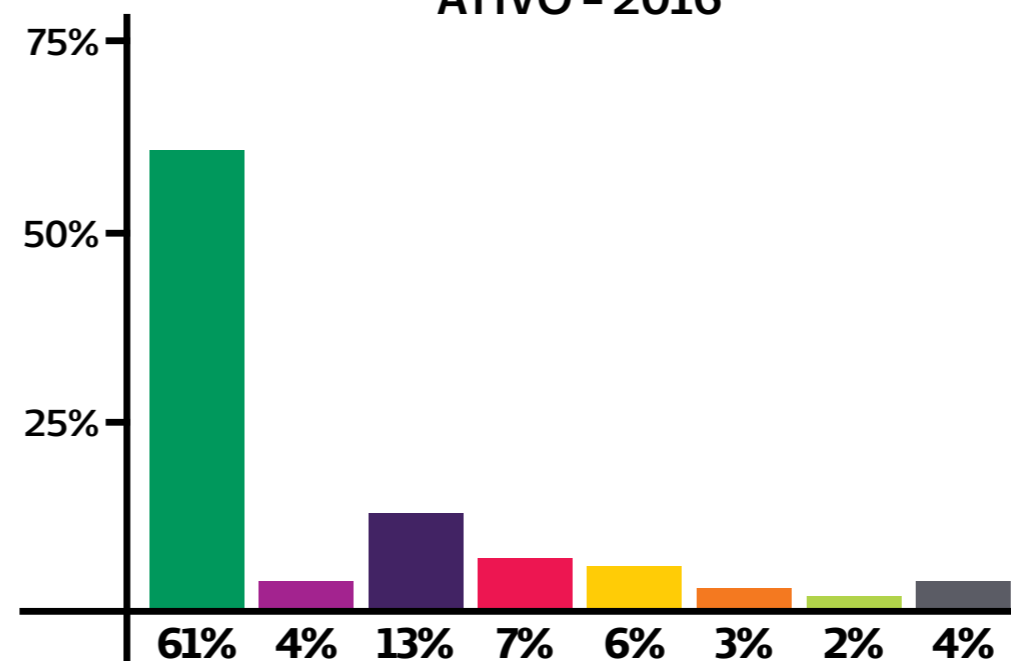


Total de Ativos

ATIVO - 2015



ATIVO - 2016



- Aplicações e disponibilidades
- Conta corrente com cooperados
- Clientes
- Depósitos judiciais e fiscais
- Investimentos
- Imobilizado
- Créditos Tributários
- Outros

Análise: A cooperativa encerrou o ano de 2016 com um ativo total de R\$ 988 milhões, um aumento de 2,0% comparado a 2015. A principal redução no grupo do Ativo está relacionada a baixa da COFINS registrada na “Conta Corrente com Cooperados” correspondente ao passivo tributário constituído em 2008 conforme Nota Explicativa n.º 13. Porém, houve aumento nas aplicações financeiras devido a uma geração de caixa positiva de R\$ 69,6 milhões e investimentos realizados. As aplicações financeiras no montante de R\$ 600 milhões, 42% (R\$ 252 milhões), estão em garantias das provisões técnicas, exigidas pela ANS.



Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório

Mudança da unidade do Boqueirão

Em 2016, a Unimed Curitiba, para melhor atender seus beneficiários, encerrou as atividades realizadas na unidade de atendimento do Boqueirão. Os setores de Promoção à Saúde (Terapias, Saúde Empresarial e Medicina Preventiva) foram transferidos para a nova e moderna unidade Germano Mayer, localizada na Rua Pe. Germano Mayer, 840, no bairro Alto da XV.

Unimed Curitiba Participações

Em junho de 2015, foi constituída a Unimed Curitiba Participações S.A., tendo como fundadora a Unimed Curitiba Sociedade Cooperativa de Médicos. Os dados consolidados da companhia passam a fazer parte deste relatório.

Mudanças na estrutura do capital social

Uma importante decisão foi tomada pelos cooperados em relação à forma de integralização das quotas-partes: o aumento da quantidade mínima para 30.000 – antes a quantidade mínima era de 23.000 quotas-partes. Durante a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) em 2016,

foram apresentados os argumentos com base nos estudos feitos pela área técnica da Unimed Curitiba para o aumento das quotas-partes. Além disso, o departamento jurídico da cooperativa informou sobre a necessidade legal de atendimento aos conceitos de isonomia em uma cooperativa onde todos os cooperados devem integralizar no mínimo a quantidade estatutária.

A quota-parte é um dos itens que mais impacta o atendimento ao percentual exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em relação à solvência da cooperativa. Segundo a Resolução Normativa 209, as operadoras são obrigadas a constituir uma reserva suplementar às provisões técnicas (PEONA), proporcional às suas operações. Esta margem é calculada com base em um percentual sobre o custo assistencial histórico – é sobre este número que é aplicado um coeficiente progressivo que chegará a 100% em 2022.

O aumento do Patrimônio Líquido em 69%, em 2016, nos assegura o atingimento da Margem de Solvência perante a ANS, neste exercício. Este desafio foi atingido por todos os cooperados, Conselho de Administração da Unimed Curitiba e colaboradores, mas temos que manter o ritmo de constituição da Margem de Solvência integral. **[G4-13]**

Matriz de Materialidade

O processo da pesquisa

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Curitiba cobre as ações realizadas pela cooperativa no ano de 2016 com a observância às diretrizes da GRI na opção “de acordo-essencial”. Para a sua elaboração, houve envolvimento dos colaboradores que formaram um comitê treinado por uma assessoria especializada da área de Sustentabilidade da Unimed do Brasil. O relatório não passou por verificação externa, porém, a assessoria da Unimed do Brasil contribuiu também para a verificação quanto à aplicação dos protocolos técnicos e conformidades da GRI.

Acompanhe as etapas do processo:

IDENTIFICAÇÃO

Para o engajamento das equipes internas, foi solicitada aos gestores a identificação de focais em suas áreas para composição de um comitê para participar dos treinamentos e das reuniões com a assessoria da Unimed do Brasil. Com o alinhamento dos integrantes do comitê, foram extraídos dez temas entendidos como de maior impacto para a cooperativa. Foi apresentada a proposta com a inclusão de mais seis temas para aprovação da Diretoria. Foram, então, selecionados 16 temas relevantes para compor o questionário da pesquisa de materialidade.

PRIORIZAÇÃO

Neste primeiro ciclo de aplicação da metodologia GRI, a opção foi por engajar todos os públicos de relacionamento da Unimed Curitiba como forma de conhecer um pouco mais das expectativas com relação à relevância dos temas para cada um deles.

Participaram da pesquisa dirigentes, cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores, comunidade, poder público e integrantes do Sistema Unimed.





VALIDAÇÃO

Os públicos foram convidados a participar, avaliando, por meio de ferramenta eletrônica, os 16 temas propostos e indicando os mais relevantes. No período de 1 a 20 de setembro de 2016, foi realizada a consulta aberta com 508 participações. A partir da tabulação dos dados foi possível identificar os oito temas de maior relevância para os públicos classificados como materiais. No período de realização da pesquisa, foi promovido um encontro com fornecedores que contou com a participação de 26 deles. Eles responderam a pesquisa em formulário impresso.

ANÁLISE

Os temas materiais apontados pelos públicos foram validados com a alta direção da cooperativa e estão sendo apresentados em detalhes neste relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros foram considerados importantes e incluídos no relatório. **[G4-18; G4-24; G4-25; G4-26; G4-27]**

Temas Relevantes e Engajamento dos Públicos



Neste primeiro ciclo de aplicação, optou-se por engajar todos os públicos de relacionamento da cooperativa. Para a análise do resultado, foram levados em consideração os seguintes itens: importância para a Unimed Curitiba (média estratégica) e importância para os públicos de relacionamento (média geral).

Para os 16 temas da pesquisa, os públicos atribuíram notas de 1 a 5, sendo que 5 representa alta relevância para o tema. A matriz gerada identificou oito temas relevantes dos dois eixos de importância, definidos como aspectos materiais, com notas atribuídas entre 4 e 5.

Aspectos materiais e limites

A matriz de materialidade apresentada a seguir traz a lista dos temas avaliados com os oito aspectos sinalizados de maior relevância. Cada um deles traz a identificação

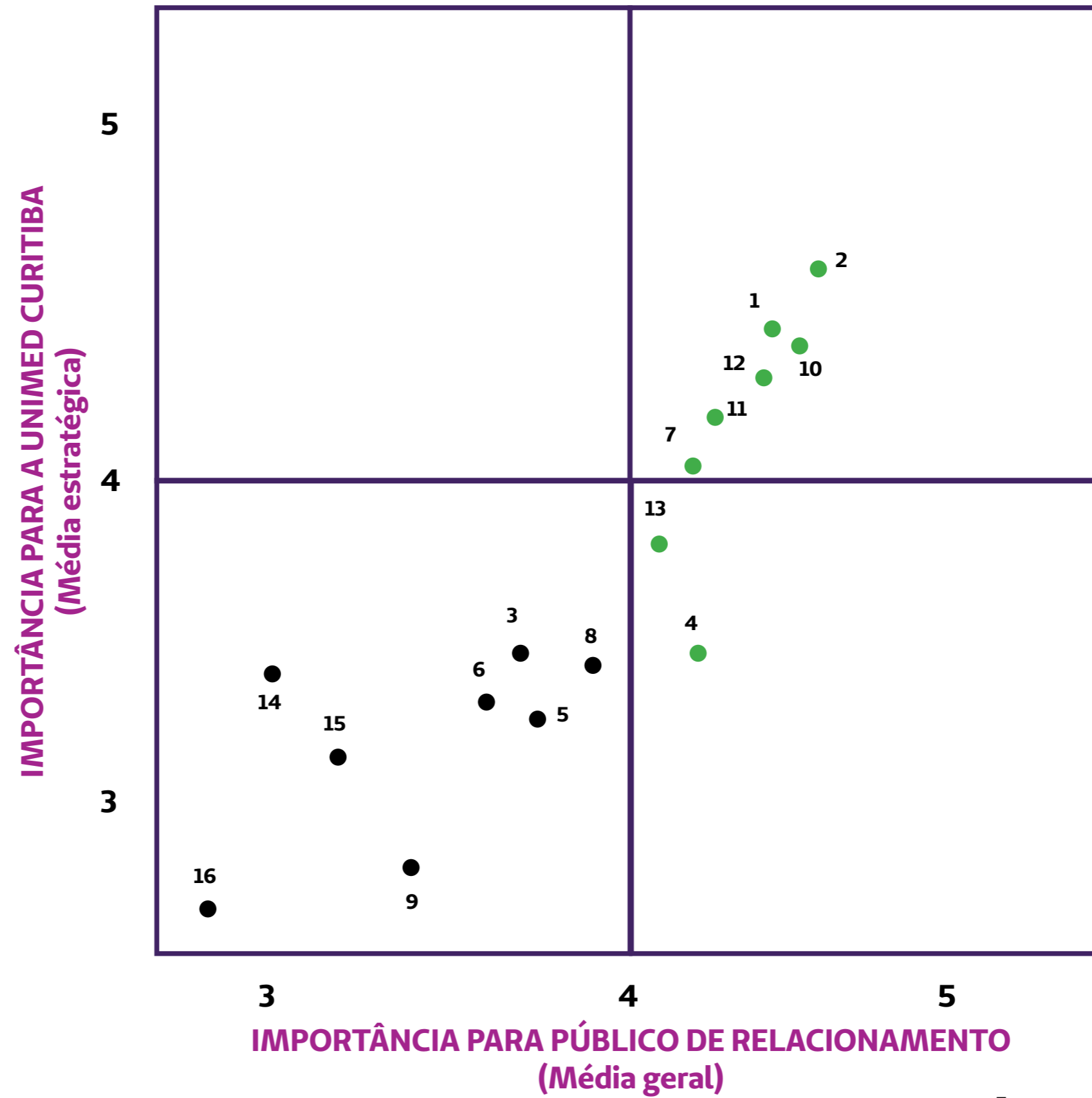
dos limites dentro (de acordo com dirigentes, cooperados e colaboradores) ou fora da organização (considerando os apontamentos dos demais públicos).

Em relação a prioridades dos públicos, os cooperados consideraram a governança cooperativa e o desempenho econômico como prioritários na pesquisa de materialidade. Os mesmos temas também foram os apontados por clientes e colaboradores.

O processo de engajamento dos públicos de relacionamento será revisado a cada dois anos. **[G4-26; G4-27]**



MATRIZ DE MATERIALIDADE



RANKING DE VOTAÇÃO	ASPECTOS/TEMAS MATERIAIS (por ordem de apresentação na pesquisa)	MATERIAIS	LIMITE		CORRELAÇÃO COM OS ASPECTOS DA GRI G4
			INTERNO	EXTERNO	
1.º	2 - Governança cooperativa	X	X	X	Conteúdo Geral
2.º	10 - Conformidade com leis e regulamentos	X	X	X	Conformidade
3.º	1 - Desempenho econômico	X	X	X	Desempenho econômico
4.º	12 - Satisfação do cliente	X	X	X	Rotulagem de produtos e serviços
5.º	11 - Saúde e segurança do cliente	X	X	X	Saúde e segurança do cliente
6.º	7 - Ética e integridade	X	X	X	Ética e integridade (conteúdo geral)
7.º	4 - Capacitação e desenvolvimento humano	X	X	X	Treinamento e educação
8.º	13 - Privacidade do cliente	X	X	X	Privacidade do cliente

Outros temas apresentados para votação foram: 3 - Gestão de Pessoas; 5 - Benefícios concedidos a empregados; 6 - Saúde e segurança no trabalho; 8 - Investimento na comunidade; 9 - Voluntariado; 14 - Consumo de energia elétrica dentro da organização; 15 - Consumo consciente de água; 16 - Emissões de gases de efeito estufa. **[G4-20; G4-21]**



Governança Cooperativa

A Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos é uma cooperativa que há 45 anos tem por objetivo fomentar e promover o trabalho dos médicos cooperados por meio da prestação direta de serviços. **[G4-3]**

Possui uma sede administrativa situada na Avenida Affonso Penna, 297, no bairro do Tarumã, na cidade de Curitiba, e conta ainda com 23 unidades de atendimento na capital do Estado e na Região Metropolitana. **[G4-5]**

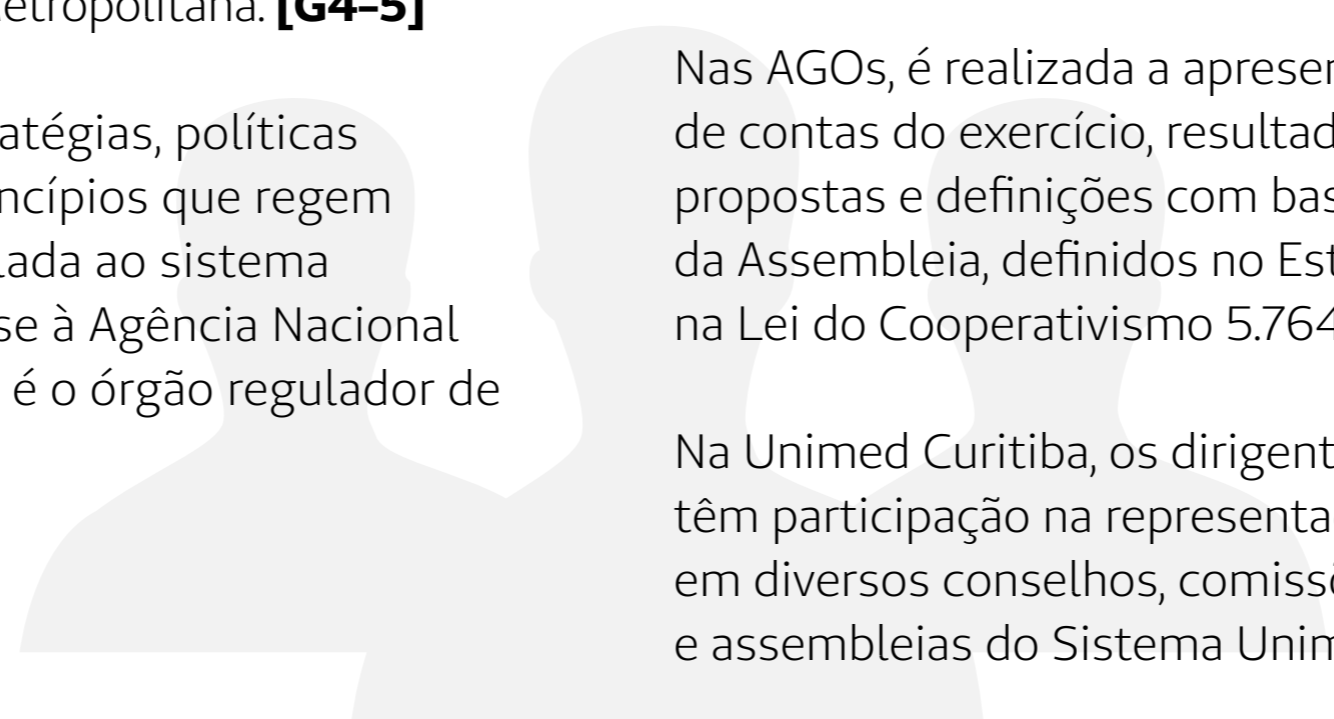
A organização direciona suas estratégias, políticas e regulamentos com base nos princípios que regem o cooperativismo. Por estar vinculada ao sistema de saúde suplementar, submete-se à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que é o órgão regulador de planos de saúde do Brasil.

Tem como sua instância máxima e soberana de decisão e direcionamento a Assembleia Geral, na qual os médicos cooperados têm direito a voz e voto. Por se tratar de uma sociedade de pessoas, cada cooperado tem direito a um voto independente do seu capital.

É nas assembleias que os cooperados elegem os pares para representá-los nos Conselhos de Administração e Fiscal, Diretoria Executiva e Comissões definidas conforme seu Estatuto Social e Regimento Interno.

Nas AGOs, é realizada a apresentação da prestação de contas do exercício, resultados, apresentação de propostas e definições com base no Edital de Convocação da Assembleia, definidos no Estatuto Social e com base na Lei do Cooperativismo 5.764/71.

Na Unimed Curitiba, os dirigentes e técnicos têm participação na representação da cooperativa em diversos conselhos, comissões, comitês e assembleias do Sistema Unimed.



A cooperativa se faz presente também em outros espaços de discussão, visando ao aprimoramento da governança, como LIDE/PR – Grupo de Líderes Empresariais, Conselho Federal de Medicina, Sistema OCEPAR-SESCOOP/PR, Instituto Ethos, ABRH-PR, Movimento Nós Podemos Paraná e Fórum Estadual Lixo e Cidadania. **[G4-16]**

A Unimed Curitiba, assumindo um compromisso público pela integridade e contra a corrupção no ambiente corporativo, aderiu em 2015 ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. O Pacto foi lançado em 2006, por iniciativa do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, do UniEthos – Formação e Desenvolvimento da Gestão Socialmente Responsável, da Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), do Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC) e do Comitê Brasileiro do Pacto Global.

A cooperativa fez a adesão também ao Movimento Nacional ODS Nós Podemos, comprometendo-se em trabalhar em prol dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) aprovados na ONU. **[G4-15; G4-56]**



Estrutura de Governança

[G4-34]

Conselho de Administração – Gestão 2014-2018

Dr. Alexandre Gustavo Bley

Dr. Rached Hajar Traya

Dr. Agenor Ferreira da Silva Filho

Dr. Mark Deeke

Dr. Wanderley Silva

Dr. Antonio Carlos de Farias

Dr. Robert Assaad El Sarraf

Dr. Fabiano de Oliveira Bittencourt

Dr. Jaime Luis Lopes Rocha



Comissão de Avaliação de Ato Cooperativista – Gestão 2014–2018

Dr. Marcos Cury Neubauer

Dra. Rosane do Carmo de A. T. Freceiro

Dr. Felipe Cezar Pereira Santos

Dra. Dulce Cristina Pereira Henriques

Dr. Julio Bassi Neto

Dra. Marli Madalena Perozin

Dr. Yugo William Sakamoto

Dr. Robson Luiz de Siqueira

Dra. Ziliane Caetano Lopes Martins

Comissão Técnica – Gestão 2014–2018

Dr. Marcelo Marcondes Stegani

Dr. José Antônio Caldeira

Dr. Luiz Antonio Negrão Dias

Dr. Antonio Paulo Mallmann

Dr. Diego Augusto de Brito Malucelli

Dr. Osny de Barros Jr.

Dr. Mário Sérgio Julio Cerci

Dr. Marlus Volney de Moraes

Dr. Javier Soler Graells

Comissão Eleitoral – Gestão 2016–2020

Dr. Dionísio Abrão
Coordenador

Dr. Divanil Octavio Cabrini
Membro Efetivo

Dr. Luiz Celso Cordeiro Kern
Membro Suplente

Conselho Fiscal 2016

Efetivos:

Dr. Celso Setogutte

Dr. Emir de Sá Riechi

Dr. Eduardo Schunemann Júnior

Suplentes:

Dr. Vítor Mamoru Haida

Dra. Lucimara Gomes Baggio

Dr. Flavio Vieira Studart Gomes

Comissão de Estatuto, Regimento e Regulamentos

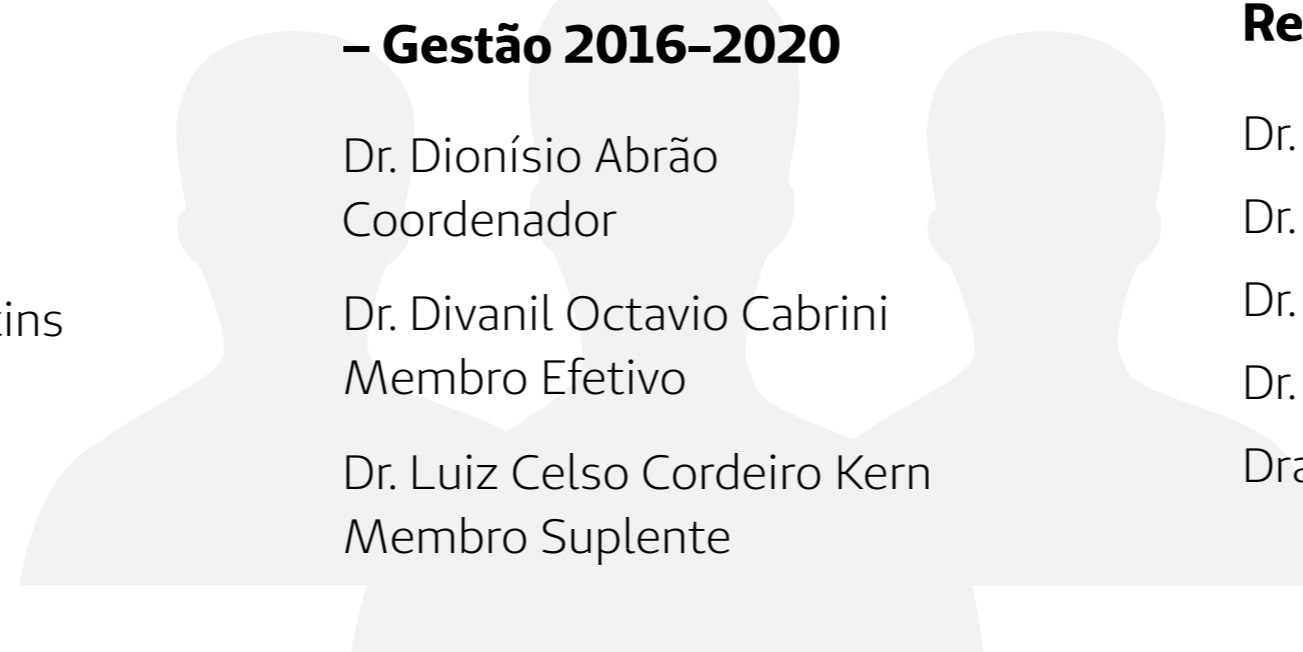
Dr. Ricardo C. Rocha Moreira

Dr. Eron Fabio Miranda

Dr. Grégor Paulo C. Santos

Dr. João Vicente Vitola

Dra. Roseni Teresinha Florencio

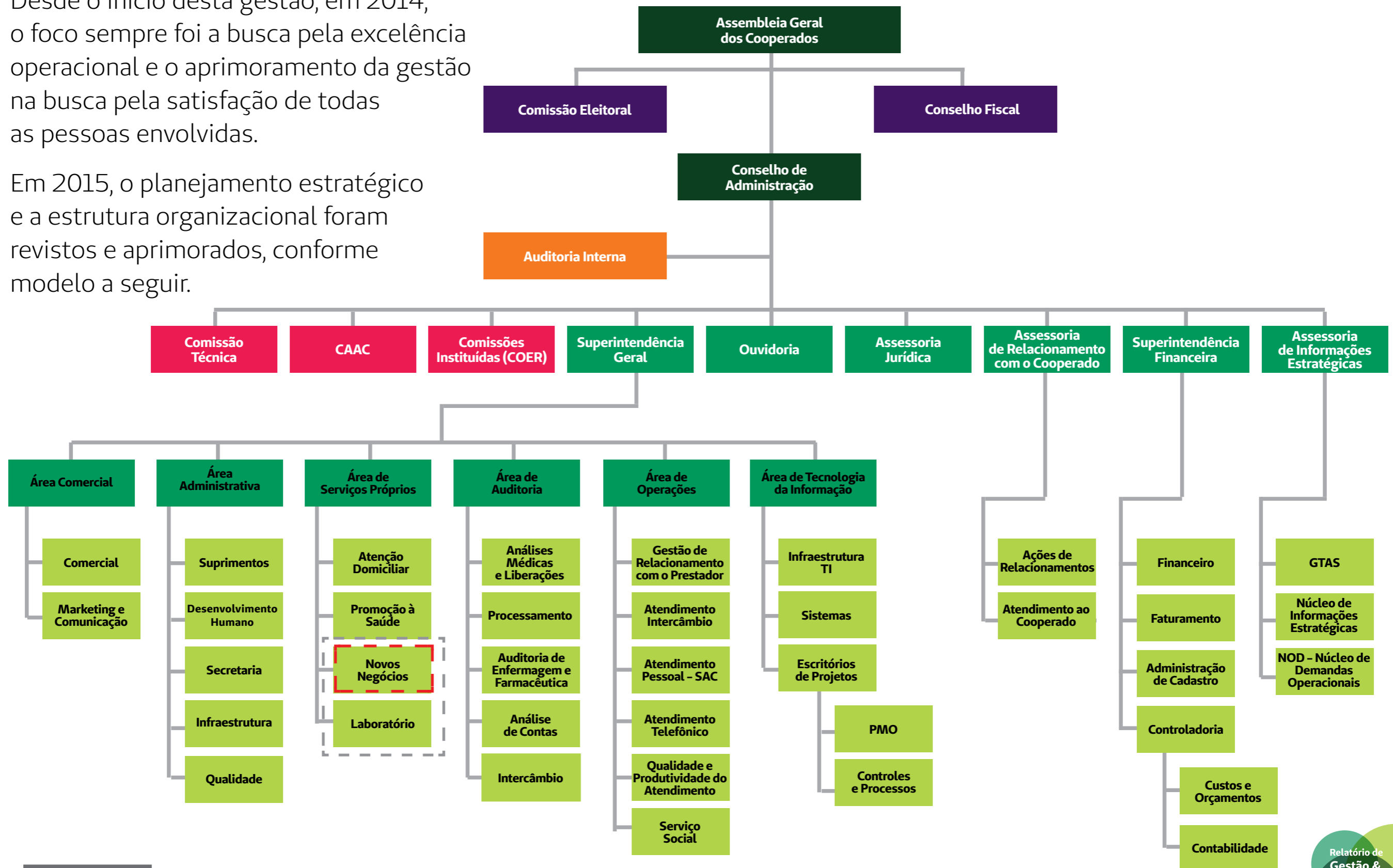


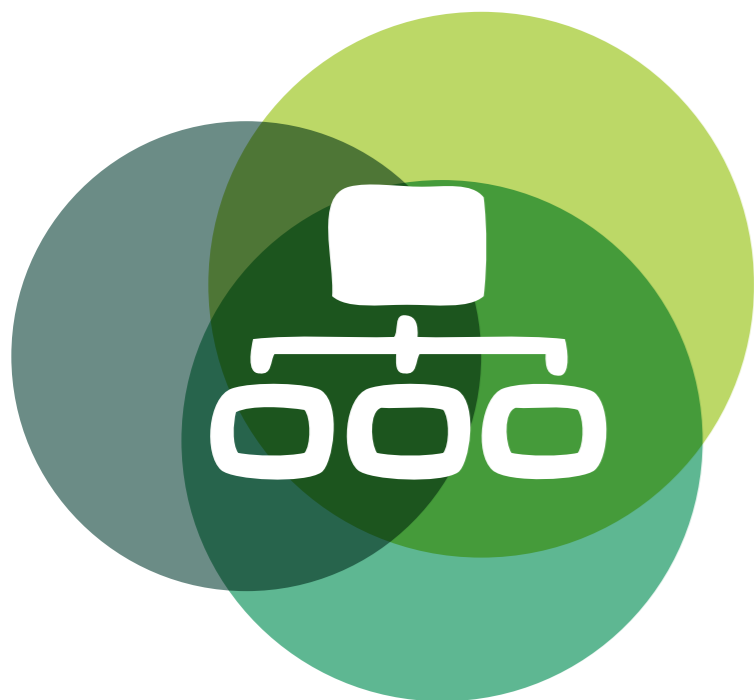
Estrutura e Identidade Organizacional [G4-56]

ORGANOGRAMA - UNIMED CURITIBA

Desde o início desta gestão, em 2014, o foco sempre foi a busca pela excelência operacional e o aprimoramento da gestão na busca pela satisfação de todas as pessoas envolvidas.

Em 2015, o planejamento estratégico e a estrutura organizacional foram revistos e aprimorados, conforme modelo a seguir.





Identidade Organizacional

O planejamento estratégico da Unimed Curitiba para o período de 2014 a 2024 contou com a participação de cooperados e colaboradores no processo de construção e revisão. Um dos itens tratados foi a identidade organizacional da cooperativa, que foi validada tendo como posicionamento estratégico a Excelência Operacional e como apoio a Intimidade com o Cliente. A identidade organizacional está expressa na missão, visão e valores da cooperativa.

NEGÓCIO

Médicos que promovem soluções em saúde com segurança.

MISSÃO

Acreditamos que cuidar da saúde faz a vida valer a pena.

VALORES

Cooperativa médica focada no ser humano.

VISÃO

Ser referência em atenção à saúde, promovendo a satisfação de todas as pessoas envolvidas.

- Atenção às pessoas.
- Prática da empatia.
- Contribuição para ambiente ético e transparente.
- Atitude inovadora.
- Incentivo e promoção à saúde.
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Ética e Transparência

A Unimed Curitiba e demais empresas do grupo definem sua normas internas norteadas pelos princípios da boa Governança Corporativa, buscando consolidar as diretrizes do seu negócio, alinhado ao planejamento estratégico, com enfoque na missão, visão e valores, e se comprometendo cada vez mais com a transparência, integridade e ética nas suas atividades.

É fundamental a garantia da integridade e transparência para a reputação de uma empresa perante a sociedade. Neste sentido, a Unimed Curitiba se posiciona firmemente e compreende que esses requisitos enaltecem a confiança da empresa no mercado, além de promoverem o desenvolvimento econômico e a justiça social.

Todos os cooperados, conselheiros, membros das comissões, executivos, colaboradores, estagiários,

jovens aprendizes, prestadores, fornecedores, parceiros comerciais e terceiros que se relacionam com a Unimed Curitiba e demais empresas do grupo devem observar o Código de Conduta, políticas, normas e outros procedimentos da cooperativa.

A gestão do Código de Conduta é de responsabilidade da Área de Compliance, implantada em agosto de 2016. O conteúdo desse material foi amplamente discutido, validado e homologado pela Diretoria Executiva. O novo Código entrou em vigor em 01/12/2016, com previsão de revisão a cada dois anos. Ao recebê-lo, os colaboradores e os representantes dos demais públicos assinam três termos: de compromisso, de confidencialidade e sigilo e de declaração de conflito e interesses. **[G4-56]**





Compliance e Código de Conduta

O comprometimento incondicional da Unimed Curitiba e demais empresas do grupo no cumprimento das leis, dos valores éticos, da probidade e transparência em todas as suas relações, está descrito no projeto de implantação da Área de Compliance deliberado pelo Conselho de Administração em 11 de julho de 2016.

A Área de Compliance tem como objetivo promover um ambiente corporativo íntegro, com ações que visem ao cumprimento da legislação, incluindo a Lei da Empresa Limpa, e regulamentos aplicáveis à cooperativa, bem como o Código de Conduta, além das políticas internas e outros procedimentos da Unimed Curitiba.

Compliance significa cumprir o combinado em relação às leis, regulamentos e todas as políticas e procedimentos estabelecidos pela instituição.

Código de Conduta

Após a elaboração e aprovação do Código de Conduta em outubro, foram realizados 35 eventos de apresentação nos quais foram treinados 1.275 integrantes do público interno, envolvendo membros do Conselho de Administração, membros de Comissões e Conselho Fiscal, gestores, médias lideranças, colaboradores efetivos e ingressantes, estagiários, jovens aprendizes e médicos auditores.



O percentual de participantes foi de 100% dos membros do Conselho de Administração, 42% dos membros de Comissões, Conselho Fiscal e auditores e de 94% dos colaboradores.

Em 2017, as ações de treinamento continuarão sendo realizadas com os públicos interno e externo. A meta é atingir, já no primeiro semestre, 100% dos colaboradores ativos, auditores e membros de Comissões e Conselho Fiscal; até dezembro, 50% dos fornecedores, 50% dos prestadores e 50% dos parceiros comerciais, além de 500 médicos cooperados ativos.

[G4-DMA; G4-56; G4-HR2]

Canal Legal

Foi criado também um canal de comunicação vinculado à empresa independente e especializada, mantido em plataforma web e direcionado a todos os públicos de relacionamento da cooperativa, o Canal Legal.

Essa ferramenta permite a gestão do processo de recebimento e registro de relatos de infrações de violação do Código de Conduta, políticas e outras normas da Unimed Curitiba e demais empresas do grupo, além de outros atos ilícitos, assegurando o anonimato, absoluto sigilo, confiabilidade e transparência ao relator.

Nesta primeira fase, tanto o Canal Legal quanto o Código de Conduta estão disponíveis somente para o público interno, tendo como meta a disponibilidade de acesso ao público externo em 2017.

Em 2016, não foram registrados casos de discriminação e outras violações ao Código de Conduta.

[G4-DMA; G4-56; G4-HR3]



Segurança da Informação e Privacidade do Cliente

Em 2013, a Unimed Curitiba instituiu a Política de Segurança da Informação (PSI), com o objetivo de estabelecer diretrizes, responsabilidades e regras sobre como os usuários devem proteger, controlar e utilizar a informação e os recursos computacionais da cooperativa e empresas do grupo.

O propósito da PSI é minimizar riscos organizacionais relativos aos aspectos de confidencialidade, integridade, irretratabilidade e disponibilidade adequada das informações que estejam armazenadas em meios eletrônicos e impressos.

Um comitê de Segurança da Informação foi criado e se reúne trimestralmente para revisões e debates sobre segurança da informação.

Todos os colaboradores e dirigentes da cooperativa assinaram o Termo de Compromisso da PSI. Ela é divulgada também no Programa de Integração de novos colaboradores.

Além da PSI, a cooperativa possui cláusula de sigilo e confidencialidade em todos os contratos firmados, sejam de prestação de serviços relacionados à saúde ou não. Com o advento da Resolução Normativa n.º 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de 4 de novembro de 2011, as cláusulas padrões de confidencialidade, já utilizadas pela Unimed Curitiba, sofreram pequenas alterações com o intuito de contemplar as diretrizes estabelecidas pela referida norma, o que veio ratificar e reforçar a forma de atuar da cooperativa em relação à segurança e inviolabilidade dos dados corporativos e pessoais, acessados por colaboradores e prestadores de serviços.

Em 2016, a Unimed Curitiba não recebeu nenhuma queixa ou reclamação comprovada relativa à violação de privacidade e à perda de dados dos clientes. **[G4-DMA; G4-PR8]**

Sustentabilidade na Unimed Curitiba

Para que a cooperativa seja forte e sustentável é preciso valorizar o maior patrimônio de que ela dispõe: o patrimônio humano.

Por isso, em 2015 foram redefinidos missão, visão e valores da Unimed Curitiba. Para ser uma cooperativa sustentável, é preciso acreditar que cuidar da saúde faz a vida valer a pena.

Para alcançar este propósito, foram definidos nove objetivos estratégicos que, integrados, buscam a sustentabilidade econômica, social e ambiental da cooperativa. São eles:

- **Melhorar a comunicação.**
- **Diversificar o negócio.**
- **Fidelizar e ampliar a carteira de clientes.**
- **Explorar a força da nossa marca.**
- **Aprimorar a qualificação e desempenho.**
- **Melhorar as soluções de TI e gestão.**
- **Gerenciar melhor a nossa carteira.**
- **Estimular a medicina preventiva.**
- **Melhorar a eficiência em todos os níveis.**



Para que estes objetivos se cumpram, é preciso implementar algumas ações que possibilitem gerar satisfação e valor para as pessoas. Conheça quais são:

- **Modernização da estrutura e cultura organizacional.**
- **Estruturação da gestão de talentos.**
- **Estímulo à educação cooperativista.**
- **Implementação da governança corporativa.**

Com foco nestas quatro ações, estabelecidas no planejamento estratégico, a cooperativa ao longo do ano de 2016 trabalhou fortemente na implementação de melhorias na sua gestão.

Conheça a seguir as principais.



INOVAÇÕES DE 2016

A administração eficiente de qualquer negócio exige que o pensamento de gestão esteja sustentado em dois pilares: operação e mudança. A operação exige competência na gestão da rotina, com forte controle sobre indicadores operacionais e capacidade de reagir rapidamente a qualquer evento imprevisto. A mudança requer o foco no objetivo dos clientes, identificando oportunidade de transformação por meio de produtos e serviços e criando capacidade de implantação destas mudanças com a criação de projetos. Para melhor suportar esta linha estratégica, a cooperativa investiu em gestão de processos e de projetos com o objetivo de formar setores especializados nestas competências.

► Escritório de Projetos

Em 2016, o escritório consolidou a metodologia de gestão de projetos, treinou mais de 60 colaboradores das áreas de negócio e aumentou a maturidade da cooperativa para a condução de projetos.

Além de apoiar e disseminar as melhores práticas, o escritório também conduziu, por meio da sua equipe juntamente com as áreas de negócio, importantes iniciativas da cooperativa, com destaque para a ampliação do Laboratório, implantação da Unidade Germano Mayer, do sistema de cuidado integral da área de Promoção à Saúde, do novo Portal, Programa Qualifica, Unimed Móbile, além do projeto de honorários médicos.

Com o uso do software e da metodologia, a execução dos projetos foi acelerada, melhor controlada, produzindo um conjunto de conhecimentos que ficam consolidados, registrados e disponíveis para a gestão.



Escritório de Processos

A cooperativa ganhou, a partir de 2016, uma nova maneira de conduzir seus processos de transformação de negócio. Com o Escritório de Processos, definiu-se uma metodologia para enfrentar os desafios e as oportunidades de melhorias organizacionais, por meio da cadeia de valor do negócio. Por meio da rota de transformação DISPIP – Desafio, Imersão, Solução, Piloto, Implantação e Pós-Implantação –, mais de 60 líderes de processos das áreas de negócio foram capacitados para acelerar mudanças organizacionais.

A metodologia, construída com apoio de consultoria especializada, permite que a cooperativa faça uma análise profunda dos seus processos, identificando oportunidades de maneira estruturada e criando ótimas alternativas, sempre com uma análise criteriosa de resultados esperados.



Sistema IW de Cuidado Integral

A implantação do Sistema IW proporcionou a integração de todos os setores da área de serviços próprios, dando velocidade aos fluxos de trabalho, automatizando processos internos, processos externos com cooperados, clientes e fornecedores, permitindo a rastreabilidade de todo o processo.

Além disso, reduziu a circulação de papéis utilizando soluções de mobile para registro de informações decorrente de avanços clínicos.

FRAMEWORK DE GESTÃO POR PROCESSOS DA UNIMED CURITIBA

DIRETRIZES

FOCO EM RESULTADOS

VISÃO PONTA A PONTA

ENTREGAS CONTÍNUAS

ATITUDE COLABORATIVA

PENSAMENTO INOVADOR

SOLUÇÕES ÁGEIS E EXECUTÁVEIS

AÇÕES BASEADAS EM FATOS E DADOS

CONSTÂNCIA DE PROPÓSITOS

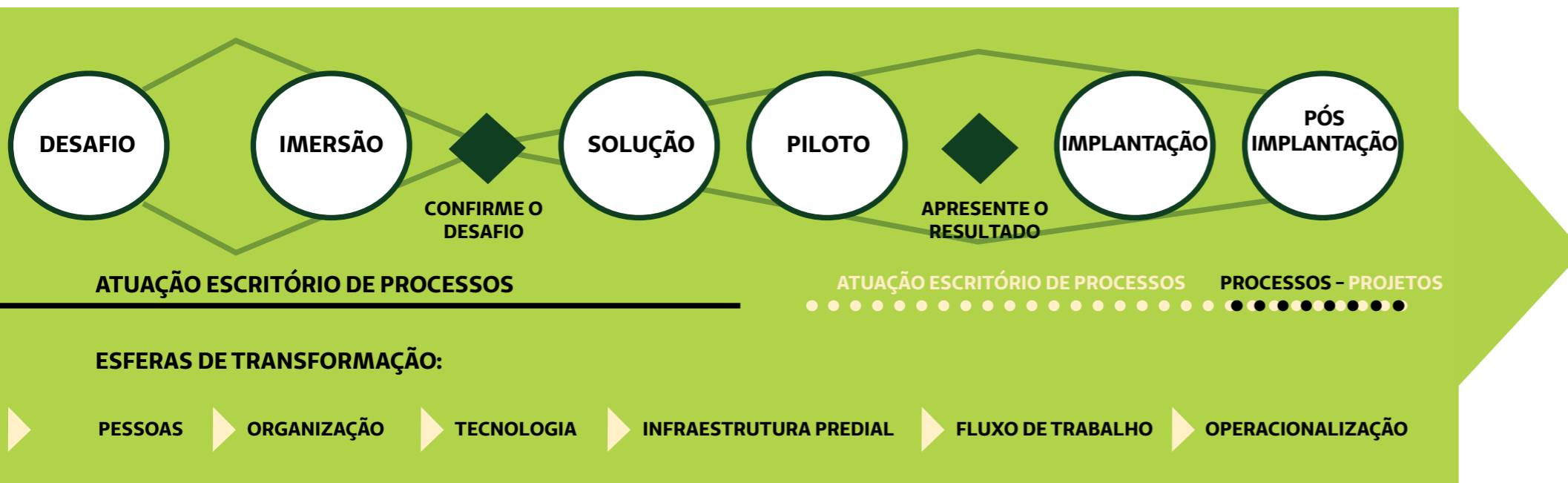
ESTRATÉGIA PARA TRANSFORMAR

INFLUÊNCIA DE NEGÓCIOS



▶ **GESTÃO DA MUDANÇA**

ROTAS DISPIP DE TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS



GOVERNANÇA DA GESTÃO POR PROCESSOS

DIVULGUE O RESULTADO DA GESTÃO POR PROCESSOS

APRIMORE O ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

DEFINA OS PAPÉIS E AS RESPONSABILIDADES

AVALIE A MATURIDADE DA GESTÃO POR PROCESSOS

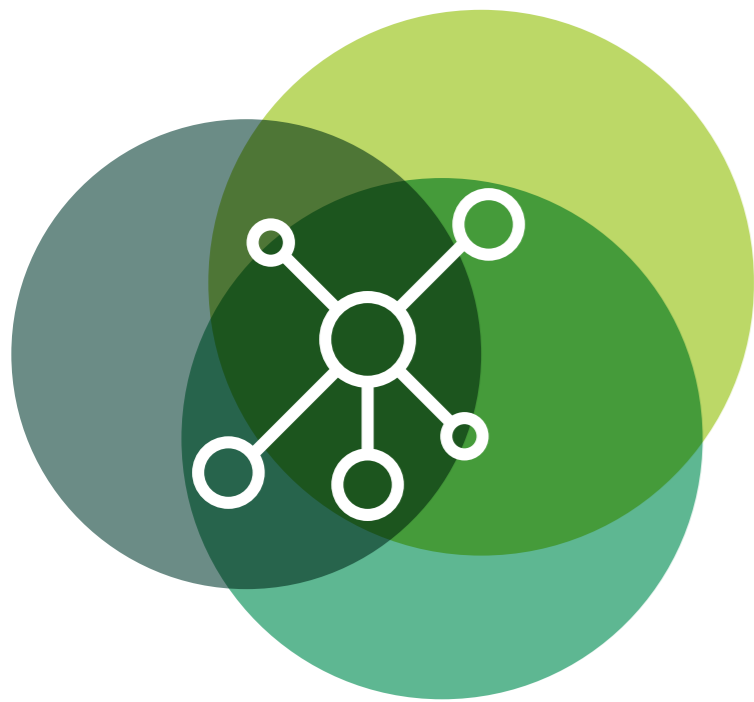
► Programa Qualifica Unimed

Em agosto de 2015, a Unimed Curitiba aderiu ao “Programa Qualifica Unimed”, parceria entre Unimed do Brasil, Sescop Nacional e Fundação Unimed, que tem como objetivo a melhoria contínua dos serviços prestados e a capacitação dos colaboradores de todos os níveis da Unimed, a fim de qualificar a cooperativa para certificação RN 277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A RN 277 foi publicada em 04/11/2011 e é dividida em sete dimensões com o total de 147 requisitos. O Programa entrou na fase final em janeiro de 2017. Confira:

DIMENSÃO	OBJETIVO
1 - Programa de Melhoria da Qualidade - PMQ	Implantar Gestão por Processo
2 - Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora	Desenvolver prestadores com a entrega da assistência qualificada e segura
3 - Sistemáticas de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde	Garantir o acesso do beneficiário à rede prestadora
4 - Satisfação dos Beneficiários	Melhorar a prestação de serviços a partir da percepção dos beneficiários
5 - Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde	Aumentar os níveis de saúde da população e prevenir o agravo de doenças
6 - Estrutura e Operação	Estabelecer critérios mínimos da infraestrutura necessária para atendimento aos beneficiários
7 - Gestão	Desenvolver o capital humano e a tecnologia da informação

A auditoria externa para Acreditação da Operadora com base no atendimento aos requisitos exigidos na RN277 será realizada em setembro de 2017.



► **Unimed Curitiba Participações S.A.**

A Unimed Curitiba Participações S.A. é uma sociedade anônima, que tem como fundadora a Unimed Curitiba Sociedade Cooperativa de Médicos. Ela é regida por estatuto próprio e tem como objeto social diferentes segmentos de negócios voltados a:

a) prestação de serviços auxiliares de apoio diagnóstico a pacientes particulares ou através de empresas conveniadas, companhias seguradoras, entidades de assistência médico-hospitalar, sociedades cooperativas de médicos e outras modalidades de custeio da saúde, incluindo análises clínicas e vacinação, diretamente, ou em caráter suplementar, por intermédio de laboratórios contratados, bem como outros serviços auxiliares de apoio diagnóstico.

b) a exploração de atividades relativas à: (1) realização de exames em alimentos e substâncias para avaliar riscos ao ser humano; (2) importação, para uso próprio, de equipamentos médico-hospitalares, conjuntos para diagnósticos e correlatos em geral; (3) elaboração, edição, publicação e distribuição de jornais, livros, revistas, periódicos e outros veículos de comunicação escrita, destinados à divulgação científica ou das atividades compreendidas no âmbito da atuação da Companhia; (4) outorga e administração de franquias empresariais, compreendendo fundo de propaganda e divulgação, treinamento e seleção de mão de obra, indicação de fornecedores de equipamentos e material de pesquisa, entre outros.

c) a participação em outras sociedades, empresárias ou não empresárias, na qualidade de sócia, quotista ou acionista.

Deste modo, atendendo ao seu objeto social, nasceu a Unimed Laboratório, em novembro de 2015.

A Unimed Laboratório foi mais um grande passo dado pela Unimed Curitiba com o intuito de oferecer aos beneficiários um atendimento especializado com profissionais altamente qualificados, focados em uma nova maneira de atender, unindo qualidade, praticidade e cuidado com o que há de mais precioso: saúde e bem-estar.

Em novembro de 2015, as atividades do Laboratório que faziam parte do escopo de trabalho da Unimed Curitiba foram transferidas para a Unimed Curitiba Participações S.A., contando, naquele ano, com cinco postos de coleta e área de produção de exames.

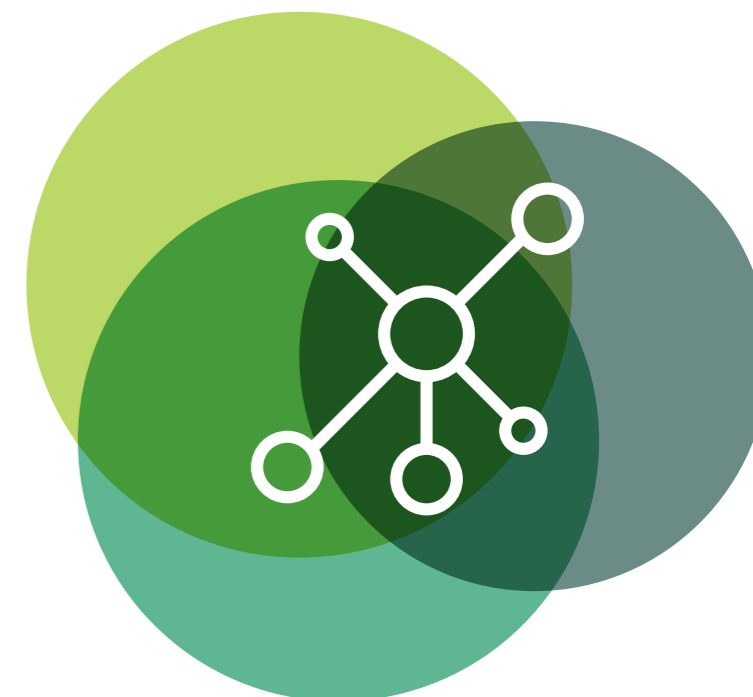
No decorrer de 2016, foram inauguradas mais dez Unidades de Atendimento da Unimed Laboratório, estrategicamente distribuídas entre Curitiba e Região, contando com novo padrão de comunicação visual e estrutura física. Foi também inaugurada a Megaunidade, localizada na Av. Iguaçu, 1.815, com quase 3.000 m² de área construída e abrigando o Centro de Produção de Exames (CPE).

Entre os serviços prestados estão, além de exames de análises clínicas, a realização de provas funcionais, aplicação de vacinas, coleta domiciliar e coleta empresarial para beneficiários Unimed, pacientes particulares e associados do Sistema Nacional de Atendimento Médico (Sinam).

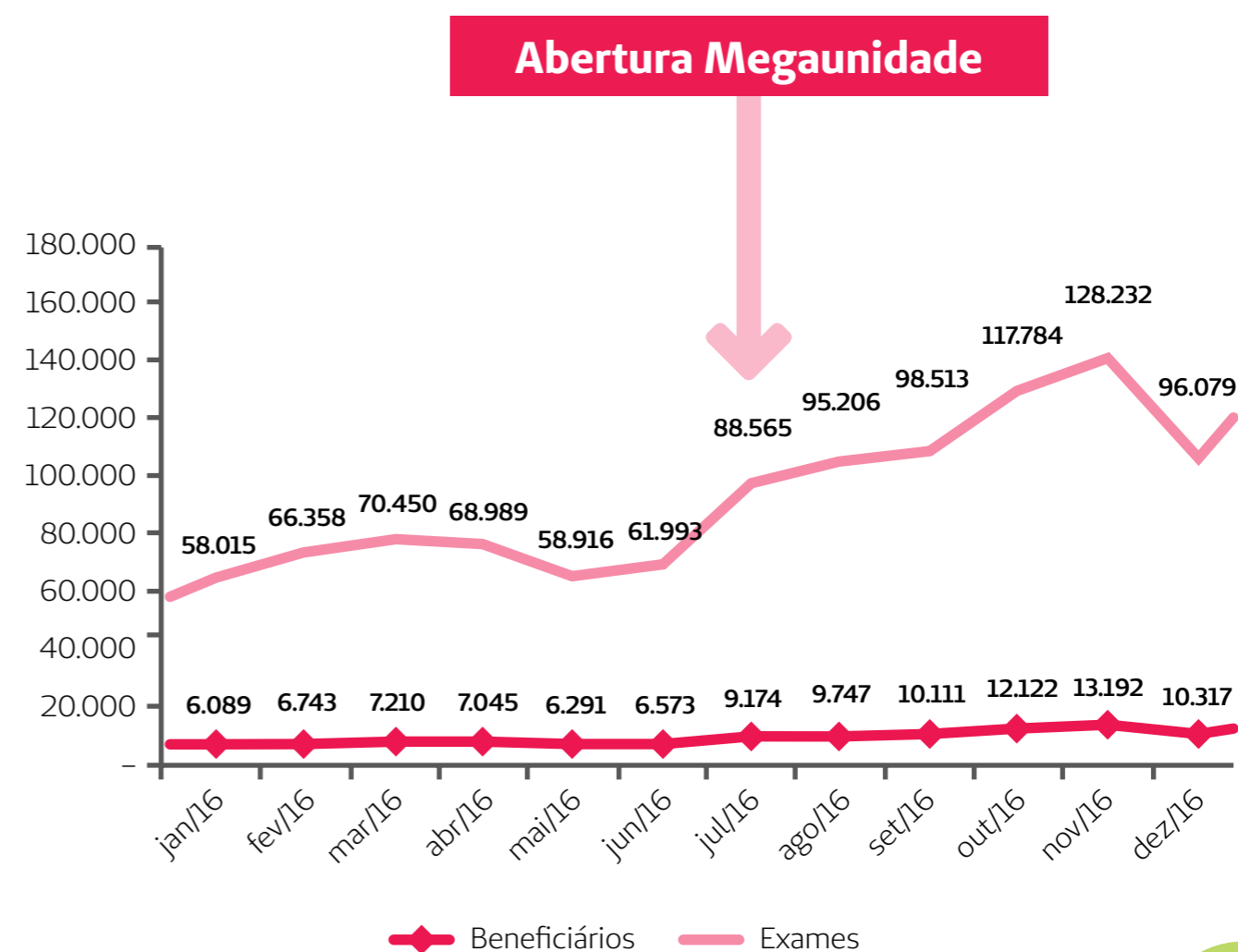
Veja os resultados em 2016!

Total de beneficiários atendidos: 104.586
Total de exames realizados: 1.009.259

Para atender à demanda, a Unimed Laboratório conta com uma equipe multidisciplinar de 141 profissionais que atendem em 16 unidades.



EVOLUÇÃO DOS NOSSOS NÚMEROS





▶ **Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC**

O PALC é um conjunto de boas práticas de gestão da qualidade, específicas para laboratórios clínicos. Sua norma foi desenvolvida pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica / Medicina Laboratorial (SBPC/ML).

Os requisitos são fundamentados em normas específicas de qualidade que contemplam as atividades laboratoriais, como atendimento à legislação vigente, atendimento ao cliente, realização de exames, validade dos reagentes e produtos utilizados, calibração de aparelhos, rastreabilidade do processo, capacitação da equipe, entre outros.

- Nos dias 5, 6 e 7 de dezembro, a Unimed Curitiba Participações passou por um processo de auditoria interna para certificação na norma PALC 2013.
- Para o processo de auditoria interna, foi contratada a empresa LS Gestão, com ampla experiência em acreditação PALC.
- Foram auditados os processos do Centro de Processamentos de Exames e da Área de Atendimento da Unimed Laboratório, assim como os seguintes setores da cooperativa: Desenvolvimento Humano, Suprimentos, Qualidade e ATI.
- Auditoria externa de Acreditação realizada no dia 17 de março de 2017.

▶ **Implantação do Núcleo Regulatório ANS**

Em maio de 2016, foi iniciada a implantação do Núcleo Regulatório ANS da Unimed Curitiba. A iniciativa mostra que a cooperativa reconhece a importância da regulamentação do negócio e a necessidade de busca da sustentabilidade do setor de saúde suplementar.

O foco do novo setor é aliar a gestão e prática dos processos de trabalho ao atendimento das demandas legais. Entre os objetivos do núcleo, estão:

- Ser recurso dos setores para cumprimento da legislação da ANS.
- Ser, na cooperativa, o centro das demandas pertinentes à ANS.
- Ser detentor das informações e registros sobre as ações realizadas pela cooperativa para cumprimento das obrigações legais da ANS.

Veja os resultados de 2016:

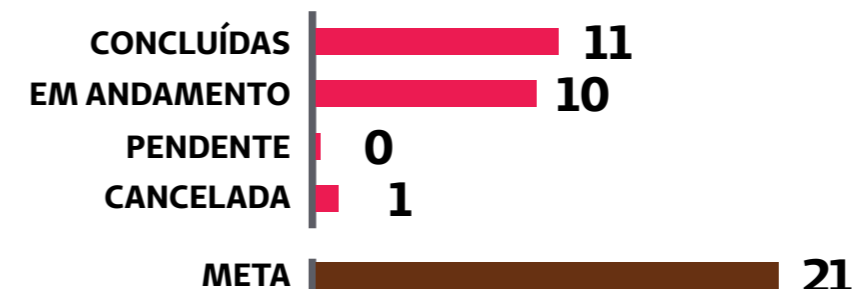
- 29 setores da cooperativa foram entrevistados para o mapeamento regulatório ANS, totalizando 50 colaboradores (gestores e analistas).
- 93 demandas identificadas, isto é, oportunidades de melhorias nos processos utilizando as regras dos atos normativos.
- 57 demandas realizadas na 1.ª fase de implantação do Núcleo, sendo 21 não previstas no projeto.
- Elaboração dos processos contínuos de atuação do Núcleo.



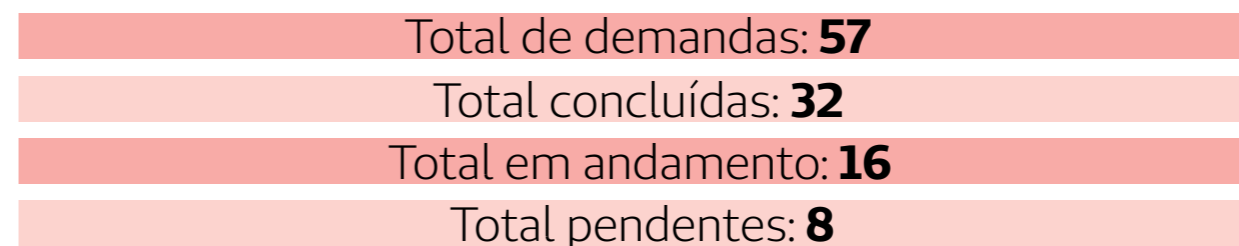
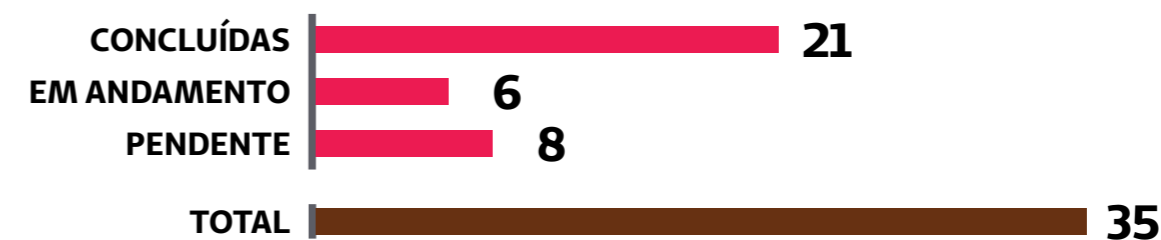
PROJETO IMPLANTAÇÃO DO NÚCLEO REGULATÓRIO ANS

1ª fase de implantação (27/06 a 31/10/2016)

ENTREGAS PREVISTAS NO PROJETO



ENTREGAS NÃO PREVISTAS NO PROJETO





▶ **Célula NIP – Notificação de Intermediação Preliminar**

A criação da Célula de Acolhimento NIP – Notificação de Intermediação Preliminar – dentro do NAM – Núcleo de Atendimento a Manifestações, que faz parte do Setor de Atendimento Pessoal – SAC, ocorreu em maio de 2016.

A Unimed Curitiba disponibiliza uma equipe exclusiva para monitorar diariamente os registros das NIPs, reclamações feitas pelos consumidores diretamente na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como promover o acolhimento a estes beneficiários por meio de contato direto com o manifestante. Ressalta-se que no período de maio a dezembro, a célula reteve 46 beneficiários que procuraram, primeiramente, a Unimed Curitiba antes de registrarem reclamações junto à ANS.

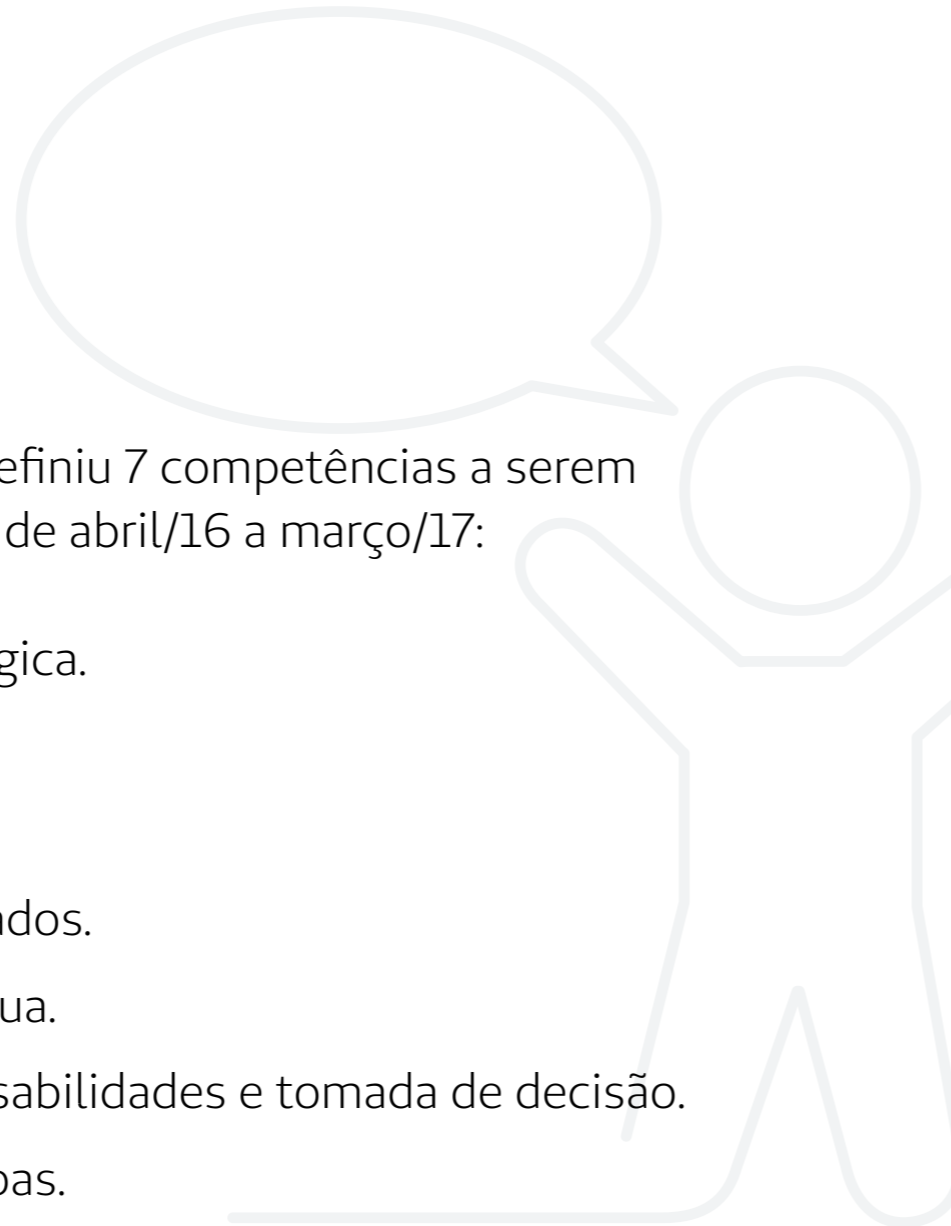
▶ **Gestão de Pessoas por Competências**

A Unimed do Brasil, em parceria com lideranças de mais de 20 Federações e Singulares do Sistema Unimed, construíram em conjunto por meio de metodologia participativa o novo modelo de Gestão por Competências.

O modelo é composto pelo cruzamento de três conceitos interligados: níveis de complexidade, competências e trajetórias de carreira.

As competências traduzem o que a empresa espera dos colaboradores, bem como mensagens de estratégia.

O trabalho participativo definiu 13 competências para o Sistema Unimed. Cada cooperativa definiu quais competências serão desenvolvidas em cada ciclo anual conforme trajetória de carreira.



A Unimed Curitiba definiu 7 competências a serem trabalhadas no ciclo de abril/16 a março/17:

- Atuação estratégica.
- Comunicação.
- Foco no cliente.
- Foco nos resultados.
- Melhoria contínua.
- Assumir responsabilidades e tomada de decisão.
- Gestão de pessoas.

- Definição e revisão de metas para os gestores.
- Definição de PDI para os gestores.
- Divulgação do modelo de Gestão por Competências a todos os colaboradores.
- Divulgação do manual de Gestão por Competências.
- Treinamentos presenciais a todos os colaboradores.
- Divulgação periódica das competências nos canais de comunicação.
- Acordo de expectativas entre gestor e colaboradores.

Ao longo do ano de 2016, foram realizadas diversas ações para disseminar e desenvolver as competências da Unimed Curitiba preparando gestores e colaboradores para a avaliação por competências, como:

Até março de 2017, o programa seguirá os próximos passos que envolvem os processos de avaliação (autoavaliação, avaliação dos gestores, pares e subordinados, feedback e validação)



Canais de Comunicação

MARKETING E COMUNICAÇÃO

Os objetivos da área de Marketing e Comunicação da Unimed Curitiba em 2016 foram:

- Reafirmar ainda mais a qualidade, procurando diferenciar a Unimed Curitiba no mercado, reafirmando o lastro da marca e o real valor do cuidar da saúde.
- Afirmar a solidez da cooperativa, esclarecendo quanto à saúde financeira e fortalecendo o vínculo de confiança com todos os públicos.
- Estreitar ainda mais a relação com os públicos utilizando os benefícios e características da marca, considerando também o foco na missão da cooperativa: “Acreditamos que cuidar da saúde faz a vida valer a pena”.

COMUNICAÇÃO COM MÉDICOS COOPERADOS

Em 2016, a Unimed Curitiba procurou se aproximar ainda mais do cooperado, por meio de suas várias formas de comunicação, impressas e digitais, aumentando o sentimento de pertencimento à cooperativa. Para gerar proximidade, é fundamental que o cooperado esteja sempre bem informado sobre as ações que acontecem.

Acompanhe algumas ações de comunicação realizadas.

Informativos impressos e digitais

Em 2015, todos os informativos passaram por uma reformulação estratégica de projeto gráfico e linha editorial. O objetivo foi buscar assuntos do interesse dos médicos em relação à cooperativa, procurando mostrar a realidade da Unimed Curitiba com a apresentação de dados, números e informações relevantes sobre o negócio.

Em 2016 não foi diferente. A proposta de evidenciar os cooperados e as suas opiniões sobre os diversos assuntos, utilizando-os como fontes das matérias a cada edição, manteve-se. Os resultados da performance da comunicação digital foram monitorados todos os meses com o intuito de medir o retorno quanto aos assuntos que despertaram maior interesse e que tiveram melhores taxas de leitura.

NOVO CANAL DE ATENDIMENTO DO SETOR DE TERAPIAS

Para facilitar o atendimento do Setor de Terapias, a Unimed Curitiba disponibilizou mais um canal de atendimento. Por meio dele, os beneficiários podem agendar ou cancelar sessões, confirmar horários agendados e obter mais informações pelo WhatsApp.



VIVA COOPERADO

Informativo impresso enviado aos cooperados uma vez por mês, que aborda assuntos do interesse dos médicos em relação à cooperativa. Nele, são repercutidos os assuntos mais relevantes que aconteceram no período de forma mais completa e consolidada. Neste material temos colunas fixas como Ciência e Saúde, Dicas Culturais, Na Rede (notícias de repercussão na internet ou redes sociais) e Aplicativos Úteis. As fontes para as matérias são os próprios cooperados que participam de eventos ou são indicados pelo Conselho Editorial do informativo.



Projeto de Ampliação de Canais

Prezando pela qualidade, agilidade e melhoria no atendimento aos beneficiários, foi implantado, em junho de 2016, o Projeto de Ampliação de Canais. Desde sua implantação até o mês de dezembro, tivemos em média 3 mil solicitações de beneficiários/mês.

Veja as facilidades:

- Liberação de exames via portal.
- Suspensão de liberação prévia de uma parte de exames (laboratoriais e raio X), possibilitando a execução direta nos prestadores de serviço.

Programa de Incentivo à utilização do Autorizador WEB

Em maio de 2016, a Unimed Curitiba lançou uma ação de incentivo à secretária e ao médico(a) cooperado(a), para estimular a utilização da ferramenta Autorizador Web, quando forem solicitados eventos a serem realizados pelos beneficiários do Sistema Unimed.

Para garantir a participação, a cooperativa realizou sorteios de prêmios para a(o) secretária(o) e o(a) médico(a) cooperado(a) que atingissem o percentual mínimo de utilização do Autorizador Web, conforme estabelecido no regulamento, que foi disponibilizado no portal, no acesso exclusivo dos cooperados.

Com isso, houve mais qualidade e agilidade no atendimento aos beneficiários. Neste período, foram realizados quatro sorteios, com a entrega de 24 prêmios.

Guia Médico

O Guia Médico da Unimed Curitiba está disponível para consulta da seguinte forma: impresso e digital (portal), atualizado diariamente ou pelo aplicativo (mobile). Este material permite ao beneficiário localizar seu médico cooperado, clínicas, laboratórios, hospitais e parceiros comerciais.

UNIMED CURITIBA & VOCÊ



Informativo enviado aos cooperados junto com a fatura mensal. Trata de assuntos de interesse dos médicos de forma mais simplificada, em função do espaço disponível. Divulga benefícios, projetos, novidades e orientações em geral.

VIVA CONECTADO

Informativo digital com periodicidade quinzenal e disparado para o mailing de cooperados. Os assuntos são diversos e de interesse de todos os médicos cooperados. Algumas edições trazem links para matérias mais completas publicadas no portal, com acesso restrito aos cooperados.



MINUTO UNIMED CURITIBA

Notícias relevantes referentes a assuntos que tenham impacto imediato na cooperativa e que precisam ser comunicados com mais agilidade.



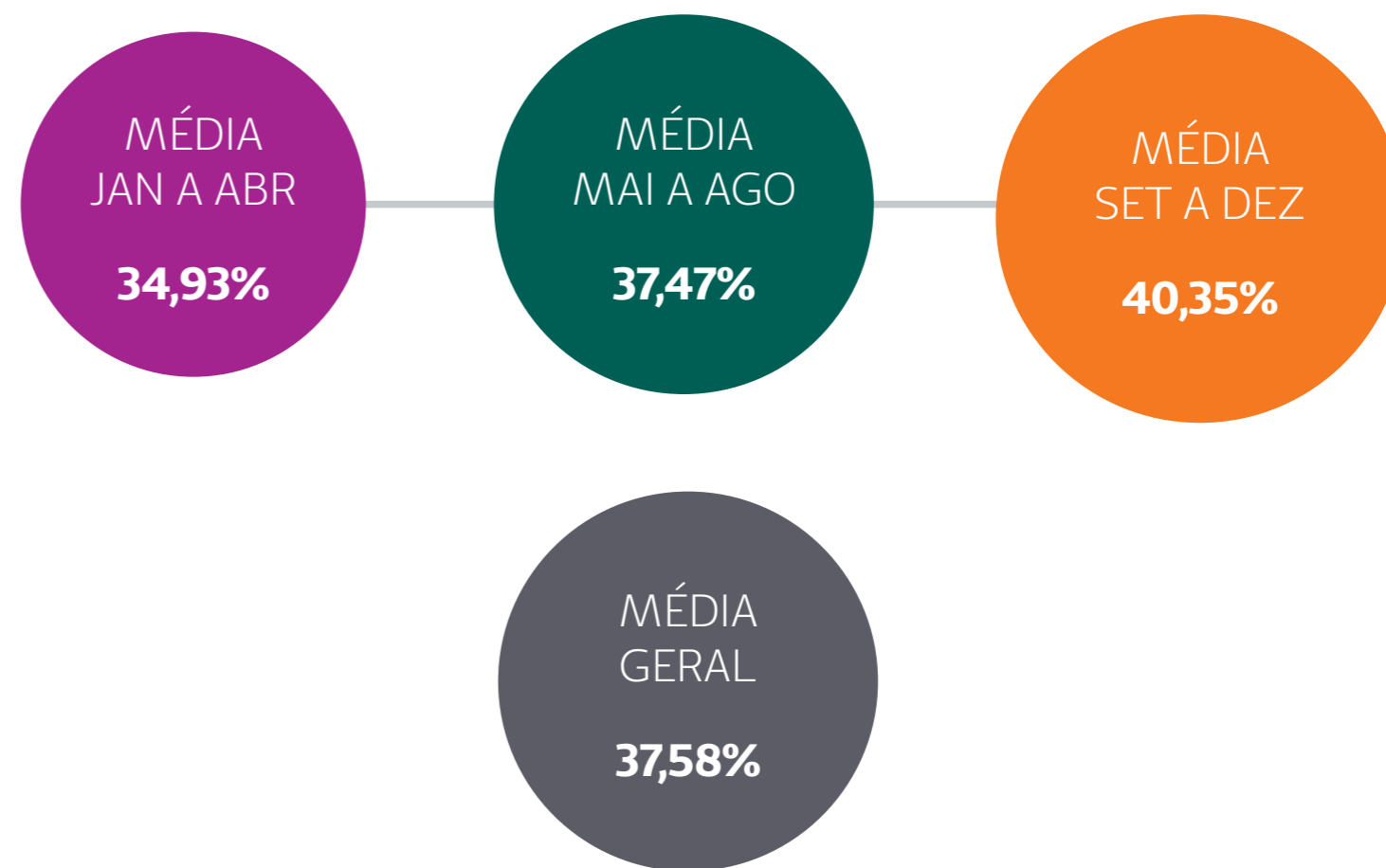


VIVA AS NOVIDADES



Como o próprio nome já diz, é um informativo que divulga aos cooperados novidades e conquistas relacionadas às diversas áreas da Unimed Curitiba.

MÉDIA DE ABERTURA DOS E-MAILS ENVIADOS AOS COOPERADOS EM 2016:



Total de e-mails enviados em 2016 – **114**

COMUNICAÇÃO COM CLIENTES PJ/PF E COLABORADORES



UNIMED CURITIBA INFORMA

Informativo mensal dirigido aos clientes do segmento empresarial. Trata de assuntos relevantes para os colaboradores das empresas como novos serviços, procedimentos, dicas de livro e saúde.

VIVA SAUDÁVEL

Informativo que aproveita o espaço disponível no boleto mensal enviado aos beneficiários para divulgar informações diversas: qualidade de vida, promoção à saúde, canais de atendimento e dicas quanto ao melhor uso do plano de saúde, entre outras.



CONVERSA PRIVADA

Informativo afixado nas portas dos banheiros das unidades da Unimed Curitiba, dirigido aos colaboradores. Com linguagem solta e de rápida leitura, a comunicação tem o objetivo de informar sobre assuntos ligados à cooperativa, além de temas mais leves como cultura e lazer.





FACEBOOK



Este é mais um canal que vem auxiliando no atendimento aos beneficiários da Unimed Curitiba em várias situações, além de promover a divulgação de assuntos sobre saúde e bem-estar das pessoas. No final de 2016, a página da Unimed Curitiba se tornou a 6.ª mais curtida dentro do Sistema Unimed.

Veja alguns números de 2016:

Total de atendimentos por mensagem privada:**685**

Número de fãs:**41.403**

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Em 2016, a Unimed Curitiba continuou investindo no fortalecimento da sua imagem por meio das ações de assessoria de imprensa. O resultado dessa parceria, que começou no segundo semestre de 2015, foi bastante significativo desde o início dos trabalhos.

Acompanhe:

2016 (Jan/Dez)

Publicações	348	R\$ 2,1 milhões*
-------------	-----	------------------

* Valor calculado do custo da mídia considerando os valores das tabelas dos veículos, caso tivesse sido feito o investimento.

MARKETING ESPORTIVO



12.ª Corrida Noturna

Uma das mais tradicionais corridas de rua de Curitiba, a 12.ª Corrida Noturna Unimed Curitiba mostrou mais uma vez que cuidar da saúde faz a vida valer a pena.

O evento esportivo buscou difundir e promover a importância de zelar pela saúde e bem-estar por meio de atividades físicas. Além disso, a corrida proporcionou momentos de integração entre beneficiários, cooperados, colaboradores e público em geral.

A prova contou com os percursos de 5 e 10 Km e totalizou mais de 3 mil inscritos.

Acompanhe os resultados de 2016:



Total de inscritos - 3.288

Beneficiários Unimed Curitiba	1.895
Médicos cooperados	196
Colaboradores	195
Aletas com deficiência	5
Público em geral	997





Conformidade com Leis e Regulamentos

A cooperativa atua tendo como norte o respeito à lei e aos contratos que celebra, especialmente os firmados com os seus beneficiários. Entretanto, é absolutamente compreensível que nem sempre determinada limitação de cobertura assentada na legislação e no contrato seja bem recebida por nossos clientes.

Um dos meios mais procurados pelos consumidores para reivindicar coberturas é a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão responsável pela normatização da saúde suplementar e pela fiscalização das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

No ano de 2016, a ANS aplicou 39 autos de infração, num valor de mais de R\$ 3.400.000,00 (três milhões

e quatrocentos mil reais) em multas à Unimed Curitiba por entender ter havido ofensa à legislação, cujos valores não são destinados aos clientes, mas sim aos cofres públicos. Porém, a Unimed Curitiba tem procurado diminuir esse impacto ao levar ao Poder Judiciário a discussão acerca da aplicação de tais penalidades, sendo que, em muitas oportunidades, tem logrado êxito. Prova disso é que, em 2016, o valor de fato pago decorrente de multa imposta pela ANS foi de R\$ 239.988,04.

Tais valores que compõem o montante foram efetivamente pagos após o trânsito em julgado das respectivas ações judiciais que tramitaram na Justiça Federal. Nas demais ações encerradas em 2016(5), o êxito foi da Unimed Curitiba. **[G4-DMA; G4-SO8]**



O registro e controle de riscos corporativos na Unimed Curitiba é disseminado entre os processos e pode ser observado de forma mais consistente em três deles:

- Auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade: ao identificar risco para o processo, são registradas não conformidades preventivas.
- Monitoramento setorial dos riscos operacionais por meio do Setor da Qualidade que utiliza o documento Matriz de Risco: permite a monitoria dos riscos dos processos executados pelos setores da cooperativa, a fim de evitar sua ocorrência, agindo preventivamente, determinando ações de contingência, pontuando a probabilidade e gravidade.

- Escritório de Projetos: realiza o controle dos riscos em novos projetos com a utilização de metodologia de desenvolvimento individual de cada projeto, do Plano de Riscos, que deve ser elaborado para identificação de todo risco potencial e seu respectivo impacto no andamento do projeto. As ações de anulação, mitigação e contingenciamento do risco deverão ser registradas como tarefa ou atividade no cronograma do projeto.

O processo de controle de riscos corporativos será aprimorado durante o ano de 2017 por meio da área de Compliance, que tem em seu escopo a gestão dos riscos tanto operacionais quanto estratégicos. **[G4-14]**



Demandas Judiciais

Uma das grandes preocupações da Unimed Curitiba em sua atuação são as demandas judiciais recebidas, na maioria das vezes, debatendo limites de cobertura assistencial estabelecidos pela lei especial (Lei n.º 9.656/98) ou pelo contrato.

A cooperativa tem identificado que muitas delas não procedem, mas, mesmo assim, são acolhidas pelo órgão responsável. Evidente que algumas demandas servem como uma oportunidade de revisão de condutas e ajustes por parte da Unimed Curitiba, aprimorando a prestação de serviços de assistência à saúde de qualidade a um grande número de pessoas. Contudo, no mais das vezes,

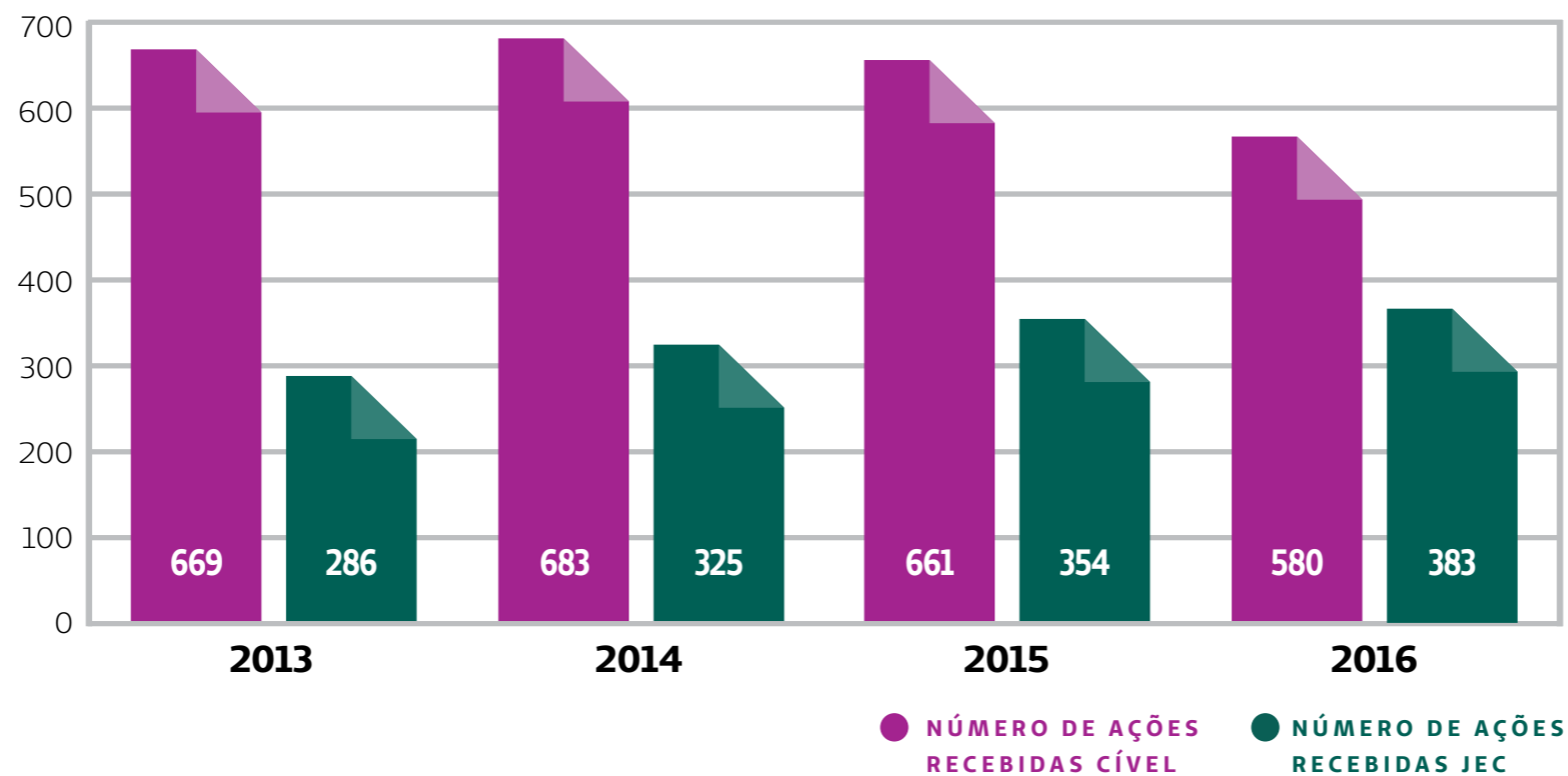
vê-se que a solução delas desconsideram a referida base legal/contratual, o que é absolutamente deletério para a equação financeira em que se apoia a operação da Unimed Curitiba, essencial para viabilizar o cumprimento de sua missão (cuidar da saúde faz a vida valer a pena) e de seus objetivos sociais (promover e fomentar o trabalho do médico cooperado).

A cooperativa é receptiva ao diálogo com vistas ao consenso junto a todos os interessados, quando possível, e acredita que a conciliação é uma das mais relevantes ferramentas para se por termo a uma demanda, mas acima de tudo, a um conflito.



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS (2013 A 2016)

Ações recebidas – Cível x JEC (Juizado Especial Cível)

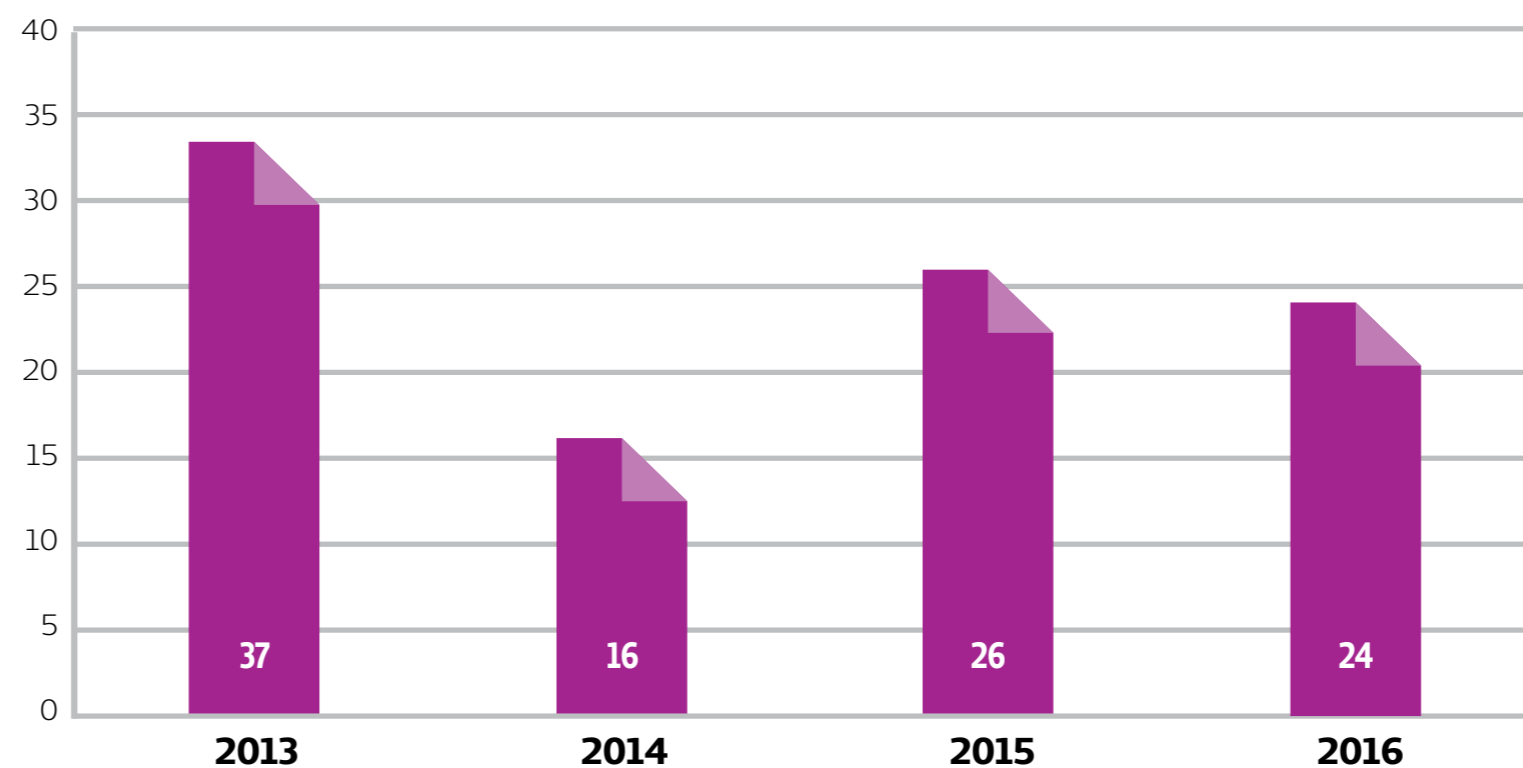


O gráfico demonstra a evolução do número de ações judiciais recebidas pela cooperativa ao longo do período de 2013 a 2016. É possível concluir que a quantidade de ações judiciais propostas contra a cooperativa em sua maioria por beneficiários que visam obter acesso a tratamentos excluídos pela lei ou pelo contrato se mantém no mesmo patamar ao longo do período apontado. Os tratamentos são de grande impacto financeiro, assim como são os demais corolários de um litígio (pedidos adicionais, pedidos de danos morais, honorários de sucumbência e custas processuais).



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS (2013 A 2016)

Ações Judiciais propostas por médicos – Filiação

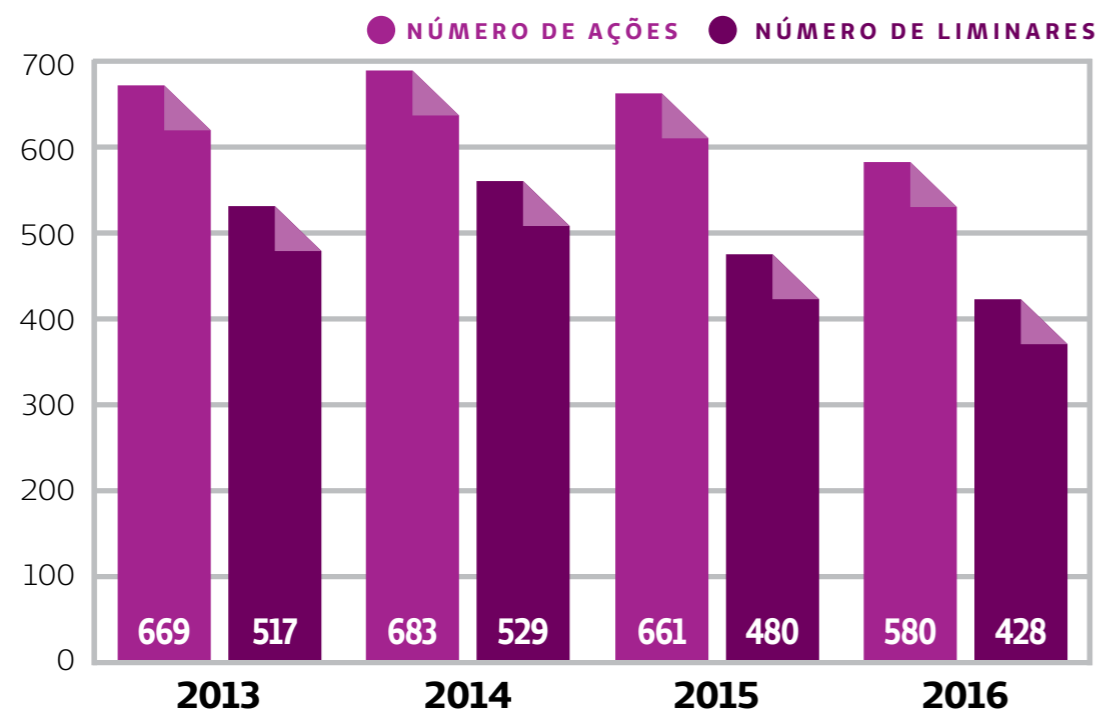


Este gráfico demonstra a evolução do número de ações propostas por médicos contra a Unimed Curitiba, cujo objeto versou sobre “filiação” – ingresso no quadro de cooperados. Observa-se que no período de 2013 a 2016 houve uma redução nesta modalidade de ação judicial.

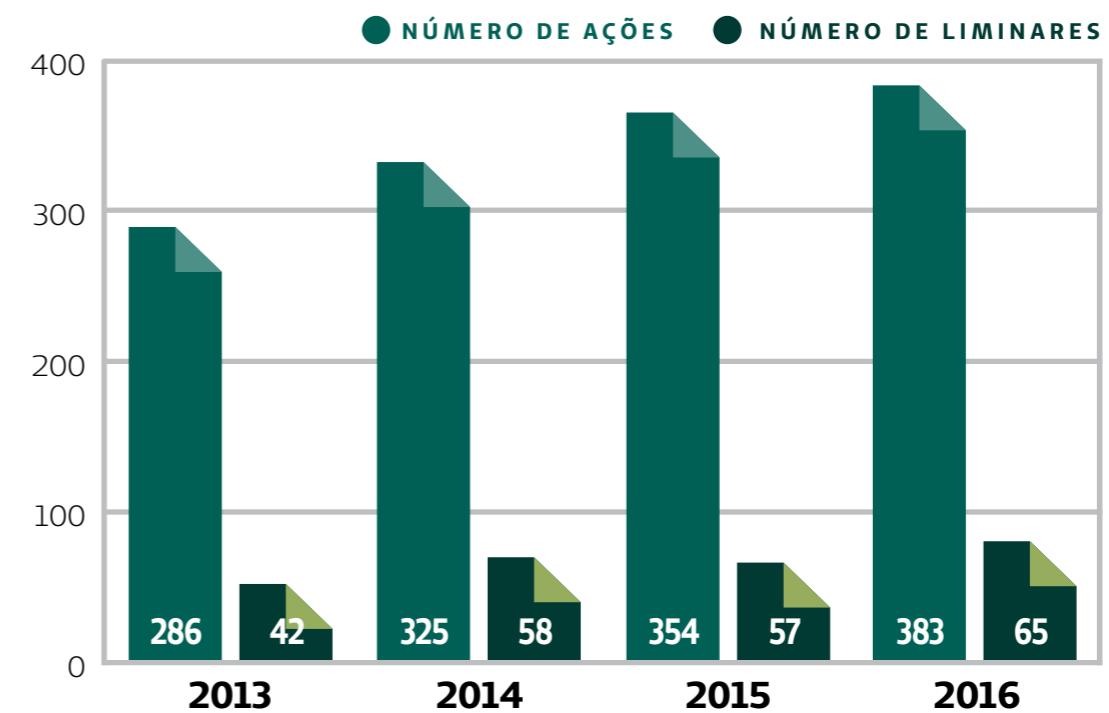


EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS (2013 A 2016)

Ações recebidas x Liminares cível



Ações recebidas x Liminares JEC



Os beneficiários formulam seus pleitos perante a Justiça Comum (Varas Cíveis) e Juizados Especiais (antigo Pequenas Causas), sendo que a escolha por uma ou outra via é deles. Importante ressaltar que muitos beneficiários, alegando impossibilidade de aguardar o final do processo em razão de seu estado de saúde, requerem com base em relatório médico que a liberação de determinado procedimento/tratamento/medicamento seja imposta à cooperativa logo no início do processo judicial. É possível afirmar que o número de ordens judiciais proferidas em caráter liminar é mais elevado nas Varas Cíveis em razão de que nas demandas dos Juizados Especiais há um limitador para o seu respectivo ingresso (valor da causa no limite de 40 salários mínimos).



OBJETOS DE MAIOR RECORRÊNCIA EM AÇÕES JUDICIAIS

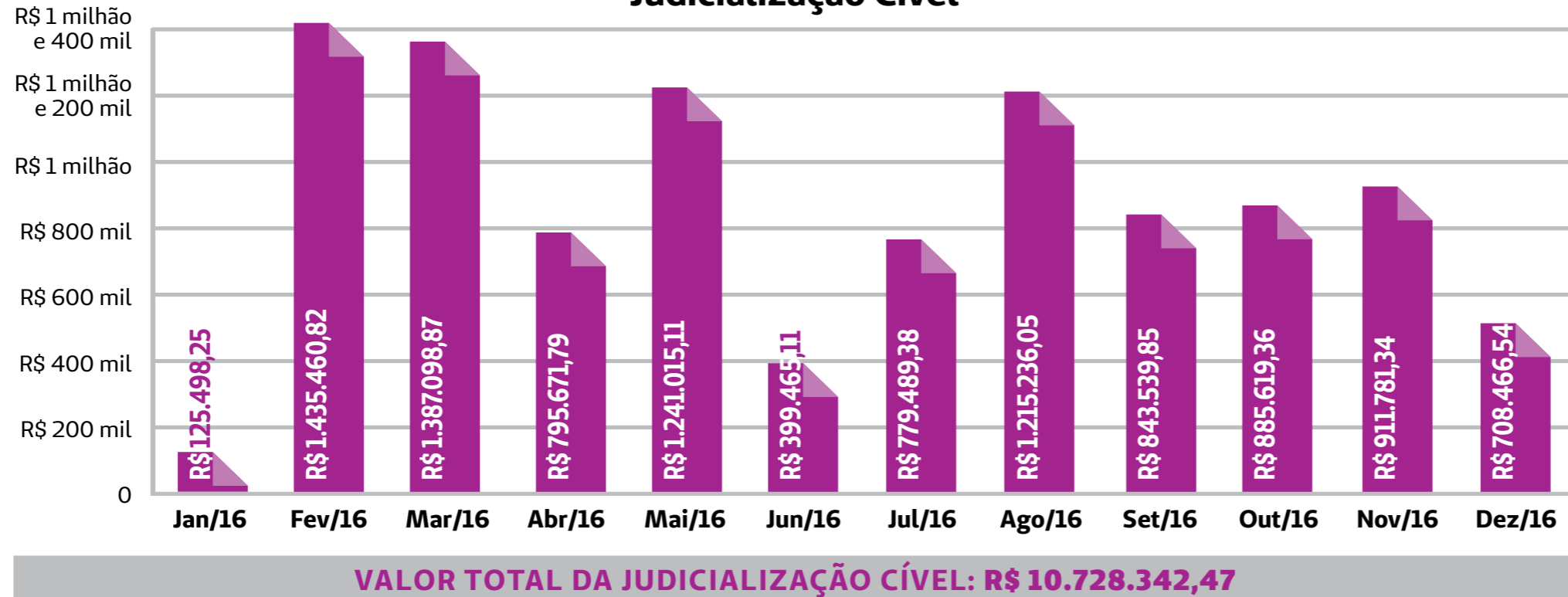
Alguns assuntos despontam na liderança do número de ações. Fica evidenciado que são recorrentes ações judiciais em que se pleiteia a cobertura de determinadas terapias destinadas aos cuidados com portadores de paralisia cerebral e autismo, bem como de determinados medicamentos, em sua maior parte, atrelados a tratamentos quimioterápicos. O elevado custo destes objetos requisitados pelos médicos assistentes é fator que contribui para que os beneficiários busquem o Poder Judiciário para obter acesso a eles.

FÓRUM CÍVEL - 2016			
Nº	OBJETO		QUANTIDADE
1	NEGATIVA - TERAPIAS DIVERSAS	→	80
2	CANCELAMENTO DE CONTRATO PJ	→	55
3	NEGATIVA - MEDICAMENTOS DIVERSOS	→	53
4	CANC. DE PLANO - DEMITIDO/APOSENTADO	→	32
5	NEGATIVA - INTERV. CARDÍACAS	→	32
6	FILIAÇÃO	→	24
7	NEGATIVA - RADIOTERAPIA	→	17
8	HOME CARE	→	15
9	DANO MORAL (MOTIVOS DIVERSOS)	→	14
10	OPME'S - DIVERSAS	→	13
11	NEGATIVA - INTERNAMENTOS DIVERSOS	→	11
12	NEGATIVA - PET CT	→	11
13	NEGATIVA - CIRURGIA BARIÁTRICA	→	10

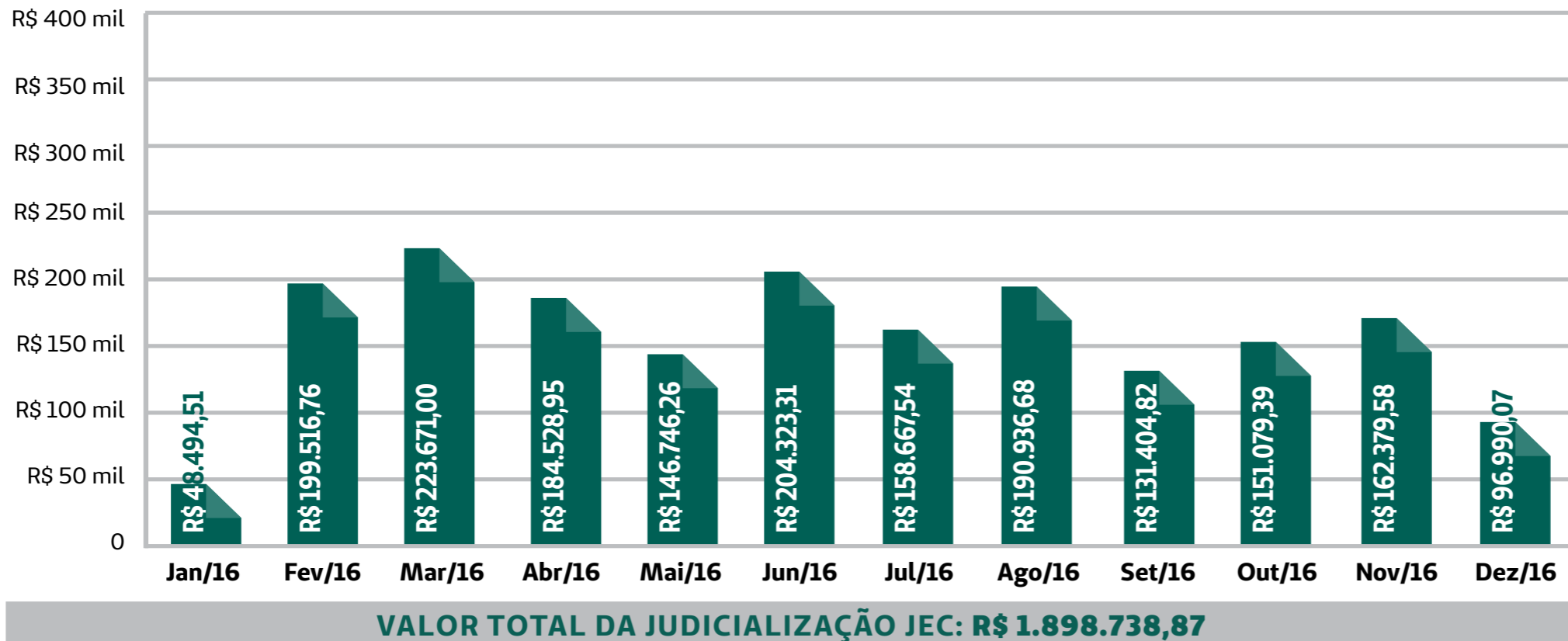
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 2016			
Nº	OBJETO		QUANTIDADE
1	CANC. DE PLANO - DEMITIDO/APOSENTADO	→	59
2	REAJUSTES (ANUAL/FAIXA ETÁRIA)	→	27
3	DANO MORAL (MOTIVOS DIVERSOS)	→	23
4	ADMINISTRATIVO - OPERACIONAL	→	16
5	CANCELAMENTO DE CONTRATO - INADIMPLÊNCIA	→	15
6	NEGATIVA - EXAMES DIVERSOS	→	11

CUSTO DA JUDICIALIZAÇÃO

Judicialização Cível



Judicialização JEC





A Força da Marca

Reconhecimento

Ao longo dos seus 45 anos de história, a Unimed Curitiba sempre manteve uma boa reputação da sua marca no mercado. Isso é resultado de um grande empenho por parte dos médicos cooperados, colaboradores e gestores, que buscam a excelência contínua em serviços no dia a dia. O reconhecimento do público é a recompensa por esta dedicação e intenso trabalho. Os diversos prêmios, selos e certificados conquistados confirmam o quanto a imagem da cooperativa é positiva e bem aceita pela comunidade.

Confira a seguir algumas das conquistas de 2016.



Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade



Promovido pela Unimed do Brasil, o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade teve, em 2016, a sua primeira edição unificada. Integrou aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, tendo como objetivos direcionar o Sistema Unimed para a melhoria contínua da gestão, prezando pela transparência, ética e a equidade.

A Unimed Curitiba foi certificada com o Selo Prata.

Empresa Parceira da AFECE 2016

A Unimed Curitiba foi reconhecida pela Associação Franciscana de Educação ao Cidadão Especial (AFECE) por contribuir com o atendimento dos 225 cidadãos com deficiência intelectual em Curitiba e Região Metropolitana, nas áreas de educação, saúde e assistência social.

Empresa homenageada pela ABRH-PR

A Unimed Curitiba foi uma das empresas homenageadas pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-PR) em evento comemorativo dos 50 anos da entidade paranaense. O reconhecimento é pela parceria da Unimed Curitiba nas ações da Instituição.

Prêmio Sesi ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

A Unimed Curitiba foi finalista no Prêmio Sesi ODS na categoria empresa. O certificado de reconhecimento recebido é por contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Prêmio Nacional de Relacionamento com Cliente 2016

Em sua 9ª edição, o prêmio, promovido pela Central Nacional Unimed, tem como objetivo reconhecer técnicas e práticas de atendimento que são destaque no mercado.

O prêmio contempla os melhores resultados por porte das Unimeds (pequeno/médio/grande) e Unimeds Federações.



Dividida em cinco fases, a premiação analisa a inscrição/estrutura das Unimeds, a qualidade das centrais de atendimento, atendimento presencial, cliente real e avaliação Reclame Aqui.

A Unimed Curitiba alcançou 87,5% de performance no geral e conquistou o 3.º lugar no ranking das Unimeds de grande porte, além do 7.º lugar geral. Esse foi o melhor resultado obtido pela cooperativa nos últimos cinco anos. Houve uma evolução significativa em relação ao ano de 2015, quando foi conquistado o 4.º lugar por porte e o 10.º lugar geral.

Veja a evolução da Unimed Curitiba nos últimos três anos:

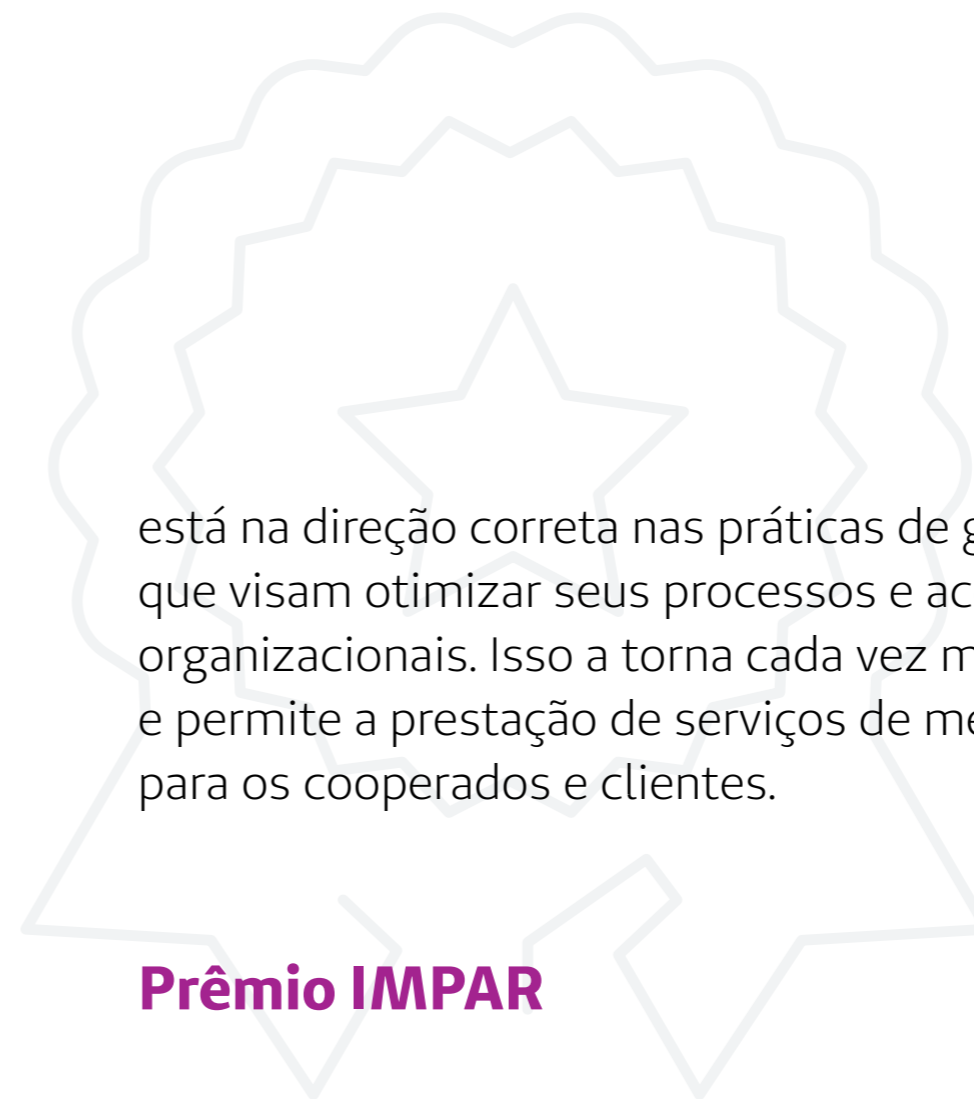
2014	2015	2016
6.º lugar	4.º lugar	3.º lugar



Premiação Internacional Excelência em Gerenciamento de Processos

Em dezembro de 2016, as iniciativas na gestão de processos da cooperativa, por meio dos escritórios de processos, projetos e implantação de software de automação de processos, recebeu a premiação internacional “Excellence in Business Process Management”, da WfMC.

A WfMC é uma entidade internacional, sediada nos Estados Unidos, que avalia e julga anualmente casos de sucesso do mundo inteiro. Neste ano, entre centenas de projetos inscritos, as práticas de gestão e automação de processos da Unimed Curitiba foram reconhecidas pela entidade. Este reconhecimento indica que a cooperativa



está na direção correta nas práticas de gerenciamento que visam otimizar seus processos e acelerar as mudanças organizacionais. Isso a torna cada vez mais competitiva e permite a prestação de serviços de melhor qualidade para os cooperados e clientes.

Prêmio IMPAR

A Unimed Curitiba foi novamente a vencedora do Prêmio IMPAR – Índice das Marcas de Preferência e Afinidade Regional (Edição 2016), na categoria Plano de Saúde. Após estudo com relação ao plano de saúde, realizado em todas as regiões pesquisadas, a cooperativa foi considerada a marca preferida por quem é ou pretende ser beneficiário do serviço.

O IMPAR é promovido pelo Grupo RIC, em parceria com o IBOPE Inteligência.

Prêmio GRPCOM de Criação

Em 2016, a Unimed Curitiba foi premiada em várias categorias no Prêmio GRPCOM de Criação, que tem como objetivo reconhecer o talento de profissionais da área de propaganda.

Veja os prêmios conquistados pela Unimed Curitiba:

TV

Varejo

Ouro: Campanha PJ PME

TV

Produtos e Serviços

Prata: 12.ª Corrida Noturna Unimed Curitiba

RÁDIO

Varejo

Prata: Campanha PJ PME 2015

JORNAL

Produtos e Serviços

Prata: 12.ª Corrida Noturna Unimed Curitiba





Campanhas

PUBLICIDADE E PROPAGANDA

As ações realizadas em 2016 garantiram ampla visibilidade para a Unimed Curitiba junto ao público com o qual a marca se relaciona e também com clientes potenciais. Por meio das campanhas, a marca Unimed continuou o caminho de consolidação no mercado.

Outubro Rosa

Campanha realizada com intuito de promover a sensibilização sobre a importância de um diagnóstico precoce e da prevenção do câncer de mama.

Novembro Azul

A campanha teve o objetivo de sensibilizar as pessoas sobre a importância de um diagnóstico precoce e da prevenção do câncer de próstata.



Dia Nacional de Combate ao Fumo

Quando você fuma, tudo fica com gosto de cigarro. Este foi o mote utilizado para chamar a atenção dos fumantes de que, além de todos os malefícios que o hábito de fumar traz para a saúde, ele prejudica um dos melhores sentidos do organismo: o paladar.

Para fazer as pessoas entenderem melhor como isso acontece, a Unimed Curitiba realizou uma ação no Dia Nacional de Combate ao Fumo. Em parceria com um restaurante japonês, foram servidos sushis com ingredientes estranhos, alertando os clientes sobre os malefícios do cigarro para seu paladar.

Acompanhe os resultados de 2016:

Total de mídia espontânea:	R\$ 102,5 mil
Pessoas impactadas no dia do evento:	mais de 150
Número de pessoas alcançadas com publicações no Facebook:	36.988
Número de views do vídeo da ação:	13.668
Número de compartilhamentos no Facebook:	853



Dia Mundial do Doador de Sangue

A Unimed Curitiba inovou com a sua campanha em prol da doação de sangue. Em 2016, a cooperativa realizou uma ação no Hemepar e no Hemobanco para os doadores.

Após a coleta de sangue, as pessoas receberam lanches preparados por renomados chefs de cozinha de Curitiba.

Acompanhe os resultados de 2016:

Total de mídia espontânea:	R\$ 341,0 mil
Novos seguidores na página da Unimed Curitiba:	250
Número de pessoas alcançadas com publicações no Facebook:	27.655 (em apenas 1 dia)
Número de compartilhamentos no Facebook:	1.500



EVENTOS PATROCINADOS

Assim como em 2015, os eventos patrocinados em 2016 levaram em conta o incentivo à busca pela qualidade de vida e o bem-estar físico e psicológico.

Confira alguns deles:

Corrida Track & Field Run Series

Para apoiar a corrida, a Unimed Curitiba disponibilizou uma ambulância para dar segurança aos corredores.

Total de participantes: **1.600**

Caminhada das Nações

A Unimed Curitiba também apoiou a Caminhada das Nações com a cessão de uma ambulância básica no dia do evento.

Total de participantes: **1.095**

Outros eventos que também contaram com a ambulância básica da Unimed Curitiba:

Conparh ABRH

Total de participantes: **3.000**

Congresso de Sustentabilidade – Smart City

Total de participantes: **1.657**



Relacionamento com os Stakeholders

COOPERADOS

Com o objetivo de estimular a participação dos médicos cooperados, promover o seu desenvolvimento e integração, a Unimed Curitiba criou, em 2015, o **Programa Viva**, que integra um conjunto de ações de relacionamento divididas em três pilares definidos no planejamento estratégico: **Administração, Educação e Integração**.

Pilar Administração

Ações voltadas para o conhecimento administrativo, financeiro e societário da cooperativa

Acompanhe as ações:

Viva Ativo – Programa de pontuação para incentivar a participação dos cooperados nas ações de relacionamento. A premiação do Programa em 2016 foi o reembolso da anualidade do CRM.

Gestão Viva Café – Café da manhã com a diretoria para discussão de pautas de interesse dos cooperados, como a margem de solvência.

Unimed Curitiba e suas finanças – Encontro realizado para apresentação do cenário financeiro da cooperativa pelo superintendente financeiro.

Interação Unimed Curitiba – Apresentação dos Setores de Auditoria de Liberação e Contas e Atenção Domiciliar aos médicos cooperados para que conheçam os processos e seus impactos em função das atividades realizadas.

Quantidade de ações realizadas: **15**
Total de participações: **3.232**





Pilar Educação

Ações voltadas para o desenvolvimento e educação como cursos de curta duração, MBA, palestras e treinamentos

Ações:

MBA em Gestão de Negócios em Saúde – Realizado em parceria com a Fundação Unimed, certificado pela Fundação Lucas Machado.

Cursos do Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH)

– Com temas variados e ligados ao dia a dia dos médicos cooperados, foram realizados cursos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo – SESCOOP/PR.

- Conversas difíceis.
- Finanças para não financeiros.
- Resiliência e inteligência emocional.
- Negociação.

Palestras do NDH – Palestras com temas diversos realizados em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo SESCOOP/PR.

- Ser mulher na sociedade contemporânea.
- Cooperativismo com foco nas cooperativas de saúde.

Curso de Cooperativismo On-line – Curso gratuito sobre o universo cooperativista com certificado da Fundação Unimed.

Talk Show – Show para as secretárias dos médicos cooperados

– Evento em comemoração ao Dia da Secretária com a palestrante Carla Gaio.

Quantidade de ações realizadas: **9**

Total de participações: **341**

Pilar Integração

Ações para promover a integração do médico com a cooperativa

Ações:

Jantar Comemorativo do Dia do Médico – O tradicional jantar em comemoração ao Dia do Médico contou com mais de 1.200 convidados entre médicos e familiares. Na programação, houve apresentação de dança árabe, liderada pela cooperada Graça Maria Ferreira de Souza. Houve também sorteio de brindes e show da Banda Cores.

Palestra “Perspectivas da saúde e necessidades do setor”, com o médico oncologista Dráuzio Varella – O profissional destacou os problemas relacionados à qualidade do envelhecimento da população brasileira e os altos custos da tecnologia na área de saúde. A palestra em comemoração ao mês do médico contou com mais de 1.500 participantes entre médicos cooperados e acompanhantes. No evento, foi sorteado um Fiat Mobi 0 Km para os médicos cooperados que preencheram o cupom de inscrição.

Viva Saúde – Ação de promoção à saúde com palestras voltadas à prevenção do câncer de mama, câncer de próstata, trauma, depressão e ansiedade.

Além das palestras, o Viva Saúde disponibilizou uma equipe para a realização de exames laboratoriais como hemograma, perfil lipídico, glicemia, TSH e PSA. O resultado dos exames foi encaminhado por e-mail para os médicos.

Foi realizada também a pesquisa de saúde pela Assessoria de Relacionamento com o Cooperado (ARC). Após análise dos resultados, serão promovidos ações e programas de acompanhamento de saúde dos médicos.

Eventos Culturais – Parceria com o Teatro Positivo para oferecer shows, peças teatrais e palestras aos médicos cooperados.

Jantar de Integração – Jantar voltado aos médicos cooperados e aos membros do Conselho de Administração, que tem o objetivo de promover maior integração entre os médicos e proporcionar um ambiente de confraternização.

Quantidade de ações realizadas: **36**
Total de participações: **2.852**
Total geral: **60 ações/eventos**
(6.425 participações)



COLABORADORES

Programa de Ideias

O Programa tem o objetivo de reconhecer e premiar ideias propostas pelos colaboradores que tenham aplicação prática na cooperativa, visando à redução de custos ou à melhora da qualidade dos processos e produtos, de forma a atender os objetivos estratégicos da Unimed Curitiba, com foco em inovação.

[Veja o resultado de 2016:](#)

Total de ideias cadastradas:	173
Aprovadas:	48
Total de ideias implantadas:	10

Programa Viva Valorização

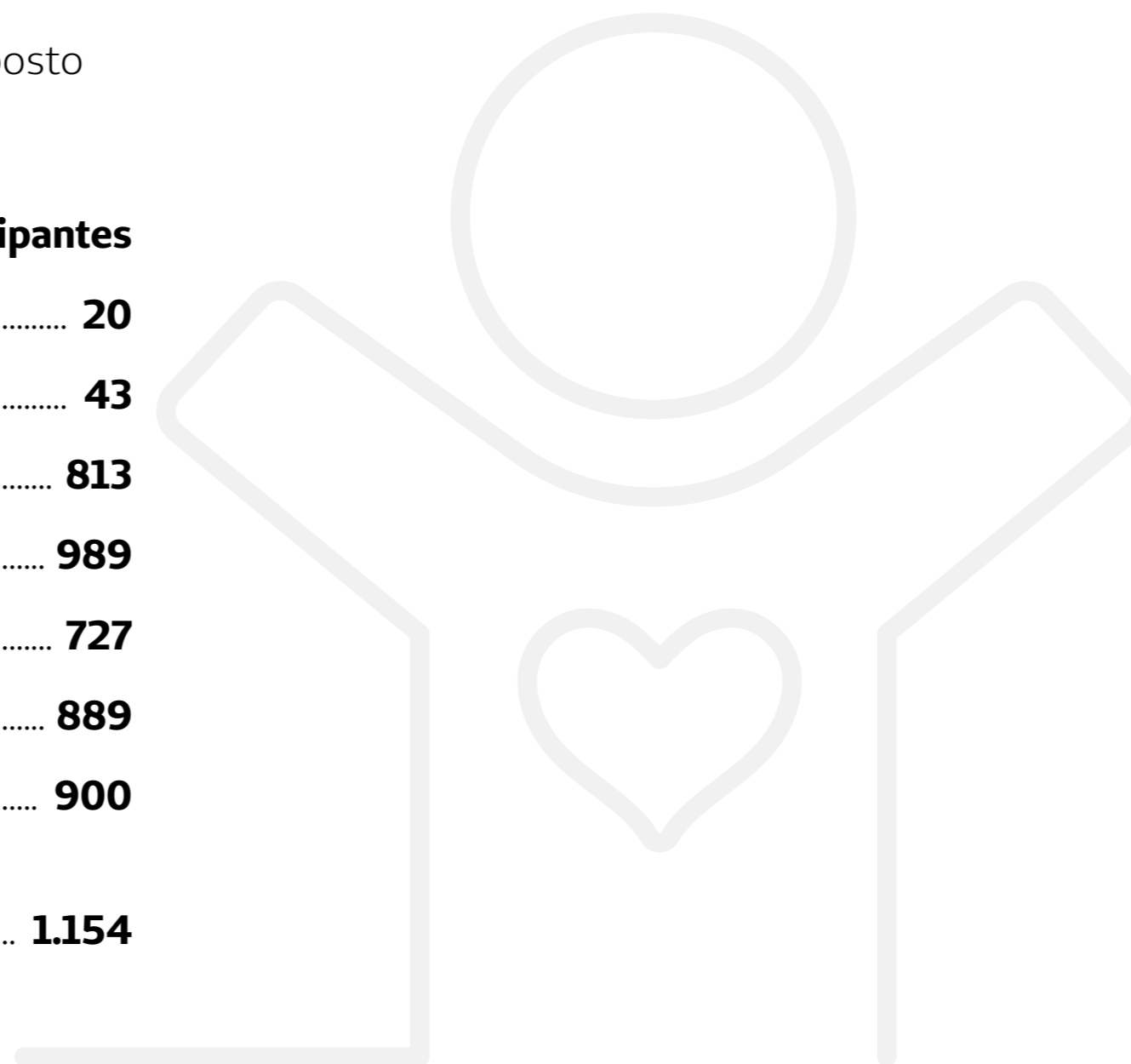
O Programa tem como objetivo fazer com que os colaboradores se sintam valorizados e reconhecidos pelo seu trabalho na cooperativa. A proposta é que este reconhecimento seja revertido em comprometimento com a qualidade dos processos e, conseqüentemente, em resultados para a cooperativa. O Programa é composto pelas seguintes ações:

Ação	N.º de participantes
Comemoração dos aniversários – Programa Feliz Hora	963
Café com prosa	368
Mês da mulher	314
Concurso de desenho infantil	138
Comemoração do Dia da Criança	410
Valorização do tempo de casa	138
Jantar de fim de ano	1.200
Presente de Natal	1.370

Programa Viva Saúde

O Programa tem o objetivo de melhorar a qualidade de vida e a saúde dos colaboradores da Unimed Curitiba e Unimed Curitiba Participações e, conseqüentemente, trazer benefícios para a organização, traduzidos em aumento da produtividade e redução do gasto com assistência à saúde. O Programa Viva Saúde é composto pelas seguintes ações:

Ação	N.º de participantes
Oficina de alimentação saudável	20
Oficina de saúde emocional	43
Blitz da saúde	813
Blitz Outubro Rosa	989
Blitz Novembro Azul	727
Blitz cuidados no verão	889
Clube da fruta	900
Campanha de vacinação contra o vírus influenza (H1N1)	1.154





CLIENTES

Os beneficiários da Unimed Curitiba são os grandes responsáveis pelo sucesso da marca no mercado. São eles que reconhecem a qualidade dos serviços e levam esta mensagem de satisfação a novos usuários.

O setor comercial da cooperativa possui duas equipes diretamente voltadas ao atendimento das necessidades dos clientes Pessoa Jurídica.

A equipe de consultores comerciais é composta por 14 profissionais. Cada consultor é responsável pelo atendimento a uma base de clientes de médio e grande porte, com foco na retenção e fidelização do cliente corporativo, bem como na busca da melhor rentabilidade à cooperativa, envolvendo todas as suas áreas, incluindo a rede da Unimed Laboratório. Entre

as atividades desenvolvidas, encontram-se gestão dos contratos, atendimento às demandas de todos os gêneros, acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e realização de visitas periódicas.

O atendimento personalizado tem o intuito de criar uma relação de proximidade na busca pela identificação de oportunidades e melhorias nos atendimentos prestados ao cliente, elevando, assim, o nível de satisfação com a Unimed Curitiba. A equipe de *back office* presta suporte aos consultores comerciais, realiza atendimento exclusivo a algumas contratantes, atende as solicitações diversas dos clientes e monitora e auxilia nas liberações de atendimentos.

A cooperativa conta com a maior rede de atendimento – serviços credenciados da capital.

Ações realizadas para clientes Unimed Curitiba:

Dia do Cliente

A Unimed Curitiba recebeu clientes estendendo um tapete verde na entrada das unidades de atendimento. O registro da chegada foi feito por um fotógrafo.

O objetivo foi agradar e impactar os beneficiários de forma especial e diferenciada em comemoração ao Dia do Cliente (15 de setembro).

As fotos foram publicadas nas páginas da Unimed Curitiba e Unimed Laboratório no Facebook.

Veja os resultados:

- **2.500 clientes impactados nas unidades**
- **Número de pessoas alcançadas com publicações no Facebook: 11.418**
- **Número de compartilhamentos no Facebook: 174**

Parcerias firmadas – Droga Raia

Em agosto de 2016, a Unimed Curitiba fechou uma grande parceria com a rede Droga Raia em todo o Brasil, oferecendo benefícios tanto para os médicos cooperados que têm o PAC – Plano de Assistência ao Cooperado – quanto para os beneficiários da Unimed Curitiba. Os descontos variam de acordo com o medicamento e produtos de perfumaria.



Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças

Os beneficiários da Unimed Curitiba contam com diversos produtos e serviços de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças, que têm como objetivo impactar positivamente na saúde, na melhoria da qualidade de vida e minimizar comportamentos de risco, além de estimular o melhor controle de doenças crônicas, sempre respeitando a realidade de cada cliente. Para isso, conta com uma equipe multidisciplinar capacitada a prestar a melhor orientação e cuidados aos beneficiários. **[G4-DMA]**

Veja quais são:



Programa Gestação Saudável

Antes de chegar ao mundo, a criança vai viver alguns meses no melhor lugar que existe: a barriga da sua mãe. E, para isso, a gestante deve estar muito bem preparada. Pensando neste público, a Unimed Curitiba criou o Programa Gestação Saudável, que ajuda a futura mãe a entender melhor todas as transformações físicas, psicológicas e fisiológicas que virão pela frente. Ela vai receber dicas e orientações de uma equipe multidisciplinar. Tudo para que o bebê venha ao mundo com muita saúde. Os papais também podem participar.

[G4-DMA]

Público-alvo: gestantes da Unimed Curitiba

Objetivo: realizar palestras ministradas por profissionais de saúde para orientar as gestantes sobre a alimentação, gravidez, parto, aleitamento materno e cuidados com o bebê. **[G4-4; G4-PR1]**

Média de adesão
de participantes no ano:..... **76% do total de 338 inscritos**

Média de satisfação com o programa:..... **65,6%**

Nota: A pesquisa é respondida em conjunto com o acompanhante.

Programa Mamãe & Bebê

A Unimed Curitiba participa de vários momentos da vida de seus beneficiários e não poderia deixar de estar presente em um tão especial: a maternidade. Por isso, a cooperativa criou o Programa Mamãe & Bebê, no qual enfermeiras especializadas vão até a casa da mãe para orientar sobre os cuidados com o bebê. **[G4-DMA]**

Público-alvo: beneficiárias no período pós-parto

Objetivos:

a) Prestar às mães orientações que lhes proporcionem mais segurança nos cuidados com o bebê.

b) Contribuir para a satisfação do cliente com o plano e, conseqüentemente, fidelizá-lo, para que inclua também os recém-nascidos na carteira da Unimed Curitiba.

[G4-4; G4-PR1]

Média mensal de visitas: **207**

Percentual de visitas domiciliares referente às indicações: **72,5%**

Satisfação com o programa: **93,1%**

Programa Vida Saudável

A melhor idade pode ser a época mais gostosa da vida. E, nesse momento, é muito bom poder contar com uma equipe de profissionais capacitados para ajudar a aproveitar melhor cada minuto. O Programa Vida Saudável, da Unimed Curitiba, oferece mais qualidade de vida e diversão por meio de atividades físicas e de lazer, com caminhadas, ginástica e orientações de saúde. **[G4-DMA]**



Público-alvo: beneficiários da Unimed Curitiba, médicos cooperados ou dependentes de cooperados com 60 (sessenta) anos ou mais.

Objetivo: incentivar os cuidados com a saúde por meio da prática de atividades físicas e educativas, prevenindo doenças e promovendo a melhoria da qualidade de vida.

[G4-4; G4-PR1]

Média mensal de participantes: **204**

Média de adesão de participantes: **86,3%**

Média de satisfação com o programa: **83%**



Programa Gerenciamento de Doenças Crônicas

O tratamento de uma doença, mesmo que ela seja séria, pode ser conduzido de uma maneira mais tranquila. Desde que o paciente seja acompanhado de quem mais entende do assunto. O Programa Bem-Estar & Saúde, da Unimed Curitiba, disponibiliza as informações necessárias para o paciente manter o controle sobre a sua saúde. Além disso, oferece a assistência de enfermeiros, nutricionistas e educadores físicos, de acordo com a necessidade. Participam do Programa os beneficiários com quadros de diabetes (tipo I e II), doenças coronarianas, doenças pulmonares obstrutivas crônicas, asma, insuficiência cardíaca congestiva, hipertensão arterial sistêmica e dislipidemia. **[G4-DMA]**

Público-alvo: doentes crônicos.

Objetivo: auxiliar no gerenciamento de doenças crônicas, buscando estabilizar o quadro e contribuindo para uma melhor qualidade de vida. **[G4-4; G4-PR1]**

Média de participantes: **1.769**

Satisfação com o programa: **83%**

Programa Gerenciamento de Casos Complexos

O gerenciamento de casos complexos é um processo interdisciplinar que aplica o planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação para as condições de saúde de um beneficiário portador de doença crônica em agudização clínica que demandem atenção e monitoramento. As ações e os serviços direcionados são coordenados com objetivo final de promover resultados efetivos e de qualidade. O Programa é executado por profissionais da saúde por meio de telemonitoramento e visitas agendadas de acordo com o plano de cuidados da pessoa. Poderão participar os beneficiários com quadros de diabetes (tipo I e II), doenças coronarianas, doenças pulmonares obstrutivas crônicas, asma, insuficiência cardíaca congestiva, hipertensão arterial sistêmica, dislipidemia e neoplasias em uso de quimioterápico oral. **[G4 - DMA]**

Público-alvo: doentes crônicos com agudização clínica.

Objetivo: aplicar o planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação para as condições de saúde de um beneficiário, portador ou não de doença crônica e de algum nível de dependência física, em agudização clínica, que demandem atenção e monitoramento especializados.

[G4-4; G4-PR1]

Total de participantes no ano: **56**

Satisfação com o programa: **83%**

Programa Você Sem Cigarro

Quem fuma sabe que parar não é tão simples. Então, nada melhor que poder contar com a ajuda de quem zela pela saúde das pessoas. Desenvolvido especialmente para quem deseja parar de fumar, o Programa Você sem Cigarro da Unimed Curitiba tem como objetivo, por meio de encontros semanais, incentivar e apoiar o abandono do tabagismo, a principal causa de morte evitável no mundo, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS).

[G4-DMA]

Público-alvo: fumantes



Objetivo: incentivar e apoiar o abandono do tabagismo.

[G4-4; G4-PR1]

Total de participantes do programa: 33

Programa Não Caia Nessa

A expectativa de vida dos brasileiros aumentou e problemas ligados à osteoporose tornaram-se mais comuns. Entre as causas mais frequentes da doença, estão as quedas, causadas por escorregões, tropeços ou desatenção, que podem levar a fraturas e outros problemas de saúde. O Programa Não Caia Nessa da Unimed Curitiba foi criado com o intuito de conscientizar idosos e seus familiares sobre a necessidade de cuidados especiais na prevenção dessas quedas. **[G4-DMA]**



Público-alvo: beneficiários da Unimed Curitiba com idade maior ou igual a 60 anos (sessenta), que residem na área de abrangência do Programa e que tenham sofrido fratura de fêmur com intervenção cirúrgica.

Objetivo: prevenir fratura de fêmur em idosos por motivo de quedas. **[G4-4; G4-PR1]**

Média de participantes por mês: **45,4**

Não foi realizada pesquisa de satisfação em 2016 por ser o primeiro ano do Programa.

Programa Unimed em Casa – Internação Domiciliar

Programa de Continuidade ao Internamento Hospitalar em curso, ou ainda para pacientes atendidos em ambulatório. Este serviço permite o restabelecimento do paciente no conforto do seu lar, junto da família e com a segurança do atendimento personalizado de uma equipe médica e multidisciplinar. Ele é um benefício oferecido sem nenhum custo adicional. Para a sua utilização, basta o médico fazer a indicação dentro dos critérios estabelecidos.

Uma equipe multidisciplinar especializada irá avaliar a situação em conjunto com a família para a montagem do plano de atendimento. Neste processo, a atuação integrada entre a família, o médico e a Unimed Curitiba é fundamental.

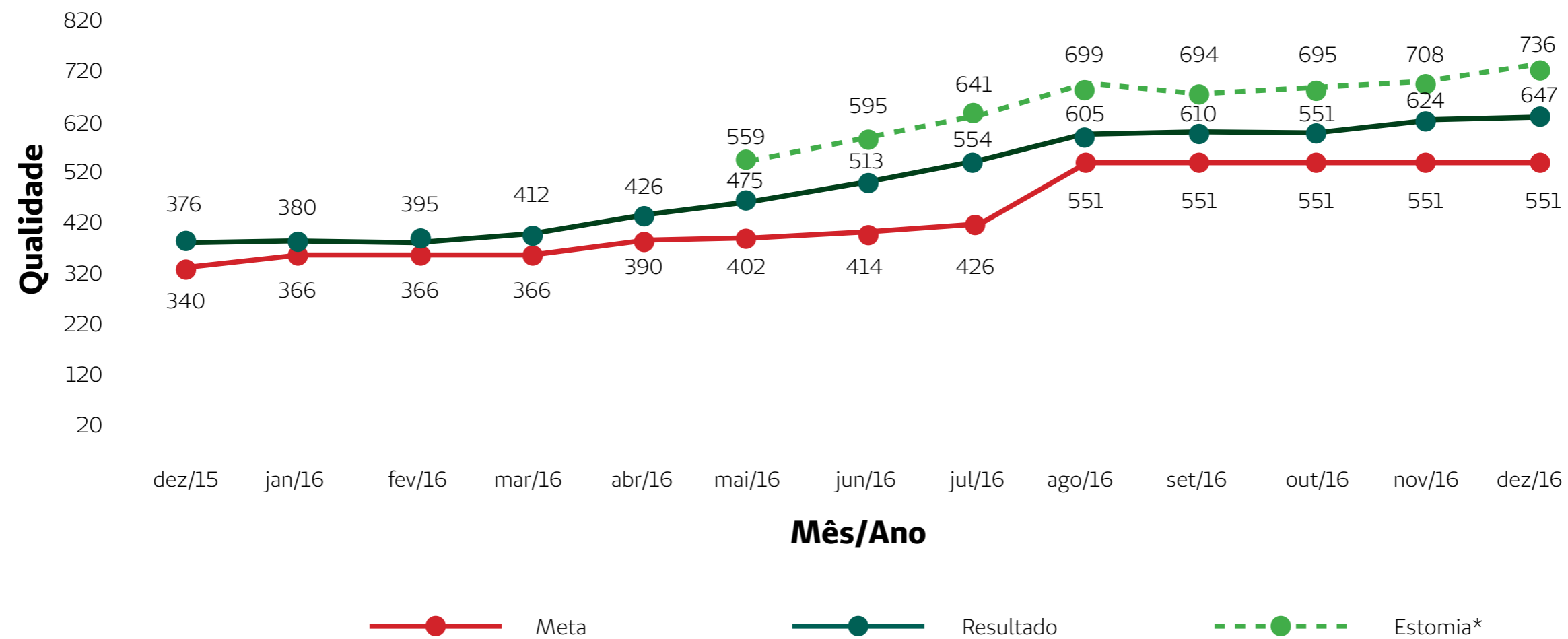
A cooperativa visa prestar excelência no atendimento domiciliar, buscando sempre manter a qualidade e confiança aos beneficiários. Para isso, conta com fornecedores capacitados em sua cadeia, os quais são avaliados mensalmente pelo Núcleo da Qualidade do Setor, que realiza o levantamento dos dados, considerando:

- Pesquisa de satisfação • Elogios • Reclamações
- Produtos em desconformidade • Relatórios de visitas.

[G4-DMA; G4-4; G4-PR1]



Quantidade Mensal de Internamentos Unimed em Casa



*A partir do mês de setembro/2016, os pacientes de estomia foram incluídos no Programa Unimed em Casa.



Satisfação do Beneficiário

Com objetivo de avaliar a satisfação dos beneficiários, a Unimed Curitiba realizou pesquisa amostral com 400 beneficiários, num universo de 600 mil.

Realizada nos meses de junho e julho de 2016, a pesquisa foi coordenada pelo Instituto Bonilha e executada pela Zomm Agência de Pesquisa, que trabalhou com a técnica de entrevistas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing).

Para avaliar a satisfação, foi utilizada a escala de notas de 1 a 5, em que a nota 1 significa muito insatisfeito e a nota 5 muito satisfeito.



Grau de satisfação diz respeito à porcentagem de notas 4 e 5 atribuídas pelos entrevistados.

As entrevistas foram agendadas conforme a disponibilidade dos beneficiários. **[G4-DMA]**

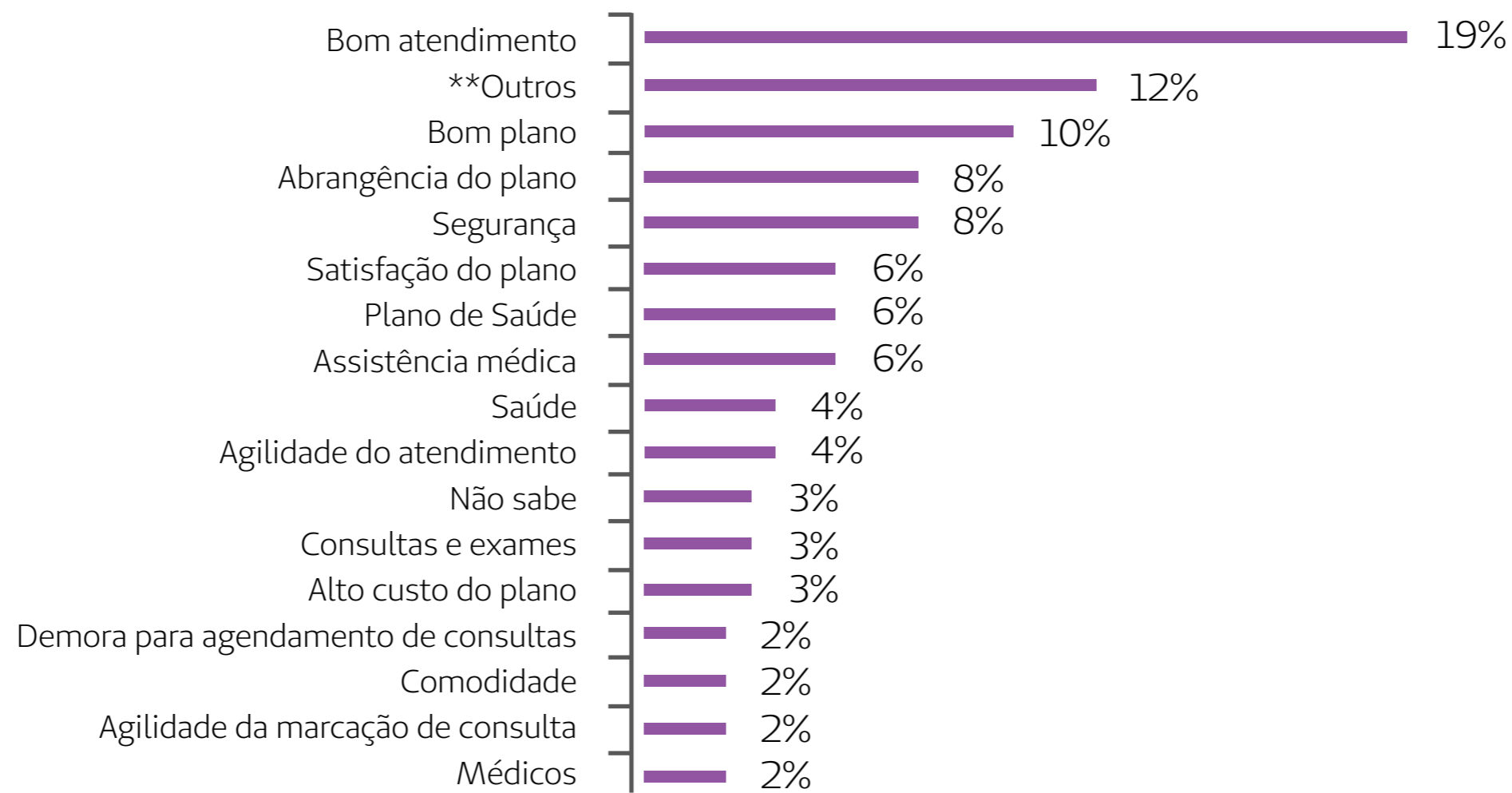
A avaliação considerou:

- ▶ **Percepção da marca Unimed pelos beneficiários.**
- ▶ **Pontos fortes.**
- ▶ **Canais de atendimento, serviços e a satisfação geral.**

Percepção da Imagem / Marca da Unimed Curitiba [G4-PR5]



1 - O que pensa o beneficiário, em primeiro lugar, quando se fala UNIMED?

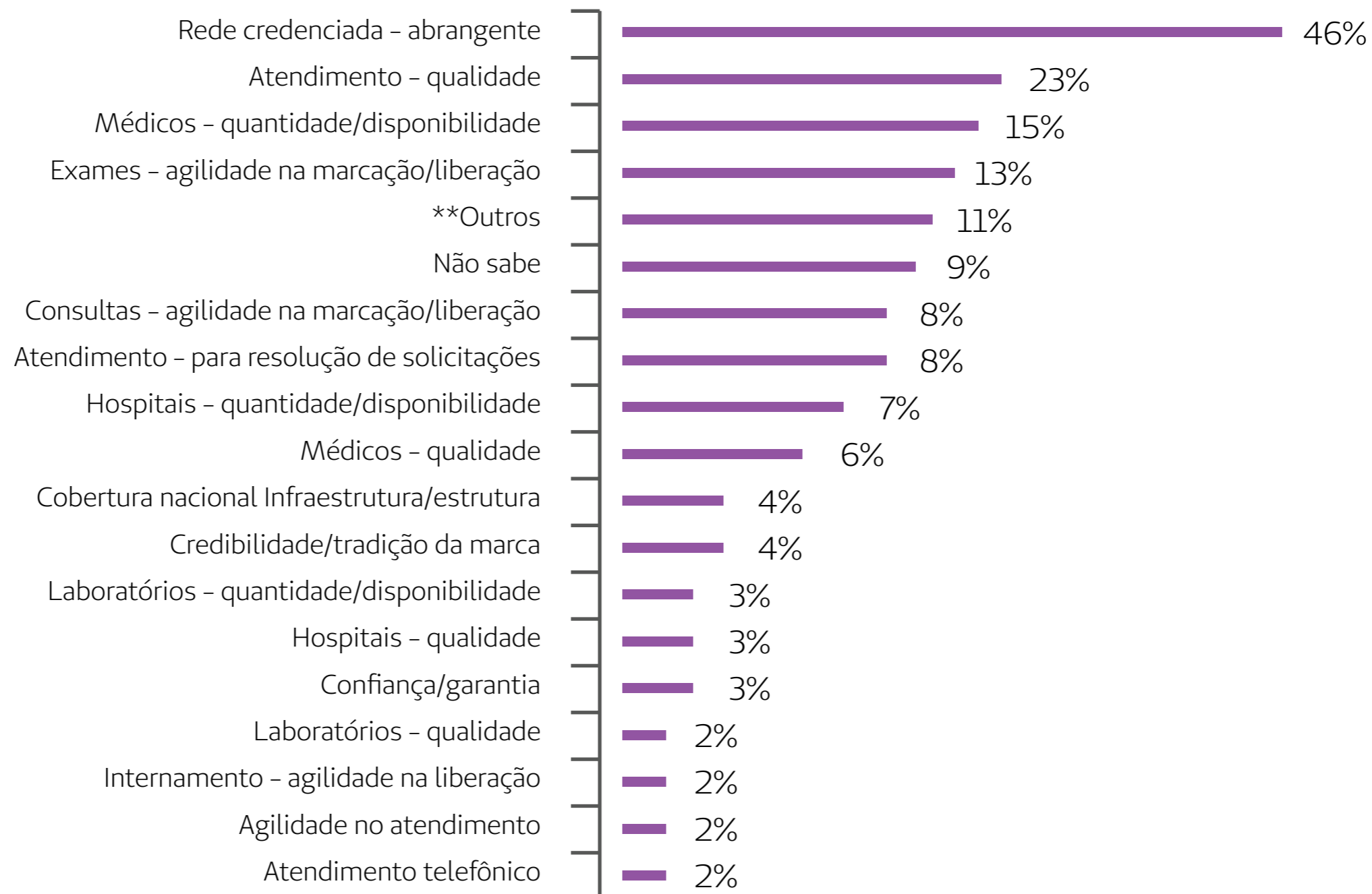


Notas: Quando a marca UNIMED é mencionada, os índices revelam que os beneficiários têm uma percepção positiva da marca, associando a UNIMED ao bom atendimento, bom plano, segurança e abrangência.

**Refere-se a respostas com representatividade inferior a 2%. As respostas foram únicas e espontâneas.



▶ Pontos fortes [G4-PR5]

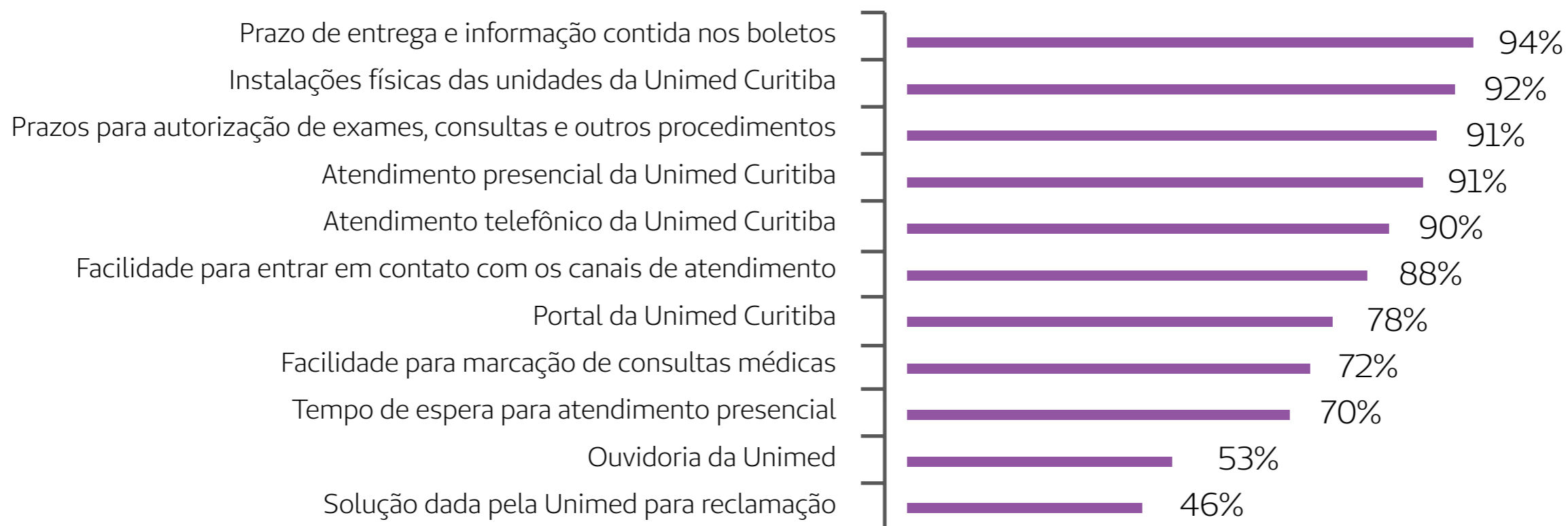


Notas: A rede credenciada e o atendimento de qualidade estão entre os principais pontos fortes reconhecidos pelos beneficiários entrevistados.

**Respostas com representatividade inferior a 2% foram enquadradas em "Outros". As respostas foram múltiplas e espontâneas.

Canais de atendimento, serviços e satisfação geral [G4-PR5]

1 - Satisfação com o Plano Canais de atendimento, instalações e prazos



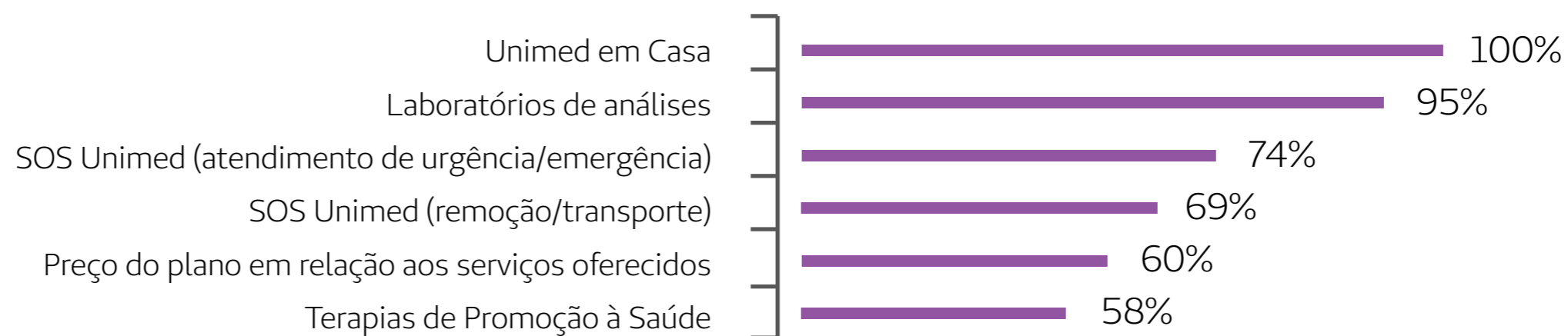
Notas: O grau de satisfação dos beneficiários foi atribuído pelas notas de 1 a 5, sendo 1 a nota mínima e significando muito insatisfeito. E 5 a nota máxima e significando muito satisfeito.

As respostas dadas foram espontâneas e expressam a satisfação dos beneficiários com os canais de atendimento disponibilizados pela Unimed Curitiba. Em relação à Ouvidoria, os beneficiários entendem que qualquer reclamação está relacionada a esta área. Para o melhor entendimento deste canal pelos beneficiários, nas próximas pesquisas será realizada uma explicação prévia sobre o papel da Ouvidoria na cooperativa. O prazo de entrega e as informações contidas nos boletos foi o indicador mais bem avaliado pelos beneficiários.

O item “Soluções dadas pela Unimed Curitiba” foi o que apresentou o índice de satisfação mais baixo pelos beneficiários que registraram algum tipo de reclamação.



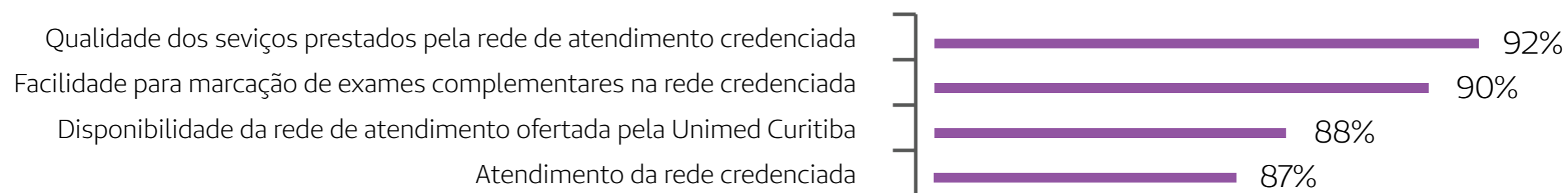
2 - Avaliação dos Serviços Oferecidos



Notas: O serviço “Unimed em Casa” recebeu o mais elevado índice de avaliação pelos entrevistados.

Já os serviços oferecidos pelos laboratórios alcançou o índice de satisfação de 95% na avaliação dos entrevistados que utilizaram, demonstrando a qualidade dos serviços prestados.

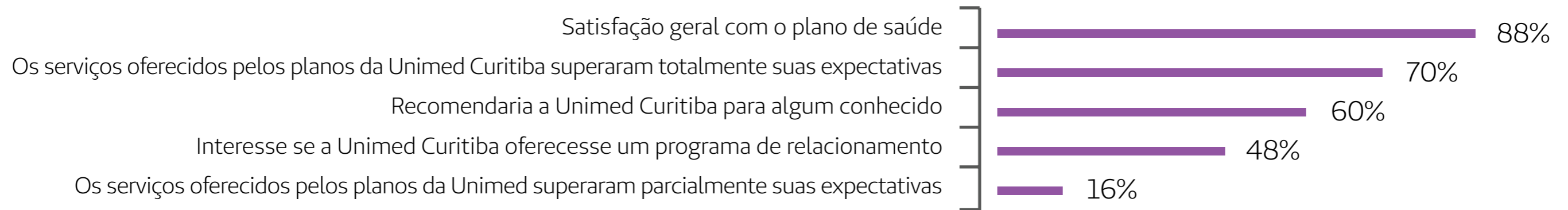
3 - Rede Credenciada



Nota: A qualidade dos serviços prestados e a facilidade para marcação de procedimentos estão entre os indicadores reconhecidos e expressam a satisfação dos beneficiários com a rede credenciada oferecida pela Unimed Curitiba.



4 - Satisfação geral com a Unimed Curitiba



Nota: A média de satisfação geral foi de 4,2. A soma dos percentuais de notas mais elevadas (4 e 5) resultou em um percentual de 88% de beneficiários que estão satisfeitos com o plano de saúde. Quase todos os entrevistados afirmaram que os serviços oferecidos pela Unimed Curitiba superaram suas expectativas parcial ou totalmente. 60% dos entrevistados recomendariam a Unimed Curitiba - a média foi de 8,7 numa escala de 0 a 10 pontos. Os beneficiários demonstraram interesse em um programa de relacionamento como o Clube de Vantagens, porém, a adesão estaria condicionada aos benefícios que seriam oferecidos.



Pesquisa de Atendimento Presencial (SAC)

A pesquisa de satisfação é realizada diariamente no Atendimento Presencial (SAC), nas unidades que possuem o painel de senhas (Itupava, Dr. Pedrosa, Palladium, Araucária, Campo Largo e São José dos Pinhais).

O colaborador, ao término do atendimento, solicita ao beneficiário que informe o nível de satisfação percebido, por meio de um totem que fica afixado na mesa, o qual possui quatro status (insuficiente, regular, bom e excelente).

No decorrer de 2016, 336.341 beneficiários foram atendidos nos guichês, dos quais 284.037 avaliaram o atendimento e, destes, 272.728 beneficiários conceituaram o atendimento como excelente, representando 96% do total.

Como a atribuição de nota não é obrigatória, é importante ressaltar que alguns clientes optam por não avaliar, fato este que se evidencia nos números acima.


[G4-DMA; G4-PR5]

Reclame Aqui

Boas práticas e a rápida tomada de decisões fizeram a cooperativa manter a boa reputação no site Reclame Aqui, com um desempenho considerado ótimo durante todo o ano de 2016.

Essa posição revela o compromisso da Unimed Curitiba em manter a qualidade dos serviços prestados, referendando ainda mais o resultado obtido na pesquisa de satisfação com os beneficiários da Unimed Curitiba.



 <p>Ótimo 01/01/16 - 31/12/2016</p>	<p>100% Reclamações atendidas</p> <p>85,5% Voltaria a fazer negócio</p> <p>88,2% Índice de solução</p>	<p>152 Reclamações</p> <p>152 Atendidas</p> <p>0 Não atendidas</p>	<p>0 (dia) 19 hora(s) Tempo de resposta</p> <p>7.61 Nota do consumidor</p> <p>79 Avaliações</p>
---	--	--	---

Fonte: www.reclameaqui.com.br



FORNECEDORES E PRESTADORES

A Unimed Curitiba e empresas do grupo, por intermédio do Setor de Suprimentos, possui relações comerciais com mais de 500 fornecedores visando ao atendimento das necessidades de toda a cooperativa e empresas do grupo.

O processo de compras está estabelecido nas normas internas da cooperativa, no Manual Interno de Compras, no Código de Conduta Profissional e na legislação vigente no país.

O que se busca nas contratações é a manutenção dos princípios da ética, integridade e transparência, fundamentada na qualidade e excelência primordial para atendimento aos beneficiários.

A equipe de compras realiza o acompanhamento e a avaliação própria dos fornecedores, dando preferência

aos que tenham certificações reconhecidas, como ISO e PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), que permitem a análise e verificação da qualidade nos processos, serviços e produtos adquiridos, potenciais para atendimento às demandas e cumprimento à legislação.

Firmando o seu compromisso com a responsabilidade social, a área incentiva e estabelece com seus fornecedores por meio de cláusulas contratuais o respeito às pessoas e ao meio ambiente, ao desenvolvimento de boas práticas e a observância no cumprimento das obrigações legais e trabalhistas, coibindo de forma veemente qualquer tipo de exploração que seja infantil, trabalho análogo ou escravo. **[G4-12]**

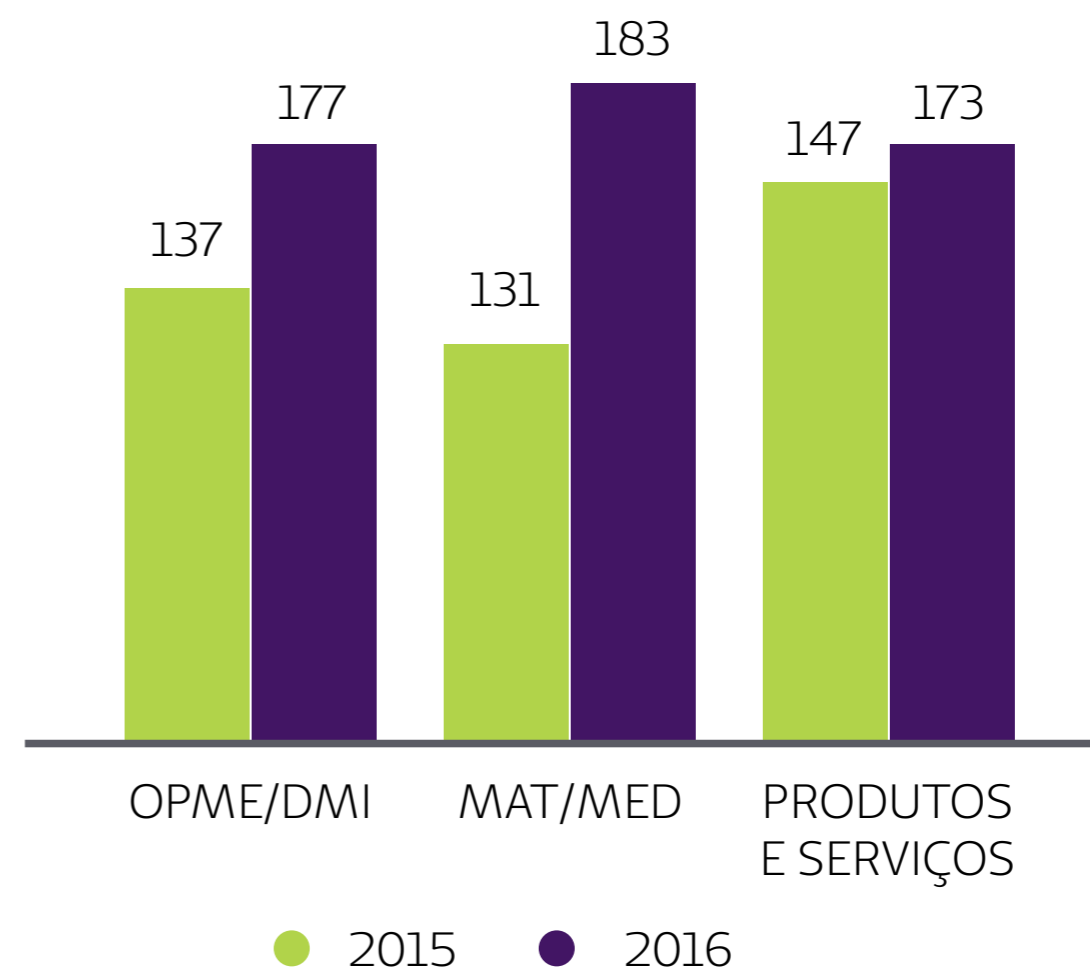
A cooperativa realiza auditoria nos fornecedores de OPME, inclusive com uma agenda anual. Para as outras células de

negociação, é realizada auditoria, quando necessário, em virtude de possíveis riscos identificados, ou problemas recorrentes, ficando restrita à região de Curitiba. A verificação do cumprimento destas cláusulas é realizada por meio da apresentação e análise de documentação comprobatória. O mapeamento dos fornecedores é feito por criticidade de prestação de serviço e compra de materiais, os quais são divididos em Estratégico, Exclusivo, Crítico e Tático, além do controle por faturamento (representatividade do fornecedor dentro de todas as aquisições realizadas).

Os fornecedores da Unimed Curitiba estão classificados da seguinte forma:

- Produtos e Serviços
- Materiais e Medicamentos
- OPME – Órteses, Próteses e Materiais Especiais/
DMI – Dispositivos Médicos Implantáveis

Evolução do número de fornecedores que efetivaram relações comerciais com a Unimed Curitiba em 2015 e 2016 **[G4-12]**:





GESTÃO DE OPME

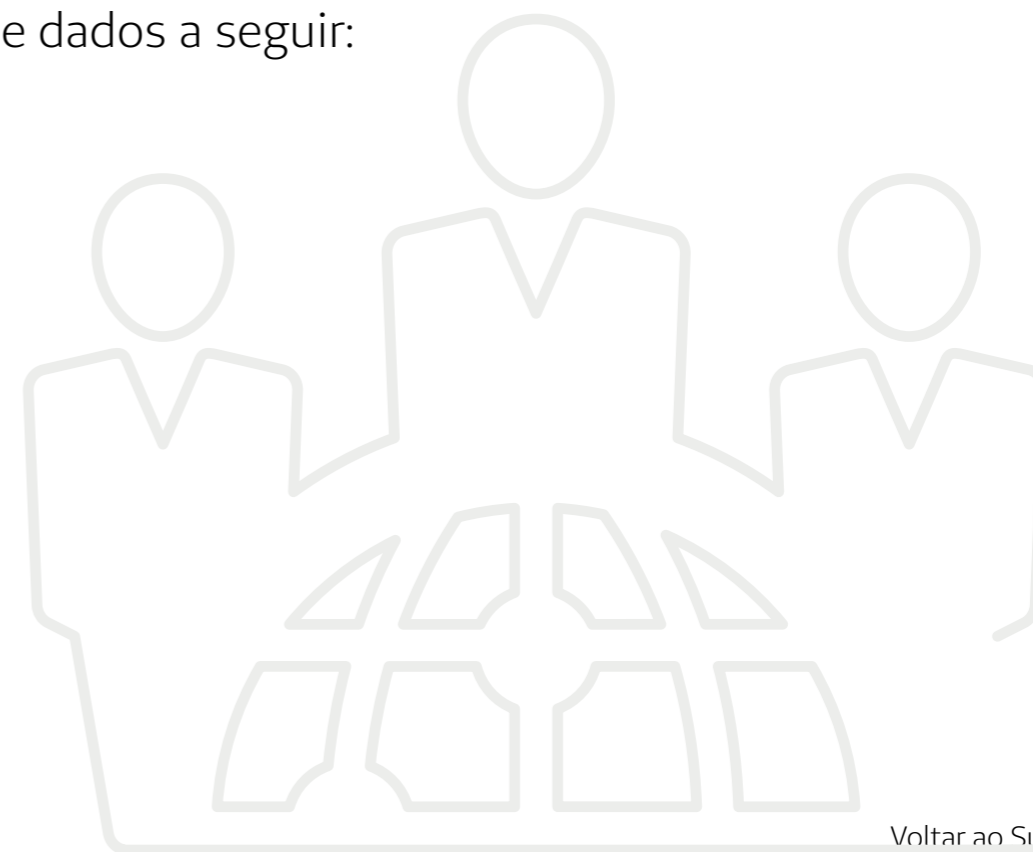
A Unimed Curitiba, na busca pela excelência dos serviços prestados por meio de uma conduta ética e responsável, promove a união de esforços com os parceiros comerciais e a abertura transparente a novos entrantes, visando ao crescimento sustentável da cadeia de suprimentos.

Entre os principais itens negociados pelo setor de Suprimentos, os de maior relevância são os relacionados a OPMEs (órteses, próteses e materiais especiais), que são negociados e disponibilizados para os médicos cooperados para o atendimento a todos os beneficiários.

Essa relevância das OPMEs faz com que o setor de Suprimentos centralize boa parte dos seus esforços

na condução de melhorias contínuas de seus processos, e a definição de estratégias que possibilitaram a redução da representatividade do custo assistencial gerado pelas OPMEs, frente ao custo assistencial total da cooperativa em 15,17% em 2016, se comparado ao ano anterior.

Além do aumento da utilização de materiais previamente negociados e cadastrados em 83%, o que traz para toda a cadeia de suprimentos previsibilidade, qualidade, agilidade e preços justos. Estas negociações têm apresentado melhorias nos últimos anos, conforme dados a seguir:



% CUSTO DE OPME X CUSTO ASSISTENCIAL GERAL UNIMED CURITIBA

NEGOCIAÇÃO DIRETA COM FORNECEDORES

ANO	% REPRESENTATIVIDADE DE OPME SOB O CUSTO ASSISTENCIAL
2013	7,35%
2014	7,22%
2015	6,59%
Média dos últimos 3 anos	7,05%
2016	5,59%

Nota técnica: Não considerado OPMEs negociadas em pacotes via prestador. O custo apresentado é referente aos beneficiários da Unimed Curitiba e Intercâmbio (diferente do DRE da Unimed Curitiba)

NEGOCIAÇÃO VIA PACOTES COM PRESTADORES

ANO	% REPRESENTATIVIDADE DE OPME SOB O CUSTO ASSISTENCIAL
2013	0,30%
2014	0,35%
2015	0,86%
Média dos últimos 3 anos	0,50%
2016	1,00%





OPME VALOR

Milhões (R\$)

CLASSIFICAÇÃO	ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	VAR. (%) 16/15
Fornecedor de OPME (suprimentos)	107,0	117,2	112,3	114,8	-6,31%
OPME (inclusos em pacotes)	4,4	5,7	16,0	20,9	30,62%
Total Geral	111,3	123,0	138,3	135,7	-1,81%

Nota técnica: As OPMEs quando previstas nas composições dos pacotes foram abertas e contempladas nos valores totais pagos.

CUSTO ASSISTENCIAL OPME/ANO

Milhões (R\$)

CLASSIFICAÇÃO	ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	VAR. (%) 16/15
OPMEs	111,3	123,0	138,3	135,7	-1,81%



QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS ATENDIDOS

(R\$)

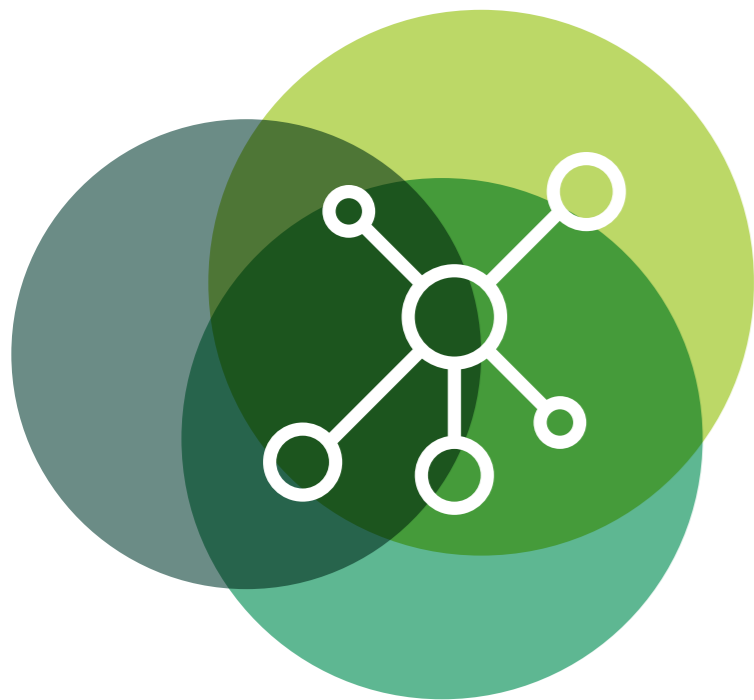
PERÍODO	CUSTO ASSISTENCIAL	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS ATENDIDOS	CUSTO PER CAPITA
2015	1,3 bi	591.668	2,2 mil
2016	1,5 bi	555.807	2,6 mil

Inflação de 19,3%

Análise 2015 x 2016

A Unimed Curitiba pagou para a rede de prestadores um montante de R\$ 1,5 bilhão em 2016, variação de 12,1% comparada a 2015, para atendimento de beneficiários da Unimed Curitiba.

Porém, quando comparamos a quantidade de beneficiários atendidos, podemos observar uma queda de 6,1%. Essa comparação de quantidade de beneficiários atendidos versus custo assistencial apresenta uma variação de 19,3% no custo per capita.



Encontro de Fornecedores

Para fortalecer a relação com os fornecedores, todo ano é realizado um encontro que tem como objetivo reafirmar o comprometimento desses parceiros com as questões socioambientais, disseminando e compartilhando conhecimentos e práticas de responsabilidade social.

Em 2016, o tema trabalhado foi Ética, Valores e Cidadania Empresarial, palestra proferida pelo professor doutor Antonio Raimundo dos Santos.

Total de participantes: **42**

O encontro foi avaliado com o conceito muito bom e ótimo por 97% dos participantes.

Prestadores

Para auxiliar os mais de 4.384 médicos cooperados na execução dos serviços que são objeto dos planos de saúde e complementar a assistência aos beneficiários, a cooperativa conta com uma rede credenciada com 348 prestadores, sendo 198 clínicas, 52 hospitais, 73 laboratórios, e serviços próprios. **[G4-12]**

Acompanhe:

Clínicas: 198

- Clínicas de Imagem: 55
- Clínicas de Fisioterapia: 51
- Clínicas de Oncologia: 13
- Clínicas Ambulatoriais: 12
- Clínicas de Endoscopia: 10
- Clínicas de Ortopedia: 10
- Clínicas de Terapia Renal: 9

- Clínicas de Urologia/Litotripsia: 9
- Clínicas de Oftalmologia: 8
- Clínicas de Medicina Nuclear: 7
- Clínicas de Cardiologia: 7
- Clínicas de Hemodinâmica: 7

Hospitais: 52

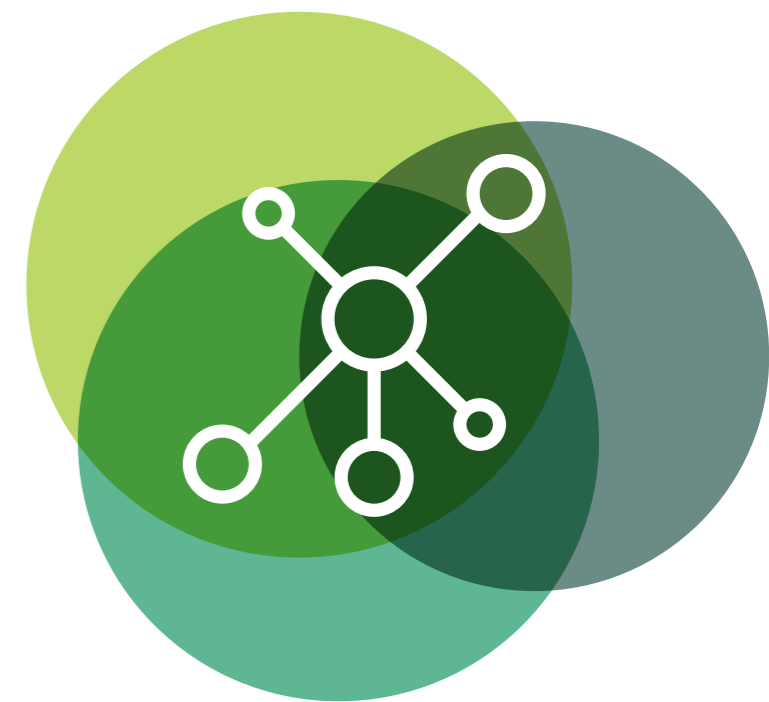
- Hospitais Especializados: 27
- Hospitais Gerais: 24
- Hospital Dia: 1

Atendimento Laboratorial: 73

- Laboratórios: 70
- Bancos de Sangue: 3

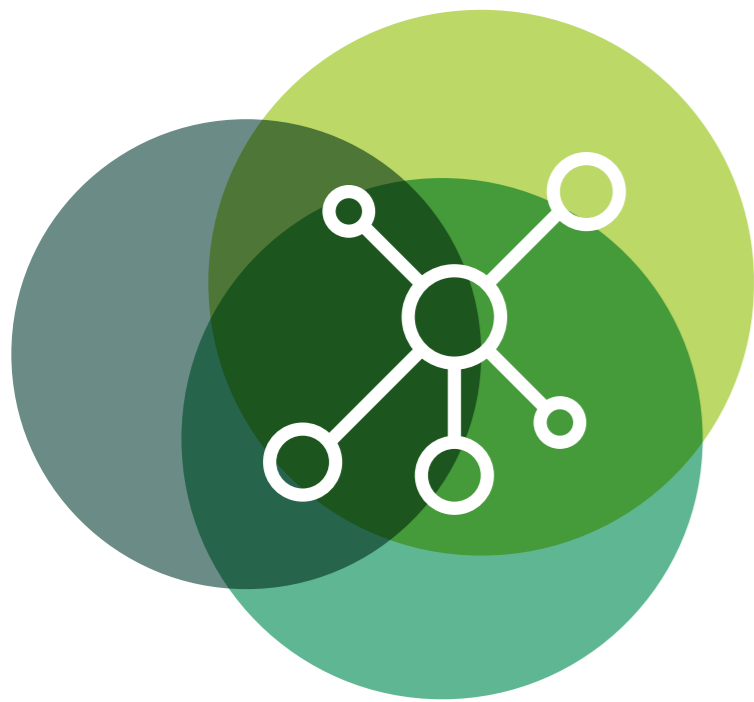
Serviços Próprios

- Unimed Laboratório: 16
- Recursos Próprios 1



A contratação dos prestadores de serviços sempre busca assegurar o padrão de qualidade e segurança no atendimento aos beneficiários e, ao mesmo tempo, contribuir para o equilíbrio financeiro, cumprindo as legislações aplicáveis. Os critérios para contratação e avaliação de novos prestadores estão estabelecidos em regras técnicas internas aprovadas pelo Conselho de Administração. Entre os critérios estabelecidos estão:

- Respeitar as condições estatutárias e regimentais da cooperativa (ato médico).
- Insuficiência de rede: avaliação do número de prestadores já credenciados para o tipo de serviço, considerando a demanda existente de procedimentos e o número de beneficiários.

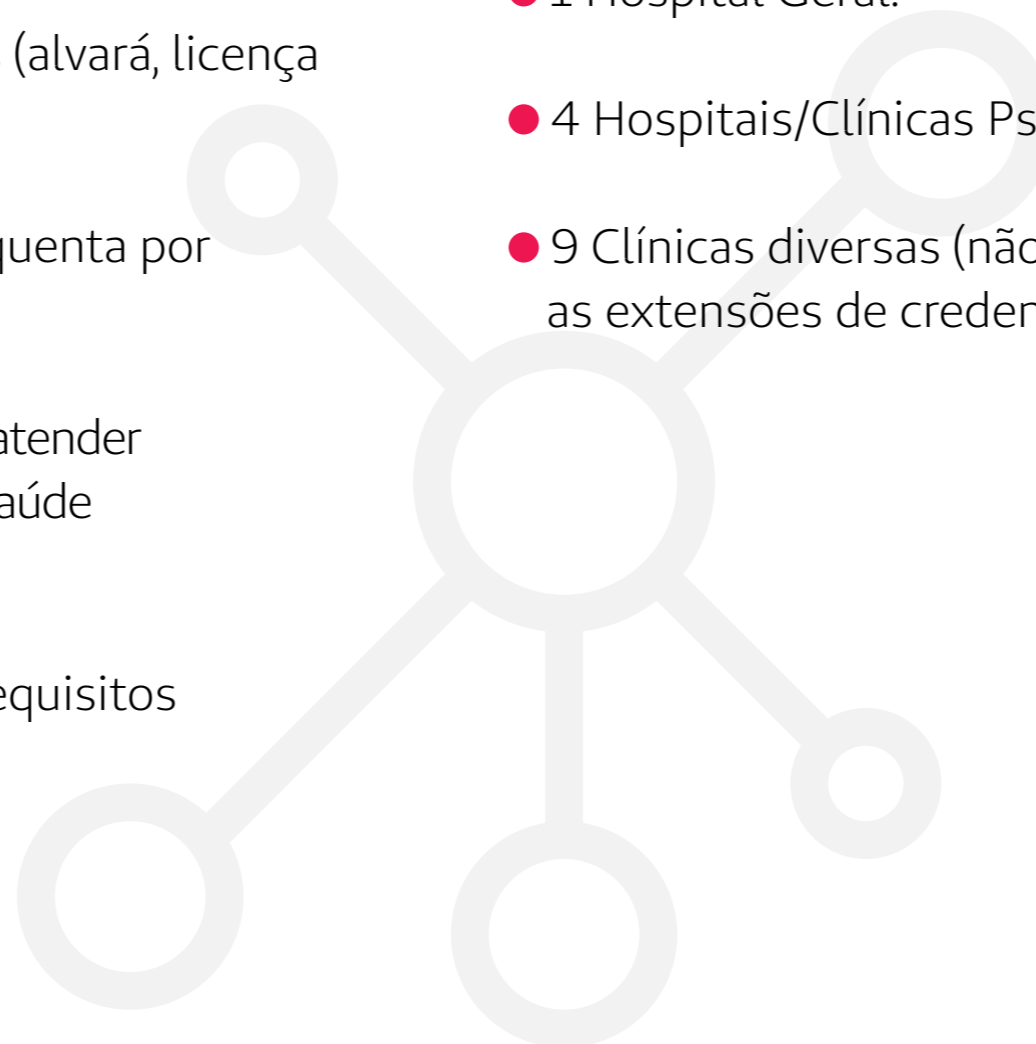


- Cumprimento da Resolução Normativa n.º 259/2011, expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou outra que vier a substituí-la ou complementá-la.
- Apresentação dos documentos vigentes (alvará, licença sanitária, CRM e CNES).
- Corpo clínico com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de médicos cooperados.
- Condições técnicas e administrativas para atender aos requisitos da Troca de Informação de Saúde Suplementar – TISS.
- Capacidade tecnológica adequada aos requisitos estabelecidos pela Unimed Curitiba.

Ampliação de Serviços/novos credenciamentos:

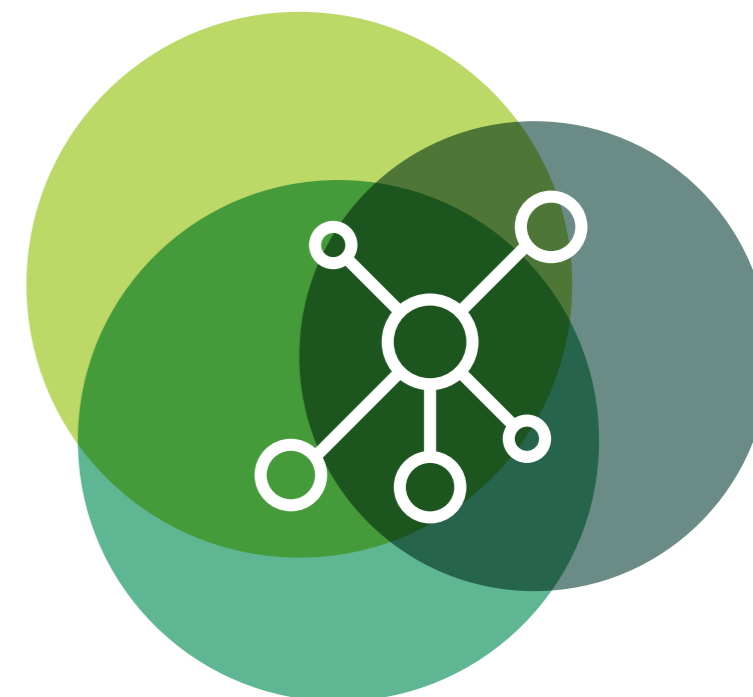
Em 2016, foram credenciados:

- 1 Hospital Geral.
- 4 Hospitais/Clínicas Psiquiátricas.
- 9 Clínicas diversas (não estão contempladas as extensões de credenciamento). **[G4-12]**



Sistema Conexão Ativa

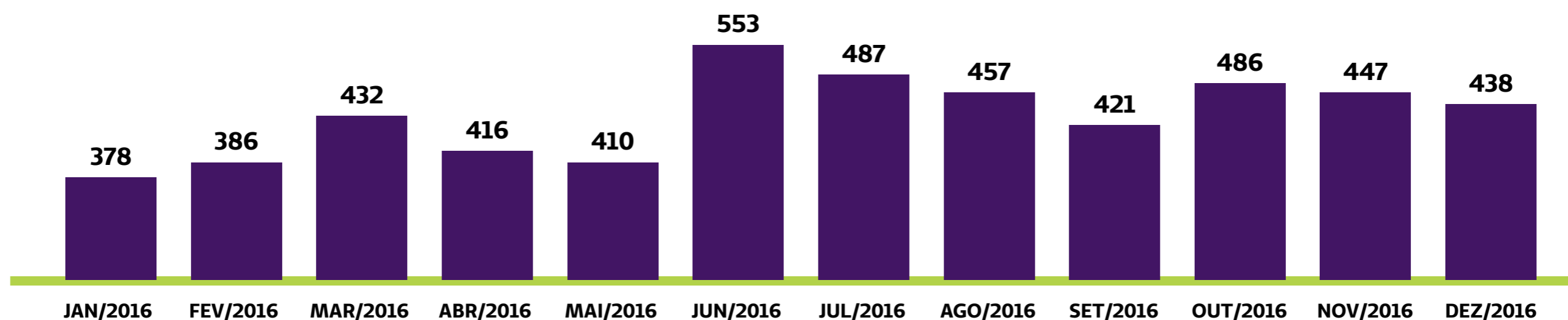
O Conexão Ativa tem como objetivo a troca de informações claras e transparentes entre a cooperativa e seus prestadores. Permite o acompanhamento por parte da rede credenciada de todas as informações/solicitações, gerando os históricos e criando uma melhor gestão de seus contatos junto à Unimed Curitiba.

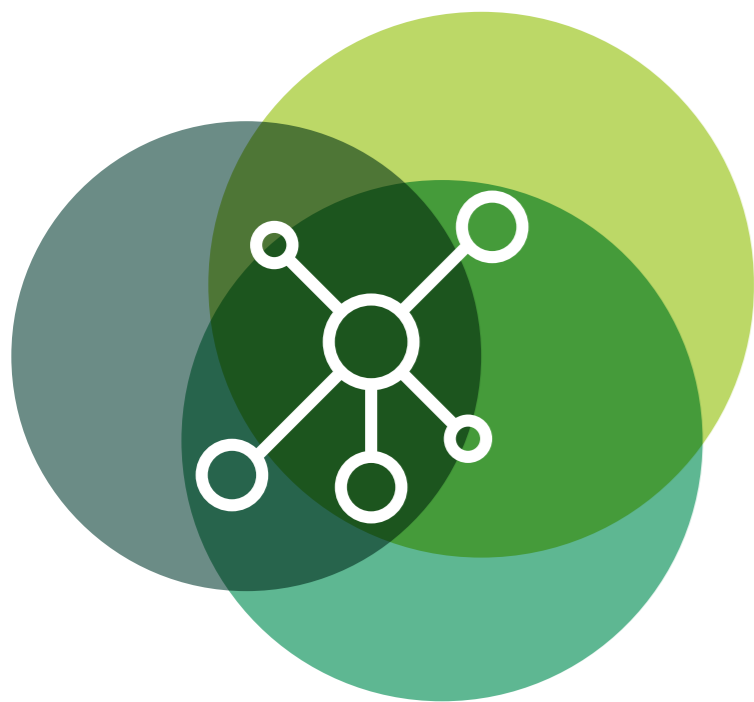


Veja as principais vantagens do Conexão Ativa:

- Geração automática de indicadores de atendimento.
- Possibilidade de identificar ações para melhorias dos processos internos.
- Gestão quantitativa dos atendimentos.
- Geração de maior segurança nos contatos realizados com prestadores e controle de prazos de retorno.

CONEXÃO ATIVA - Atendimentos ano de 2016





Qualificação dos Prestadores

Programa Segurança em Alta

Em busca da maior qualificação de sua rede de prestadores, no ano de 2016, teve início a apresentação do Programa Segurança em Alta, de fundamental importância para a sustentabilidade da cooperativa e da rede credenciada, visto que a qualidade assistencial e o custo dessa assistência são fatores determinantes do processo. O Programa estabeleceu como meta principal melhorar o nível de segurança dos processos de atendimento aos pacientes, na busca pela excelência nos serviços prestados e, por consequência, melhorando a satisfação do cliente.

O início se deu com os hospitais de maior representatividade na rede credenciada e parceria consolidada. Posteriormente, deverá ser extensivo para os demais prestadores da rede: hospitais, clínicas e laboratórios.

Da relação de hospitais convidados a participar do Programa, a maioria sinalizou positivamente quanto à adesão, inclusive com a assinatura do Termo.

Treinamentos realizados:

- Redução de glosas, contas fora do prazo, alinhamento de contratos e dúvidas de auditoria - 131 treinamentos.
- Visitas dos Consultores do GRP - 1.278 visitas visando ao esclarecimento de dúvidas e tratativas para solução de problemas operacionais.

Sistema de Pesquisas ON-LINE

Também foi implantado o Sistema de Pesquisa de Satisfação ON-LINE para beneficiários que estiverem internados na rede credenciada. Essa pesquisa tem por objetivo verificar as condições de atendimento dos prestadores de serviço para a melhoria na gestão de relacionamento com os beneficiários.

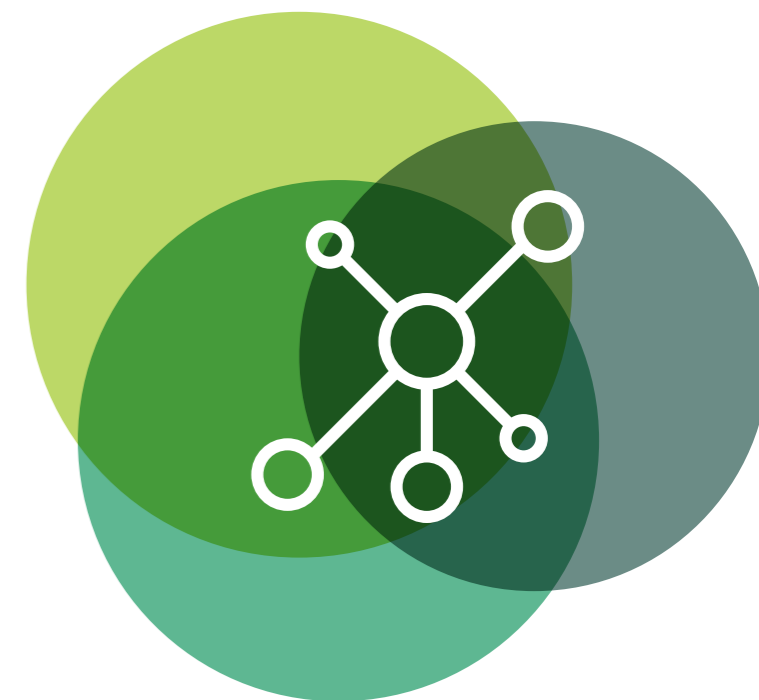


Sistema Unimed

A Unimed Curitiba possui um bom relacionamento com a Unimed do Brasil, Unimed Federação do Paraná e demais Unimeds que compõem o Sistema.

A cooperativa participa de várias ações, projetos, programas, comitês e comissões que discutem o dia a dia das Unimeds com o objetivo da busca contínua por melhorias que afetam diretamente os públicos de relacionamento mais estratégicos.

Em 2016, numa ação conjunta da Unimed Curitiba e Unimed Federação do Paraná, foi realizado o Encontro Estadual de Intercâmbio e Relacionamento.



Sobre o encontro:

O encontro, realizado nos dias 10 e 11 de outubro, contou com aproximadamente 180 participantes, representantes de 18 singulares do Estado, da Federação, de 15 singulares do Intercâmbio Nacional, Seguros Unimed, Unimed Mercosul, Central Nacional e da Unimed do Brasil.

O evento teve como objetivo envolver as pessoas que tornam possível a operação de intercâmbio, um grande diferencial da marca Unimed para os beneficiários. Os pontos altos do encontro foram a palestra sobre a importância do relacionamento para a sustentabilidade do negócio proferida por Marcelo Peruzzo, a reunião do Comitê Estadual de Regulação em Saúde (CERS), reunião do grupo técnico/operacional da CNU e mesas de negociação de faturas pendentes na ferramenta Ajius.

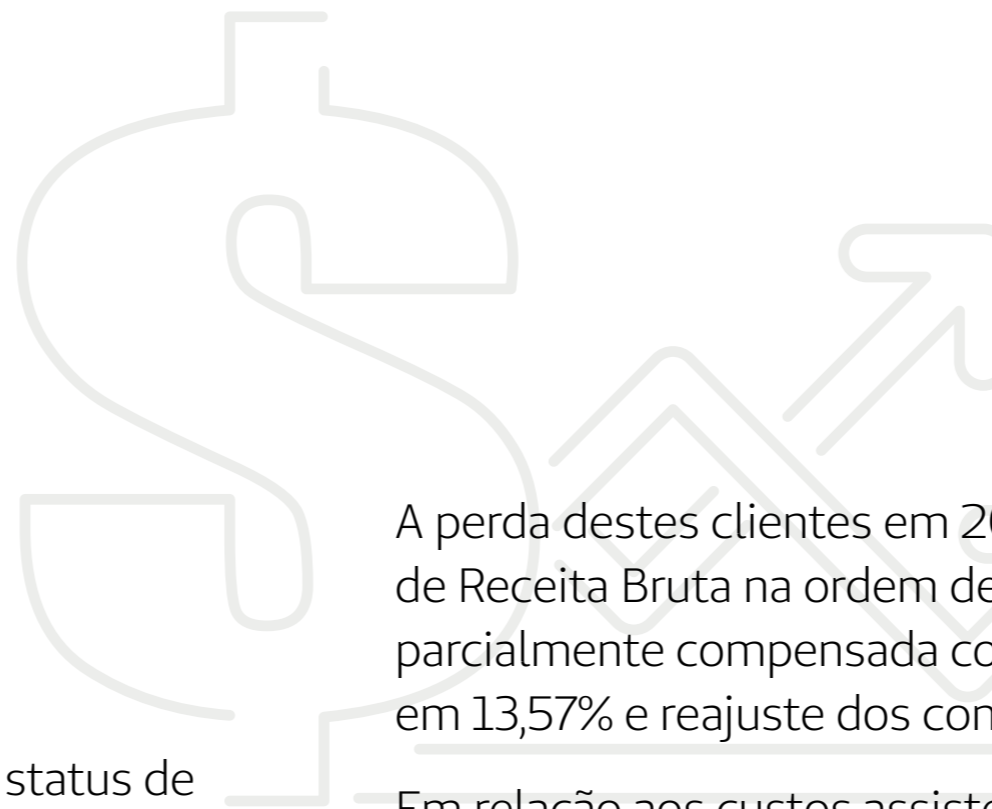


Saúde Econômica

O ano de 2016 foi marcado pela continuidade do status de recessão da economia. Após um PIB negativo de 3,8% em 2015 e, em 2016, a economia teve mais uma retração de 3,6%. Porém, nos últimos meses de 2016 a economia já deu sinais de retomada de crescimento com uma expectativa, embora ainda bastante discutível, de fechar 2017 com pequeno crescimento do PIB de 0,5% a 0,7%.

Os reflexos para a Unimed Curitiba foram sentidos principalmente na perda de receitas decorrentes da perda de beneficiários.

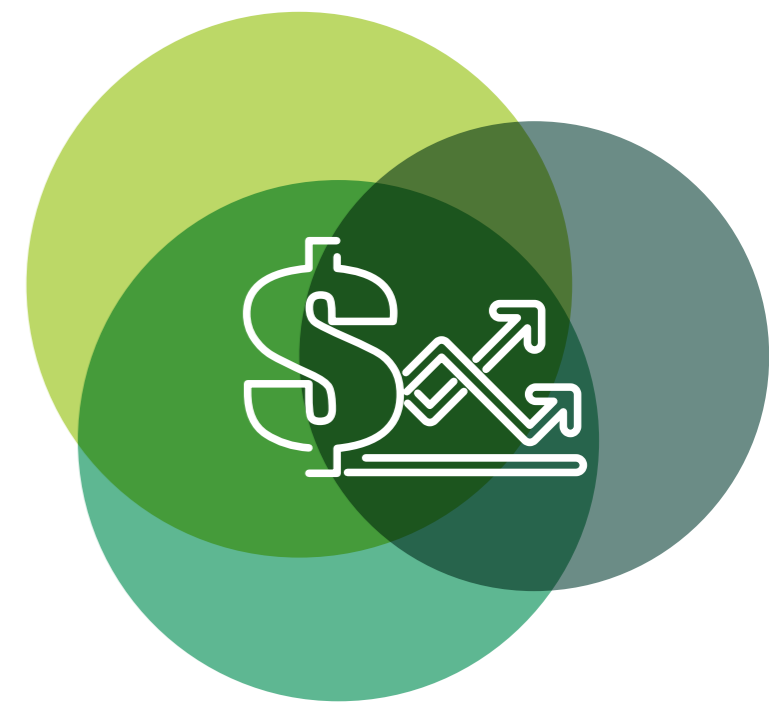
Em 2015, perdemos 14.792 beneficiários, sendo 3.154 na Pessoa Física (PF) e 11.638 na Pessoa Jurídica (PJ). Em 2016, perdemos 17.302 vidas, sendo 5.185 na PF e 12.117 na PJ.



A perda destes clientes em 2016 nos trouxe uma perda de Receita Bruta na ordem de R\$ 52 milhões, que foi parcialmente compensada com o reajuste da ANS para PF em 13,57% e reajuste dos contratos PJ em 13,09%, em média.

Em relação aos custos assistenciais, conseguimos manter nos mesmos patamares apesar da recomposição das consultas médicas e tabelas de procedimentos acima do IPCA e dentro de um ambiente de inflação médica beirando os 19% em 2016, segundo Projeções da Confederação Nacional da Saúde (CNS).

A condução da gestão da empresa se manterá num clima de bastante responsabilidade com despesas e investimentos até que a retomada da economia seja evidente em 2018. A Unimed Curitiba conta com uma alta liquidez e geração de caixa bastante positiva até a retomada de escala de sua Receita Bruta com a retomada do crescimento da economia brasileira. **[G4-DMA]**



CONDIÇÃO ATUAL DOS COOPERADOS

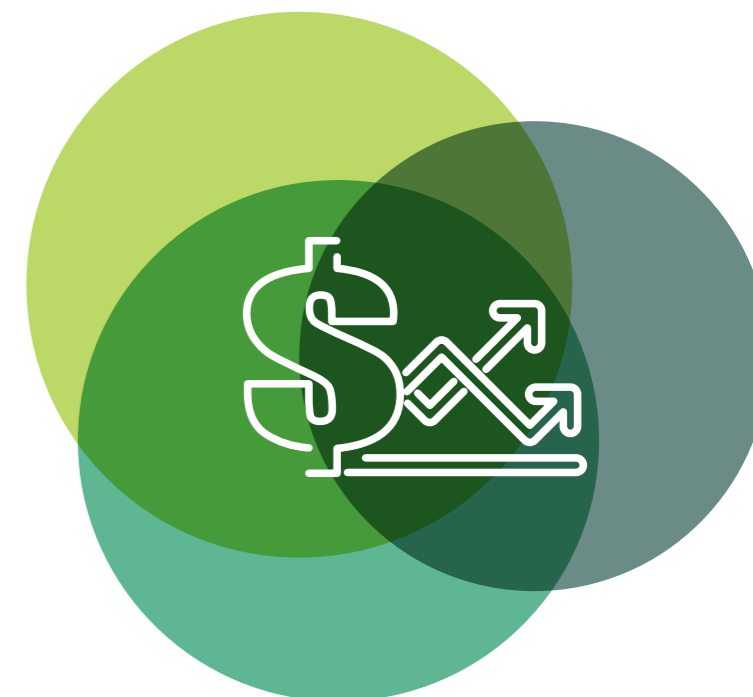
CONDIÇÃO DO COOPERADO NO ANO	ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016
Ativos em 31/12	4.096	4.177	4.385	4.379
Jubilados	53	28	31	63
Afastados	12	22	22	47
Desligados	132	63	58	166
Total Cooperado Ano	4.293	4.290	4.496	4.655



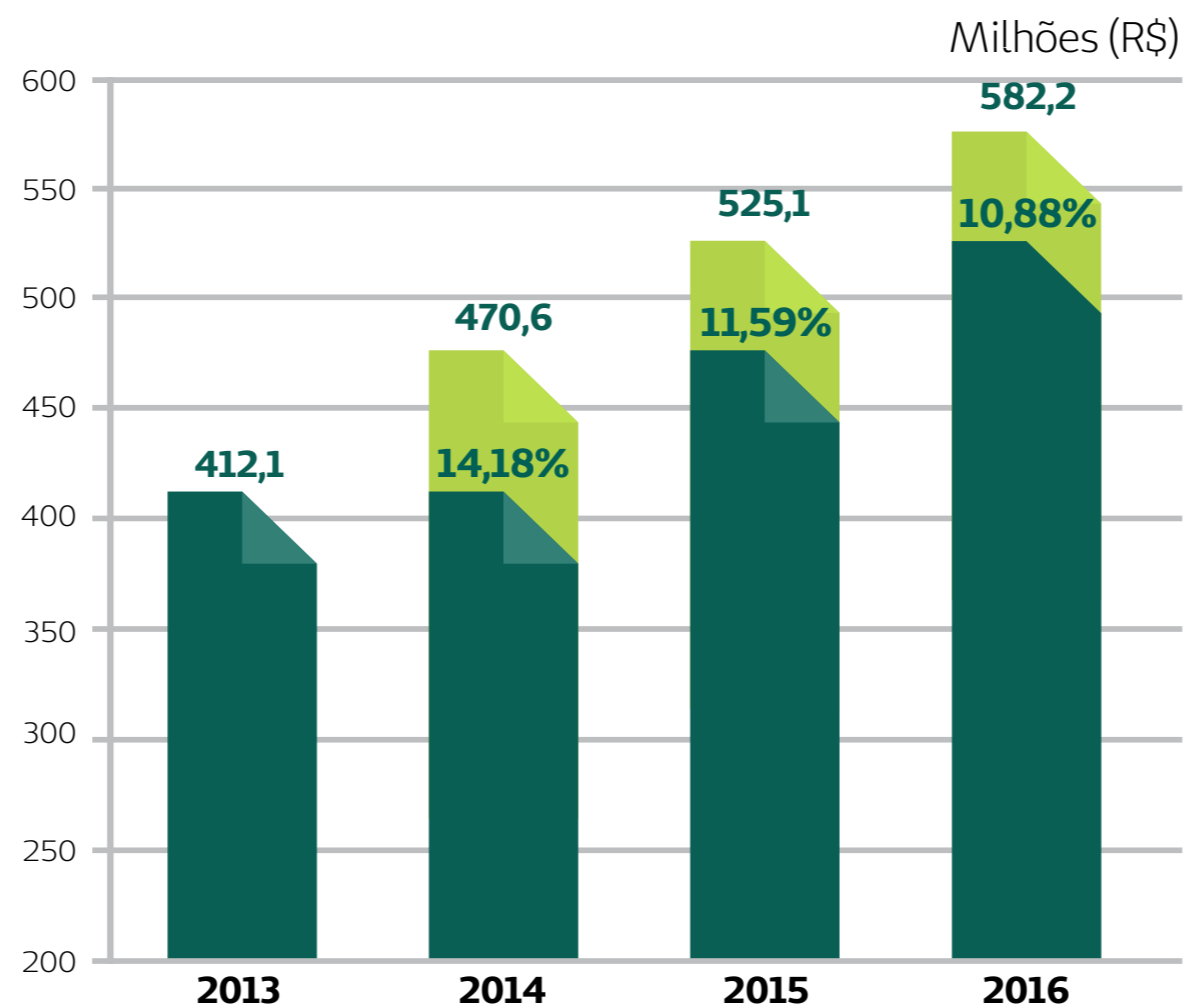
MÉDIA DE CONSULTAS POR ESPECIALIDADE

Nº	ESPECIALIDADE		QUANTIDADE DE CONSULTAS ELETIVA E EM PRONTO-SOCORRO - MÉDICO COOPERADO/ MENSAL				VARIÇÃO (%)	ANÁLISE POR COOPERADO ATIVO	
			ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	ANO 2016/2015	COOP. ATIVO 2016	CONSULTA COOP. ATIVO MÊS
1	OTORRINOLARINGOLOGIA	→	16.400	16.750	17.942	19.980	11,36%	153	131
2	DERMATOLOGIA	→	15.210	15.778	16.411	16.655	1,49%	164	102
3	OFTALMOLOGIA	→	22.226	23.114	23.581	23.708	0,54%	290	82
4	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→	23.871	23.666	24.197	23.666	-2,19%	293	81
5	PEDIATRIA	→	37.470	36.402	38.042	36.881	-3,05%	496	74
6	CARDIOLOGIA	→	14.559	15.286	16.076	17.583	9,38%	284	62
7	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	→	29.839	30.358	31.555	29.862	-5,37%	489	61
8	CLÍNICA MÉDICA	→	8.693	8.395	8.153	8.087	-0,81%	137	59
9	GENERALISTA	→	18.782	16.877	15.895	14.353	-9,70%	258	56
10	CIRURGIA GERAL	→	8.813	9.186	10.035	10.616	5,79%	215	49
TOTAL 01		→	195.862	195.811	201.887	201.391	-0,25%	2.779	72
Demais Especialidades		→	68.038	65.739	68.343	71.698	4,91%	1.594	45
TOTAL 01 + Demais Especialidades = TOTAL GERAL		→	263.900	261.550	270.230	273.089	1,06%	4.373	62
Total Geral Médico Cooperado		→	3.166.805	3.138.605	3.242.757	3.277.068	1,06%		

Desempenho Econômico



VALOR REPASSADO AOS COOPERADOS [G4-EC1]



Produção: Fonte - Banco de Dados Financeiros Unimed Curitiba (BDF) - 2013/2016

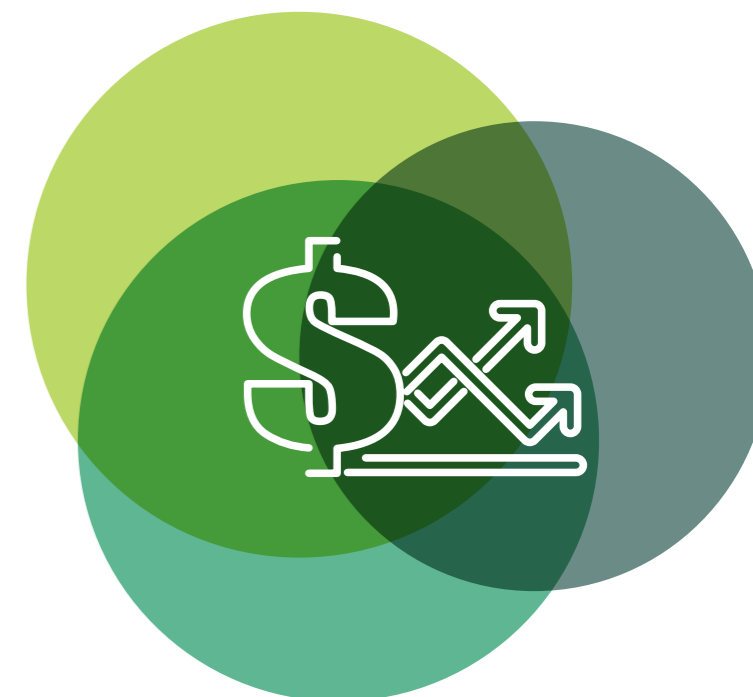
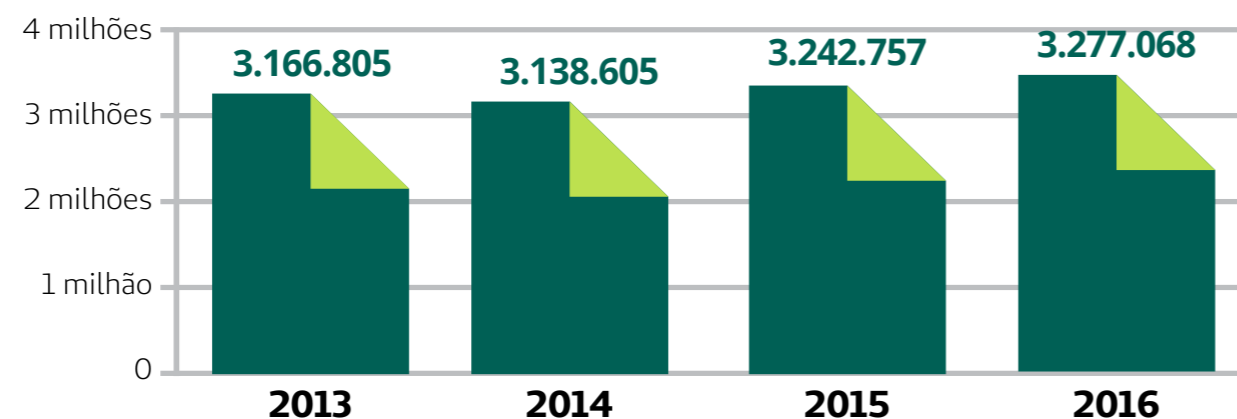


DISTRIBUIÇÃO DE COOPERADOS [G4-EC1] (Por Faixa de Remuneração)

FAIXA DE VALORES	FAIXA	ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	VARIÇÃO (%)	
						COOP. FAIXA	PART. 2016
Acima R\$ 20.000,01	→ 1	396	493	592	855	44,36%	22,87%
R\$ 15.000,01 a R\$ 20.000,00	→ 2	226	269	303	390	28,82%	10,43%
R\$ 10.000,01 a R\$ 15.000,00	→ 3	449	493	528	574	8,69%	15,35%
R\$ 5.000,01 a R\$ 10.000,00	→ 4	847	845	827	734	-11,25%	19,63%
R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00	→ 5	500	464	459	382	-16,75%	10,22%
R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00	→ 6	665	621	562	496	-11,76%	13,27%
R\$ 100,01 a R\$ 1.000,00	→ 7	424	398	382	277	-25,62%	7,41%
Até R\$ 100,00	→ 8	52	46	44	31	-29,41%	0,83%
MÉDIA DE COOPERADOS COM PRODUÇÃO	→	3.559	3.628	3.687	3.739	1,40%	100,00%

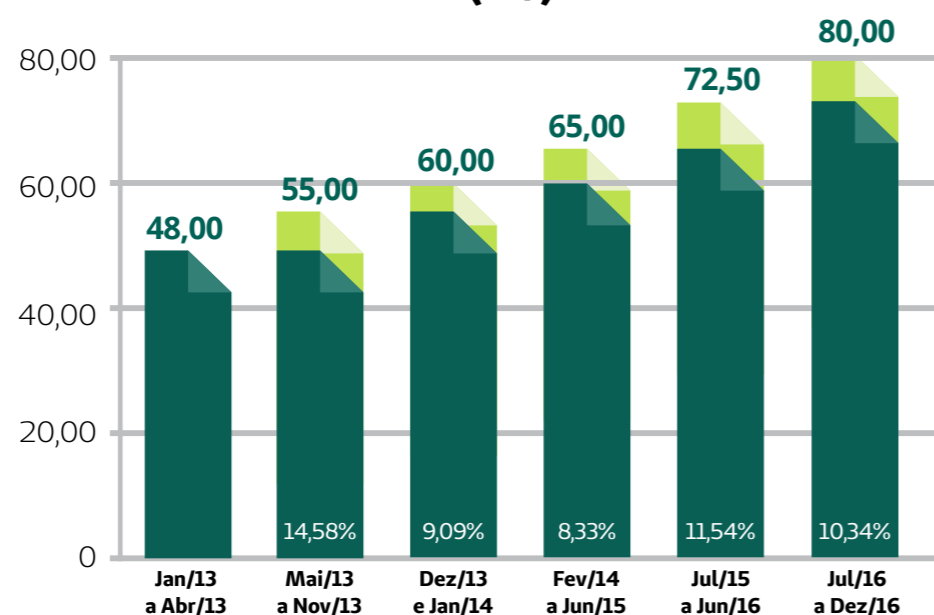
Nota técnica: Em 2016, a cooperativa manteve seu objetivo de propiciar uma melhor distribuição do repasse ao médico cooperado, fato este que pode ser comprovado na análise da tabela em destaque. Desde 2015, o número de cooperados com valor recebido superior a R\$ 20.000,00 tem se mantido crescente. Em 2015, o aumento foi de 20,25% (99 cooperados). Já, em 2016, este aumento foi de 44,36%, o equivalente a 263 cooperados. Este resultado demonstra a responsabilidade da Unimed Curitiba junto a seus cooperados na busca por uma melhor remuneração, com os alicerces fundamentais da ética, da transparência e do respeito ao princípio da isonomia.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONSULTAS MÉDICAS [G4-EC1]

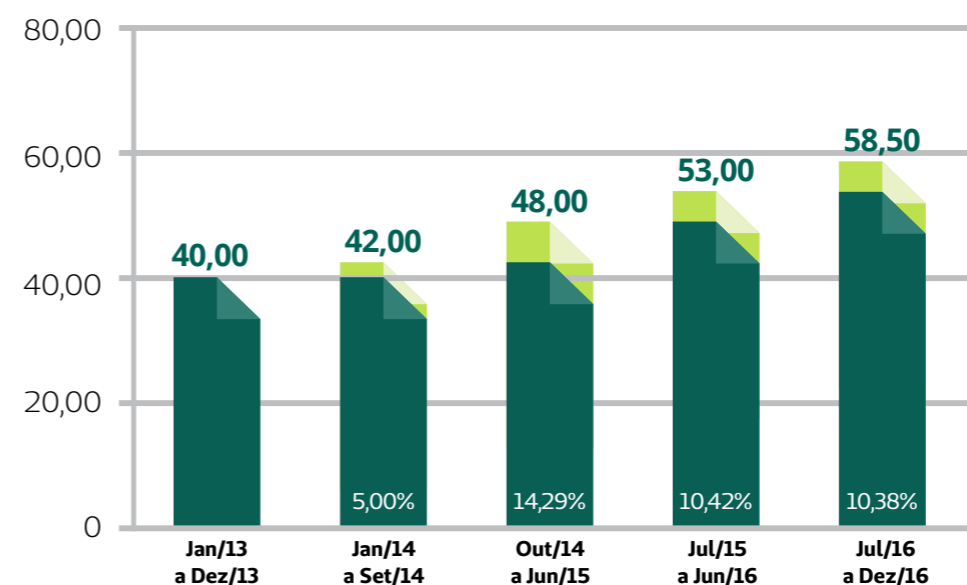


EVOLUÇÃO DO VALOR MÉDIO PAGO AOS COOPERADOS PELA CONSULTA [G4-EC1]

em Consultório (R\$)



em Pronto-socorro (R\$)



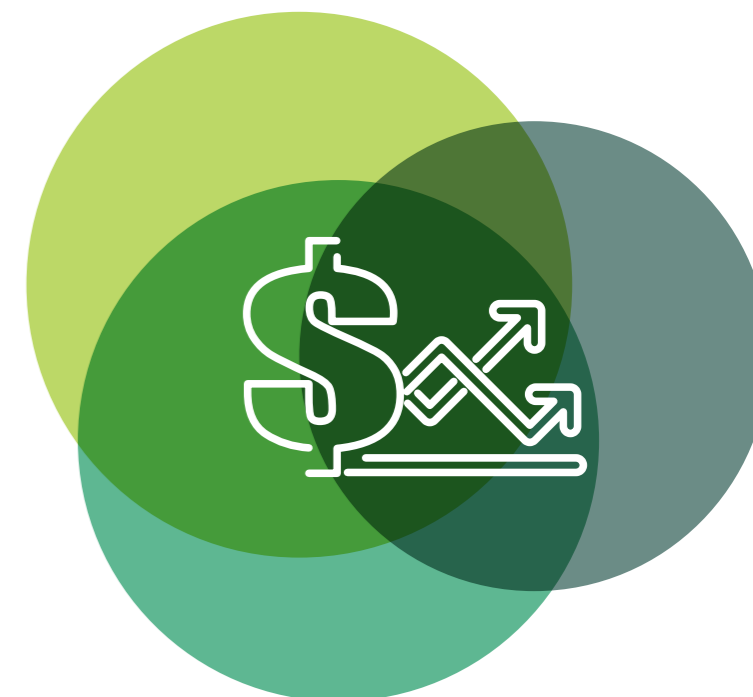
Nota técnica: Também como forma de recompor a remuneração dos cooperados, os valores das consultas foram reajustados em julho de 2016, quando os cooperados passaram a receber R\$ 80,00 por consulta eletiva em consultório, um aumento de R\$ 7,50, resultando em um reajuste de 10,34%. Com relação as consultas em pronto-socorro, o reajuste foi de 10,38%, passando de R\$ 53,00 para R\$ 58,50. Ambos os reajustes apresentaram variações acima do índice acumulado do IPCA de 12 meses, que foi de 8,8445%. Os aumentos nos valores das consultas, acima dos índices do IPCA, demonstram claramente a busca constante da cooperativa em manter os patamares de consulta em níveis que contemplem a reposição da inflação e a recomposição histórica de valores.



BENEFICIÁRIO X CONSULTA X SADT'S [G4-EC1]

CLASSIFICAÇÃO		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	VAR. (%) 2015/2014	VAR. (%) 2016/2015
QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS	→	565.930	567.826	553.034	535.732	- 2,61%	- 3,13%
CONSULTA / MÊS	→	270.251	265.212	270.974	289.999	2,17%	7,02%
QUANTIDADE DE SADT'S / MÊS	→	1.261.013	1.315.012	1.359.753	1.239.812	3,40%	-8,82%
VALOR TOTAL DE CONSULTA / MÊS	→	R\$ 14.336.065,91	R\$ 16.401.342,73	R\$ 18.160.874,07	R\$ 26.271.543,20	10,73%	44,66%
VALOR TOTAL DE SADT'S / MÊS	→	R\$ 28.710.977,61	R\$ 34.476.797,22	R\$ 37.663.761,73	R\$ 44.868.382,77	9,24%	19,13%
QUANTIDADE SADT / CONSULTA	→	4,67	4,96	5,02	4,28	1,20%	-14,80%
VALOR MÉDIO / SADT	→	R\$ 22,77	R\$ 26,22	R\$ 27,70	R\$ 36,19	5,65%	30,65%
CUSTO DE SADT / CONSULTA	→	R\$ 106,24	R\$ 130,00	R\$ 138,99	R\$ 154,72	6,92%	11,31%

Nota técnica: Os valores apresentados referem-se ao pagamento de consultas e SADT's para os atendimentos prestados aos beneficiários da Unimed Curitiba, com atendimento local e em intercâmbio exportado (outras singulares do Sistema Unimed). Destaca-se que nesta análise os valores pagos em pacotes estão abertos dentro das referidas rubricas.



CUSTO ASSISTENCIAL POR TIPO DE PRESTADOR [G4-EC1]

Milhões (R\$)

N.º	TIPO RECEBEDOR GERENCIAL		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016
1	COOPERADO	→	412,1	470,6	525,1	582,2
2	HOSPITAL	→	415,1	427,0	511,9	567,0
3	CLÍNICA	→	222,0	239,7	274,3	316,3
4	INTERCÂMBIO	→	191,2	215,3	250,1	284,5
5	FORNECEDOR	→	106,9	117,2	122,2	114,8
6	LABORATÓRIO	→	67,5	78,1	88,1	97,6
7	COPAN	→	20,8	43,6	43,7	58,4
8	OUTROS*	→	16,3	30,8	40,1	47,3
9	SERVIÇOS PRÓPRIOS	→	2,1	2,3	1,7	2,9
TOTAL GERAL			1.454,0	1.624,6	1.857,2	2.071,1

***Outros** - compreendem os tipos de recebedores: outras cooperativas, home care, médico não cooperado e reembolso.

Nota técnica: Os valores apresentados referem-se ao pagamento de todos os eventos de custo assistencial, seja para beneficiários da Unimed Curitiba, com atendimento local e em intercâmbio exportado (outras singulares do sistema Unimed), seja para os atendimentos a beneficiários de outras singulares atendidos pela Unimed Curitiba (intercâmbio importado). Em 2016 a Assessoria de Informações Estratégicas, em conjunto com os membros do Comitê de Sinistralidade padronizaram a classificação do tipo de prestador recebedor, determinando assim o ROL que se apresenta.

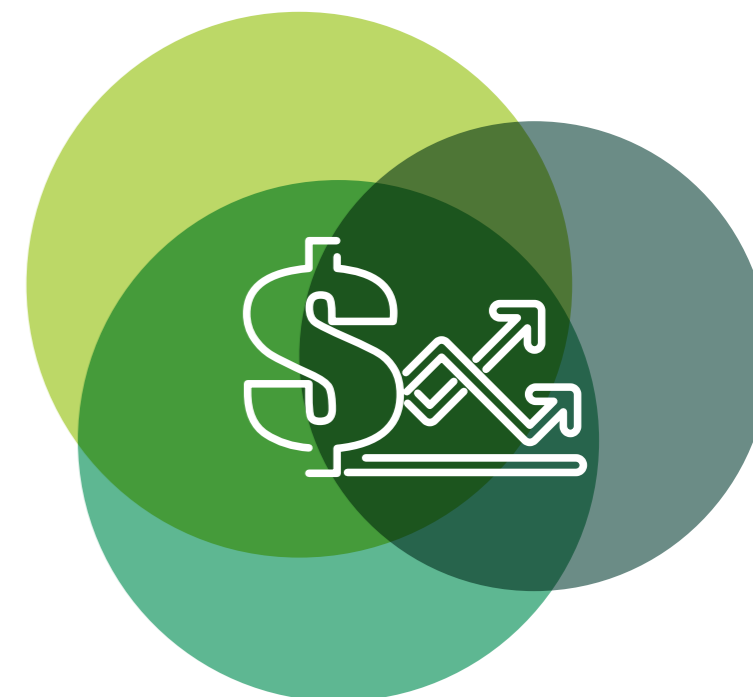


CUSTO ASSISTENCIAL TOTAL/ANO [G4-EC1]

Milhões (R\$)

CLASSIFICAÇÃO		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	VAR. (%) 16/15
SADT'S: HONORÁRIO MÉDICO + CUSTO OPERACIONAL + FILME	→	372,3	422,5	484,3	538,4	11,18%
MEDICAMENTOS	→	280,7	295,6	350,6	401,2	14,43%
HONORÁRIOS MÉDICOS - CONSULTAS	→	218,8	256,3	286,4	315,3	10,06%
HONORÁRIOS MÉDICOS - PROCEDIMENTOS	→	145,4	172,9	187,5	222,5	18,65%
MATERIAL	→	137,4	124,4	139,9	151,0	7,94%
DIÁRIAS	→	89,5	113,9	139,2	152,4	9,53%
OPMES	→	111,3	123,0	138,3	135,6	-1,93%
TAXA DE SERVIÇO HOSPITALAR +GASOTERAPIA	→	90,2	105,9	119,4	138,4	15,86%
INTERNAMENTO DOMICILIAR	→	7,5	9,5	11,4	16,2	41,82%
PACOTES	→	0,8	0,5	0,0	-	-
TOTAL GERAL		1.454,0	1.624,6	1.857,1	2.071,1	11,52%

Nota Técnica: As rubricas previstas nas composições de pacotes foram abertas e apresentadas em suas respectivas classificações.



ANÁLISE DO INTERCÂMBIO IMPORTADO [G4-EC1] Por Tipo de Prestador Recebedor

Milhões (R\$)

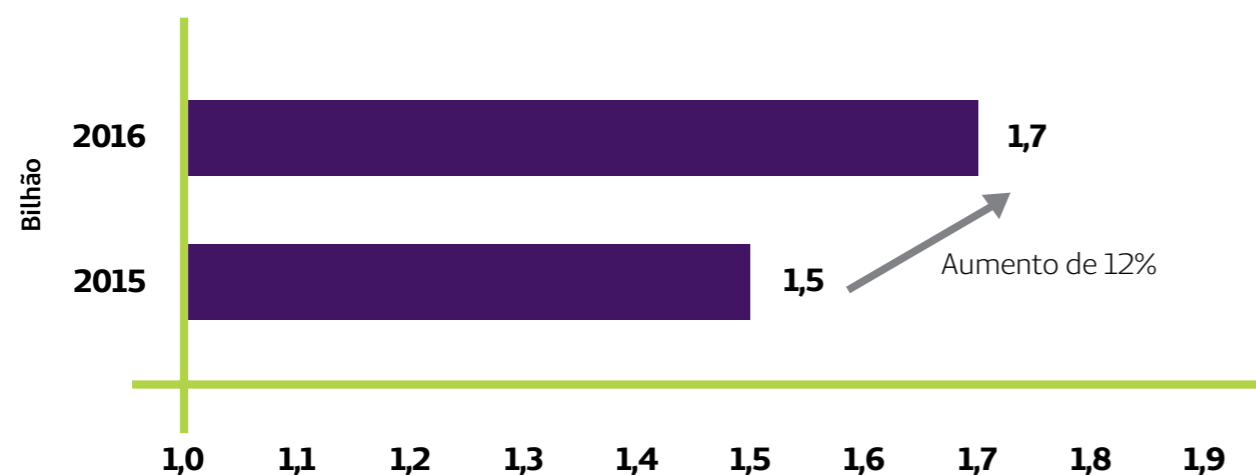
Nº	TIPO PRESTADOR		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	VAR. (%) 16/15
1	HOSPITAL	→	136,1	146,7	178,4	200,3	12,29%
2	COOPERADO	→	116,6	137,8	158,3	175,5	10,87%
3	CLÍNICA	→	70,6	79,1	94,1	103,6	10,06%
4	FORNECEDOR	→	41,0	45,3	48,8	45,6	- 6,57%
5	LABORATÓRIO	→	18,1	21,7	25,5	27,9	9,44%
6	COPAN	→	6,9	14,8	15,3	21,2	38,57%
7	OUTROS*	→	0,1	2,1	2,1	2,9	34,92%
8	INTERCÂMBIO	→	0,9	1,3	1,1	1,1	- 0,16%
9	SERVIÇOS PRÓPRIOS	→	0,5	0,6	0,4	0,7	67,38%
TOTAL GERAL			391,0	449,4	524,0	578,8	10,45%

***Outros** - compreendem os tipos de recebedores: outras cooperativas, home care, médico não cooperado e reembolso.

Nota técnica: Os valores apresentados referem-se ao pagamento de atendimento aos beneficiários de outras singulares atendidos pela Unimed Curitiba (intercâmbio importado) por tipo de recebedor.

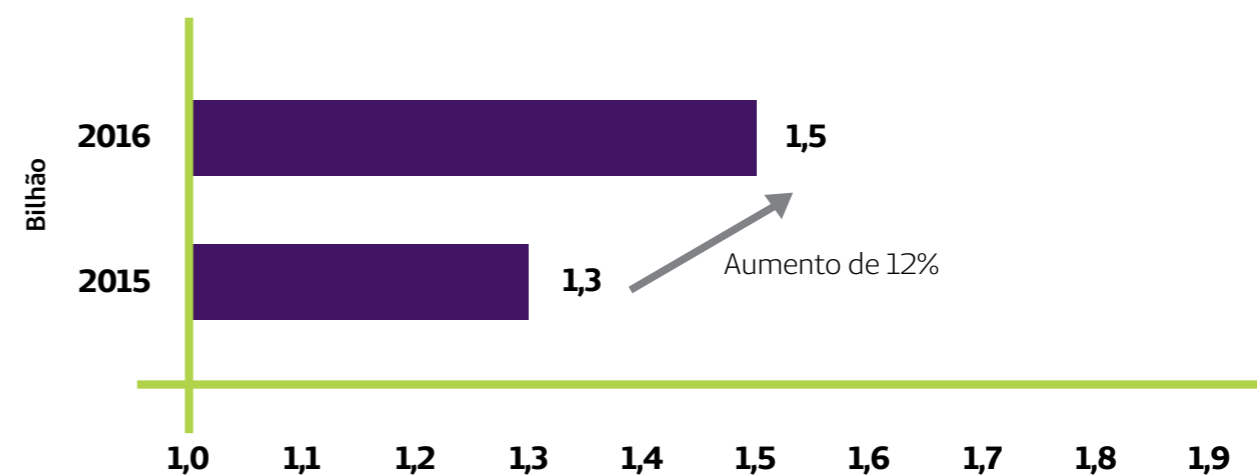


Receita Líquida Operacional

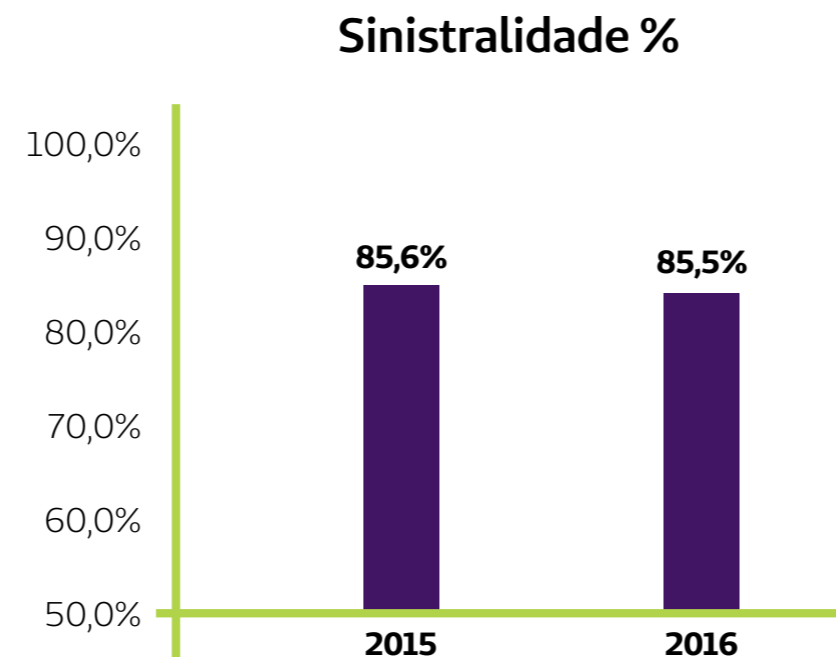
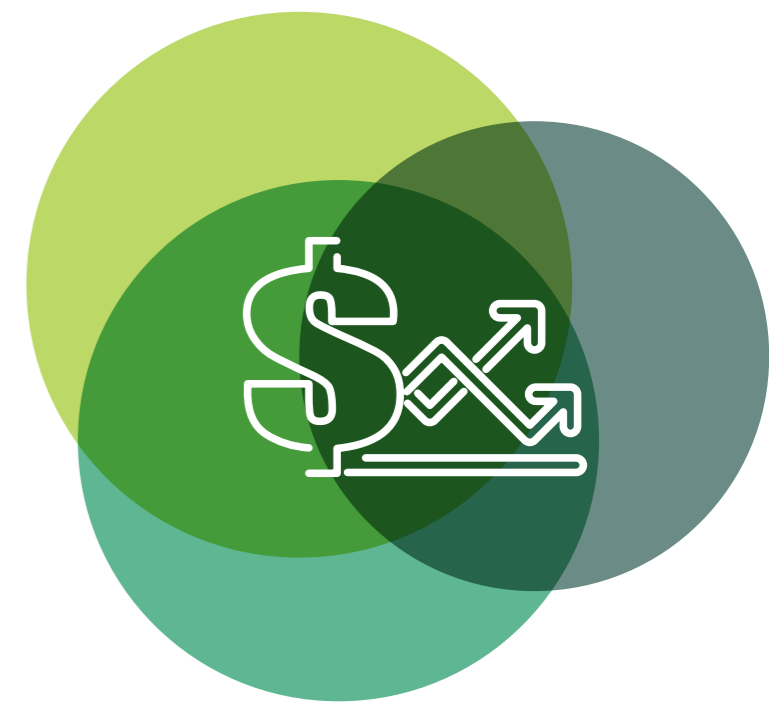


Análise: Podemos observar que houve um aumento de 12% na receita líquida operacional da Unimed Curitiba em 2016, em consequência do reajuste da ANS para os planos pessoa física em 13,57% e 13,09% nos planos pessoa jurídica (média). Neste indicador, foram consideradas somente receitas relacionadas aos planos de saúde dos beneficiários da própria cooperativa. **[G4-EC1]**

Custo Assistencial



Análise: O crescimento percentual do custo assistencial manteve o mesmo patamar do crescimento da receita. O foco da atual gestão é cuidar para que não haja o crescimento do custo assistencial acima da receita, garantindo uma sinistralidade em patamares lineares e dentro do planejamento orçamentário da cooperativa, para que ao final do exercício as sobras sejam positivas. Neste indicador, foram considerados somente os custos assistenciais relacionados aos planos de saúde dos beneficiários da própria cooperativa. **[G4-EC1]**



Análise: O índice de sinistralidade da cooperativa em 2016 teve uma pequena queda de 0,1%, economia de aproximadamente R\$ 1,5 milhão no custo assistencial. Apesar de todos os desafios desse ano, inflação médica alta, queda nas vendas, crise econômica etc., foi possível uma pequena melhora na sinistralidade.

Os desafios para a redução da Sinistralidade são enormes e contínuos. Para isso, a cooperativa realiza as seguintes ações: programas para prevenção de saúde; análise dos beneficiários crônicos; gestão eficiente da Sinistralidade das Carteiras; serviços próprios com foco em controle dos gastos; e, ainda, foi elaborado um “Comitê de Sinistralidade”, onde participam membros do Conselho de Administração junto com o corpo gerencial da cooperativa para discutir e apontar soluções para uma utilização mais racional dos recursos. **[G4-EC1]**



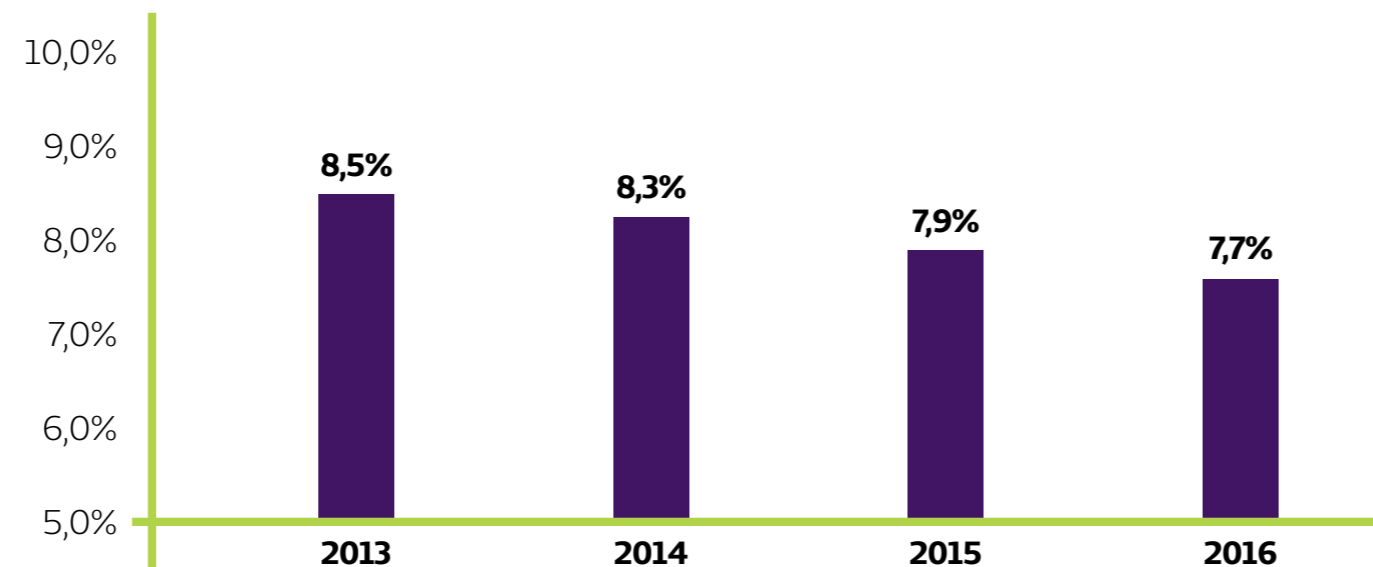
Custo Assistencial por tipo de Prestador [G4-EC1] Beneficiários Unimed Curitiba

Milhões (R\$)

TIPO DE PRESTADOR	2015	2016	VARIAÇÃO (%)
Hospital	341,3	376,0	10,2%
Cooperado	332,6	367,1	10,4%
Intercâmbio	237,8	269,5	13,4%
Clínica	182,7	212,3	16,2%
Fornecedor OPME	67,0	65,2	-2,7%
Laboratório	56,5	62,1	10,0%
Home Care	31,5	35,6	13,2%
Copan	30,1	34,3	14,1%
SUS	1,1	10,2	800,3%
Fornecedor	5,8	5,6	-4,6%
Reembolso	2,3	4,6	101,7%
Outros	6,6	8,9	35,7%
Total Geral	1.295,2	1.451,4	12,1%



Despesas Administrativas da Operação

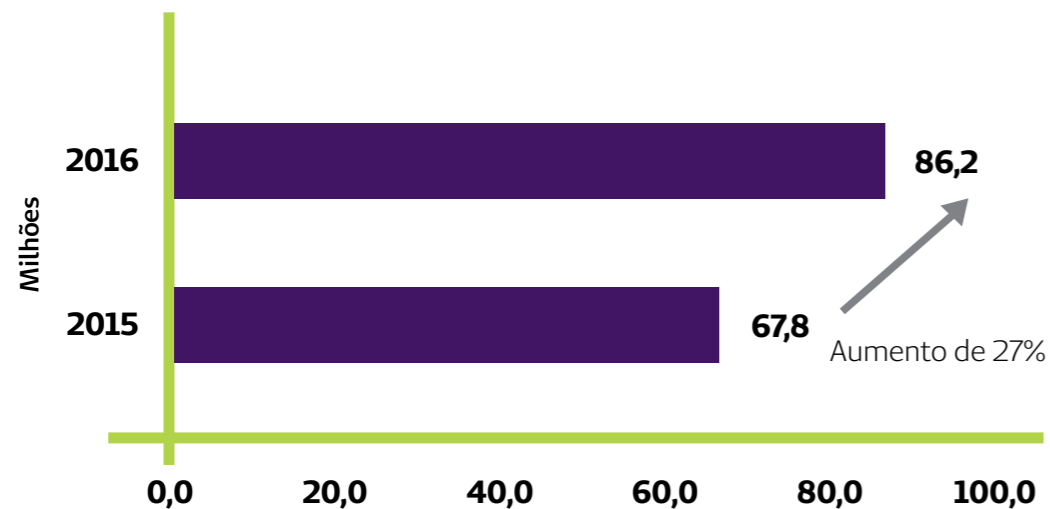


Análise: As despesas administrativas da cooperativa reduziram em 0,20%, o que representa uma economia de aproximadamente R\$ 3,6 milhões. Isso só foi possível devido as seguintes ações:

- Conceito de Planejamento Orçamentário OBZ (Base Zero).
- Implantação da Controladoria.
- Contratação de um software de gestão orçamentária.
- Acompanhamento contínuo do orçado x realizado.
- Redução de 5% na folha de pagamento em outubro de 2015 (efeito em 2016).
- Campanhas para reduções de despesas administrativas. **[G4-EC1]**

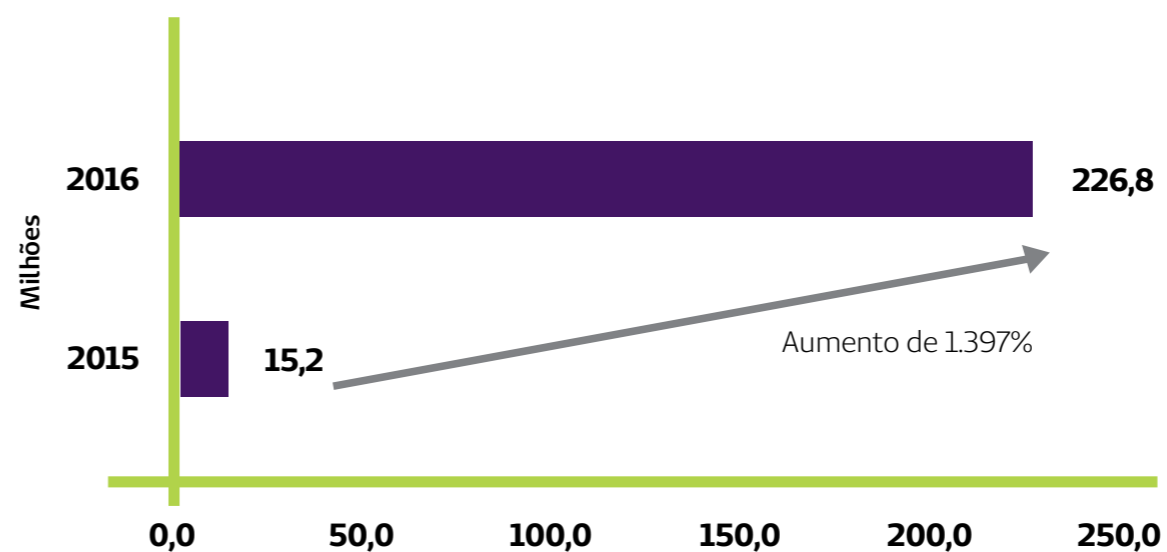


Receitas Financeiras



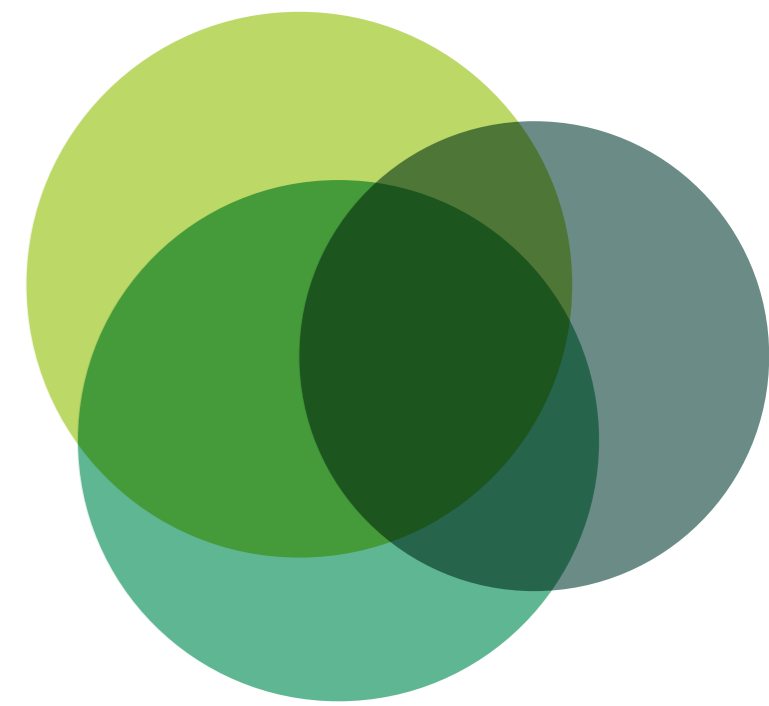
Análise: As receitas financeiras tiveram um aumento de 27%, representando 5% da Receita Líquida da cooperativa, em virtude da geração de caixa da cooperativa ao longo dos últimos anos, que em 2016 manteve em média R\$ 588 milhões aplicados à taxa SELIC/CDI, performando 13,99% neste período. **[G4-EC1]**

Resultado Líquido

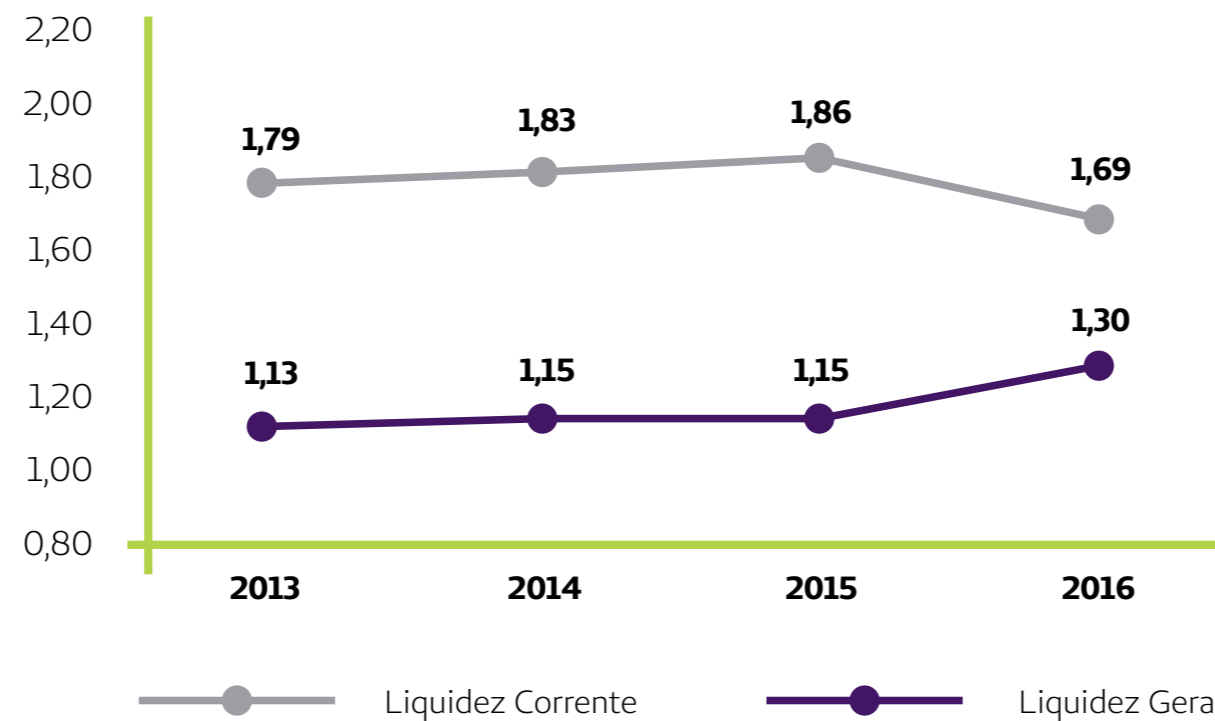


Análise: O resultado líquido da cooperativa no ano de 2016 foi de 226,8 milhões de reais, o maior resultado da história com um aumento de 1.397% comparado à 2015. Foi consequência a reversão da provisão tributária da Cofins decorrente de êxito favorável no Judiciário e de um esforço coletivo dos cooperados e membros do Conselho de Administração junto aos colaboradores da Unimed Curitiba.

Apesar da crise econômica, crise política, queda nos números de beneficiários e dificuldades nas novas vendas, foi possível obter resultado por meio de uma gestão eficiente, focada em metas para a cooperativa com ações de transparência do resultado, reduções das despesas administrativas, melhor rendimento das aplicações e gestão sobre o custo assistencial. **[G4-EC1]**



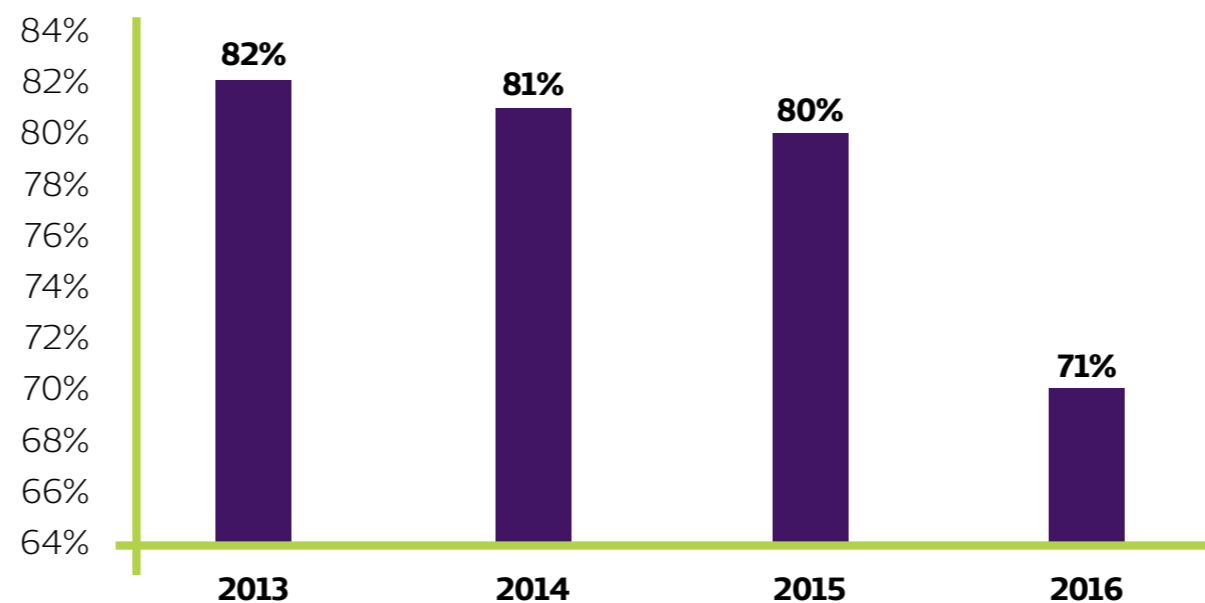
Liquidez – Corrente e Geral



Análise: Os índices de liquidez demonstram a capacidade de pagamento da cooperativa e estão separados em liquidez corrente e geral. A liquidez corrente significa a capacidade de pagamento no curto prazo, inferior a um ano. Já na liquidez geral significa para pagamento superior a um ano. Os números acima representam que, para cada R\$ 1,00 de compromissos a pagar, temos na liquidez corrente R\$ 1,69 disponível para honrar esses compromissos. Esse é um excelente resultado comparado a outras organizações do mesmo segmento. Podemos observar que o índice de liquidez corrente diminuiu em 2016 e o índice de liquidez geral aumentou. A justificativa está na transferência de provisões de longo prazo para curto prazo. **[G4-EC1]**



Grau de Endividamento



Análise: O grau de endividamento da empresa se dá pela proporção da soma do Passivo de Curto e de Longo Prazo sobre o total do Ativo. A cooperativa não possui empréstimos e financiamentos bancários. No caso específico da Unimed Curitiba, os endividamentos mais representativos referem-se às ações judiciais de origem tributárias e aos processos cíveis. No exercício de 2016, o endividamento reduziu substancialmente, devido ao êxito da cooperativa no processo judicial da COFINS, vide nota explicativa 28 das Demonstrações Financeiras. **[G4-EC1]**

Saúde Ambiental

A Unimed Curitiba, em 2008, criou o Programa Unimed Curitiba Parceira do Meio Ambiente. O objetivo é contribuir com a preservação, o cuidado e a mitigação do impacto de nosso negócio no meio ambiente.

[G4-DMA]

O Programa agrega ações e projetos como:

► **Consumo consciente:** visa à adoção de práticas mais sustentáveis de consumo como utilização de torneiras com temporizador nos banheiros, utilização de lâmpadas mais econômicas e cisternas com captação de água das chuvas para utilização nos banheiros.

Além dessas práticas, são realizadas campanhas educativas periódicas com o público interno com base nos 4 R - repensar, reduzir, reutilizar e reciclar.

Para redução das impressões, foi implantado um sistema de controle que adota a utilização do crachá funcional para liberação das impressões, permitindo o cancelamento de documentos enviados erroneamente.

Como resultado, em 2016 houve uma redução de aproximadamente 5% no gasto com compra de papel, além da redução de custos de manutenção e troca de tonner.



	2014	2015	2016
Resma Papel A4	7.396	6.753	6.394

► **Campanha Eu Ajudo na Lata:** criada pela Unimed do Brasil em 2013, a campanha contou com a adesão da Unimed Curitiba. O foco é a arrecadação de lacres de latinhas para serem revertidas na compra de cadeiras de rodas. Com a participação de cooperados, colaboradores, beneficiários e da Associação de Funcionários da Unimed Curitiba (AFUC), além da comunidade em geral, a campanha já está em sua 4.ª edição e, desde o início, foram arrecadados mais de 1.500 kg de lacres. Este



volume possibilitou a aquisição de 18 equipamentos, entre cadeiras de rodas, andadores e cadeiras higiênicas. Todos os equipamentos foram doados para instituições de Curitiba e Região Metropolitana, possibilitando maior mobilidade, acessibilidade e melhoria da qualidade de vida das pessoas atendidas por estas instituições.

▶ **Descarte e reciclagem dos cartões vencidos:** para reduzir o impacto do negócio no meio ambiente, em 2016, foi realizada uma parceria com o fornecedor de cartões da Unimed Curitiba. A partir da implantação de um programa de logística reversa, foi possível sensibilizar os beneficiários quanto à forma correta de descarte dos cartões vencidos. Foram disponibilizadas nas 24 unidades de atendimento de Curitiba, Região Metropolitana e Unidades Empresas urnas para que os beneficiários

pudessem descartar corretamente o cartão do plano de saúde. Foram recolhidos 150 quilos de cartões e encaminhados ao fornecedor, que dará a devida destinação e reciclagem ao material. A cada 100 cartões reciclados, 40 retornam como novos.

▶ **Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (IEGEE):** parte integrante dos requisitos do processo de certificação do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade. Desde 2014, a Unimed Curitiba elabora o seu inventário utilizando a Calculadora de CO₂, ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil para quantificar as emissões de gases de efeito estufa, decorrentes das atividades.

▶ **Gestão de Resíduos Sólidos e de Serviços de Saúde:** a Unimed Curitiba faz a gestão dos resíduos sólidos por meio da disponibilização de lixeiras internas e externas identificadas por tipo de resíduos. Além das lixeiras identificadas, é feito um trabalho com cartazes



informativos que auxiliam as pessoas quanto ao correto descarte dos materiais.

Resíduos como lâmpadas, equipamentos de informática/eletrônicos e de construção são devidamente descartados, evitando assim a contaminação do meio ambiente.

Outros resíduos como banners são reaproveitados, sendo transformados em pastas, nécessaire e bolsas, evitando assim o descarte deste material e gerando renda para as senhoras do Clube de Mães da comunidade da Vila Torres. Todos os resíduos da Unimed Curitiba e empresas do grupo têm a sua coleta e destinação realizada por empresas especializadas no correto descarte final dos produtos.

Com relação à destinação dos resíduos de serviço de saúde provenientes dos serviços próprios, são coletados e destinados dentro dos regulamentos da CONAMA e ANVISA. O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS foi estruturado de acordo com as normas estabelecidas pela legislação vigente que determina as diretrizes quanto ao armazenamento, manuseio, separação e destinação final de resíduos.

Em 2016, a Unimed Curitiba não recebeu multas ou sanções ambientais em decorrência das suas atividades.

[G4-DMA; G4-EN29]



Confira abaixo o volume (peso em kg) dos materiais destinados em 2016:

	2015 (Kg)	2016 (Kg)
Lâmpadas	165	250
Cartões dos Beneficiários	0	150
Banners	65	55
Resíduos Eletrônicos	2.030	Não houve descarte*
Resíduos Sólidos de Serviço de Saúde:		**
Unimed Curitiba	17.526	12.950
Unimed Curitiba Participações	-	9.360
Total		22.310
Papel, plástico e outros resíduos.	19.201	20.826

*Em 2016, não houve descarte de resíduos eletrônicos em função do aproveitamento dos equipamentos (computadores) que foram doados para a Secretaria para Assuntos Estratégicos do Estado do Paraná (242 equipamentos).

Em 2015, os Resíduos Sólidos de Serviço de Saúde não eram separados por empresas tendo em vista que as Unidades do laboratório faziam parte da estrutura da Unimed Curitiba. Em 2016, os mesmos passaram a fazer parte da Unimed Curitiba Participações. **[G4-DMA; G4-EN23]

Saúde Social



Perfil dos colaboradores

A Unimed Curitiba reconhece o valor das pessoas que se dedicam e buscam a excelência na realização do seu trabalho. Por isso, em 2016 foram realizados investimentos em cursos, treinamentos e aprimoramento da sua equipe. O reconhecimento por estas oportunidades refletiu nos resultados da pesquisa de clima organizacional realizada em 2016, que apresentou dados bastante positivos em relação à cooperativa, seus processos gerenciais e o relacionamento interpessoal. A rotatividade na Unimed Curitiba é baixa, o que mostra a satisfação dos colaboradores com a cooperativa e com seus empregos, que são ocupados na maioria por mulheres. **[G4-DMA]**

Em 2016, o total de colaboradores diretos foi de 1.114 e 141 colaboradores da Unimed Curitiba Participações. A cooperativa fechou o ano com 6 estagiários em seu quadro. As mulheres representam 75% do total de colaboradores e os estagiários representam 0,5%. A cooperativa possui ainda 33 menores aprendizes, o que representa 5% da cota exigida, considerando os cargos que se enquadram na legislação. A cooperativa possui também 63 colaboradores PCDs (pessoas com deficiência) em seu quadro, que representam 5,66%, cumprindo além da cota exigida por lei a responsabilidade com a inclusão social.

[G4-10; G4-LA1]



Rotatividade

O total de colaboradores contratados ao longo do ano foi de 170. Destes, 125 foram mulheres (73,5% das contratações).

Quanto à taxa de rotatividade, o índice acumulado foi de 13,79%, sendo a média do turnover de 1,15%.

Na Unimed Curitiba Participações, foram contratados 90 empregados. Destes, 78 foram mulheres (86,6% das contratações). O índice de rotatividade não foi medido no ano de 2016 pelo fato de ser o ano de implantação do negócio. **[G4-LA1]**

Treinamento e Capacitações

A Unimed Curitiba tem investido nas ações de treinamento e desenvolvimento, tendo como foco principal em 2016 o desenvolvimento das competências consideradas essenciais para a cooperativa.

Do total de 42.700 horas de treinamento, 21% delas foram dedicadas ao desenvolvimento destas competências, totalizando 8.836 horas.

Em 2016, o número médio de horas de treinamento por empregado foi de 39, incluindo Unimed Curitiba e Unimed Curitiba Participações.

Em termos de capacitação acadêmica, a Unimed Curitiba concedeu bolsas de estudos (englobando graduação e pós-graduação) a 160 colaboradores, em média, por mês, em um investimento anual de R\$ 347.380,55.

A cooperativa tem como prática valorizar o capital humano, dando oportunidades de crescimento interno para os colaboradores. Em 2016, foram abertas 266 vagas de trabalho na Unimed Curitiba. Deste volume, 96 foram disponibilizadas para o público interno, representando 36% do total de oportunidades. **[G4-DMA; G4-LA9]**



Pesquisa de Clima

A Pesquisa de Clima Organizacional é uma ferramenta de gestão que permite acompanhar o estado de satisfação e o engajamento dos colaboradores com a organização. A partir dos resultados, é possível que se conheçam as variáveis que influenciam positiva ou negativamente a satisfação dos colaboradores. Na Unimed Curitiba, a pesquisa tem sido aplicada bianualmente.

Período de aplicação: **15 a 30/08/2016.**

Fatores pesquisados e resultado da pesquisa:

Imagem e Orgulho da Empresa	A percepção do orgulho derivado da vinculação à empresa e como o colaborador descreve a empresa.
Credibilidade	O colaborador acredita nas promessas feitas pela empresa. A percepção de que a empresa cumpre aquilo que promete, assim como segue os princípios e valores que estabeleceu para si.
Reconhecimento	A percepção de ser reconhecido pelo trabalho que realiza e que suas ações são reconhecidas e valorizadas independente de salários e benefícios, por meio de atitudes, ganho de autonomia, participação no processo decisório, entre outros.



Comunicação	<p>A percepção da clareza da comunicação interna em si, tanto no que diz respeito a informações sobre as metas, objetivos e responsabilidades, como em relação a todas as informações que devem ser compartilhadas na empresa. O colaborador se sente informado e compreende o que ocorre na empresa.</p>
Gestão/Liderança	<p>A percepção dos colaboradores em relação ao tratamento justo, respeitoso e participativo, dentro de um ambiente de confiança, que os seus superiores setoriais dão.</p>
Relacionamento Interpessoal/ Trabalho em Equipe	<p>A percepção da amabilidade e respeito que caracteriza o tratamento entre colegas. O trabalho em equipe é a percepção do quanto os colaboradores se apoiam entre si e podem se apoiar para o cumprimento das metas.</p>

Carreira/ Desenvolvimento	<p>A percepção de que a empresa dá oportunidades de crescimento pessoal, assim como investe em capacitação, desenvolvimento e possibilidades de aprendizado.</p>
Benefícios/ Remuneração	<p>A percepção de que se é reconhecido pelo trabalho que realiza, principalmente no que se refere a salário e benefícios.</p>
Ambiente/ Condições de Trabalho	<p>A percepção sobre a estrutura organizacional oferecida pela empresa e o quanto isso contribui para o desenvolvimento de suas tarefas, assim como do ambiente psicológico da empresa/setor em que o colaborador trabalha. Retrata “o quanto me sinto à vontade em trabalhar aqui”.</p>
Engajamento Organizacional	<p>O sentimento de pertencimento à organização, que gera respeito e ações efetivas para a contribuição no seu desenvolvimento. Compreende o desejo de querer fazer “algo a mais” para a empresa.</p>

Resultados

Engajamento Organizacional	93,7%
Benefícios e Remuneração	87,4%
Credibilidade	82,8%
Carreira / Desenvolvimento	79,9%
Reconhecimento	71,1%
Imagem e Orgulho da Empresa	93,1%
Relacionamento Interpessoal /Trabalho em Equipe	83,4%
Ambiente / Condições de Trabalho	81,4%
Comunicação	75,9%
Gestão / Liderança	68,5%
Índice de Satisfação Geral	80,5%





Responsabilidade Social

Em consonância com os seus valores e com o sétimo princípio do cooperativismo, o interesse pela comunidade, a Unimed Curitiba, por intermédio do seu Núcleo de Responsabilidade Social, desenvolve projetos próprios e atua em parceria com instituições em prol de projetos e ações sociais que possibilitem a transformação da comunidade no entorno da cooperativa, contribuindo com o alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a sustentabilidade social. **[G4 - DMA]**

Comunidade – Ações, projetos e programas:

Projeto Cooperando com a Educação

Projeto de incentivo à leitura, desenvolvido pela Unimed Curitiba desde 2009 nas escolas de ensino fundamental do município de Curitiba. O projeto está presente em 36 escolas pertencentes aos Núcleos Regionais do Bairro Novo e Cajuru.

Cada escola é contemplada com 200 novos livros e 1 computador e, desde 2015, a cooperativa realiza um concurso de desenho, poesia e redação com os alunos das escolas participantes do projeto. Em 2016, o tema foi “Como cuidar da saúde do meio ambiente”. Os vencedores foram contemplados com tablets e vales-livros. **[G4-S01]**



Confira os números do projeto:

	Resultado de 2016	Total geral período (2009-2016)
Total de escolas beneficiadas	4	36
Total de alunos e professores	2.310	28.542
Total de livros doados	800	7.515
Total de vales-livros doados	75	1.032
Total de computadores	4	35
Kits pedagógicos	0	1



Dia Mundial da Alimentação Saudável

Todos os anos, a Unimed Curitiba realiza uma ação para a comunidade com o objetivo de alertar sobre a importância da adoção de hábitos alimentares mais saudáveis e também para o grande desperdício de alimentos descartados nas lixeiras da população brasileira.

Pelo segundo ano consecutivo, foi realizada uma Oficina de Alimentação Saudável na Comunidade Emaús, instituição que trabalha na recuperação e ressocialização de jovens e adultos dependentes químicos.

Além de colocar a mão na massa, os 25 internos da Comunidade aprenderam sobre os nutrientes dos alimentos, o aproveitamento integral para evitar o desperdício e ainda receitas que podem ser comercializadas visando à geração de renda para manutenção dos custos da casa. **[G4-S01]**





Campanha do Agasalho

Realizada em parceria com a Associação dos Funcionários da Unimed Curitiba (AFUC), a campanha beneficia as instituições sociais cadastradas no Instituto Pró-Cidadania de Curitiba/Fundação de Ação Social de Curitiba e Provopar Ação Social (IPCC/FAS), visando colaborar com pessoas em situação de risco e vulnerabilidade social, especialmente no inverno.

Colaboradores, cooperados e clientes participaram da Campanha do Agasalho Unimed Curitiba Solidária em 2016. Foram arrecadadas 2.384 peças, entre agasalhos, cobertores e calçados. **[G4-S01]**

Apoio a Projetos via Leis de Incentivos Fiscais

Para ampliar a parcela de contribuição com o desenvolvimento local, a Unimed Curitiba tem a cada ano realizado apoio a projetos sociais e culturais por meio das leis de incentivo fiscal.

Parte do imposto de renda devido pela cooperativa é destinado a projetos cadastrados nos Fundos Municipais da Criança e do Adolescente, Fundo da Pessoa Idosa e Lei Rouanet de incentivo à cultura. O recurso beneficia inúmeras pessoas e contribui para o desenvolvimento local. **[G4-S01]**

Os projetos são analisados e selecionados segundo critérios internos, como:



- Estar situado dentro da área de abrangência da Unimed Curitiba.
- Estar alinhado ao negócio, missão, valores e princípios cooperativistas, e também aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Veja os 15 projetos apoiados em 2016:

Projetos Apoiados via Lei Rouanet [G4-S01]

Instituição	Projeto
Associação Beneficente São Roque	Nós Fazemos Cultura
Amigos do Pé no Palco - Ação em Valores Humanos	Crescer com Arte - Palco Escola
Universidade Livre da Cultura (2 projetos)	Trupe da Saúde e Concerto de Rosas
PARNAXX LTDA - ME	Festival de Teatro de Curitiba

Projetos apoiados: Fundo Municipal da Pessoa Idosa [G4-S01]

Instituição	Projeto
Liga Paranaense de Combate ao Câncer - Hospital Erasto Gaertner	Pela Vida do Idoso II



Projetos apoiados Fundo Municipal da Criança e do Adolescente [G4-S01]

Instituição	Projeto
Associação Beneficente Renascer – ASCER	Inclusão Uma Missão Possível
Associação dos Amigos do Hospital de Clínicas – AAHC	Equipamentos para a Unidade de Neonatologia do Hospital de Clínicas
Associação Paranaense de Apoio à Criança com Neoplasia – APACN	Profissional Solidário
Fundação Ecumênica de Proteção ao Excepcional – FEPE	Construindo o Futuro da Pessoa com Deficiência
Recriar – Família e Adoção	Afeto que Transforma – Preparação de famílias para a Adoção e para o apadrinhamento afetivo
Assoc. Hosp. de Prot. Inf. Dr. Raul Carneiro Hospital Pequeno Príncipe	Reabilite: Assistência e Reabilitação
Associação Beneficente Encontro com Deus	Consolidação de Acolhimento em Conjunto
Associação Mantenedora do Centro Integrado de Prevenção – AMCIP	Bera Bebê
Instituto Pró-Cidadania de Curitiba – IPCC	Projeto Curitibaninhos IV



Voluntariado

A Unimed Curitiba possui um Programa de Voluntariado estruturado desde 2008 e estimula seus colaboradores e cooperados a se envolverem voluntariamente em ações sociais, contribuindo para a diminuição do impacto das desigualdades na comunidade, possibilitando também o exercício da cidadania e o desenvolvimento de novas habilidades e competências.

As ações de voluntariado são promovidas pela cooperativa. Além de possibilitarem o engajamento dos voluntários, permitem que eles conheçam de perto a realidade e a necessidade de inúmeras pessoas, principalmente em relação à falta de afeto.

O Programa gera uma enorme satisfação para os voluntários, além de contribuir para um ambiente de trabalho mais humano e cooperativo. **[G4-S01]**



Conheça algumas das ações do Programa:

Treinamento Voluntariado Transformador

Esta capacitação tem como objetivo principal oferecer ferramentas de desenvolvimento para quem tem interesse ou já desenvolve trabalho voluntário. Em 2016, foram capacitados 18 colaboradores e, ao todo, já são mais de 104 colaboradores treinados desde 2012.

Curso “As Diversas Facetas da Arte de Ouvir e Contar Histórias”

Em 2016, pela primeira vez os colaboradores voluntários puderam participar do curso “As Diversas Facetas da Arte de Ouvir e Contar Histórias”, visando motivá-los e capacitá-los na arte de contar histórias para crianças, jovens, adultos e idosos hospitalizados ou moradores de instituições sociais. Participaram do curso 14 colaboradores.

Mão na Massa

Realizado em parceria com a Ação Social para a Igualdade das Diferenças (ASID), o Mão na Massa tem como objetivo contribuir para a revitalização da estrutura física que se encontra precária em algumas instituições sociais que trabalham em prol da pessoa com deficiência.



Em 2016, dez colaboradores da Unimed Curitiba deixaram mais bonita a Escola Multidisciplinar que atende de forma gratuita crianças de 0 a 6 anos com paralisia cerebral, deficiências neuromotoras e doenças associadas. Foi realizada a pintura do muro, plantio de grama, jardinagem e foram criados bancos feitos de paletts.

Esta ação fez parte também das atividades do Dia C – Dia de Cooperar, movimento de solidariedade e integração cooperativista promovido no Paraná pelo Sistema Ocepar-Sescop/PR. **[G4-SO1]**

Dia C – Dia de Cooperar

Evento organizado pelo Sistema Ocepar-Sescop/PR e realizado no Parque São Lourenço, que conta com a participação de diversas cooperativas paranaenses e a Prefeitura Municipal de Curitiba. Esta é uma iniciativa



que está alinhada aos valores do cooperativismo e de reconhecimento da prática do trabalho dos voluntários, que é a essência da cooperação e da contribuição para a transformação da sociedade.

A Unimed Curitiba participou com voluntários para o trabalho de montagem e desmontagem das tendas, entrega de água, distribuição de folders com orientações



sobre saúde e meio ambiente, e limpeza do local, além da participação na caminhada do voluntariado.

O evento arrecadou latas de leite em pó, o que beneficiou 2 instituições. A cooperativa doou 125 pacotes de leite em pó e, durante o evento, disponibilizou ainda uma ambulância para atendimento da comunidade participante da caminhada e das atrações do dia. **[G4-SO1]**

Dia “V” do Voluntariado

Ação realizada pela Unimed Curitiba em comemoração ao Dia Internacional do Voluntariado, comemorado em 5 de dezembro. Todos os anos, a cooperativa promove uma ação de contação de histórias e interação com as crianças do Hospital Pequeno Príncipe.

Total de participantes em 2016:
10 colaboradores, sendo 5 em cada dia. **[G4-SO1]**



Anexos



I – Sumário de Conteúdo da GRI para a opção “de acordo-essencial” [G4-32]

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS

Estratégia e análise		Página
G4-1	Declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Mensagem do Presidente (Páginas 5 e 6)
Perfil Organizacional		Página
G4-3	Nome da Organização	Mercados em que a Organização atua (Página 8) Governança Cooperativa (Página 19)
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Principais marcas, produtos e serviços (Páginas 7 e 8) Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças (Páginas 69 a 73)
G4-5	Localização da sede da Organização	Governança Cooperativa (Página 19)
G4-6	Países nos quais a organização opera e onde estão localizadas suas principais operações	As operações ocorrem somente no Brasil
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Porte da organização (Página 9)
G4-8	Mercados em que a organização atua	Mercado em que a organização atua (Página 8)
G4-9	Porte da Organização	Porte da organização (Páginas 9 a 12)



G4-10	Total de empregados por contrato de trabalho e tipo de emprego, discriminados por gênero	Perfil dos Colaboradores (Página 116)
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordo de negociação coletiva	100% dos empregados da cooperativa são cobertos por acordos de negociação coletiva
G4-12	Cadeia de Fornecedores da Organização	Fornecedores e Prestadores (Páginas 83, 84, 89 a 91)
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório (Página 13)
G4-14	Adoção do princípio da precaução	Conformidade com Leis e Regulamentos (Página 48)
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Governança Cooperativa (Página 20)
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	Governança Cooperativa (Páginas 19 e 20)
Aspectos Materiais Identificados e Limites		Página
G4-17	Entidades inclusas nas demonstrações financeiras consolidadas	Este relatório cobre todas as unidades da Unimed Curitiba e Unimed Curitiba Participações S/A
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório e limites dos aspectos	Processo de Pesquisa (Páginas 14 e 15) Anexo II - Parâmetros do Relatório (Página 140 e 141)
G4-19	Aspectos materiais identificados	Matriz de Materialidade (Página 17)



G4-20	Limite dos aspectos materiais dentro da organização	Matriz de Materialidade (Página 18)
G4-21	Limite dos aspectos materiais fora da organização	Matriz de Materialidade (Página 18)
G4-22	Reformulações de Informações fornecidas em relatórios anteriores	Este é o primeiro relatório da Unimed Curitiba no padrão GRI, não apresentando reformulações
G4-23	Alterações significativas em relação ao período coberto por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto	Neste relatório o limite do aspecto estendeu-se para a Unimed Curitiba Participações S/A situada em Curitiba/PR

Engajamento de Stakeholders (Públicos de Relacionamento)		Página
---	--	---------------

G4-24	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Processo de Pesquisa (Páginas 14 e 15)
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	Processo de Pesquisa (Páginas 14 e 15)
G4-26	Abordagens para envolver os stakeholders, discriminadas por tipo e grupo	Processo de Pesquisa (Páginas 14 e 15) Temas relevantes e engajamento dos públicos (Página 16)
G4-27	Tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos	Processo de Pesquisa (Página 15) Temas relevantes e engajamento dos públicos (Página 16)



Perfil do Relatório		Página
G4-28	Período coberto pelo relatório	Sobre este relatório (Página 4)
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Sobre este relatório (Página 4)
G4-30	Ciclo de Emissões de Relatórios	Sobre este relatório (Página 4)
G4-31	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Sobre este relatório (Página 4)
G4-32	Opção "de acordo" escolhida pela organização	Sobre este relatório (Página 4) Anexo I - Sumário de Conteúdo da GRI para a opção "de acordo essencial" (páginas 131 a 139)
G4-33	Política e prática corrente adotada de verificação externa do relatório	Sobre este relatório (Página 4) As demonstrações financeiras passaram por auditoria externa sob a responsabilidade da Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes
Governança		Página
G4-34	Estrutura de Governança da Organização	Estrutura de Governança (Páginas 20 e 21)
Ética e Integridade		Página
G4-56	Valores, princípios, padrões e código de conduta	Governança Cooperativa (Páginas 19 e 20) Estrutura e Identidade Organizacional (páginas 22 e 23) Ética e Transparência (Página 24) Compliance e Código de Conduta (Páginas 25 e 26)



CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Dimensão Econômica		Página	Omissões
Aspecto: Desempenho econômico			
G4-DMA		Saúde Econômica (Páginas 95)	
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho Econômico (Páginas 98 a 111)	
Dimensão Ambiental		Página	Omissões
Aspecto: Efluentes e Resíduos			
G4-DMA		Saúde Ambiental (Páginas 112 a 115)	
G4-EN23	Peso total de Resíduos	Saúde Ambiental (Página 115)	
Aspecto: Conformidade			
G4-DMA		Conformidade Ambiental (Página 114)	
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Saúde Ambiental (Página 114)	



Dimensão Social	Página	Omissões
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Aspecto: Emprego		
G4-DMA	Saúde Social (Página 116)	
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Perfil dos Colaboradores (Página 116) Rotatividade (Página 117)	Número total e taxas de novas contratações por faixa etária e região relativas a 2016
G4-LA2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	Os benefícios concedidos pela Unimed Curitiba e Unimed Curitiba Participações aos seus colaboradores são os mesmos para todos os colaboradores efetivos, independente da carga horária. Os colaboradores temporários não recebem os mesmos benefícios, como bolsa de estudos e plano de saúde, apenas aqueles obrigatórios por lei, como o vale-transporte e o vale-refeição.	
Aspecto: Treinamento e Educação		
G4-DMA	Treinamento e Capacitação (Página 117)	
G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	Treinamento e Capacitação (Página 117)	Número médio de horas por gênero e categoria funcional relativas a 2016



SUBCATEGORIA DIREITOS HUMANOS

Aspecto: Investimento

G4-DMA		Compliance e Código de Conduta (Páginas 25 e 26)
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para a organização incluindo o percentual de empregados treinados	Compliance e Código de Conduta (Páginas 25 e 26)

Aspecto: Não discriminação

G4-DMA		Compliance e Código de Conduta (Páginas 25 e 26)
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Compliance e Código de Conduta (Página 26)

SUBCATEGORIA: SOCIEDADE

Aspecto: Comunidades Locais

G4-DMA		Responsabilidade Social (Página 121)	
G4-SO1	Percentual de Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Comunidade - Ações, projetos e programas (Páginas 121 a 129)	Percentual de operações e Avaliação de impactos



Aspecto: Conformidade

G4-DMA		Conformidade com Leis e Regulamentos (Página 47)
G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Conformidade com Leis e Regulamentos (Página 47)

SUBCATEGORIA : RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente

G4-DMA		Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças (Páginas 68 a 73)
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças (Páginas 69 a 73) Avaliação dos impactos sobre a saúde no caso dos Programas de Promoção e Prevenção à Saúde.

Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços

G4-DMA		Satisfação do Beneficiário (Página 75) Pesquisa de Atendimento Presencial (SAC) (Página 81)
---------------	--	--



G4-PR5	Resultados de Pesquisas de Satisfação do Cliente	Satisfação do Beneficiário (Páginas 76 a 81)
---------------	--	---

Aspecto: Privacidade do Cliente

G4-DMA		Segurança da Informação e Privacidade do Cliente (Página 27)
---------------	--	---

G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Segurança da Informação e Privacidade do Cliente (Página 27)
---------------	--	---



II – Parâmetros do Relatório [G4-18]

▶ PRINCÍPIOS PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

Inclusão de Stakeholders

A materialidade deste relatório foi definida por meio de consulta a todos os públicos de relacionamento da cooperativa em 2016.

Contexto da Sustentabilidade

Este relatório contempla o desempenho econômico, social e ambiental da cooperativa em 2016. A Unimed Curitiba acredita que os indicadores apresentados neste relatório descrevem as ações de sustentabilidade que têm permeado a gestão da cooperativa. O relatório contempla também os principais projetos e ações realizados pela cooperativa e que são oferecidos aos nossos públicos.

Materialidade

Para o desenvolvimento deste relatório, a Unimed Curitiba utilizou-se dos resultados da pesquisa de materialidade realizada por meio de consulta aos públicos de relacionamento conforme descrito nas páginas 14 a 18 deste relatório.

Completeness

Este é o primeiro Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Curitiba desenvolvido com base nas diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI), um processo de relato anual que anteriormente não contemplava as diretrizes da GRI. Acreditamos que este relatório cubra os aspectos materiais mais importantes para a gestão da sustentabilidade na Unimed Curitiba, identificados em consulta pública com os públicos de relacionamento.



▶ **PRINCÍPIOS PARA ASSEGURAR A QUALIDADE DO RELATÓRIO**

Equilíbrio

Este relatório reflete os pontos positivos e negativos do desempenho na gestão da Unimed Curitiba, permitindo ao leitor uma avaliação equilibrada no relato dos indicadores apresentados.

Comparabilidade

Alguns indicadores consolidados têm sua comparação baseada nos anos 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

Exatidão

O processo de consolidação dos indicadores teve como base os dados e as informações fornecidas pelas áreas da cooperativa.

Tempestividade

A Unimed Curitiba, responsável pela construção deste relatório, adotou o exercício anual de relato.

Clareza

Para melhor entendimento, acreditamos que utilizamos linguagem adequada na construção do relatório, o que contribui positivamente para uma experiência agradável do leitor, como também a disposição das informações em forma de gráficos e tabelas.

Confiabilidade

O processo de coleta dos indicadores envolveu a orientação e o acompanhamento de uma assessoria especializada da Unimed do Brasil na metodologia GRI - G4 e contou com a participação das áreas da cooperativa. Os indicadores foram coletados, compilados, analisados e registrados.

III – Balanço Patrimonial e Demonstrações Financeiras

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

ATIVO	Nota Explicativa	Controladora		Consolidado	
		31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
CIRCULANTE					
Disponível	4	6.402	12.695	6.467	12.904
Realizável					
Aplicações financeiras					
Aplicações garantidoras de provisões técnicas...	5.a	252.296	325.326	252.296	325.326
Aplicações livres.....	5.b	347.480	198.557	361.228	200.653
		<u>599.776</u>	<u>523.883</u>	<u>613.524</u>	<u>525.979</u>
Créditos de operações com planos de assistência à saúde					
Contraprestação pecuniária a receber.....		47.040	28.957	47.021	28.938
Operadoras de planos de assistência à saúde.....		-	1	-	1
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde.....	6	<u>12.920</u>	<u>22.088</u>	<u>12.915</u>	<u>22.087</u>
		<u>59.960</u>	<u>51.046</u>	<u>59.936</u>	<u>51.026</u>
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora....					
Dispêndios/despesas de comercialização diferidas	7				
Dispêndios/despesas de comercialização diferidas	8	64.965	80.558	64.963	80.557
Créditos tributários e previdenciários.....	9	7.952	7.720	7.952	7.720
Bens e títulos a receber	10	19.367	11.232	19.841	11.299
Despesas antecipadas.....	11	16.182	5.077	16.917	5.055
Conta corrente com cooperados		508	809	508	809
Total do ativo circulante		<u>17</u>	<u>106</u>	<u>17</u>	<u>106</u>
		<u>775.129</u>	<u>693.126</u>	<u>790.125</u>	<u>695.455</u>
NÃO CIRCULANTE					
Realizável a longo prazo					
Dispêndios/despesas de comercialização diferidas	8	6.415	6.004	6.415	6.004
Ativo fiscal diferido	12	-	-	4.157	-
Depósitos judiciais e fiscais.....	14	63.721	47.207	63.721	47.207
Conta corrente com cooperados.....	13	42.310	158.938	42.310	158.938
Total do realizável a longo prazo.....		<u>112.446</u>	<u>212.149</u>	<u>116.603</u>	<u>212.149</u>
Investimentos.....	15	62.495	29.323	31.153	26.087
Imobilizado.....	16	30.471	24.900	43.678	25.781
Intangível.....	17	7.691	9.108	7.961	9.176
Total do ativo não circulante.....		<u>213.103</u>	<u>275.480</u>	<u>199.395</u>	<u>273.193</u>
TOTAL DO ATIVO.....		<u><u>988.232</u></u>	<u><u>968.606</u></u>	<u><u>989.520</u></u>	<u><u>968.648</u></u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

	Nota Explicativa	Controladora 31/12/2016	Controladora 31/12/2015	Consolidado 31/12/2016	Consolidado 31/12/2015
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
CIRCULANTE					
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde					
Provisão de contraprestação não ganha – PPCNG	18	40.038	35.938	40.038	35.938
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	19	51.763	33.598	51.763	33.598
Provisão de eventos a liquidar para outros prest. de serviços assistenciais	20	132.377	112.054	132.663	111.826
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	21	77.975	75.810	77.975	75.810
Débitos de operações de assistência à saúde					
Contraprestações a restituir	22	5.014	5.898	5.014	5.898
Ingresso/receita antecipada de contraprestações... Comercialização sobre operações de assistência à saúde.....	23	1.385	1.728	1.385	1.728
Operadoras de plano de assistência à saúde.....		7.070	6.518	7.070	6.518
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde.....		23	39	23	39
		606	445	596	440
		<u>14.098</u>	<u>14.628</u>	<u>14.088</u>	<u>14.623</u>
Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora...					
Provisões para ações judiciais.....	24	68.983	58.895	68.658	58.769
Tributos e encargos sociais a recolher.....	28	33.121	-	33.121	-
Débitos diversos	25	28.542	30.034	29.879	30.435
Conta corrente de cooperados	26	10.408	10.760	10.408	10.760
Conta corrente de cooperados	27	1.700	1.209	1.700	1.209
Total do passivo circulante		459.005	372.926	460.293	372.968
NÃO CIRCULANTE					
Exigível a longo prazo					
Provisões para ações judiciais	28	206.815	394.310	206.815	394.310
Parcelamento de tributos e contribuições.....	29	6.630	7.720	6.630	7.720
Débitos diversos	26	12.118	13.956	12.118	13.956
Total do passivo não circulante.....		<u>225.563</u>	<u>415.986</u>	<u>225.563</u>	<u>415.986</u>
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social.....	30.a	135.704	118.712	135.704	118.712
Reservas de sobras.....	30.b	167.960	49.549	167.960	49.549
Sobras à disposição da AGO para distribuição.....	30.b	-	11.433	-	11.433
Total do patrimônio líquido		<u>303.664</u>	<u>179.694</u>	<u>303.664</u>	<u>179.694</u>
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		<u><u>988.232</u></u>	<u><u>968.606</u></u>	<u><u>989.520</u></u>	<u><u>968.648</u></u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

	Nota Explicativa	Controladora		Consolidado	
		2016	2015	2016	2015
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE					
Contraprestações líquidas		1.704.855	1.532.229	1.704.332	1.532.181
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora.....		(8.275)	(19.771)	(8.275)	(19.771)
		<u>1.696.580</u>	<u>1.512.458</u>	<u>1.696.057</u>	<u>1.512.410</u>
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS					
Eventos conhecidos ou avisados.....	31	(1.449.249)	(1.285.020)	(1.452.659)	(1.284.948)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados.....		(2.165)	(10.223)	(2.165)	(10.223)
		<u>(1.451.414)</u>	<u>(1.295.243)</u>	<u>(1.454.824)</u>	<u>(1.295.171)</u>
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		<u>245.166</u>	<u>217.215</u>	<u>241.233</u>	<u>217.239</u>
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde		4.223	3.295	4.223	3.295
Ingressos/receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora					
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar.....		1.568	430	1.853	430
Ingressos/receitas com administração de intercâmbio eventual – assist. médico hospitalar..		66.927	54.683	66.927	54.683
Outros ingressos/receitas operacionais.....	33	53.565	49.759	53.565	49.759
		<u>122.060</u>	<u>104.872</u>	<u>122.345</u>	<u>104.872</u>
	34				
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(2.914)	(4.048)	(3.907)	(4.150)
Outros dispêndios/despesas operacionais com plano de assistência à saúde					
Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde.....		(93.393)	(93.176)	(93.393)	(93.176)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.....		(110)	-	(110)	-
(-) Recuperação de outros dispêndios/despesas operacionais de assist. a saúde.....		204.208	2.303	204.208	2.303
Provisão para perdas sobre créditos.....	35	(18.063)	(6.840)	(18.063)	(6.840)
		<u>92.642</u>	<u>(97.713)</u>	<u>92.642</u>	<u>(97.713)</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

	Nota Explicativa	Controladora		Consolidado	
		2016	2015	2016	2015
Outros dispêndios/despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora		(74.106)	(60.719)	(74.106)	(60.719)
RESULTADO BRUTO		<u>387.071</u>	<u>162.902</u>	<u>382.430</u>	<u>162.824</u>
Dispêndios/despesas de comercialização		(57.440)	(53.535)	(57.440)	(53.535)
Dispêndios/despesas administrativas		(150.636)	(128.577)	(158.526)	(130.305)
Resultado financeiro líquido					
Ingressos/receitas financeiras.....		86.217	67.752	86.529	67.794
Dispêndios/despesas financeiras.....		(3.915)	(13.809)	(3.947)	(13.809)
	36	<u>82.302</u>	<u>53.943</u>	<u>82.582</u>	<u>53.985</u>
Resultado patrimonial					
Ingressos/receitas patrimoniais.....		425	3.240	425	3.240
Dispêndios/despesas patrimoniais.....		(8.094)	(1.764)	-	-
		<u>(7.669)</u>	<u>1.476</u>	<u>425</u>	<u>3.240</u>
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS		<u>253.628</u>	<u>36.209</u>	<u>249.471</u>	<u>36.209</u>
Imposto de renda	37	(19.430)	(15.250)	(16.373)	(15.250)
Contribuição social	37	(7.364)	(5.808)	(6.264)	(5.808)
RESULTADO LÍQUIDO.....		<u><u>226.834</u></u>	<u><u>15.151</u></u>	<u><u>226.834</u></u>	<u><u>15.151</u></u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Resultado líquido	226.834	15.151	226.834	15.151
Ajustes para reconciliar o resultado líquido do exercício com o caixa gerado pelas atividades operacionais:				
Depreciação e amortização.....	3.286	3.272	4.793	3.287
Baixa de bens do ativo imobilizado.....	-	467	3	467
Despesas de comercialização diferidas.....	(643)	211	(643)	211
Equivalência patrimonial Unimed Participações....	8.094	1.764	-	-
Receita financeira de aplicações.....	(73.829)	(58.046)	(74.129)	(58.090)
Provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosos.....	1.857	(4.528)	1.857	(4.528)
Provisão de eventos a liquidar para o SUS.....	18.165	4.948	18.165	4.948
Provisão para PEONA.....	2.165	10.223	2.165	10.223
Provisões para ações judiciais.....	(157.194)	49.263	(157.194)	49.263
(Aumento) diminuição das contas do ativo:				
Contraprestação pecuniária a receber.....	(20.988)	(4.761)	(20.988)	(4.742)
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	1	(1)	1	(1)
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde.....	10.095	5.794	10.099	5.795
Créditos tributários e previdenciários.....	(8.135)	(3.317)	(8.542)	(3.384)
Aplicações financeiras.....	(2.064)	(53.689)	(13.416)	(55.741)
Créditos não relacionados com planos de saúde da operadora	15.714	(1.615)	15.715	(1.614)
Outros ativos.....	(27.637)	(9.904)	(32.551)	(9.882)
Aumento (diminuição) das contas do passivo:				
Contraprestação não ganha - PPCNG.....	4.100	3.565	4.100	3.565
Eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais.....	31.723	23.349	32.237	23.121
Contraprestações a restituir.....	(884)	320	(884)	320
Receita antecipada de contraprestações.....	(343)	810	(343)	810
Comercialização sobre operações de assistência à saúde.....	552	443	552	443
Outros débitos de operações c/planos de assistência à saúde.....	145	14	140	9
Tributos e encargos sociais a recolher.....	14.053	21.527	11.484	21.928
Parcelamento de tributos e contribuições.....	(1.090)	7.720	(1.090)	7.720
Débitos não relacionados com planos de saúde da operadora.....	10.088	13.624	9.889	13.498
Débitos diversos.....	(2.190)	(2.172)	(2.190)	(2.172)
Conta corrente de cooperados.....	(1.009)	-	(1.009)	-
Caixa gerado nas operações.....	50.866	24.432	25.055	20.605
Pagamento de IRPJ e CSLL.....	(15.545)	(12.040)	(12.040)	(12.040)
Caixa líquido (aplicado nas) gerado pelas atividades operacionais.....	<u>35.321</u>	<u>12.392</u>	<u>13.015</u>	<u>8.565</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO				
Aquisição de investimentos e aumento de participação em controladas.....	(41.266)	(12.953)	(5.066)	(7.953)
Aquisição de bens para o ativo imobilizado.....	(6.837)	(916)	(20.633)	(1.811)
Adições aos intangíveis.....	(603)	(1.225)	(845)	(1.294)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento.....	<u>(48.706)</u>	<u>(15.094)</u>	<u>(26.544)</u>	<u>(11.058)</u>
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO				
Aumento do capital.....	7.092	3.557	7.092	3.557
Restituição de cotas aos cooperados.....	-	(1.087)	-	(1.087)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento.....	<u>7.092</u>	<u>2.470</u>	<u>7.092</u>	<u>2.470</u>
(REDUÇÃO) AUMENTO LÍQUIDO DO DISPONÍVEL NO EXERCÍCIO.....	(6.293)	(232)	(6.437)	(23)
DISPONÍVEL NO INÍCIO DO EXERCÍCIO.....	12.695	12.927	12.904	12.927
DISPONÍVEL NO FINAL DO EXERCÍCIO.....	<u>6.402</u>	<u>12.695</u>	<u>6.467</u>	<u>12.904</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015

(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

	Nota explicativa	Reserva de sobras				Sobras à disposição da AGO para distribuição	Total
		Capital social	Reserva legal	Fundo Garantidor para Margem de Solvência	Reserva de assistência técnica educacional e social		
Saldos em 31 de dezembro de 2014		107.064	35.637	-	3.926	6.268	152.895
Integralização de capital.....	30.a.(i)	3.557	-	-	-	-	3.557
Retenção para capital social.....	30.a.(i)	10.387	-	-	-	-	10.387
Restituição de cotas aos cooperados.....	30.a.(ii)	(1.087)	-	-	-	-	(1.087)
Cotas a restituir.....	30.a.(ii)	(1.209)	-	-	-	-	(1.209)
Destinação das sobras de 2014.....	30.b.(iv)	-	6.268	-	-	(6.268)	-
Utilização de reservas.....		-	-	-	(3.926)	3.926	-
Sobras do exercício.....		-	-	-	-	15.151	15.151
FATES – Operações com terceiros.....	30.b.(i)	-	-	-	3.832	(3.832)	-
Constituição de reservas:							
Reserva legal (20%).....	30.b.(ii),(iv)	-	3.050	-	-	(3.050)	-
Reserva de assistência técnica educacional e social (5%).....	30.b.(i),(iv)	-	-	-	762	(762)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2015.....		118.712	44.955	-	4.594	11.433	179.694
Integralização de capital.....	30.a.(i)	7.092	-	-	-	-	7.092
Retenção para capital social.....	30.a.(i)	11.400	-	-	-	-	11.400
Cotas a restituir.....	30.a.(ii)	(1.500)	-	-	-	-	(1.500)
Destinação das sobras de 2015.....	30.b.(iv)	-	-	11.433	-	(11.433)	-
Destinação das sobras do exercício.....	30.b.(iii), (iv),(b)	-	-	89.417	-	(89.417)	-
Baixa IN 20/2008 – ANS.....	30.b (iv),(a)	-	-	-	-	(119.856)	(119.856)
Utilização de reservas.....		-	-	-	(4.594)	4.594	-
Sobras do exercício.....		-	-	-	-	226.834	226.834
FATES – Operações com terceiros.....	30.b.(i)	-	-	-	6.375	(6.375)	-
Constituição de reservas:							
Reserva legal (10%).....	30.b.(ii),(iv)	-	10.520	-	-	(10.520)	-
Reserva de assistência técnica educacional e social (5%).....	30.b.(i),(iv)	-	-	-	5.260	(5.260)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2016.....	30	135.704	55.475	100.850	11.635	-	303.664

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS ABRANGENTES
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E DE 2015**
(Expressos em milhares de reais – R\$ mil)

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
RESULTADO LÍQUIDO.....	226.834	15.151
Outros resultados abrangentes.....	-	-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL DO EXERCÍCIO..	<u>226.834</u>	<u>15.151</u>

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Valores expressos em milhares de reais – R\$ mil, exceto quando indicado de outra forma)

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED Curitiba (“Cooperativa”) é uma cooperativa de serviços médicos, constituída por cooperados, fundada em 6 de agosto de 1971 com sede no município de Curitiba, Estado do Paraná, com atuação em Curitiba e nos municípios situados na região metropolitana. A Cooperativa objetiva a defesa econômico-social dos integrantes da profissão de médico, por meio do aprimoramento dos serviços de assistência médica, os quais são prestados sob forma coletiva ou individual. A Cooperativa pode instituir planos de assistência familiar ou empresarial, assinando contratos com usuários, em nome dos cooperados. Nos contratos celebrados, a Cooperativa representa os cooperados coletivamente, agindo como sua mandatária. A UNIMED Curitiba está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 30.470-1.

2. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2.1 Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem a Lei das Sociedades Cooperativas nº 5.764/71, NBCT 10.21, Lei das Sociedades por Ações, as normas contábeis estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, os pronunciamentos, orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, vigentes para 31 de dezembro de 2016.

2.2 Base de elaboração

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram elaboradas com base no custo histórico. O custo histórico geralmente é baseado no valor justo das contraprestações pagas em troca de ativos.

2.3 Base de consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as informações da Cooperativa e sua empresa controlada UNIMED Curitiba Participações S.A., da qual a Cooperativa possui 100% de participação, cujas demonstrações financeiras foram preparadas utilizando-se das mesmas práticas contábeis adotadas pela controladora.

Na consolidação das demonstrações financeiras, foi eliminada a participação da controladora no patrimônio líquido da controlada, bem como saldos de ativos e passivos, receitas, custos e despesas entre as empresas.

3. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As principais políticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações financeiras são as seguintes:

a. Disponível

Compreendem os saldos de caixa e depósitos bancários à vista.

b. Aplicações financeiras

Registradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do balanço, sendo classificados entre: (a) mantidos para negociação, onde foi adquirido ou originado principalmente com a finalidade de venda ou recompra no curto prazo, sendo mensurado ao valor justo por meio do resultado; (b) mantidos até o vencimento, os quais são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis com vencimentos definidos e para os quais a Cooperativa tem intenção positiva e capacidade de manter até o vencimento; e (c) disponíveis para venda, que são aqueles ativos financeiros não derivativos que não são classificados como mantidos para negociação ou mantidos até o vencimento.

c. Provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa

Nos planos individuais com preço pré-estabelecido foram estimadas provisões para perdas para o saldo total dos contratos vencidos há mais de 60 dias. Para os demais contratos e créditos de operadoras foi constituída provisão para perdas estimadas referente ao saldo total dos contratos vencidos há mais de 90 dias. Adicionalmente, a Cooperativa reconheceu provisão para prováveis perdas com cancelamentos de contratos, tendo por base o histórico de faturas canceladas.

d. Dispêndios/despesas de comercialização diferidas

Representados por comissões pagas pela comercialização de planos, pessoas físicas, e diferidas pelo prazo de 36 meses, de acordo com NTA – Nota Técnica Atuarial e aprovação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. O prazo de 36 meses corresponde ao período médio estimado de permanência dos usuários na Cooperativa.

e. Ativo fiscal diferido

Os impostos e contribuições diferidos são reconhecidos na extensão em que seja provável que um lucro futuro esteja disponível.

f. Investimentos

Registrados pelo custo de aquisição, deduzidos de prováveis perdas, quando necessário, exceto o investimento na controlada UNIMED Curitiba Participações S.A, o qual é reconhecido contabilmente com base no método da equivalência patrimonial.

g. Imobilizado

O ativo imobilizado é demonstrado ao custo de aquisição ou construção, deduzido da depreciação acumulada.

A depreciação é reconhecida com base na vida útil estimada de cada ativo pelo método linear, de modo que o valor do custo menos o seu valor residual após sua vida útil seja integralmente baixado, exceto para terrenos e edificações. A vida útil estimada, os valores residuais e os métodos de depreciação são revisados anualmente e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente.

h. Intangível

Ativos intangíveis com vida útil definida adquiridos separadamente são registrados ao custo, deduzido da amortização e das perdas por redução ao valor recuperável acumuladas. A amortização é reconhecida linearmente com base na vida útil estimada dos ativos. A vida útil estimada e o método de amortização são revisados no fim de cada exercício e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente.

i. Redução ao valor recuperável de ativos tangíveis e intangíveis

No fim de cada exercício, a Cooperativa revisa o valor contábil de seus ativos tangíveis e intangíveis para determinar se há alguma indicação de que tais ativos sofreram alguma perda por redução ao valor recuperável. Se houver tal indicação, o montante recuperável do ativo é estimado com a finalidade de mensurar o montante dessa perda, se houver.

Ativos intangíveis ainda não disponíveis para uso são submetidos ao teste de redução ao valor recuperável pelo menos uma vez ao ano ou sempre que houver qualquer indicação de que o ativo possa apresentar perda por redução ao valor recuperável.

O montante recuperável é o maior valor entre o valor justo menos os custos na venda ou o valor em uso. Na avaliação do valor em uso, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados ao valor presente pela taxa de desconto, antes dos impostos, que reflita uma avaliação atual de mercado do valor da moeda no tempo e os riscos específicos do ativo para o qual a estimativa de fluxos de caixa futuros não foi ajustada.

Se o montante recuperável de um ativo calculado for menor que seu valor contábil, o valor contábil do ativo é reduzido ao seu valor recuperável. A perda por redução ao valor recuperável é reconhecida imediatamente no resultado.

j. Direitos e obrigações

Os direitos e obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos auferidos/incorridos até a data dos balanços.

k. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Representada por provisões para contraprestações não ganhas, PEONA (provisão para eventos ocorridos e não avisados) e eventos a liquidar referentes as consultas e honorários médicos, exames, internações, terapias, atendimentos ambulatoriais e ressarcimento ao SUS que foram realizados e devidamente notificados à Cooperativa pelos cooperados, prestadores de serviços e Agência Nacional de Saúde Suplementar.

l. Apuração do resultado

O resultado do exercício foi apurado, substancialmente, com base na Resolução Normativa nº. 390 da ANS de 02 de dezembro de 2015. Nas operações de assistência à saúde, os ingressos/receitas com contraprestações de operações de assistência à saúde são reconhecidos na demonstração de resultado pelo respectivo período de cobertura contratual. O fato gerador das despesas com eventos indenizáveis líquidos (custo assistencial), é o atendimento ao beneficiário do plano de saúde, os quais são reconhecidos na data em que a Cooperativa toma

conhecimento do evento, e os eventos não avisados pelos prestadores de serviços e cooperados estão cobertos pela PEONA – Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados. Os ingressos/receitas e dispêndios/despesas de intercâmbios (atendimentos prestados para beneficiários de outras UNIMEDs) são reconhecidas no momento em que são avisadas pelos cooperados e prestadores de serviços. Os demais ingressos/receitas e dispêndios/despesas são reconhecidos na demonstração de resultado observando-se o regime de competência dos exercícios.

m. Imposto de renda e contribuição social

O imposto de renda e contribuição social estão baseados no lucro tributável do exercício. O lucro tributável difere do lucro apresentado na demonstração do resultado, porque exclui receitas ou despesas tributáveis ou dedutíveis em outros exercícios, além de excluir itens não tributáveis ou não dedutíveis de forma permanente. A provisão para imposto de renda e contribuição social é calculada com base nas alíquotas vigentes no fim do exercício.

n. Provisões para ações judiciais

Uma provisão é reconhecida no balanço quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado e é provável que um recurso econômico seja requerido para saldar a obrigação. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido e consideradas suficientes para cobrir perdas futuras segundo a Administração da Cooperativa.

o. Uso de estimativas

As estimativas contábeis foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, de acordo com o julgamento da Administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a vida útil dos bens do ativo imobilizado, perdas estimadas para crédito, apropriação das despesas antecipadas, provisão para ações judiciais e provisões técnicas. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores divergentes devido a imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. A Cooperativa revisa as estimativas e premissas, no mínimo, anualmente.

4. DISPONÍVEL

A composição do disponível em 31 de dezembro é a seguinte:

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Caixa	10	10	20	15
Depósitos bancários	6.392	12.685	6.447	12.889
Total	<u>6.402</u>	<u>12.695</u>	<u>6.467</u>	<u>12.904</u>

5. APLICAÇÕES FINANCEIRAS

As aplicações financeiras abaixo têm prazo de resgate de até 90 dias da data da aplicação, estão demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até as datas de encerramento dos exercícios e com liquidez imediata.

a) Aplicações garantidoras de provisões técnicas

A composição das aplicações garantidoras de provisões técnicas, classificadas como disponíveis para venda, em 31 de dezembro é a seguinte:

<u>Recursos Garantidores das Provisões Técnicas</u>	<u>Indexador</u>	<u>Controladora e Consolidado</u>	
		<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Títulos disponíveis para venda:</u>			
Aplicação em CDB – Banco Bradesco	99,00% do CDI	19.734	14.762
Aplicação em CDB – Banco Bradesco	101,50% do CDI	16.832	66.955
Aplicação em CDB – Banco do Brasil	95,00% do CDI	8.376	-
Aplicação em CDB – Banco HSBC	-	-	9.978
Aplicação em CDB – Banco Itaú	98,11% do CDI	17.716	15.351
Aplicação em CDB – Banco Safra	102,00% do CDI	19.589	17.130
Aplicação em CDB – Banco Santander	101,60% do CDI	18.605	16.297
Aplicação em CDB – Caixa Econômica Federal	100,74% do CDI	19.374	16.992
Aplicação em CDB – Caixa Econômica Federal	100,80% do CDI	15.426	80.303
Aplicação em RDC – Sicredi	-	-	3.558
Aplicação em Letra Financeira – Banco Santander	103,00% do CDI	33.857	-
Aplicação em LFT – Banco do Brasil	Selic	20.726	18.462
Aplicação em LFT – Banco Itaú	Selic	32.838	15.326
Aplicação em Notas do Tesouro Nacional	IGP-M + 6% a.a	7.726	7.173
Aplicação em Compromissadas – Banco Safra pré-fixada	-	-	20.375
Aplicação em Compromissadas – Banco Itaú	100,79% do CDI	21.473	21.305
Aplicação em RDC – Greencred	95,00% do CDI	24	1.359
Total		252.296	325.326

As aplicações garantidoras de provisões técnicas referem-se as garantias financeiras exigidas pela ANS para cobrir as obrigações contratuais de eventos a liquidar com a rede credenciada, cooperados, ressarcimento ao SUS e a PEONA – Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados.

b) Aplicações livres

São aplicações financeiras que não estão vinculadas à ANS em garantia das provisões técnicas e eventos a liquidar, ou seja, são de livre movimentação da Cooperativa.

A composição das aplicações livres, classificadas como disponíveis para venda, em 31 de dezembro é a seguinte:

<u>Indexador</u>	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>		
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>	
Recursos livres					
Aplicação em CDB – Banco do Brasil	94,00 % do CDI	2.575	-	2.575	-
Aplicação em CDB – Banco Bradesco	102,06% do CDI	29.177	-	29.177	-
Aplicação em CDB – Caixa Econômica	101,34% do CDI	58.502	-	66.526	-
Aplicação em CDB – Banco Santander	99,48% do CDI	109	29.321	139	29.351
Aplicação em CDB – Paraná Banco	104,00% do CDI	324	-	556	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Bradesco	103,79% do CDI	24.244	-	24.244	-
Aplicação em Compromissadas – Banco Santander	99,34% do CDI	45.649	42.295	51.111	44.361
Aplicação em Compromissadas – Banco do Brasil	97,76% do CDI	51.598	44.420	51.598	44.420
Aplicação em Compromissadas – Banco Santander	101,30% do CDI	18.308	-	18.308	-
Aplicação em Compromissadas – Banco Bradesco	102,63% do CDI	30.629	22.221	30.629	22.221
Aplicação em Compromissadas – Banco Safra	101,96% do CDI	84.677	59.258	84.677	59.258
Fundo ITAU soberano DI	Variação Cotas	1	1	1	1
Fundo Santander Max DI	Variação Cotas	1.686	1.040	1.686	1.040
Fundo Sicred FI RF Performance LP	Variação Cotas	1	1	1	1
		347.480	198.557	361.228	200.653

Em 2016 a Cooperativa alterou a forma de divulgação do saldo das aplicações financeiras, com o objetivo de atender as determinações da resolução normativa 390 de 2 de dezembro de 2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar. A fim de se manter a comparabilidade com os saldos das aplicações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2015, esta mesma reclassificação foi aplicada de forma retroativa sem que houvesse efeito sobre o montante das aplicações financeiras divulgadas nos exercícios.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2015, as aplicações financeiras eram segregadas entre aplicações vinculadas às provisões técnicas e aplicações não vinculadas. Sendo que para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016, as aplicações financeiras passaram a ser classificadas entre aplicações garantidoras de provisões técnicas e aplicações livres.

6. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Faturas a receber – planos familiares (a)	31.253	22.891	31.253	22.891
Faturas a receber – planos empresariais (a)	26.912	25.571	26.888	25.551
Outros créditos operacionais (b)	21.528	20.339	21.528	20.339
Subtotal	79.693	68.801	79.669	68.781
(-) Provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosos	(19.733)	(17.755)	(19.733)	(17.755)
Total	59.960	51.046	59.936	51.026

Os créditos de operações com planos de assistência a saúde têm a seguinte composição por idade de vencimento:

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
A vencer	30.695	33.993	30.638	33.973
Vencidos até 30 dias	26.183	15.156	26.206	15.156
Vencidos de 31 até 60 dias	6.841	6.202	6.851	6.202
Vencidos de 61 até 90 dias	1.020	1.339	1.020	1.339
Vencidos acima de 91 dias	14.954	12.111	14.954	12.111
	<u>79.693</u>	<u>68.801</u>	<u>79.669</u>	<u>68.781</u>

(a) Os valores de Faturas a receber – Planos familiares e Planos empresariais, referem-se a mensalidades em pré-pagamento e pela cobrança dos serviços cobertos pelos planos de custo operacional, faturados aos clientes.

(b) A composição de outros créditos operacionais é a seguinte:

	<u>Controladora e Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Créditos de serviços a faturar (i)	18.233	14.807
Créditos de contestações a faturar (ii)	3.111	5.433
Outros	184	99
	<u>21.528</u>	<u>20.339</u>

(i) Os créditos de serviços a faturar, referem-se aos custos assistenciais os quais são cobertos pelo plano de saúde, contratados sob a forma de custo operacional e coparticipação. Os atendimentos são executados pelos prestadores de serviços de saúde e cooperados aos usuários da Unimed Curitiba. Os respectivos valores são registrados no ingresso/receita no mesmo período em que os custos são apropriados. Os valores geralmente são faturados no mês subsequente ao do registro na conta de créditos de serviços a faturar.

(ii) Os créditos de contestações a faturar, referem-se aos valores contestados das outras Unimed's que prestaram atendimentos aos beneficiários da Unimed Curitiba, cujo faturamento deve ocorrer a partir do mês subsequente.

7. CRÉDITOS OPERACIONAIS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM OS PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Faturas a receber – intercâmbio (a)	68.135	84.277	68.135	84.277
Outros créditos	1.191	762	1.189	761
Subtotal	<u>69.326</u>	<u>85.039</u>	<u>69.324</u>	<u>85.038</u>
(-) Provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosos	(4.361)	(4.481)	(4.361)	(4.481)
Total	<u>64.965</u>	<u>80.558</u>	<u>64.963</u>	<u>80.557</u>

(a) Intercâmbio a receber refere-se a faturas emitidas para as outras Unimed's, que tiveram seus clientes atendidos pelos médicos cooperados e prestadores de serviços credenciados pela Cooperativa.

O intercâmbio a receber e outros créditos tem a seguinte composição por idade de vencimento:

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
A vencer	67.856	80.148	67.856	80.147
Vencidos até 30 dias	877	2.037	875	2.037
Vencidos de 31 até 60 dias	170	901	170	901
Vencidos de 61 até 90 dias	58	186	58	186
Vencidos acima de 91 dias	365	1.767	365	1.767
	<u>69.326</u>	<u>85.039</u>	<u>69.324</u>	<u>85.038</u>

8. DISPÊNDIOS/DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

	<u>Controladora e Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Dispêndios/despesas de comercialização diferidas – circulante	<u>7.952</u>	<u>7.720</u>
Dispêndios/despesas de comercialização diferidas – não circulante	<u>6.415</u>	<u>6.004</u>

Os dispêndios/despesas de comercialização são diferidos e apropriados ao resultado em 36 meses, de acordo com o prazo médio de permanência dos usuários de plano familiar e individual na cooperativa, conforme estudo atuarial realizado anualmente e submetido a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

9. CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
IRRF sobre aplicações financeiras (a)	11.375	9.250	11.375	9.260
Retenção órgãos públicos	256	187	256	187
Saldo Negativo IRPJ	2.315	191	2.547	191
Saldo Negativo CSLL	332	846	450	846
IRRF sobre faturamento	234	86	247	105
Retenção PIS/COFINS/CSLL	2.409	433	2.409	471
Outros	2.446	239	2.557	239
	<u>19.367</u>	<u>11.232</u>	<u>19.841</u>	<u>11.299</u>

(a) Tais valores referem-se a apropriação de imposto de renda retido na fonte sobre as aplicações financeiras.

10. BENS E TITULOS A RECEBER

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Estoque de materiais e medicamentos	2.309	1.470	3.177	1.785
Adiantamento a fornecedores	1.113	2.865	1.113	2.865
Bloqueio judicial(a)	11.919	-	11.919	-
Outros	841	742	708	405
	<u>16.182</u>	<u>5.077</u>	<u>16.917</u>	<u>5.055</u>

(a) Valores bloqueados indevidamente das contas bancárias da Cooperativa em Novembro de 2016 por determinação judicial. A Cooperativa pleiteou a devolução e os referidos valores foram recuperados em Janeiro de 2017.

11. DESPESAS ANTECIPADAS

	<u>Controladora e Consolidado</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Manutenção de sistemas	382	337
Outros	126	472
	<u>508</u>	<u>809</u>

12. ATIVO FISCAL DIFERIDO

A Controlada Unimed Curitiba Participações S/A realizou a apropriação de ativo fiscal diferido, de acordo com o prejuízo fiscal e diferenças temporárias de provisões auferidas pela Companhia no exercício de 2016.

Com base em projeções futuras disponibilizadas pela administração da Companhia e seguindo as premissas do Pronunciamento Técnico CPC 32, foi reconhecido no resultado do exercício corrente os ativos fiscais diferidos conforme abaixo, na expectativa de que no futuro estes valores sejam recuperados com o imposto corrente devido.

	<u>Alíquota</u>	<u>Controladora e Consolidado</u>	
		<u>2016</u>	<u>2015</u>
CSLL diferida	9%	1.100	-
IRPJ diferido	25%	3.057	-
		<u>4.157</u>	<u>-</u>

13. CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Em 20 de outubro de 2008, a ANS – Agência Nacional de Saúde emitiu a Instrução Normativa nº. 20 com o objetivo de auxiliar as Operadoras de Plano de Saúde – OPS no registro de suas obrigações legais conforme definido, a época, pela Norma Brasileira de Contabilidade NBC T 19.7 – Provisões, Passivos, Contingências Passivas e Contingências Ativas aprovada pela Resolução nº. 1.066/05 emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade. Essa instrução normativa descreveu os seguintes principais procedimentos a serem adotados pelas Operadoras de Planos de Saúde naquela data:

a) O montante do principal, dos juros e outros encargos, se aplicáveis, das obrigações legais a pagar derivadas de um contrato, de uma Lei ou de outro instrumento fundamentado em Lei, como estabelecidas na NPC nº. 22/IBRACON, deveriam ser registrados a débito do resultado do exercício social corrente.

b) As Operadoras de Planos de Assistência à Saúde que, na data de publicação desta Instrução Normativa, não estivessem contabilizando as obrigações legais citadas no parágrafo acima poderiam, no exercício social de 2008, contabilizá-las a débito da conta de lucros ou prejuízos acumulados, exclusivamente, para a parcela correspondente a exercícios anteriores a 2008.

c) As Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, classificadas nas modalidades cooperativas médicas e cooperativas odontológicas, que na assembleia geral ordinária relativa ao exercício social de 2008 deliberassem pela transferência para seus cooperados da responsabilidade de pagamento das obrigações legais de que trata a Instrução Normativa nº. 20, e contabilizados na forma estabelecida no parágrafo anterior, classificados no Passivo Circulante ou no Passivo Exigível a Longo Prazo, poderiam, excepcionalmente, transferi-los da conta de lucros ou prejuízos acumulados para o Ativo realizável a longo prazo. Essa transferência somente poderia ser praticada no exercício social de 2008.

d) A partir do exercício social de 2009, as Cooperativas Médicas e Cooperativas Odontológicas que tivessem se utilizado da exceção prevista no item “c” acima deveriam, ao término de cada exercício social, proceder à avaliação do montante registrado no Passivo Exigível a Longo Prazo, observados os seguintes critérios:

I. Na hipótese de ocorrer redução, por qualquer motivo, do montante contabilizado no Passivo Circulante ou no Passivo Exigível a Longo Prazo, deveria a Operadora promover idêntica redução no Ativo Realizável a Longo Prazo anteriormente constituído; ou

II. Na hipótese de ocorrer aumento, por qualquer motivo, do montante contabilizado no Passivo Circulante ou no Passivo Exigível a Longo Prazo, deveria a Operadora contabilizar a correspondente contrapartida a débito do resultado do exercício social em curso.

Com base nas diretrizes descritas acima e nos moldes dos artigos 8º parágrafo único e 60º parágrafo único do Estatuto Social então vigente, a Cooperativa aprovou na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 10 de dezembro de 2008 o registro de contas a receber com os cooperados correspondentes ao passivo tributário em 31 de dezembro de 2008 no valor de R\$ 491.021. Este valor foi reduzido significativamente nos anos seguintes, sendo a composição em 31 de dezembro de 2016 conforme abaixo:

	Tributo			Controladora e Consolidado	
	PIS	COFINS	IRRF	2016	2015
1997	3.602	533	1.094	5.229	13.467
1998	5.323	810	-	6.133	18.255
1999	6.709	701	-	7.410	29.781
2000	12.909	750	-	13.659	52.902
2001	6.636	3	-	6.639	26.925
2007	1.276	-	-	1.276	6.938
2008	1.964	-	-	1.964	10.670
	<u>38.419</u>	<u>2.797</u>	<u>1.094</u>	<u>42.310</u>	<u>158.938</u>

Tais créditos são atualizados pelos mesmos índices do passivo tributário e somente serão exigidos dos cooperados se a Cooperativa perder os processos judiciais e não dispor de recursos para liquidar as correspondentes obrigações registradas no passivo conforme abaixo:

	Controladora e Consolidado				
	2015	Adições	Baixas	Atualização	2016
Parcelamento PIS – Circulante (a)	913	-	(264)	108	757
Ações tributárias (b)	155.134	-	(118.883)	2.820	39.071
Parcelamento PIS – Não Circulante (c)	2.891	-	(709)	300	2.482
	<u>158.938</u>	<u>-</u>	<u>(119.856)</u>	<u>3.228</u>	<u>42.310</u>

(a) Vide nota explicativa nº 25.

(b) Vide nota explicativa nº 28

(c) Vide nota explicativa nº 29

Em 2016 o valor de R\$ 119.856 foi baixado para o patrimônio líquido, conforme RN 390/2016 – ANS, Anexo I, item 8.72.

14. DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Depósitos Judiciais – SUS (a)	25.681	14.690
Depósitos Judiciais – ISS Município de São José dos Pinhais (b)	-	1.489
Depósitos Judiciais – Reclamações trabalhistas	2.359	1.429
Depósitos Judiciais – Reclamações cíveis (c)	31.279	27.976
Depósito Judicial CSLL (d)	613	566
Bloqueios Judiciais (c)	3.789	1.057
	<u>63.721</u>	<u>47.207</u>

(a) Depósitos judiciais SUS, são valores discutidos administrativamente junto à ANS e indeferidos pela mesma, vide nota explicativa 19.

(b) Depósito judicial ISS conforme nota explicativa 28.(a.2)

(c) Os depósitos judiciais cíveis e bloqueios judiciais são valores para garantia de diversas ações judiciais de natureza civil, conforme nota explicativa 28.(b)

(d) Depósito para a garantia do juízo nos autos nº 5023091-80.2013.404.7000, em trâmite perante a 19ª Vara Federal de Curitiba, que tem por objeto o auto de infração 10980.004895/2002-99 (CSLL do ano 2000).

15. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
UNIMED Participações Ltda. (a)	21.782	18.465	21.782	18.465
Central Nacional UNIMED	885	885	885	885
Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas	142	142	142	142
Greencred	103	103	103	103
Unimed Seguradora S.A. (b)	8.228	6.479	8.228	6.479
Unimed Curitiba Participações S.A (c)	31.342	3.236	-	-
Outros	61	61	61	61
Total	<u>62.543</u>	<u>29.371</u>	<u>31.201</u>	<u>26.135</u>
Provisão para perdas	(48)	(48)	(48)	(48)
Total	<u>62.495</u>	<u>29.323</u>	<u>31.153</u>	<u>26.087</u>

(a) A Unimed Participações Ltda. é a holding do Sistema Unimed que controla as empresas

Unimed Seguradora S.A., Unimed Administração e Serviços S/C Ltda. e Unimed Corretora de Seguros S/C Ltda. Criada em 1989, para representar os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed junto às controladas, captando recursos e acompanhando suas performances, sempre buscando otimizar a rentabilidade dos investimentos das sócias. Tem como missão contribuir para o crescimento e o fortalecimento econômico do Sistema Unimed, definindo estratégias e diretrizes para a otimização dos recursos financeiros investidos pelas sócias nas empresas controladas.

No exercício de 2016 a Cooperativa adquiriu 5.720.286 quotas da Unimed Participações Ltda., no montante de R\$ 3.317.

(b) A Unimed Seguradora S.A foi criada em 1990 e atua no ramo de seguros de vida em grupo, acidentes pessoais, planos de benefícios de previdência privada aberta, planos geradores de benefícios livres (PGBL) e seguro de vida gerador de benefícios livres (VGBL) para clientes pessoas física, jurídica e entidades governamentais em todo território nacional.

Os investimentos mantidos pela Cooperativa não representam 10% ou mais do capital votante de cada investida e a administração da cooperativa não tem influência significativa nas decisões societárias das investidas, motivo pelo qual são avaliados ao custo histórico.

No exercício de 2016 a Cooperativa adquiriu 10.058.290 quotas da Unimed Seguros Saúde S.A., no montante de R\$ 1.749.

(c) A Unimed Curitiba Participações S.A, controlada 100% pela Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos, é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 26 de junho de 2015.

A Companhia tem como objeto social a prestação de serviços laboratoriais, serviços auxiliares de apoio diagnóstico a pacientes particulares ou através de empresas conveniadas, companhias seguradoras, entidades de assistência médico-hospitalar, sociedades cooperativas de médicos e outras modalidades de custeio da saúde, incluindo análises clínicas e vacinação, diretamente ou em caráter suplementar, por intermédio de laboratórios contratados, bem como outros serviços auxiliares de apoio diagnóstico.

As principais informações relacionadas ao investimento avaliado pelo método de equivalência patrimonial são as seguintes:

	2016	2015
<u>Patrimônio líquido da sociedade controlada:</u>		
Capital social	41.200	100
Adiantamento para futuro aumento de capital	-	4.900
Prejuízo acumulado	<u>(9.858)</u>	<u>(1.764)</u>
Patrimônio líquido	31.342	3.236
<u>Informações sobre os investimentos:</u>		
Quantidade de ações		
Participação	41.200.000	100.000
	100%	100%
<u>Cálculo da equivalência patrimonial:</u>		
Valor do investimento		
Valor do investimento por equivalência patrimonial	41.200	5.000
Ajuste decorrente da equivalência patrimonial	31.342	3.236
	<u>(9.585)</u>	<u>(1.764)</u>

16. IMOBILIZADO

Descrição	Taxa de depreciação anual	Controladora			
		2016		2015	
		Custo	Depreciação acumulada	Saldo líquido	Saldo líquido
Terrenos		9.932	-	9.932	9.932
Edificações	3%	14.035	(2.576)	11.459	11.680
Móveis e utensílios	10%	2.947	(2.038)	909	445
Veículos	20%	-	-	-	-
Instalações e equipamentos	10%	4.288	(2.145)	2.143	1.122
Equipamentos de informática	20%	14.692	(11.943)	2.749	1.604
Outras imobilizações	4%	5.367	(2.088)	3.279	117
Total		<u>51.261</u>	<u>(20.790)</u>	<u>30.471</u>	<u>24.900</u>

Descrição	Taxa de depreciação anual	Controladora			
		2016		2015	
		Custo	Depreciação acumulada	Saldo líquido	Saldo líquido
Terrenos		9.932	-	9.932	9.932
Edificações	3%	14.035	(2.576)	11.459	11.680
Móveis e utensílios	10%	4.898	(2.169)	2.729	738
Veículos	20%	-	-	-	-
Instalações e equipamentos	10%	7.182	(2.303)	4.879	1.283
Equipamentos de informática	20%	15.376	(12.014)	3.362	1.659
Outras imobilizações	4%	14.526	(3.209)	11.317	489
Total		<u>65.949</u>	<u>(22.271)</u>	<u>43.678</u>	<u>25.781</u>

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Imóveis não hospitalares	21.391	21.612	21.391	21.612
Imobilizados não hospitalares	5.801	3.171	10.970	3.679
Imobilização em curso	156	114	-	487
Outras imobilizações	<u>3.123</u>	<u>3</u>	<u>11.317</u>	<u>3</u>
	<u>30.471</u>	<u>24.900</u>	<u>43.678</u>	<u>25.781</u>

Em função dos autos de infração lavrados contra a Cooperativa pela Delegacia da Receita Federal em Curitiba, mencionados na nota 28.a, os bens da Cooperativa existentes na data base de 31 de dezembro de 2016 e de 2015 foram objeto de arrolamento de bens e direitos junto a Delegacia da Receita Federal do Brasil. Segundo a Instrução Normativa RFB 1.565/2015, o arrolamento não impede a alienação, transferência ou oneração dos bens, sendo que qualquer destas hipóteses deve ser comunicada no prazo de cinco dias para a Delegacia da Receita Federal do Brasil. Em 31 de dezembro de 2016 o valor residual contábil dos bens arrolados é de R\$ 11.485.

Em setembro de 2013, a Cooperativa ofereceu imóveis no valor contábil de R\$ 9.579 em garantia no processo judicial nº 5013032-33.2013.404.7000, em trâmite na 23ª Vara Federal de Curitiba, que tem por objeto o auto de infração 10980.004893/2002-08 (PIS sobre atos não cooperativos no período de 04/1997 a 06/2001).

A movimentação do imobilizado está demonstrada a seguir:

	Controladora						
	Terrenos	Edificações	Móveis e Utensílios	Instalações e Equipamentos	Equipamentos de informática	Outras imobilizações	Total
Custo							
Saldo em 31/12/14	9.932	13.894	2.758	3.202	15.243	2.112	47.141
Adições	-	8	13	45	624	2.262	916
Baixas	-	-	(392)	(248)	(168)	-	(808)
Transferência	-	133	1	7	-	(141)	-
Saldo em 31/12/15	9.932	14.035	2.380	3.006	15.699	2.197	47.249
Adições	-	-	44	144	12	6.637	6.837
Baixas	-	-	-	-	(2.768)	(57)	(2.825)
Transferência	-	-	523	1.138	1.749	(3.410)	-
Saldo em 31/12/16	9.932	14.035	2.947	4.288	14.692	5.367	51.261
Depreciação							
Saldo em 31/12/14	-	(2.136)	(1.956)	(1.671)	(13.547)	(2.056)	(21.366)
Depreciação	-	(219)	(128)	(285)	(677)	(24)	(1.333)
Baixas	-	-	149	72	129	-	350
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/15	-	(2.355)	(1.935)	(1.884)	(14.095)	(2.080)	(22.349)
Depreciação	-	(221)	(103)	(261)	(616)	(65)	(1.266)
Baixas	-	-	-	-	2.768	57	2.825
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/16	-	(2.576)	(2.038)	(2.145)	(11.943)	(2.088)	(20.790)
Imobilizado Líquido							
Saldo em 31/12/15	9.932	11.680	445	1.122	1.604	117	24.900
Saldo em 31/12/16	9.932	11.459	909	2.143	2.749	3.279	30.471

	Consolidado						
	Terrenos	Edificações	Móveis e Utensílios	Instalações e Equipamentos	Equipamentos de informática	Outras imobilizações	Total
<u>Custo</u>							
Saldo em 31/12/15	9.932	14.035	2.681	3.170	15.757	2.569	48.144
Adições	-	-	50	242	300	20.041	20.633
Baixas	-	-	(3)	-	(2.768)	(57)	(2.828)
Transferência	-	-	(2.170)	3.770	2.087	(8.027)	-
Saldo em 31/12/16	9.932	14.035	4.898	7.182	15.376	14.526	65.949
<u>Depreciação</u>							
Saldo em 31/12/15	-	(2.355)	(1.943)	(1.887)	(14.098)	(2.080)	(22.363)
Depreciação	-	(221)	(226)	(416)	(684)	(1.186)	(2.733)
Baixas	-	-	-	-	2.768	57	2.825
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/16	-	(2.576)	(2.169)	(2.303)	(12.014)	(3.209)	(22.271)
<u>Imobilizado Líquido</u>							
Saldo em 31/12/15	9.932	11.680	738	1.283	1.659	489	25.781
Saldo em 31/12/16	9.932	11.459	2.729	4.879	3.362	11.317	43.678

17. INTANGÍVEL

Descrição	Taxa de amortização anual	2016		2015	
		Custo	Amortização acumulada	Saldo líquido	Saldo líquido
Softwares	10%	20.576	(12.885)	7.691	9.108

O ativo intangível refere-se principalmente ao sistema operacional de gestão de saúde da Cooperativa.

A vida útil desse ativo intangível está estimada em 10 anos, conforme estudo efetuado pela administração.

A movimentação do ativo intangível está demonstrada a seguir:

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Saldo no início do exercício	9.108	9.831	9.176	9.831
Adições	603	1.225	845	1.294
Baixas líquidas	-	(9)	-	(9)
(-) Amortizações	(2.020)	(1.939)	(2.060)	(1.940)
Saldo no final do exercício	7.691	9.108	7.961	9.176

18. PROVISÃO DE CONTRAPRESTAÇÃO NÃO GANHA – PPCNG

A provisão de contraprestação não ganha no valor de R\$ 40.038 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 35.938 em 31 de dezembro de 2015), refere-se ao valor cobrado pela Cooperativa dos beneficiários dos planos de saúde contratados na modalidade de pré pagamento para cobertura do risco contratual não decorrido. Tais valores serão reconhecidos no resultado, partir do mês subsequente.

19. PROVISÃO DE EVENTOS A LIQUIDAR PARA O SUS

O saldo de R\$ 51.763 em 31 de dezembro de 2016, (R\$ 33.598 em 31 de dezembro de 2015) refere-se às cobranças recebidas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pelo atendimento médico e hospitalar prestado aos usuários da Cooperativa na rede pública de saúde e hospitais conveniados. A Cooperativa está discutindo na esfera administrativa e judicial essas cobranças, por entender que as mesmas são indevidas, tendo em vista que os usuários também possuem o direito ao atendimento pelo SUS.

20. PROVISÃO DE EVENTOS A LIQUIDAR PARA OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

A provisão de eventos a liquidar inclui consultas e honorários médicos, internações, exames, terapias e demais dispêndios/despesas assistenciais, e foi constituída com base nos valores a pagar decorrentes dos eventos ocorridos e devidamente notificados/comunicados à Cooperativa pelos cooperados e prestadores de serviços, conforme estabelecido pela Agência Nacional de Saúde.

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Rede credenciada	90.687	76.666	90.973	76.272
Médicos cooperados	24.431	17.690	24.431	17.690
Intercâmbio	12.293	13.547	12.293	13.547
Outros	4.966	4.151	4.966	4.317
	<u>132.377</u>	<u>112.054</u>	<u>132.663</u>	<u>111.826</u>

21. PROVISÕES DE EVENTOS OCORRIDOS E NÃO AVISADOS

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
PEONA – Provisão para eventos ocorridos e não avisados	<u>77.975</u>	<u>75.810</u>

A provisão para eventos ocorridos e não avisados – PEONA, está 100% contabilizada em conformidade com a Metodologia Atuarial Própria aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. O valor desta provisão é calculado mensalmente e confrontado com o valor contabilizado. Existindo diferença, a Cooperativa reconhece contabilmente o complemento ou a reversão da provisão.

22. CONTRAPRESTAÇÕES A RESTITUIR

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Contraprestações a restituir (a)	1.371	840
Mensalidades a restituir (b)	3.643	5.058
	<u>5.014</u>	<u>5.898</u>

(a) As contraprestações a restituir referem-se a valores a restituir para contratantes dos planos de saúde por pagamentos indevidos.

(b) As mensalidades a restituir referem-se à Ação Civil Pública nº 93.00.01406-4 / 0001406-06.1993.404.7000, que condenou a Cooperativa a restituir a seus consumidores o montante deles cobrado indevidamente, equivalente a 19% do valor das mensalidades, para o período entre janeiro de 1993 a abril de 1994.

23. INGRESSO/RECEITA ANTECIPADA DE CONTRAPRESTAÇÕES

Os ingressos/receitas antecipadas de contraprestações no valor de R\$ 1.385 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 1.728 em 31 de dezembro de 2015) são valores pagos pelos contratantes dos planos de saúde, pré pagos, antes do início de vigência da cobertura contratual.

24. DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Esses débitos referem-se aos atendimentos em intercâmbio eventual, prestados pelos cooperados e rede credenciada da Cooperativa aos beneficiários de planos de saúde de outras operadoras de saúde Unimed.

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Médicos cooperados	12.259	7.947	12.259	7.947
Rede credenciada	54.081	48.221	53.756	48.095
Outros	2.643	2.727	2.643	2.727
	<u>68.983</u>	<u>58.895</u>	<u>68.658</u>	<u>58.769</u>

25. TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
ISS a recolher sobre faturamento	680	576	680	603
INSS a recolher sobre folha de colaboradores	1.744	1.489	1.901	1.563
IRRF a recolher cooperados	13.835	14.283	13.835	14.283
IRRF a recolher prestadores	1.141	1.170	1.141	1.210
PIS, COFINS, CSLL a recolher sobre prestadores	3.062	3.229	3.062	3.236
INSS a recolher cooperados	3.649	3.906	3.649	3.906
Contribuição social a recolher	461	584	461	584
IRPJ a recolher	572	751	572	751
Parcelamento PIS (a)	1.265	1.525	1.265	1.525
Parcelamento PIS – IN 20 (a)	757	913	757	913
Outros	1.376	1.608	2.556	1.861
	<u>28.542</u>	<u>30.034</u>	<u>29.879</u>	<u>30.435</u>

(a) O parcelamento do PIS refere-se ao débito que remanesceu no auto de infração n.º 10980.724768/2012-81 após a defesa apresentada pela Cooperativa ser parcialmente acolhida pelo Conselho Administrativo de Recursos Fiscais – CARF.

26. DÉBITOS DIVERSOS

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Circulante		
Provisão de férias e encargos	6.820	6.013
Fornecedores	2.962	2.348
Parceria Banco Santander Brasil S/A (a)	-	1.404
Termo de permissão de uso (b)	-	222
Outras obrigações a pagar	626	773
	<u>10.408</u>	<u>10.760</u>
Não Circulante		
Provisão para ressarcimento ao SUS (c)	11.998	13.956
Outros	120	-
	<u>12.118</u>	<u>13.956</u>

(a) A parceria Banco Santander decorre de Contrato de Parceria Comercial firmado entre a Cooperativa e o Santander, tendo como prazo de vigência o período de 60 meses, contados a partir de 27 de setembro de 2011. O contrato prevê condições especiais, objetivando implementar ações voltadas a propiciar a consolidação do relacionamento comercial entre as partes, em especial a concessão do direito de exclusividade ao Santander para a prestação de serviço de pagamento da folha de empregados, médicos cooperados e prestadores de serviços de saúde da Cooperativa, bem como da instalação de dependência bancária em imóveis ocupados pela Cooperativa. Em caso de rescisão contratual por parte da Cooperativa, esta ficará obrigada a devolver ao Santander os valores recebidos a título de prêmio pela Preferência Bancária, da seguinte forma:

i) Se a rescisão ou infração ocorrer até o 24º mês de vigência do contrato, a Cooperativa deverá devolver ao Santander, integralmente, o valor recebido;

ii) Se a rescisão ocorrer a partir do 25º mês de vigência do contrato, a Cooperativa deverá devolver o valor recebido, proporcionalmente (pro rata tempore) ao período remanescente para o término da vigência do contrato;

iii) Nas hipóteses acima, o valor a ser devolvido será atualizado pela variação positiva acumulada do IPCA – IBGE ocorrida da data do pagamento até a data da restituição, acrescida de juros de 12% ao ano;

iv) No caso de rescisão por iniciativa do Banco Santander, a Cooperativa está desobrigada a devolver o valor pago a título de prêmio pela Preferência Bancária.

Em dezembro de 2016 foi firmado novo contrato, conforme nota explicativa 43 item -a.

(b) Contrato de Locação Comercial para Instalação e Manutenção de Posto de Atendimento Eletrônico.

O Contrato de Locação Comercial corresponde ao ingresso/receita a ser apropriado ao resultado referente ao pagamento de R\$ 1.500 pelo Banco Santander Brasil S.A. à Unimed Curitiba a título de aluguel antecipado pela ocupação dos espaços físicos destinados à instalação dos Postos de Atendimento Eletrônico (PAE's) do Santander nas dependências da Cooperativa. Este pagamento antecipado foi apropriado a resultado linearmente durante o período de vigência do contrato de locação.

(c) Provisão para Ressarcimento de despesas médicas ao Serviço Único de Saúde – SUS

Adicionalmente a Cooperativa efetuou a provisão referente ao Ressarcimento ao SUS para os períodos não avisados de abril de 2015 a dezembro de 2016 relativos aos serviços prestados pelo SUS aos seus usuários. A Administração da Cooperativa, suportada pela avaliação dos seus advogados, entende que as provisões constituídas são suficientes para cobrir as eventuais perdas decorrentes desse processo.

27. CONTA CORRENTE COOPERADOS

O saldo da conta corrente com cooperados no valor de R\$ 1.700 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 1.209 em 31 de dezembro de 2015), refere-se a Cotas de Capital Social a restituir aos médicos que solicitaram descredenciamento da Cooperativa.

28. PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS

	Controladora e Consolidado				2016
	2015	Adições	Baixas	Atualização	
Ações tributárias (a)	267.831	14.573	(209.606)	2.886	75.684
Ações cíveis (b)	121.390	62.729	(30.671)	4.146	157.594
Ações trabalhistas	5.089	3.478	(2.494)	585	6.658
Total	394.310	80.780	(242.771)	7.617	239.936

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Circulante	33.121	-
Não circulante	206.815	394.310
Total	239.936	394.310

(a) Ações tributárias:

	Controladora e Consolidado			
	2015	Adições	Baixas	Atualização
Ações tributárias IN 20*	155.134	-	(118.883)	2.820
Ações tributárias	112.697	14.573	(90.723)	66
Total	267.831	14.573	(209.606)	2.886

(*) Este saldo está relacionado ao valor principal e respectivos encargos, constituídos pela Cooperativa com base na Instrução Normativa n.º 20, emitida em 20 de outubro de 2008 pela ANS – Agência Nacional de Saúde, conforme mencionado na nota explicativa n.º 13.

Abaixo, os tributos por natureza:

	Controladora e Consolidado			
	2015	Adições	Baixas	Atualização
PIS e COFINS (a.1)	264.714	14.552	(209.413)	2.820
ISS São José dos Pinhais (a.2)	193	-	(193)	-
ISS Curitiba (a.3)	1.830	21	-	66
IRRF	1.094	-	-	-
Total	267.831	14.573	(209.606)	2.886

(a.1) PIS e COFINS

A Cooperativa foi notificada em 2002 sobre autos de infração da Secretaria da Receita Federal relativos ao não oferecimento à tributação da COFINS e do PIS dos resultados auferidos com as operações denominadas de atos auxiliares (auto 10980.004893/2002-08 – PIS e autos n.º 10980.004892/2002-55 – COFINS) e atos cooperativos (auto 10980.004894/2002-44 – PIS e auto n.º 10980.004891/2002-19), referentes aos períodos-base de abril de 1992 a junho de 2001 e fevereiro de 1996 a junho de 2001, respectivamente.

A Cooperativa impugnou na esfera administrativa os autos de infração lavrados em 2002 alegando, em síntese, que: (i) não tem receita e não aufer lucros, na medida em que os valores apenas transitam por sua contabilidade e, em caso de resultado positivo, as sobras (que não se confundem com lucro) são distribuídas aos associados; (ii) os atos auxiliares (atividade-meio para consecução da atividade-fim, prestação do serviço médico) configuram ato cooperativo e, portanto, não podem ser tributados; (iii) presta serviço de intermediação entre os usuários dos planos de saúde e os hospitais, clínicas e laboratórios integrantes da rede credenciada, com o que a base de cálculo (totalidade dos ingressos financeiros relativos aos serviços prestados por hospitais, clínicas e laboratórios) adotada nos autos de infração está errada, pois a receita da Cooperativa corresponde à diferença entre os ingressos financeiros (mensalidades pagas pelos usuários dos planos de saúde) e os valores que são repassados para os terceiros prestadores dos serviços (médicos, hospitais, clínicas e laboratórios).

A impugnação apresentada no auto de infração 10980.004891/2002-19 (COFINS sobre atos cooperativos) foi parcialmente acolhida para cancelar o lançamento do período de fevereiro de 1999 a setembro de 1999. O auto de infração foi remetido ao arquivo, pois o crédito remanescente aguardou a decisão final no Mandado de Segurança n.º 200.70.00.004816-3.

A impugnação apresentada no auto de infração 10980.004892/2002-55 (COFINS sobre atos auxiliares) foi parcialmente acolhida pela Câmara Superior de Recursos Fiscais para anular o lançamento no período de abril de 1992 a março de 1997.

A impugnação apresentada no auto de infração 10980.004893/2002-08 (PIS sobre atos auxiliares) foi parcialmente acolhida para cancelar o lançamento no período de fevereiro de 1996 a março de 1997. O saldo remanescente foi questionado na ação judicial n.º 5011394-62.2013.404.7000, em trâmite na 15ª Vara Federal de Curitiba.

A impugnação apresentada no auto de infração 10980.004894/2002-44 (PIS sobre ato cooperativo) foi parcialmente acolhida para cancelar o lançamento do período de fevereiro de 1999 a outubro de 1999. A Cooperativa interpôs recurso voluntário, o qual aguarda julgamento no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.

A Cooperativa foi notificada em 2012 sobre autos de infração da Secretaria da Receita Federal relativos ao não oferecimento à tributação da COFINS (auto n.º 10980.724769/2012-26) incidentes sobre a totalidade de suas receitas no período-base de junho de 2007 a dezembro de 2011.

A Cooperativa impugnou na esfera administrativa os autos de infração lavrados em 2012 defendendo, em síntese, que: (i) o ato cooperativo não pode ser tributado; e (ii) devem ser deduzidos da base de cálculo os valores destinados ao Fundo de Reserva e ao FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, bem como as importâncias relativas às co-responsabilidades cedidas, às provisões técnicas e aos eventos ocorridos e pagos. As impugnações apresentadas pela Cooperativa foram parcialmente acolhidas pela Delegacia da Receita Federal de Julgamento em Curitiba, que determinou que sejam deduzidos da base de cálculo (i) os valores destinados ao Fundo de Reserva e ao FATES, (ii) os valores glosados em faturas emitidas contra planos de saúde, (iii) os valores das co-responsabilidades cedidas, (iv) as contraprestações pecuniárias destinadas à constituição de provisões técnicas e (v) o valor referente às indenizações correspondentes aos eventos ocorridos, efetivamente pago, deduzido das importâncias recebidas a título de transferência de responsabilidades.

O CARF, em julgamento ocorrido em 25 de fevereiro 2016, negou provimento ao recurso de ofício interposto no auto de infração n.º 10980.724769/2012-26 (COFINS) mantendo a decisão da Delegacia da Receita Federal de Julgamento de Curitiba. O saldo remanescente neste auto de infração estava condicionado ao resultado do Mandado de Segurança n.º 2000.70.00.004816-3. Os assessores jurídicos da Cooperativa avaliaram a perda neste processo como remota.

Adicionalmente aos recursos no CARF, desde 09/03/2000 a Cooperativa discutia judicialmente a não incidência da COFINS sobre os atos cooperativos próprios e impróprios, bem como receitas derivadas do intercâmbio, por meio do Mandado de Segurança 2000.70.00.004816-3. Houve a concessão de liminar e sentença de procedência de referido Mandado de Segurança perante a Justiça Federal de Curitiba. Posteriormente, o Tribunal Regional Federal da 4ª Região deu provimento à apelação da Fazenda Nacional, pela incidência da COFINS sobre os atos praticados pela Cooperativa. Já em Instância Superior, precisamente em 6/12/2005 o Superior Tribunal de Justiça – STJ deu provimento total ao Recurso Especial da Cooperativa, confirmando a procedência da demanda. A Fazenda Nacional recorreu ao Supremo Tribunal Federal, que manteve integralmente o resultado favorável do STJ. Em 12/12/2016 esgotou-se o prazo para a apresentação de novos Embargos Declaratórios por parte da Fazenda Nacional e, por consequência, em 22/02/2017 foi certificado o trânsito em julgado pelo STF. O êxito desta ação resultou na reversão de R\$ 209.413 nas provisões tributárias referentes ao COFINS. A Administração da Cooperativa, suportada pela avaliação dos seus advogados, entende que as provisões constituídas em 31 de dezembro de 2016 são suficientes para cobrir eventuais desembolsos.

(a.2) ISS São José dos Pinhais

A decisão favorável à Cooperativa transitou em julgado em 19 de dezembro de 2015, sendo que o valor que estava provisionado de R\$ 1.622 foi revertido para o resultado do exercício, mantendo na provisão os honorários referente a defesa do processo. Esta

ação foi finalizada no ano de 2016 e os valores depositados em juízo retornaram para a Cooperativa.

(a.3) ISS Curitiba

Em 2014, a Cooperativa recebeu autos de infração da Prefeitura Municipal de Curitiba exigindo o ISS sobre valores que teriam sido auferidos a título de taxa administrativa dos estabelecimentos de saúde integrantes da rede credenciada e dos médicos não cooperados. Adicionalmente, determinadas parcelas foram deduzidas da base de cálculo do ISS, bem como foi exigido o ISS que não teria sido retido em pagamentos efetuados para prestadores de serviços situados em outros Municípios que não estavam cadastrados no CPOM. A Cooperativa impugnou os lançamentos na esfera administrativa. Em agosto de 2015 a Procuradoria Geral de Julgamento Tributário proferiu decisão rejeitando a impugnação. A Cooperativa interpôs recurso voluntário que foi parcialmente provido em 29 de junho de 2016 pelo Conselho Municipal de Contribuintes para que sejam corrigidas as bases de cálculo nos autos de infração 281812, 281836, 281837 e 281841. O Município interpôs recurso, o qual aguarda julgamento.

A Administração da Cooperativa, suportada pela avaliação dos seus advogados, entende que a provisão constituída no montante de R\$ 1.917 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 1.830 em 31 de dezembro 2015) é suficiente para cobrir eventuais desembolsos.

(b) Provisões para as ações cíveis

A Cooperativa é ré em diversas ações judiciais de natureza cível. A Administração da Cooperativa, suportada pela avaliação dos seus advogados, entende que as provisões constituídas são suficientes para cobrir as eventuais perdas decorrentes desses processos, sendo as principais causas descritas a seguir:

Tramontina & Vieira – Em 1º de março de 1990, a Cooperativa firmou contrato com a empresa Tramontina & Vieira, conferindo exclusividade na prestação de serviços para venda de planos de saúde pessoa física. Face às reclamações de consumidores, em fevereiro de 2003, a Cooperativa decidiu denunciar o contrato de exclusividade. A Tramontina ajuizou ação na 11ª. Vara Cível de Curitiba, na qual obteve liminar determinando que seja mantido o contrato.

No conteúdo da ação ajuizada, a Tramontina exigiu verba indenizatória à Cooperativa para o pagamento de comissões conforme artigo 27, “j”, da Lei de Representação Comercial.

A justiça determinou análise pericial a qual não foi concluída até o presente momento devido a falta de segurança no cálculo apresentado pelo perito, uma vez que o mesmo foi obtido através de Notas Fiscais que não apresentam clareza suficiente para a distinção entre ingresso/receita de venda de Planos de Pessoa Física ou Empresariais, não permitindo desta forma a mensuração adequada de eventual valor devido.

A Administração da Cooperativa entende haver riscos prováveis. Para suportar os riscos, decidiu constituir provisão para perdas no montante de R\$ 37.392 (R\$ 34.036 em 31 de dezembro de 2015), referente a verba indenizatória para pagamento de comissões conforme artigo 27, “j”, da Lei de Representação comercial, com base no laudo do perito técnico. A Cooperativa protocolou petição em 4 de outubro de 2016 reconhecendo a procedência do pedido principal (anulação da rescisão do contrato). Aguarda ser proferida sentença.

O saldo de depósito judicial sobre reclamações cíveis, demonstrado na nota explicativa n.º 14, refere-se principalmente à multa aplicada em ação judicial do representante comercial

Tramontina & Vieira relativa a comissões de planos empresariais, sendo que em 31 de dezembro de 2016 o valor atualizado do depósito é de R\$ 8.946 (R\$ 8.262 em 31 de dezembro de 2015). Essa multa foi anulada pelo Superior Tribunal de Justiça, sendo que o processo aguarda o julgamento de recurso interposto pela Tramontina & Vieira.

Beneficiários - Decorrem de ações movidas contra a Cooperativa por beneficiários do plano de saúde e estão relacionados principalmente a cobertura de assistência médica. Para suportar os riscos, a cooperativa constitui provisão para perdas no montante de R\$ 106.656 (R\$ 78.316 em 31 de dezembro de 2015)

29. PARCELAMENTO DE TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES

O parcelamento do PIS refere-se ao débito que remanesceu no auto de infração n.º 10980.724768/2012-81 após a defesa apresentada pela Cooperativa ser parcialmente acolhida pelo Conselho Administrativo de Recursos Fiscais - CARF.

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Parcelamento PIS	4.148	4.829
Parcelamento PIS - IN nº 20 - ANS	2.482	2.891
	<u>6.630</u>	<u>7.720</u>

Abaixo a movimentação do parcelamento:

	Controladora e Consolidado					
	2015	Adições	Baixa	Transferência	Atualização	2016
Parcelamento PIS - Circulante	2.438	-	(2.598)	1.892	291	2.023
Parcelamento PIS - Não Circulante	7.720	-	-	(1.892)	802	6.630
Total	<u>10.158</u>	<u>-</u>	<u>(2.598)</u>	<u>-</u>	<u>1.093</u>	<u>8.653</u>

30. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) Capital Social

(i) Em setembro de 2016 foi alterado o Estatuto Social da Cooperativa. O artigo 16 do referido Estatuto prevê que cada cooperado deverá subscrever a quantia mínima de trinta mil quotas-partes no valor unitário de R\$ 1 (um real) e que a quantidade de quotas deverá ser integralizada conforme determinado no Regimento Interno da Cooperativa. Os cooperados com valor inferior a trinta mil reais estão integralizando as quotas-partes no limite mínimo de 24 parcelas.

No exercício de 2016, foi integralizado ao Capital Social, a título de complemento e por novos cooperados o montante de R\$ 7.092 (R\$ 3.557 em 2015).

Adicionalmente, o mesmo artigo do Estatuto Social prevê que será efetuada retenção de 2% até o limite de 3,5% sobre a produção mensal dos cooperados e que os valores retidos serão incorporados, ao final do exercício social, ao capital social. O montante retido (2%)

e incorporado ao capital social dos cooperados no exercício de 2016 soma R\$ 11.400 (R\$ 10.387 em 2015).

(ii) Transferência do Capital Social para o passivo circulante, conforme Lei 5.764/1971, Art. 24, § 4º, no montante de R\$ 1.500, referente cotas a restituir aos cooperados descredenciados em 2016.

(iii) Após as integralizações e transferências acima, o capital social integralizado soma R\$ 135.704 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 118.712 em 31 de dezembro de 2015) e pertence a 4.726 cooperados (4.687 em 31 de dezembro de 2015);

b) Apuração das sobras e constituição de reservas

(i) O FATES - Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social é constituído com os resultados das operações de atos não cooperativos e com 5% das sobras conforme Estatuto Social. A Cooperativa destina o FATES à prestação de assistência aos associados, seus familiares e colaboradores.

(ii) O Fundo de Reserva Legal é destinado a reparar perdas e a atender ao desenvolvimento das atividades da Cooperativa. No exercício findo e, 31 de dezembro de 2016, devido à alteração estatutária mencionada anteriormente, o percentual desse fundo foi alterado de 20% para 10%, conforme Art. 60 do Estatuto Social.

(iii) Feitas as destinações legais e estatutárias, as sobras serão destinadas ao Fundo Garantidor da Margem de Solvência conforme previsto no Art. 67 do Estatuto Social.

(iv) As sobras e reservas foram apuradas conforme abaixo:

	Controladora e Consolidado			
	Sobras	FATES	Margem de Solvência	Reserva Legal
Saldo em 31 de dezembro de 2014	6.268	3.926	-	35.637
Destinação das sobras 2014	(6.268)	-	-	6.268
Resultado do ato cooperativo	11.319	-	-	-
Resultado com terceiros, não cooperados	-	3.832	-	-
Utilização do saldo do FATES de 2014	3.926	(3.926)	-	-
Subtotal	<u>15.245</u>	<u>3.832</u>	<u>-</u>	<u>41.905</u>
Fundo de reserva legal (20%)	(3.050)	-	-	3.050
FATES (5%)	(762)	762	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2015	<u>11.433</u>	<u>4.594</u>	<u>-</u>	<u>44.955</u>
Destinação das sobras 2015	(11.433)	-	11.433	-
Resultado do ato cooperativo	220.459	-	-	-
Resultado com terceiros, não cooperados	-	6.375	-	-
Utilização do saldo do FATES de 2015	4.594	(4.594)	-	-
Baixa IN 20/2008 ANS (a)	(119.856)	-	-	-
Subtotal	<u>105.197</u>	<u>6.375</u>	<u>11.433</u>	<u>44.955</u>
Fundo de reserva legal (10%)	(10.520)	-	-	10.520
FATES (5%)	(5.260)	5.260	-	-
Subtotal	<u>89.417</u>	<u>11.635</u>	<u>11.433</u>	<u>54.475</u>
Destinação das sobras 2016 (b)	(89.417)	-	89.417	-
Saldo em 31 de dezembro de 2016	<u>-</u>	<u>11.635</u>	<u>100.850</u>	<u>54.475</u>

Demonstrações Financeiras referentes ao Exercício Findo em 31 de dezembro de 2016 e 2015 e Relatório dos Auditores Independentes

(a) Conforme nota explicativa nº 13.

(b) Destinação das sobras 2016 conforme previsto no Art. 67 do Estatuto Social, visando cumprir a obrigatoriedade junto ANS, com relação à Margem de Solvência, as sobras à disposição das Assembleias Gerais Ordinárias serão integralmente incorporadas ao Fundo Garantidor da Margem de Solvência, criado pela Assembleia Geral Ordinária realizada em 19/03/2016.

31. EVENTOS CONHECIDOS OU AVISADOS

A composição dos eventos conhecidos ou avisados é a seguinte:

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Consultas médicas	(204.302)	(180.269)	(204.302)	(180.269)
Exames	(362.329)	(327.541)	(365.739)	(327.469)
Terapias	(66.532)	(51.474)	(66.532)	(51.474)
Internações – rede credenciada/cooperados	(615.989)	(560.646)	(615.989)	(560.646)
Internações – sistema único de saúde – SUS	(16.704)	(6.116)	(16.704)	(6.116)
Atendimentos ambulatoriais	(183.061)	(156.094)	(183.061)	(156.094)
Demais despesas assistenciais	(332)	(2.880)	(332)	(2.880)
	<u>(1.449.249)</u>	<u>1.285.020</u>	<u>(1.452.659)</u>	<u>(1.284.948)</u>

32. INFORMAÇÃO SOBRE A NATUREZA DOS DISPÊNDIOS/DESPESAS RECONHECIDAS NA DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

A Cooperativa apresentou a demonstração do resultado classificando os dispêndios/despesas com base na sua função. As informações sobre a natureza dos dispêndios/despesas reconhecidas na demonstração do resultado é apresentada a seguir:

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Eventos conhecidos ou avisados	(1.449.249)	1.285.020	(1.452.664)	(1.284.948)
Provisão reembolso sistema único de saúde – SUS	1.225	682	1.225	682
Reversão provisão imposto sobre o faturamento (a)	202.983	1.621	202.983	1.621
PEONA – Provisão para eventos ocorridos e não avisados	(2.165)	(10.223)	(2.165)	(10.223)
Demais dispêndios/despesas assistenciais	(5.281)	(2.187)	(5.281)	(2.187)
Operações de intercâmbio eventual	(25.859)	(18.344)	(25.859)	(18.344)
Tributos: ISS	(8.240)	(8.290)	(8.788)	(8.346)
Tributos: PIS/COFINS e outros	(4.335)	(16.884)	(4.780)	(16.941)
Dispêndios/despesas com comercialização	(57.440)	(53.535)	(57.440)	(53.535)
Administração e pessoal	(76.224)	(71.274)	(80.791)	(72.453)
Serviços de terceiros	(40.871)	(26.848)	(40.871)	(26.848)
Localização e funcionamento	(16.267)	(13.679)	(18.598)	(14.196)
Depreciação/amortização administrativa	(3.166)	(3.158)	(3.484)	(3.165)
Publicidade e propaganda	(7.690)	(7.758)	(8.330)	(7.769)
Obrigações tributárias e cíveis	(32.848)	(31.619)	(32.848)	(31.619)
Contribuição confederativa	(2.523)	(2.362)	(2.523)	(2.362)
PAC – Plano de assistência médica aos cooperados	(35.520)	(31.498)	(35.520)	(31.498)
Demais benefícios a cooperados (seguro de vida, aux. funeral e outros)	(3.090)	(3.826)	(3.090)	(3.826)
Taxa de cobrança de mensalidade e serviços prestados	(12.413)	(11.471)	(12.413)	(11.471)
PEA – Plano de Extensão Assistencial (b)	(11.168)	(10.403)	(11.168)	(10.403)
Medicina preventiva	(2.166)	(618)	(2.166)	(618)
Seguros dependentes contratantes planos de saúde	(6.255)	(6.010)	(6.255)	(6.010)
Programa de promoção da saúde	(110)	-	(110)	-
Provisão para perdas sobre créditos	(18.063)	(6.840)	(18.063)	(6.843)
Ações judiciais pagas (beneficiários planos de saúde)	(17.799)	(17.038)	(17.799)	(17.038)
Provisão mensalidades a restituir (c)	(124)	(5.536)	(124)	(5.536)
Outros gastos operacionais, líquidos	(17.484)	(17.488)	(17.517)	(17.488)
	<u>(1.652.142)</u>	<u>(1.659.606)</u>	<u>(1.664.439)</u>	<u>(1.661.364)</u>
Contraprestações líquidas	1.704.855	1.532.229	1.704.332	1.532.181
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde	4.223	3.295	4.223	3.295
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar	1.568	430	1.857	430
Ingressos/receitas com administração de intercâmbio eventual – assist. médico hospitalar	66.927	54.683	66.927	54.683
Outros ingressos/receitas operacionais	53.564	49.759	53.564	49.759
Resultado financeiro líquido	82.302	53.943	82.582	53.985
Resultado patrimonial líquido	(7.669)	1.476	425	3.240
Resultado antes dos impostos	<u>253.628</u>	<u>36.209</u>	<u>249.471</u>	<u>36.209</u>

(a) Vide nota explicativa nº 28. a.1

(b) Dispêndios/despesas relacionados à iniciativa que permite que dependentes possam receber assistência médica por até cinco anos, sem ônus, no caso de morte dos titulares de planos da Cooperativa.

(c) Vide nota explicativa nº 22.b

33. INGRESSO/RECEITA COM ADMINISTRAÇÃO INTERCÂMBIO EVENTUAL

Os ingressos/receitas com administração no valor de R\$ 66.927 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 54.683 em 31 de dezembro de 2015) referem-se a taxa de administração cobradas de outras Unimed's em função dos atendimentos prestados aos seus beneficiários.

34. OUTROS INGRESSOS/RECEITAS OPERACIONAIS

	Controladora e Consolidado	
	2016	2015
Ingresso plano de assistência médica cooperados	34.906	31.461
Outros ingressos/receitas	18.659	18.298
Total	53.565	49.759

35. RECUPERAÇÃO DE OUTROS DISPÊNDIOS/DESPESAS OPERACIONAIS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

O montante de R\$ 204.208 é composto substancialmente pela reversão da provisão da COFINS

36. RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Ingressos/receitas financeiras:				
Rendimentos aplicações financeiras	261	429	261	429
Juros recebidos sobre mensalidades	6.918	6.178	6.918	6.178
Juros recebidos sobre aplicações em LFT	7.542	4.430	7.542	4.430
Juros sobre título renda fixa	66.568	53.187	66.880	53.231
Variações monetárias	354	216	354	216
Outros ingressos/receitas	4.574	3.312	4.574	3.312
	<u>86.217</u>	<u>67.752</u>	<u>86.529</u>	<u>67.796</u>
Dispêndios/despesas financeiras:				
Descontos concedidos sobre faturas	(2.344)	(1.296)	(2.344)	(1.296)
Juros e multa sobre provisões tributárias	(66)	(11.896)	(66)	(11.896)
Outros dispêndios/despesas	(1.505)	(617)	(1.537)	(619)
	<u>(3.915)</u>	<u>(13.809)</u>	<u>(3.947)</u>	<u>(13.811)</u>
Resultado financeiro	82.302	53.943	82.582	53.985

37. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

O imposto de renda e a contribuição social incidentes sobre o lucro do exercício foram calculados como segue:

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Resultado do exercício antes do imposto de renda e da contribuição social	253.628	36.209	249.471	36.209
Sobras/Perdas decorrentes de atos cooperativos principais e atos cooperativos auxiliares	(244.149)	(30.521)	(244.149)	36.209
Adições de rendimentos de aplicações financeiras/outras	72.344	58.850	72.622	36.209
Base de cálculo dos tributos	<u>81.824</u>	<u>64.538</u>	<u>77.944</u>	<u>64.538</u>
Imposto de renda de 15% e adicional	(20.432)	(16.111)	(17.375)	(16.111)
Incentivo Fiscal PAT	491	387	491	387
Patrocínio cultural	414	387	414	387
Doação Fundo da Criança e Adolescente	85	87	85	87
Doação Fundo da Pessoa Idosa	12	-	12	-
Imposto de renda devido	<u>(19.430)</u>	<u>(15.250)</u>	<u>(16.373)</u>	<u>(15.250)</u>
Contribuição social de 9%	<u>(7.364)</u>	<u>(5.808)</u>	<u>(6.264)</u>	<u>(5.808)</u>
Total de despesas com tributos	(26.794)	(21.058)	(22.637)	(21.058)

38. GERENCIAMENTO DE RISCOS E INSTRUMENTOS FINANCEIROS

a) Gerenciamento de instrumentos financeiros

A Cooperativa participa de operações envolvendo instrumentos financeiros, todos registrados em contas patrimoniais, que se destinam a atender as suas necessidades operacionais, bem como a reduzir a exposição a riscos financeiros e riscos de mercado, aos quais a Cooperativa entende que está exposta, de acordo com sua natureza dos negócios e estrutura operacional.

A administração desses riscos é efetuada por meio da definição de estratégias elaboradas e aprovadas pela Administração da Cooperativa, atreladas ao estabelecimento de sistemas de controles e determinação de limite de posições. Não são realizadas operações envolvendo instrumentos financeiros com finalidade especulativa.

Adicionalmente, a Administração acompanha os resultados financeiros obtidos, avaliando as projeções futuras, como forma de garantir o cumprimento do plano de negócios definido e monitoramento dos riscos aos quais está exposta.

As descrições dos riscos da Cooperativa são descritos a seguir:

Risco de mercado

É o risco de que o valor justo dos fluxos de caixa futuros de um instrumento financeiro flutue devido a variações nos preços de mercado.

Risco de acréscimo no custo assistencial

É o risco de que os custos atuais possam variar em função de novas tecnologias, introdução de novas drogas, epidemias, cobertura de novos procedimentos determinados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sem previsão contratual de repasse aos contratantes do plano de saúde, inovações legislativas provenientes da referida agência que, ainda que acessoriamente, possam impactar no custo em questão, bem como decisões judiciais que atinjam a coletividade de beneficiários.

Riscos de taxa de juros

A Cooperativa possui aplicações financeiras indexados à variação do CDI–Selic. A rentabilidade destes ativos está ligada diretamente às flutuações da taxa SELIC divulgada pelo COPOM (Comitê de Política Monetária) – Banco Central conforme demonstrado no quadro de sensibilidade a juros conforme item (c) abaixo. A Cooperativa não tem contratos de derivativos de qualquer natureza.

A composição dessa exposição é a seguinte:

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Aplicações financeiras – CDB	226.341	272.006	234.626	274.072
Aplicações financeiras – CDB – PRÉ FIXADA	-	20.375	-	20.375
Aplicações financeiras – COMPROMISSADAS	252.334	189.499	257.797	189.529
Aplicações financeiras – LETRAS FINANCEIRAS	58.101	-	58.101	-
Aplicações financeiras –LFT – TESOURO	53.564	33.788	53.563	33.788
Aplicações financeiras –NTN – TESOURO	7.726	7.174	7.726	7.174
Aplicações financeiras – FUNDOS E RDC	1.711	1.041	1.711	1.041
Exposição ativa	599.776	523.883	613.524	525.979

Risco de crédito e de aplicação dos recursos

O risco de crédito é o risco de a contraparte de um negócio não cumprir uma obrigação prevista em instrumento financeiro ou contrato com cliente, o que levaria ao prejuízo financeiro. A cooperativa está exposta ao risco de crédito em suas atividades operacionais, principalmente com relação a contas a receber e de aplicação de recursos, incluindo depósitos em bancos e instituições financeiras, aplicações financeiras e outros instrumentos financeiros contratados.

Em 31 de dezembro de 2016, o valor máximo exposto pela Cooperativa ao risco de crédito corresponde ao valor contábil das contas a receber de clientes, aplicações financeiras e conta corrente com cooperados, demonstrada nas notas explicativas 5, 6 e 13. Quanto ao risco de aplicações de recursos, o valor exposto pela Cooperativa corresponde substancialmente às aplicações financeiras, com valores descritos na nota explicativa 5.

O risco de crédito nas atividades operacionais da Cooperativa é administrado por normas específicas de aceitação de clientes, análise de crédito e estabelecimento de limites de

exposição por cliente, os quais são revisados periodicamente. Os créditos de operações com planos de assistência a saúde são pulverizados e não possuem concentração de crédito significativa. O monitoramento de contas a receber vencidas é realizado diariamente para garantir seu recebimento. Adicionalmente, há análises específicas e normas aprovadas pela Administração para aplicações financeiras em instituições financeiras com boas avaliações de rating pelas agências de avaliação de risco.

Risco de liquidez

A Tesouraria da Cooperativa acompanha o risco de escassez de recursos por meio de uma ferramenta de planejamento de liquidez recorrente, para que haja recursos financeiros disponíveis ao devido cumprimento de suas obrigações e sem necessidade de contratação de financiamentos junto a instituições financeiras. Pelo fato de não existir nenhum passivo financeiro com instituições de crédito, nenhuma projeção será apresentada. Apenas internamente é desenvolvido o controle com base em indicadores de endividamento e controle de inadimplência.

b) Instrumentos financeiros

A Cooperativa possui os seguintes principais instrumentos financeiros:

Aplicações financeiras, investimentos, recebíveis e contas a pagar

Os instrumentos financeiros incluídos nesse grupo são saldos provenientes de transações comuns como o contas a receber (créditos de operações de assistência a saúde), fornecedores, prestadores de serviços de saúde, médicos cooperados, impostos a pagar e aplicações financeiras mantidas pela Cooperativa. Todos estão registrados pelos seus valores nominais acrescidos, quando aplicável, de encargos e taxas de juros contratuais, cuja apropriação das despesas e receitas é reconhecida ao resultado do exercício.

Para os investimentos em empresas de capital fechado, não foi efetuada a estimativa do valor de mercado, por não existir um mercado ativo para esses papéis.

Os créditos de liquidação duvidosa estão adequadamente cobertos reconhecidos para fazer face à eventuais perdas na realização destes.

c) Análise de sensibilidade

A Cooperativa apresenta a seguir os quadros de sensibilidade visando o risco de variações de taxas de juros e eventos econômicos.

Exposição a juros

A exposição ao risco de taxas de juros refere-se, principalmente, à mudança nas taxas de juros de mercado que afetem as aplicações financeiras, indexados pela taxa SELIC ou CDI (Taxa de juros dos Certificados de Depósitos Interbancários).

A taxa CDI–CETIP de 2016 fechou em 13,99% ao ano. Considerando que os ativos da Cooperativa foram remunerados (em média) a 100,82% do CDI para aplicações em CDB, 100,56 % do CDI para as aplicações em Compromissadas, 103,33% do CDI para as aplicações em Letra Financeira, 100% do CDI para as LFT (Letras Financeiras do Tesouro), 94,30% do CDI para as NTN (Notas do Tesouro Nacional) e 87,94% nas aplicações em Fundos e RDC (Recibo de Depósito Cooperativista). Desta forma, e se mantida a taxa básica de juros SELIC nos patamares atuais e ou com a estimativa de queda para 10%, para 2017 temos a expectativa de remuneração média bruta conforme quadro abaixo:

Controladora e Consolidado

Aplicações financeiras	Indexador	Saldo em 31/12/16		Cenário atual		Cenário esperado pela administração	
		R\$ mil	Taxa	R\$ mil	Taxa	R\$ mil	Taxa
CDB's	CDI	226.341	14,10%	258.265	10,08%	249.160	
COMPROMISSADAS	CDI	252.334	14,07%	287.833	10,06%	277.709	
LETRA FINANC.	CDI	58.101	14,46%	66.500	10,33%	64.104	
LFT – TESOURO	Selic	53.564	13,99%	61.058	10,00%	58.920	
NTN – TESOURO	Selic	7.726	13,19%	8.745	9,43%	8.454	
FUNDOS e RDC	Outros	1.711	12,30%	1.922	8,79%	1.862	
		<u>599.776</u>		<u>684.323</u>		<u>660.210</u>	

d) Mensurações ao valor justo reconhecidas no balanço patrimonial

A tabela a seguir fornece uma análise dos instrumentos financeiros que são mensurados pelo valor justo após o reconhecimento inicial, agrupados nos Níveis 1 a 3 com base no grau observável do valor justo:

- Mensurações de valor justo de Nível 1 são obtidas de preços cotados (não ajustados) em mercados ativos ou passivos idênticos.
- Mensurações de valor justo de Nível 2 são obtidas por meio de outras variáveis além dos preços cotados incluídos no Nível 1, que são observáveis para o ativo ou passivo diretamente (ou seja, como preços) ou indiretamente (ou seja, com base em preços);
- Mensurações de valor justo de Nível 3 são obtidas por meio de técnicas de avaliação que incluem variáveis para o ativo ou passivo, mas que não têm base os dados observáveis de mercado.

	Nível	Controladora		Consolidado	
		2016	2015	2016	2015
Ativos financeiros					
Aplicações financeiras (nota 5) – títulos públicos	1	61.290	40.961	61.290	40.961
Aplicações financeiras (nota 5) – demais aplicações financeiras	2	<u>538.486</u>	<u>482.922</u>	<u>552.233</u>	<u>485.018</u>
		<u>599.776</u>	<u>523.883</u>	<u>613.523</u>	<u>525.979</u>

e) Gerenciamento da Margem Solvência (MS)

A ANS criou um conceito de margem de solvência para efeitos de regulamentação das Operadoras de Planos de Saúde, conforme disposto na RN 209/2009. Assim, estabeleceu a obrigação de que as Operadoras venham a constituir um valor de margem de solvência em proporção às suas operações, com a finalidade de compor reserva suplementar às provisões técnicas que a Operadora deverá dispor para administrar sua operação. Trata-se de uma regra financeira prudencial com foco na capitalização da operadora, que leva em consideração o volume de operação, apresentando, portanto, valores proporcionais ao porte de cada operadora.

A margem de solvência, conforme determinado pela Resolução Normativa – RN/ANS nº 209/09 e alterações posteriores foi apurada utilizando o critério de 33% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos (custos) indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido, mais 50% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os critérios de cálculo baseados nos eventos ou nas contraprestações, conforme estabelecidos na referida resolução.

Os prazos permitidos para adequação da margem de solvência foram redefinidos em 22 de dezembro de 2012 pela Resolução Normativa – RN/ANS nº 313/12 resumindo-se da seguinte forma os limites mínimos de percentuais e os respectivos prazos:

- Em 31 de dezembro de 2012 – 35%;
- Entre janeiro de 2013 a novembro de 2014, 35% adicionado a proporção cumulativo mensal de 0,25%;
- Em 31 de dezembro de 2014 – 41%;
- Em 31 de dezembro de 2015 – 48,38%;
- Entre janeiro de 2016 a novembro de 2022, 48,38% adicionados a proporção cumulativa mensal de 0,61%; e
- Em dezembro de 2022 – 100% da margem de solvência.

O quadro abaixo demonstra a memória de cálculo do grau de atendimento à margem de solvência exigida nos exercícios de 2016 e de 2015:

	2016	2015
(+) Margem de solvência exigida:		
(+) 100% Custo médio pré pago	402.365	359.822
(+) 50% Custo médio pós pago	2.610	11.427
(=) Subtotal	<u>404.975</u>	<u>371.249</u>
(x) Escalonamento RN 313	55,76%	48,38%
(=) Margem de solvência exigida	<u>225.814</u>	<u>179.610</u>
(+) Patrimônio líquido		
(+) Capital social	135.704	118.712
(+) Sobras e reservas	167.960	60.982
(=) Patrimônio líquido	<u>303.664</u>	<u>179.694</u>
(-) Ajustes obrigatórios		
(-) Despesas comerciais diferidas	14.366	13.724
(-) Ativo intangível	7.683	9.108
(-) Investimentos outras operadoras e empresas reguladas (*)	31.153	7.623
(-) Despesas antecipadas	508	809
(-) Ativo fiscal diferido controlada	4.157	-
(-) Ajustes obrigatórios	<u>57.867</u>	<u>31.264</u>
(+) Ajustes excepcionais		
(+) Provisões tributárias de 2012	4.596	62.404
(x) Ponderador IN 50	44%	58%
(+) Ajustes excepcionais	<u>2.022</u>	<u>36.194</u>
(+) Patrimônio mínimo ajustado:		
(+) Patrimônio líquido	303.664	179.694
(-) Ajustes obrigatórios	57.867	31.264
(+) Ajustes excepcionais	2.022	36.194
(=) Margem de solvência atingida	<u>247.819</u>	<u>184.624</u>
(+) Análise do Enquadramento da margem de solvência		
(+) Margem de solvência atingida pela Cooperativa	247.819	184.624
(-) Margem de solvência exigida pela ANS	<u>225.814</u>	<u>179.610</u>
(=) Situação atual	<u>22.005</u>	<u>5.014</u>

(*) A partir de 2016 a Cooperativa passou a considerar no cálculo da Margem de Solvência os investimentos referente as participações indiretas em empresas reguladas, conforme Ofício Circular 002/2016 da ANS.

39. COBERTURA DE SEGUROS

Em 31 de dezembro de 2016, a Cooperativa possuía cobertura de seguros contra incêndio, responsabilidade civil e riscos diversos para os bens do ativo imobilizado. A apólice foi contratada junto a Seguros Unimed com valor de risco declarado de R\$ 59.107 e com um limite máximo de garantia de R\$ 9.320.

40. COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉ-ESTABELECIDO

A distribuição dos saldos da tabela auxiliar abaixo, referente ao Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2016 está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 01/11/2013, relacionado a Carteira Planos individuais/familiares firmados após à Lei nº 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

Eventos médico hospitalar e assistência médico-hospitalar:

Rede assistencial	Consultas	Exames	Terapias	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede própria	47.322	52.425	8.866	35.653	2.320	-	146.586
Rede contratada	2.225	61.799	16.946	196.660	70.305	17	347.952
Intercâmbio Eventual	4.501	10.014	4.949	25.259	4.481	-	49.204
Reembolso	21	32	-	363	172	1	589
	<u>54.069</u>	<u>124.270</u>	<u>30.761</u>	<u>257.935</u>	<u>77.278</u>	<u>18</u>	<u>544.331</u>

41. PARTES RELACIONADAS

a) Transações e saldos

As transações realizadas pela Cooperativa com partes relacionadas, estão representadas principalmente por operações envolvendo os próprios cooperados, em função direta da sua atuação como médicos dirigentes da cooperativa, ou mesmo através do Ato Cooperativista. Ocorreram também outras transações com partes relacionadas, porém indiretamente com os médicos. Neste contexto, enquadram-se a Unimed Curitiba Participações S.A. e a Unimed Seguros, ambas as entidades investidas pela Unimed Curitiba, e o pagamento às entidades prestadoras de serviço onde os médicos cooperados são acionistas.

Honorários Médicos

Eventos indenizáveis junto aos seus próprios cooperados, sendo estes eventos remunerados de acordo com a tabela de RHUC – Rol Hierarquizado Unimed Curitiba. O reajuste da tabela ocorre por decisão da Diretoria que representa os cooperados.

Hospitais, Clínicas, Laboratórios e demais fornecedores onde cooperados são acionistas

Vários estabelecimentos que prestam serviço à cooperativa, tanto na área da saúde, quanto em demais esferas do suprimento corporativo, possuem cooperados na composição do seu quadro social.

Empresas Clientes onde os cooperados são acionistas

Clientes Pessoa Jurídica da cooperativa possuem cooperados na composição do seu quadro social.

Unimed Federação do Estado do Paraná (taxa administração da Câmara, e PAC)

A Unimed Curitiba efetua transação com a Unimed Federação PR, no que tange ao Plano de Saúde dos próprios cooperados (PAC), bem como a taxa de administração da Câmara de compensação do intercâmbio estadual.

	2016		2015	
	Passivo	Despesa	Passivo	Despesa
Saldos	-	40.033	181	35.831
PAC	-	35.520	-	31.498
Taxa de Intercâmbio	-	4.513	181	4.333

Unimed Seguros

A Unimed Curitiba é uma das acionistas da Unimed Seguros, sendo representada pelo Diretor Tesoureiro Geral no seu Conselho de Administração.

Unimed Curitiba Participações S.A.

Conforme nota explicativa nº 15, que trata do investimento na Unimed Curitiba Participações S/A, a Unimed Curitiba possui os seguintes saldos com tal entidade:

	2016		2015	
	Ativo/(Passivo)	Receita/(Despesa)	Ativo/(Passivo)	Receita/(Despesa)
Saldos	(849)	(11.208)	(162)	(449)
Contas a Receber	345	523	363	747
Contas a Pagar	(1.194)	(11.731)	(525)	(1.196)

b) Remuneração dos Dirigentes

As despesas com diretores, superintendentes, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comissão de Avaliação de Ato Cooperativista, Comissão Técnica, Comissão Eleitoral, estão demonstrados no quadro abaixo:

	2016	2015
Total	4.592	3.903
Remuneração	3.644	3.206
Encargos	827	628
Benefícios	121	69

42. APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho de Administração da Cooperativa em 17 de março de 2017.

43. EVENTOS SUBSEQUENTES

a) Renovação contrato de parceria Banco Santander

Em 2016 a Cooperativa buscou no mercado através de concorrência, parceria com instituição financeira visando melhores condições aos cooperados, cooperativa e colaboradores na forma de tarifas atrativas em todos os produtos oferecidos, seja na conta corrente, cartões de crédito, tarifas de cobrança entre outras.

O Banco Santander ofereceu as melhores condições e através de contrato assinado em 06/12/2016 a Cooperativa firmou parceria por 60 meses a contar da data do pagamento do prêmio por preferência, o qual ocorreu em Janeiro de 2017 no valor de R\$ 8.200.000,00 (oito milhões e duzentos mil reais).

Em caso de rescisão contratual por parte da Cooperativa ou infringir as condições do contrato, esta ficará obrigada a devolver ao Santander os valores recebidos corrigidos pela variação positiva acumulada do IPCA-IBGE acrescido de juros de 12% ao ano, da seguinte forma:

<u>Penalidade por infração ou rescisão antecipada</u>	<u>Percentual</u>
Até 24 meses de vigência do contrato	100%
De 25 a 48 meses de vigência do contrato	70%
A partir de 49 meses de vigência do contrato	50%

44. DEMONSTRAÇÕES DE SOBRES E PERDAS DE ATO COOPERADO E NÃO COOPERADO

Atendendo ao disposto na NBC T 10.21 – Entidades Cooperativas, demonstramos a seguir o resultado dos atos cooperativos e atos não cooperativos para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e de 2015.

CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Contraprestações líquidas.....
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora.....

EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS

Eventos conhecidos ou avisados.....
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados.....

RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....

Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde.....

Ingressos/receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar.....
Ingressos/receitas com administração de intercâmbio eventual – assist. médico hospitalar.....
Outros ingressos/receitas operacionais.....

Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde.....

Outros dispêndios/despesas operacionais com plano de assistência à saúde

Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde.....
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.....
(-) Recuperação de outros dispêndios/despesas operacionais de assist. a saúde.....
Provisão para perdas sobre créditos.....

Outros dispêndios/despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados.....

RESULTADO BRUTO.....

2016		
<u>Ato cooperativo</u>	<u>Ato não cooperativo</u>	<u>Totais</u>
R\$ mil	R\$ mil	R\$ mil
1.619.634	85.221	1.704.855
(7.863)	(412)	(8.275)
<u>1.611.771</u>	<u>84.809</u>	<u>1.696.580</u>
(1.385.806)	(63.443)	(1.449.249)
(2.055)	(110)	(2.165)
<u>(1.387.861)</u>	<u>(63.553)</u>	<u>(1.451.414)</u>
<u>223.910</u>	<u>21.256</u>	<u>245.166</u>
4.013	210	4.223
1.550	18	1.568
64.090	2.837	66.927
44.294	9.271	53.565
<u>109.934</u>	<u>12.126</u>	<u>122.060</u>
(2.769)	(145)	(2.914)
(80.115)	(13.278)	(93.393)
(105)	(5)	(110)
202.983	1.225	204.208
(17.165)	(898)	(18.063)
<u>105.598</u>	<u>(12.956)</u>	<u>92.642</u>
(69.860)	(4.246)	(74.106)
<u>370.826</u>	<u>16.245</u>	<u>387.071</u>

	2016		
	<u>Ato cooperativo</u>	<u>Ato não cooperativo</u>	<u>Totais</u>
	R\$ mil	R\$ mil	R\$ mil
Dispêndios/despesas de comercialização.....	(54.583)	(2.857)	(57.440)
Dispêndios/despesas administrativas.....	(142.654)	(7.982)	(150.636)
Resultado financeiro líquido.....			
Ingressos/receitas financeiras.....	81.929	4.288	86.217
Dispêndios/despesas financeiras.....	<u>(3.720)</u>	<u>(195)</u>	<u>(3.915)</u>
	<u>78.209</u>	<u>4.093</u>	<u>82.302</u>
Resultado patrimonial líquido.....			
Ingressos/receitas patrimoniais.....	42	383	425
Dispêndios/despesas patrimoniais.....	<u>(7.691)</u>	<u>(403)</u>	<u>(8.094)</u>
	<u>(7.649)</u>	<u>(20)</u>	<u>(7.669)</u>
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS.....	<u>244.149</u>	<u>9.479</u>	<u>253.628</u>
Imposto de renda (a).....	(17.179)	(2.251)	(19.430)
Contribuição social (a).....	(6.511)	(853)	(7.364)
RESULTADO LÍQUIDO.....	<u>220.459</u>	<u>6.375</u>	<u>226.834</u>

a) O imposto de renda e a contribuição social decorrem substancialmente dos rendimentos das aplicações financeiras. O resultado dos atos cooperativos não está sujeito a incidência de imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro líquido.

	2015		
	<u>Ato cooperativo</u>	<u>Ato não cooperativo</u>	<u>Totais</u>
	R\$ mil	R\$ mil	R\$ mil
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE			
Contraprestações líquidas.....	1.470.703	61.526	1.532.229
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora.....	<u>(18.912)</u>	<u>(799)</u>	<u>(19.711)</u>
	<u>1.451.791</u>	<u>60.727</u>	<u>1.512.458</u>
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS			
Eventos conhecidos ou avisados.....	(1.240.817)	(44.173)	(1,285.020)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados.....	<u>(9.813)</u>	<u>(420)</u>	<u>(10.223)</u>
	<u>(1.250.630)</u>	<u>(44.593)</u>	<u>(1.295.243)</u>
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....	<u>201.161</u>	<u>16.134</u>	<u>217.215</u>
Outros ingressos/receitas operacionais de planos de assistência à saúde.....	3.152	133	3.295
Ingressos/receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora			
Ingressos/receitas com operações de assistência médico-hospitalar.....	421	9	430
Ingressos/receitas com administração de intercâmbio eventual – assist. médico hospitalar...	52.814	1.839	54.683
Outros ingressos/receitas operacionais.....	<u>41.135</u>	<u>8.624</u>	<u>49.759</u>
	<u>94.410</u>	<u>10.472</u>	<u>104.872</u>
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde.....	(3.814)	(164)	(4.048)
Outros dispêndios/despesas operacionais com plano de assistência à saúde			
Outros dispêndios/despesas de operações de planos de assistência à saúde.....	(81.611)	(11.515)	(93.176)
(-) Recuperação de outros dispêndios/despesas operacionais de assist. a saúde.....	1.535	748	2.303
Provisão para perdas sobre créditos.....	<u>(6.514)</u>	<u>(276)</u>	<u>(6.840)</u>
	<u>(86.590)</u>	<u>(11.043)</u>	<u>(97.713)</u>
Outros dispêndios/despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados.....	(56.211)	(4.438)	(60.719)
RESULTADO BRUTO.....	<u>151.808</u>	<u>11.094</u>	<u>162.902</u>

	2015		
	Ato cooperativo R\$ mil	Ato não cooperativo R\$ mil	Totais R\$ mil
Dispêndios/despesas de comercialização.....	(51.372)	2.163	(53.535)
Dispêndios/despesas administrativas.....	(122.908)	(5.669)	(128.577)
Resultado financeiro líquido			
Ingressos/receitas financeiras.....	65.014	2.738	67.752
Dispêndios/despesas financeiras.....	(13.251)	(558)	(13.809)
	<u>51.763</u>	<u>2.180</u>	<u>53.943</u>
Resultado patrimonial líquido			
Ingressos/receitas patrimoniais.....	2.923	317	3.240
Dispêndios/despesas patrimoniais.....	(1.693)	(71)	(1.764)
	<u>1.230</u>	<u>246</u>	<u>1.476</u>
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS.....	<u>30.521</u>	<u>5.688</u>	<u>36.209</u>
Imposto de renda (a).....	(13.906)	(1.344)	(15.250)
Contribuição social (a).....	(5.296)	(512)	(5.808)
RESULTADO LÍQUIDO.....	<u><u>11.319</u></u>	<u><u>3.832</u></u>	<u><u>15.151</u></u>

a) O imposto de renda e a contribuição social decorrem substancialmente dos rendimentos das aplicações financeiras. O resultado dos atos cooperativos não está sujeito a incidência de imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro líquido.

ADMINISTRAÇÃO

Dr. Alexandre Gustavo Bley
Diretor-Presidente

Dr. Agenor Ferreira da Silva Filho
Diretor-Tesoureiro-Geral

Maria Terezinha Kremer Laufer
Contadora – CRC-PR-040.019/O-2

IV – Parecer Atuarial

À

UNIMED CURITIBA – SOCIEDADE COOPERATIVA DE MÉDICOS

Nesta Capital

Atendendo ao disposto no 8.2.5.1 do Capítulo I, do Anexo da Resolução Normativa –RN/ANS no 322 de 27/03/2013 e em consonância com a Orientação no 01/2009 do Instituto Brasileiro de Atuária – IBA, mensuramos a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA de acordo com a Metodologia constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões – NTAP aprovada pelos órgãos governamentais competentes, a qual é objeto exclusivo deste parecer.

O valor integral da PEONA, posicionada em 31/12/2016, perfaz o montante de R\$ mil 77.975 (setenta e sete milhões, novecentos e setenta e cinco mil reais).

Atestamos que estes valores estão de acordo com a metodologia de cálculo estabelecidos em NTAP aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS pelo ofício no 2890/2013 GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS/MS e corresponde, nesta data, ao estimador de 5,72% (cinco inteiros e setenta e dois centésimos por cento) a ser aplicado sobre o custo total dos eventos conhecidos na modalidade de preço pré-estabelecido dos últimos 12 (doze) meses.

Por fim, salientamos que os resultados desta Provisão Técnica são extremamente sensíveis às variações nas bases técnicas, premissas e hipóteses atuariais utilizadas para os cálculos e que, modificações futuras destes fatores, bem como majorações nos custos ou aumento da utilização dos serviços médicos, hospitalares, medicamentos e materiais cobertos pelos Planos, adesões e exclusões de usuários e alterações nos procedimentos de aviso e reconhecimento dos eventos, poderão implicar em variações substanciais nos resultados apresentados.

Curitiba, 10 de março de 2017.

ACTUARIAL – Assessoria e Consultoria Atuarial

Luiz Fernando Vendramini

Atuário – Miba 1307

V – Parecer do Conselho Fiscal

Os abaixo assinados, membros do Conselho Fiscal Gestão 2016 da UNIMED CURITIBA – Sociedade Cooperativa de Médicos, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial e as respectivas Demonstrações de Sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido, dos Fluxos de Caixa e Notas Explicativas que fazem parte do balanço referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Com base nos documentos analisados ao longo do ano, nos esclarecimentos apresentados e no relatório contendo parecer com ressalva, emitido pela empresa Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes, o parecer é que os citados documentos estão em conformidade com as prescrições legais da Agência Nacional de Saúde Suplementar e que a posição patrimonial e econômico-financeira em 31 de dezembro de 2016, expressada nas Demonstrações Financeiras e Notas Explicativas, elaboradas sob responsabilidade da Diretoria Executiva da Unimed Curitiba, refletem as condições da Cooperativa naquela data, razão pela qual opinam favoravelmente a levar o conjunto das Demonstrações Financeiras, Notas Explicativas e do Relatório da Auditoria Independente, em todos os seus termos, para o conhecimento, apreciação e

deliberação da prestação de contas pela Assembleia Geral de Cooperados.

Curitiba, 17 de março de 2017.

Celso Setogutte
Eduardo Schunemann Júnior
Lucimara Gomes Baggio
Emir de Sá Riechi
Vítor Mamoru Haida
Flavio Vieira Studart Gomes

VI – Parecer da Auditoria Independente

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos
Administradores e Cooperados da
UNIMED Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da UNIMED Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos (Cooperativa) identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 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, exceto pelos efeitos dos assuntos mencionados no parágrafo “base para opinião com ressalva”, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos

relevantes, a posição patrimonial e financeira individual e consolidada da Cooperativa em 31 de dezembro de 2016, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião com ressalva

Conforme mencionado na nota explicativa nº 13, e permitido pelas normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (Instrução Normativa nº 20, emitida em 20 de outubro de 2008), a Cooperativa possui valores a receber registrados na rubrica de conta corrente com cooperados, classificada no ativo não circulante, em contrapartida das obrigações legais contabilizadas em conta do passivo. Em 31 de dezembro de 2016, a Cooperativa efetuou a atualização do crédito no valor de R\$ 3.228 mil (atualização do crédito no valor de R\$ 6.315 mil em 31 de dezembro de 2015) em contrapartida ao resultado do exercício, e também registrou baixas no valor de R\$ 119.856 mil, resultando no saldo a receber de R\$ 42.310 mil (R\$ 158.938 mil em 31 de dezembro de 2015). Entretanto, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil a referida rubrica de conta corrente com cooperados tem característica de capital a

integralizar e, portanto, não se configura como ativo da Cooperativa. Consequentemente, em 31 de dezembro de 2016, o saldo da conta corrente com cooperados e o patrimônio líquido estão aumentados em R\$ 42.310 mil (R\$ 158.938 mil em 31 de dezembro de 2015) e o resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2016, está aumentado em R\$ 3.228 mil (R\$ 6.315 mil em 31 de dezembro de 2015), decorrente da contabilização dos ajustes de atualização monetária da conta corrente com cooperados.

Conforme mencionado na nota explicativa nº 13, e permitido pelas normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (Resolução Normativa nº 390, emitida em 02 de dezembro de 2015), a Cooperativa efetuou baixa de parcela de conta corrente com cooperados, correspondente a provisões tributárias de COFINS, também baixadas, no montante de R\$ 119.856 mil em conta de lucros acumulados no patrimônio líquido. Entretanto, as práticas contábeis adotadas no Brasil não preveem a baixa destes valores diretamente em conta de Patrimônio Líquido, sem antes transitar pelo resultado. Em decorrência desta contabilização, o resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2016, está aumentado em R\$ R\$ 119.856 mil.

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 “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. 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 individuais e consolidadas 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 financeiras individuais e consolidadas 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 financeiras individuais e consolidadas, 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.

Responsabilidade da administração pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da Cooperativa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, 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.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, 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 financeiras.

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 financeiras, individuais e

consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como 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 e suas controladas.
- 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 e suas controladas. Se

concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas 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 financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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.

Curitiba, 17 de março de 2017.

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes
CRC nº 2 SP-011.609/O-8 F-SC

Otávio Ramos Pereira
Contador
CRC nº 1 RS-057770/O-2



Feita de médicos

 /unimedcuritiba

www.unimedcuritiba.com.br

ANS - nº 30470-1

