

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023



**HOFTALON**  
*Hospital de Olhos*

8



**HOFTALON**  
*Hospital de Olhos*

# SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO.....</b>	<b>2</b>
<b>1. PALAVRA DO PRESIDENTE.....</b>	<b>5</b>
<b>2. SOBRE O RELATÓRIO.....</b>	<b>6</b>
<b>3. SOBRE NÓS.....</b>	<b>7</b>
3.1. Nossa Missão.....	7
3.2. Nossa Visão .....	7
3.3. Nossos Valores .....	7
3.4. Quem somos .....	7
3.5. Linha do Tempo.....	9
<b>4. GOVERNANÇA E GESTÃO .....</b>	<b>11</b>
4.1. Conselhos e Equipe Executiva .....	12
4.1.1. Conselho de Administração .....	12
4.1.2. Conselho Fiscal.....	13
4.2. ORGANOGRAMA .....	14
<b>5. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....</b>	<b>15</b>
5.1. Objetivo.....	15
5.2. Desenvolvimento das Atividade .....	15
5.3. Registro de Ocorrências .....	16
5.4. Perspectivas para 2024 .....	16
5.5. Conclusão .....	16
<b>6. SEGURANÇA E CUIDADO COM O PACIENTE .....</b>	<b>17</b>
6.1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.....	17
<b>7. EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO CLIENTE – NPS.....</b>	<b>19</b>
7.1. Classificação dos Atendimentos.....	19

7.2.	Satisfação do atendimento de pacientes SUS .....	21
<b>8.</b>	<b>ENSINO E GERAÇÃO DE CONHECIMENTO .....</b>	<b>22</b>
8.1.	Residência Médica.....	22
8.2.	Programa de Fellowship.....	23
<b>9.</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL.....</b>	<b>24</b>
9.1.	Projeto Hoftalon nas Escolas.....	24
9.2.	Projeto Glaucoma.....	25
9.3.	Participação no Dia da Saúde .....	26
9.4.	Projeto Gentileza.....	26
<b>10.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO .....</b>	<b>26</b>
10.1.	Capital Humano.....	26
10.2.	Clima Organizacional.....	27
10.3.	Atração e Retenção De Pessoas .....	28
10.4.	Despesas com Pessoal.....	28
10.5.	Quadro de Colaboradores.....	28
<b>11.</b>	<b>CADEIA DE FORNECIMENTO .....</b>	<b>30</b>
<b>12.</b>	<b>GESTÃO AMBIENTAL .....</b>	<b>32</b>
12.1.	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) .....	32
12.2.	Consumo de água.....	33
12.3.	Consumo de energia elétrica.....	34
<b>13.</b>	<b>TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS.....</b>	<b>34</b>
13.1.	Atendimentos.....	34
13.2.	Consultas Eletivas e de Urgência.....	35
13.3.	Tratamento de Glaucoma .....	36
13.4.	Exames por Imagem .....	36

13.5.	Cirurgias Eletivas e de Urgência .....	38
13.6.	Transplante de Córnea .....	40
<b>14.</b>	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO.....</b>	<b>41</b>
14.1.	Resultados Econômico-Financeiros.....	41
14.2.	Compromissos Financeiros.....	42
14.3.	Demonstrações de Resultados (em milhares de reais) .....	42
14.4.	Valor Econômico Direto Gerado (em milhares de reais) .....	43
14.5.	Valor Econômico Retido (em milhares de reais) .....	43
14.6.	Valor Econômico Distribuído (em milhares de reais) .....	43
14.7.	Balanco Patrimonial (em milhares de reais).....	43
14.8.	Imobilizado (em milhares de reais) .....	44
<b>15.</b>	<b>RELAÇÕES INSTITUCIONAIS.....</b>	<b>44</b>
15.1.	Nota Paraná.....	45
15.2.	Emendas Parlamentares.....	46
15.3.	Secretária de Saúde do Estado .....	51
15.4.	Receita Federal.....	52
15.5.	Copel .....	54
	<b>SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI .....</b>	<b>55</b>

## 1. PALAVRA DO PRESIDENTE



2023, foi o ano da consolidação da recuperação e equilíbrio das contas do Hoftalon após os difíceis anos da pandemia. Houve um crescimento de aproximadamente 30% da receita líquida em relação a 2022.

Isto graças ao empenho de todos os colaboradores da instituição e, principalmente, pelo apoio fundamental da Secretaria de Estado da Saúde, dos nossos deputados federais com recursos de emendas parlamentares e dos nossos deputados estaduais e vereadores do município de Londrina.

Os recursos destinados à nossa instituição pela Secretaria do Estado da Saúde e as emendas parlamentares foram de importância fundamental para o equilíbrio e crescimento dos nossos serviços, conforme podem ser observados neste relatório de atividades, (aquisição de novos equipamentos e recursos para insumos)

Agradecemos muito aos nossos apoiadores e com certeza o ano de 2024 será um ano de crescimento sólido e consolidação do serviço em benefício da nossa população.

Dr. Luiz Carlos Miguita

## 2. SOBRE O RELATÓRIO

Este relatório de sustentabilidade de 2023 oferece um panorama detalhado das atividades e conquistas do Hoftalon Hospital de Olhos de Londrina durante o ano de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Ele expõe os detalhes financeiros e econômicos, a administração corporativa e o desempenho socioambiental da organização, ressaltando como suas operações afetam a sociedade.

Os temas chave para a sustentabilidade do Hoftalon foram selecionados com base na priorização realizada por nossos stakeholders.

O propósito deste relatório é aumentar a transparência sobre nossas estratégias, iniciativas e resultados. Publicado em 2024, ele é resultado do trabalho conjunto de gestores, líderes e equipes técnicas do Hoftalon, que participaram ativamente na coleta de dados e análise de indicadores.

O relatório está alinhado com as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI). Para perguntas, informações adicionais ou para discutir mudanças significativas de escopo ou limitações relativas a aspectos essenciais e indicadores, por favor, contate [diretoria@hoftalon.com.br](mailto:diretoria@hoftalon.com.br).

Frequência do relatório: Anual

Relatório anterior: 2022

## **3. SOBRE NÓS**

### **3.1. Nossa Missão**

Transformar a vida das pessoas através de novos olhares.

### **3.2. Nossa Visão**

Ser referência internacional em qualidade, geração de conhecimento e sustentabilidade até 2027.

### **3.3. Nossos Valores**

Ética, Integridade, Transparência, Equidade, Responsabilidade Social, Excelência e Conhecimento.

### **3.4. Quem somos**

Nós o Hoftalon, somos mais do que apenas um centro de estudo e pesquisa da visão; somos uma associação privada sem fins lucrativos que tem como objetivo servir a sociedade civil. Nossa atuação filantrópica é reconhecida pelo Ministério da Saúde através do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), que evidencia nosso caráter beneficente.

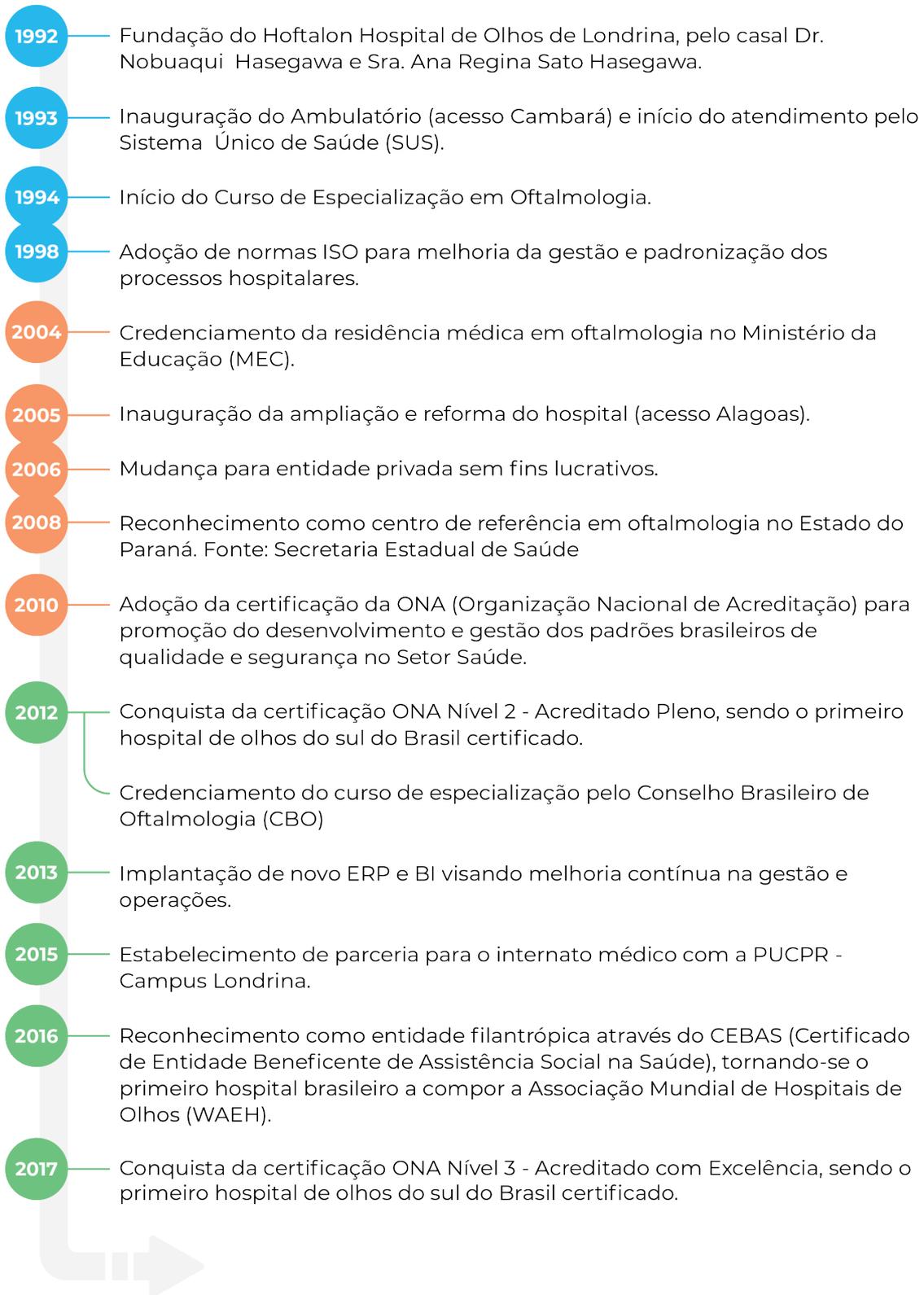
Nosso impacto se estende por aproximadamente 120 municípios, os quais integram as 16<sup>a</sup>, 17<sup>a</sup>, 18<sup>a</sup>, 19<sup>a</sup> e 22<sup>a</sup> Regionais de Saúde do Estado do Paraná, localizadas nas cidades de Apucarana, Londrina, Cornélio Procópio, Jacarezinho e Ivaiporã.

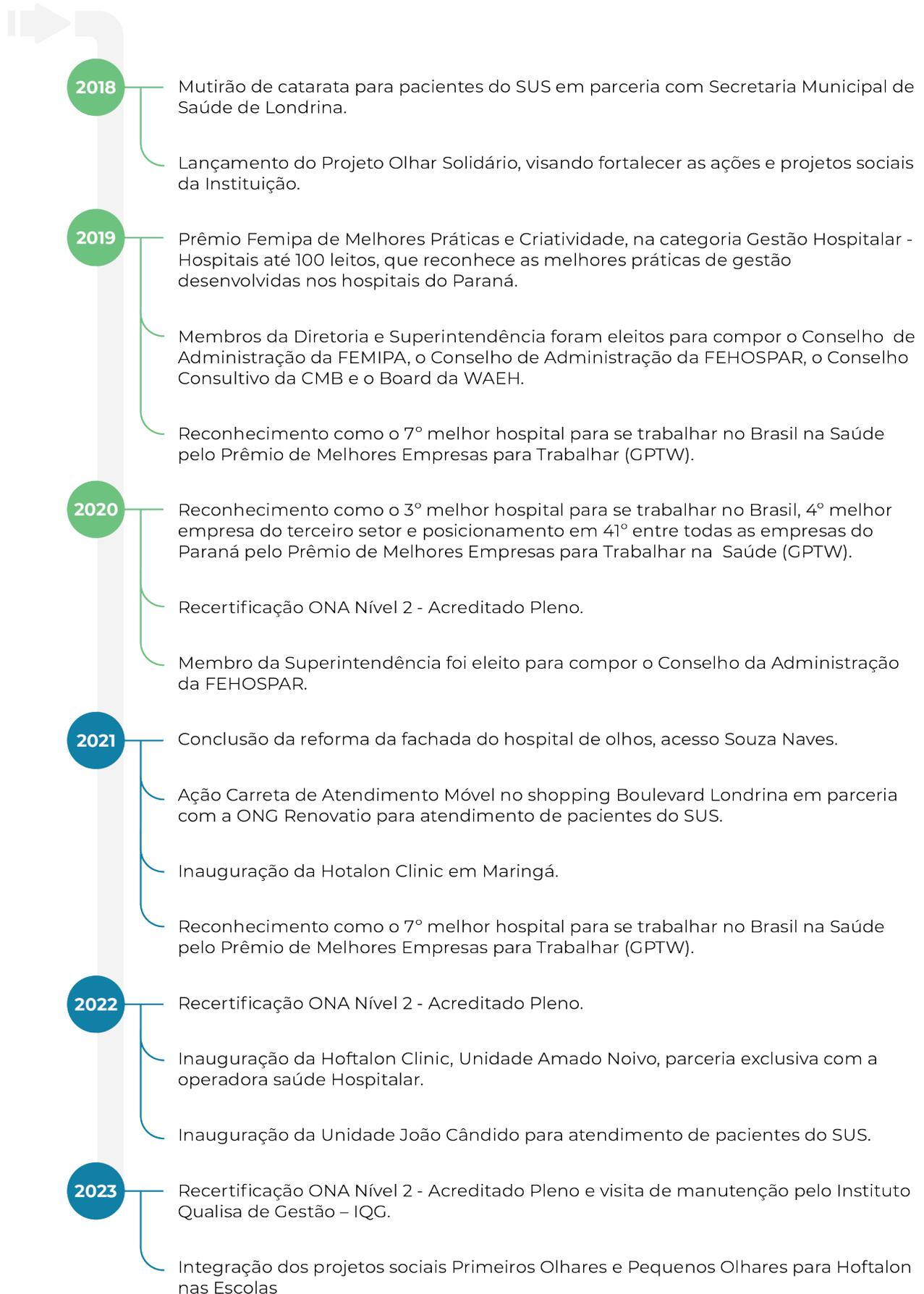
Alcançamos destaque como o principal prestador de serviços de urgência e emergência em oftalmologia do Paraná, constituindo-se como referência para toda a região Macro Norte, Noroeste e outros municípios gerenciados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) no nível estadual.

Nossa amplitude de atuação reforça nossa missão de permitir que nossas equipes multidisciplinares proporcionem as melhores práticas de segurança, garantindo aos pacientes acesso a um tratamento de igualdade em uma estrutura de alta complexidade em oftalmologia.

Adicionalmente, por meio do Hoftalon Clinic, oferecemos atendimento para consultas eletivas particulares e através de convênios com planos de saúde. Assim, pacientes que buscam nossos serviços podem contar com o expertise do nosso Corpo Clínico, independentemente da forma de pagamento escolhida.

### 3.5. Linha do Tempo

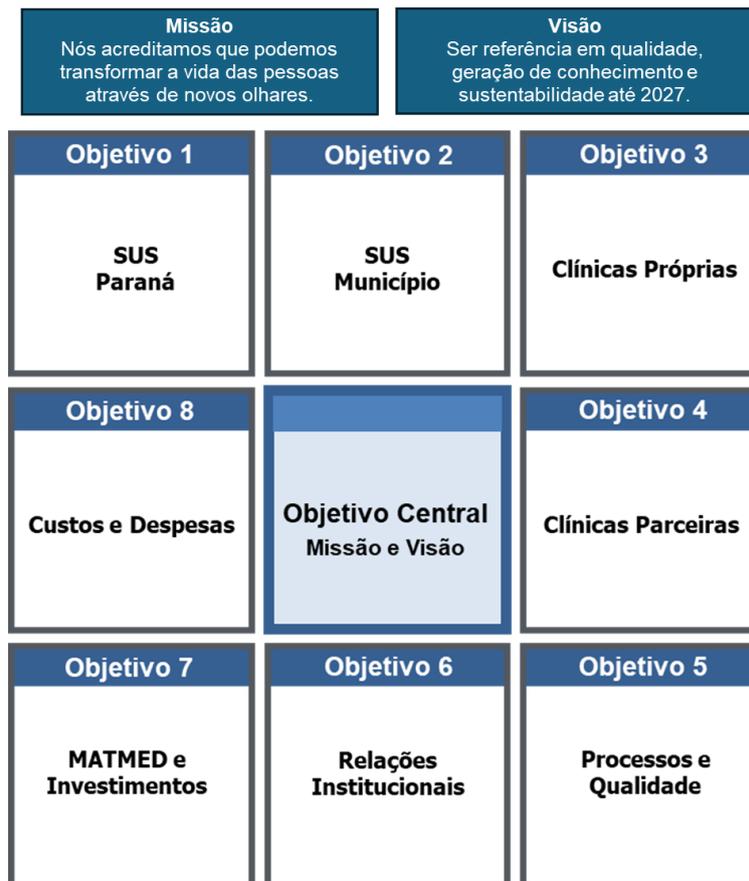




## 4. GOVERNANÇA E GESTÃO

Durante o ano de 2023, as equipes executivas sob a supervisão do Conselho da Administração realizaram a revisão do planejamento anual. O novo mapa estratégico foi aprovado (figura abaixo), considerando mudanças nos objetivos estratégicos da mandala principal, conforme metodologia de *Lotus Blossom*. Esta metodologia estabelece mandalas com nove objetivos estratégicos, cada qual contém indicadores e projetos que permitem uma avaliação sistemática do tema/objetivo e do desempenho da estratégia traçada para o ano.

A reavaliação dos cenários permitiu ações para atuação na prestação de serviços para o Sistema Único de Saúde (SUS) na esfera estadual e municipal, assim como na prestação de serviços para nossos clientes em nossas unidades e para as clínicas parceiras. Nossos patamares de qualidade, incluindo os padrões de qualidade da Organização Nacional da Acreditação (ONA), permanecem como parte fundamental de nossos objetivos estratégicos, visando sempre o cuidado de nossos pacientes e seus familiares. Mantivemos nosso foco nos processos de relacionamento institucional com stakeholders regionais e nacionais, assim como atuamos na atualização de nosso parque tecnológico através de investimentos próprios e de projetos de captação de recursos. As ações de melhoria contínua possuem seus principais focos na gestão da qualidade e, de mesmo modo, em uma visão crescente de sustentabilidade.



## 4.1. Conselhos e Equipe Executiva

A governança corporativa estabelecida pelo Hoftalon é de caráter voluntário e composto por 3 (três) instâncias, cujo órgão máximo de deliberação é a Assembleia Geral. Neste modelo, é ela quem define, através de eleição, os integrantes dos órgãos deliberativos e de controle, o Conselho da Administração e o Conselho Fiscal para o mandato do período proposto, conforme estabelecido em Estatuto Social.

### 4.1.1. Conselho de Administração

O Conselho da Administração, formado por 5 (cinco) integrantes que exercem a função de forma não remunerada, é o órgão responsável pelo estabelecimento de políticas gerais de negócios, o que inclui estratégias de longo prazo da instituição, e pela supervisão da gestão executiva.

Os conselheiros são eleitos para um mandato de 3 (três) anos, com possibilidade de reeleição dos integrantes para outros mandatos. Atualmente, o Conselho da

Administração é formado por membros com comprovada e ampla experiência em gestão hospitalar e administração empresarial.

Mandato 2021-2024

- Diretor Presidente: Luiz Carlos Miguita
- Diretor Vice-Presidente: Nobuaki Hasegawa
- Diretor Tesoureiro: Odair José Lopes
- Diretor Secretário: Antônio Caetano de Paula
- Conselheiro Independente: Pamela Mocelin Manfrin

#### **4.1.2. Conselho Fiscal**

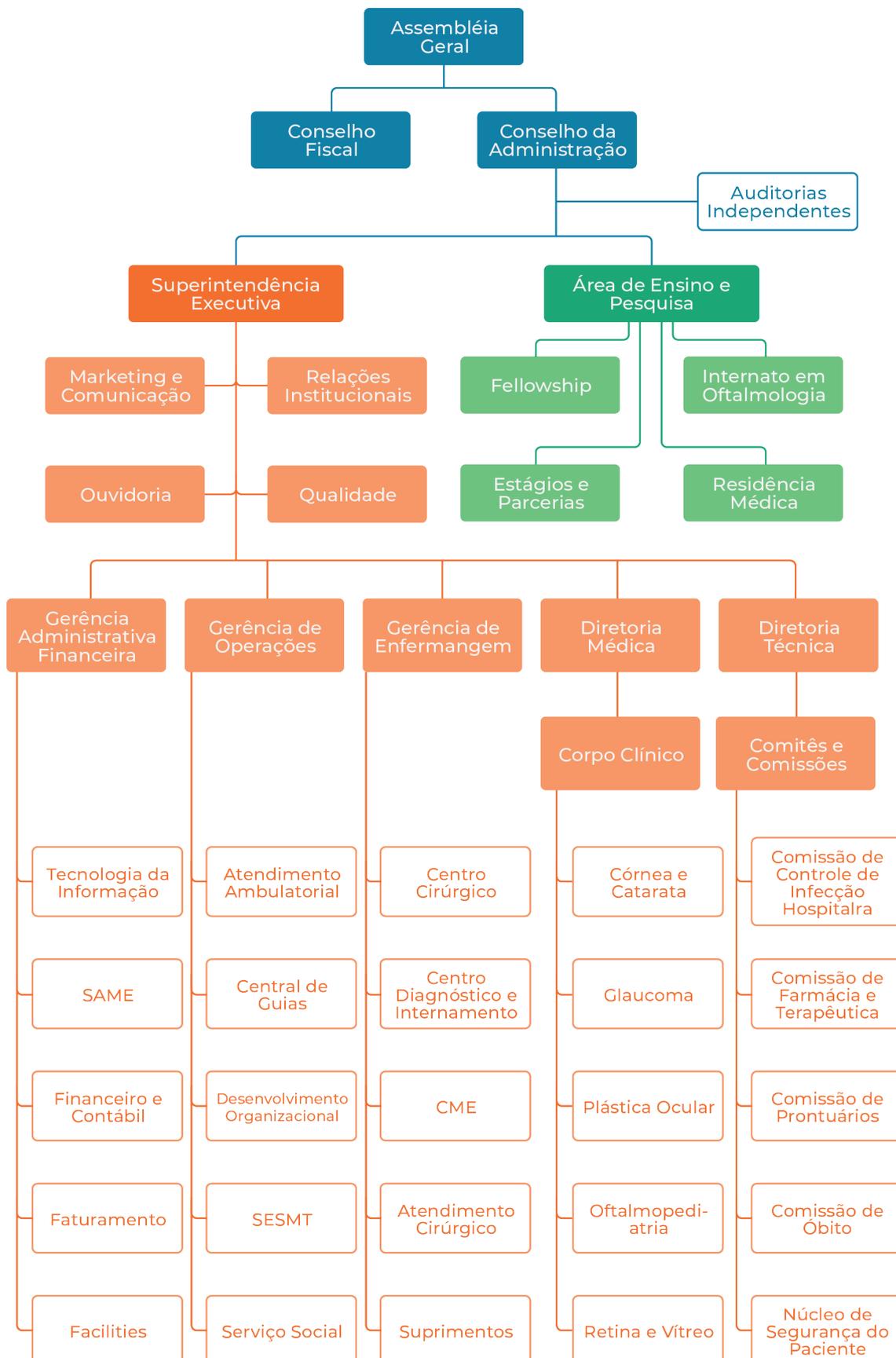
O Conselho Fiscal, formado por 3 (três) integrantes que exercem a função de forma não remunerada, é o órgão fiscalizador, independente do Conselho da Administração e equipe executiva, que busca, através dos princípios da transparência, equidade e prestação de contas, contribuir para o melhor desempenho da instituição. Os conselheiros são eleitos para um mandato de 3 (três) anos, com possibilidade de reeleição dos integrantes para outros mandatos. Atualmente, o Conselho Fiscal é formado por conselheiros com experiência em gestão hospitalar e/ou administração empresarial.

Mandato 2021-2024

- Membro titular: Marcos Antônio Quintanilha
- Membro titular: Carlos Alberto Miguez de Senna Motta
- Membro titular: Fernanda Rosty Warkentin

A equipe executiva da instituição, composta por profissionais remunerados, é responsável pela implementação das estratégias e pela gestão das operações. Atualmente, a estrutura é formada pela Superintendência Executiva, Diretoria Clínica e Diretoria Técnica, que lideram as equipes gerenciais e coordenações da instituição.

## 4.2. ORGANOGRAMA



## **5. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

### **5.1. Objetivo**

Apresentar os resultados da gestão da qualidade relacionados a certificação ONA durante o ano de 2023.

### **5.2. Desenvolvimento das Atividade**

Para garantir a continuidade e a eficácia dos padrões de excelência, foram realizadas ações fundamentais para manter e elevar o nível de qualidade de nossos serviços, refletindo nosso compromisso com a melhoria contínua. As principais iniciativas incluem:

- Gestão integral dos processos da qualidade por meio do colaborador designado internamente.
- Recertificação ONA Nível 2 - Acreditado Pleno e visita de manutenção pelo Instituto Qualisa de Gestão – IQG.
- Visita de auditoria interna pela Exacta Consultoria.

### 5.3. Registro de Ocorrências

Os eventos não planejados podem acontecer durante a estadia de um paciente em um hospital. A monitoração e o registro dessas ocorrências são cruciais para a gestão da qualidade e a segurança do paciente, oferecendo dados valiosos para análises e melhorias nos processos hospitalares.

TIPO DE OCORRÊNCIA	QUANTIDADE
PROCESSO CLÍNICO/PROCEDIMENTO	30
DOCUMENTAÇÃO	29
ADMINISTRAÇÃO CLÍNICA	15
ACIDENTE COM O PACIENTE	9
NEAR MISS	9
INFECÇÃO HOSPITALAR	6
GERENCIAMENTO DE RECURSOS/ORGANIZACIONAL	5
MEDICAÇÃO E FLUÍDOS ENDOVENOSOS	3
INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES	1
TOTAL	107

### 5.4. Perspectivas para 2024

Intensificaremos o gerenciamento dos processos de Qualidade, focando na melhoria contínua para alcançar o certificado da ONA Nível 3 - Acreditado com Excelência. Esta iniciativa visa elevar nossos padrões ao mais alto nível de qualidade, garantindo uma prestação de serviços excepcional.

### 5.5. Conclusão

Retomada dos processos de gerenciamento da qualidade com maior efetividade ao designar colaborador interno para administrar os documentos da qualidade, direcionando a consultoria externa para assessorar nas questões de inovação

e/ou adequações/auditorias internas para conseguir o certificado ONA Nível 3 - Acreditado com Excelência e melhoria dos processos internos.

## 6. SEGURANÇA E CUIDADO COM O PACIENTE

A segurança do paciente é fundamental para a qualidade do atendimento em saúde e direciona a missão institucional de entregar cuidados seguros e eficazes.

Em 2023, nossa equipe multidisciplinar, incluindo administrativos, enfermeiros e médicos, implementou iniciativas que cobriram áreas como resposta a emergências, gestão da deterioração clínica, identificação de pacientes, assepsia das mãos, cirurgias seguras, prevenção de quedas e segurança na prescrição e administração de medicamentos. Todos os esforços obedeceram a protocolos rigorosos, fundamentais para garantir a segurança e qualidade dos procedimentos.

A instituição mantém um compromisso com o atendimento humanizado, ético e de alta qualidade, buscando proporcionar uma experiência excepcional em todas as etapas do cuidado, desde consultas até procedimentos cirúrgicos.

Para manter essa abordagem, monitoramos indicadores de segurança, promovendo melhorias contínuas. **Destaca-se a adesão de 99,23% ao Programa de Segurança do Paciente Cirúrgico, demonstrando conformidade em todas as etapas do cuidado cirúrgico.**

### 6.1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) atua na elaboração de diretrizes e medidas para prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde na instituição.

Anualmente é realizado pelos profissionais da CCIH o Programa de Controle de Infecção (PCIH), ele é um conjunto de ações que direciona os profissionais nas atividades, estimulando a adoção de práticas seguras, para garantir a segurança do paciente e do colaborador na instituição.

O PCIH é realizado conforme os resultados dos indicadores do ano anterior da CCIH, no ano de 2023 foi monitorado os seguintes indicadores:

- (%) Infecção hospitalar;
- (%) Busca ativa fonada- Cirurgias de Transplante de córnea;
- (%) Síndrome Tóxica do Segmento Anterior (TASS);
- (%) De Conformes de Higienização das mãos, equipamentos e mobiliários;
- (%) De adesão do protocolo de antibioticoterapia perioperatório;
- (%) De adesão do protocolo de antibioticoterapia pós-operatório;
- (%) Controle juntamente com a CIPA e SESMT sobre o Acidente de trabalho com perfuro cortante e doença do trabalho/ conjuntivite;

Além da monitorização desses indicadores citados é realizado outras ações como:

- Visita Técnica aos fornecedores Críticos;
- Capacitações aos colaboradores com assuntos relacionados a IRAS;
- Auditoria nos setores assistenciais;
- Monitorização dos relatórios de análise da água e ar e esgoto;
- Monitorização dos testes realizados na CME;

Esses indicadores e ações são monitorizados a fim de garantir uma assistência segura e com qualidade para nossos pacientes.

**No ano de 2023 o indicador de taxa de infecção hospitalar apresentou uma adesão anual de 0,03%.**

## 7. EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO CLIENTE – NPS

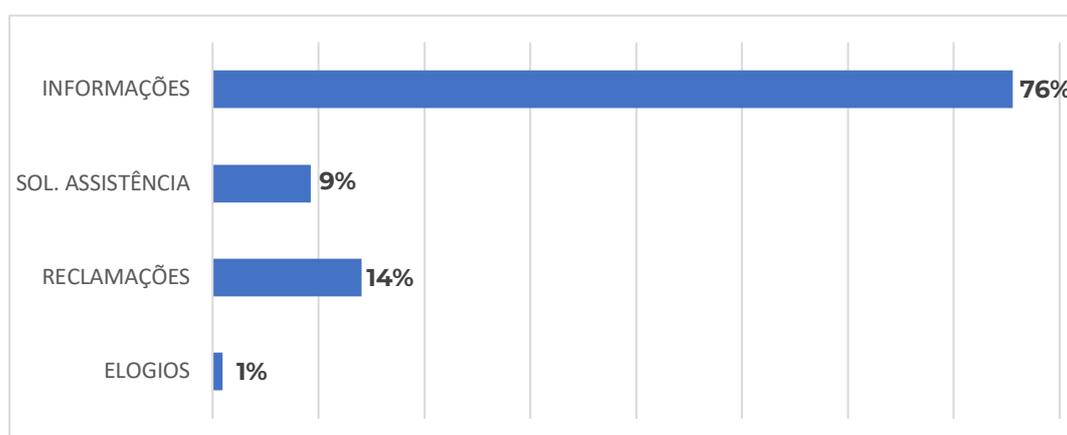
Instituída em janeiro de 2019, a Ouvidoria do Hoftalon tem como objetivo primordial melhorar a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário, humanizando as relações entre pacientes, profissionais e a própria instituição, facilitando a comunicação entre eles através da busca incessante pela qualidade da assistência e do atendimento ofertado. É de suma importância ouvir o usuário, conhecer suas necessidades, seja ele paciente ou familiar.

A ouvidoria hospitalar é uma área proativa e fundamental na organização. Funciona como um canal direto de comunicação com pacientes e clientes, promovendo melhorias nos serviços conforme suas necessidades. Além disso, colabora com a administração do hospital na elaboração de ações estratégicas.

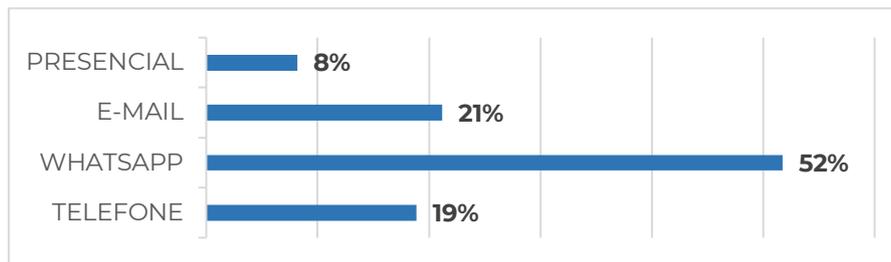
Se comparado ao ano anterior, a Ouvidoria teve um aumento de 69% dos atendimentos, atingindo o valor anual de 545 atendimentos.

### 7.1. Classificação dos Atendimentos

Os atendimentos da Ouvidoria são classificados entre reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações e solicitações de assistência, conforme é possível ver a seguir:

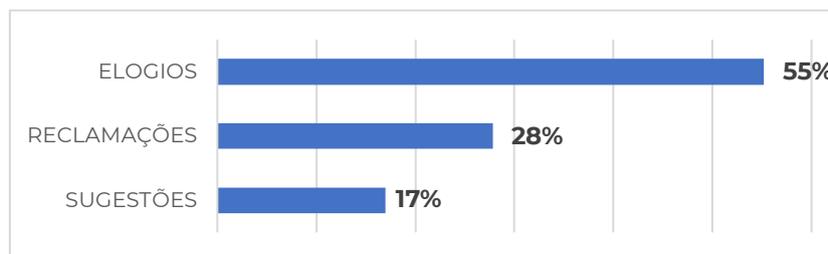


O contato via aplicativo WhatsApp foi o meio mais utilizado pelos pacientes, conforme é possível ver a seguir:



Atualmente, contamos com caixas de sugestões em pontos estratégicos do hospital para que os pacientes possam manifestar a sua opinião sobre a instituição.

Em 2023, a maioria das manifestações recebidas ocorreu através do preenchimento das fichas impressas, disponíveis nestes locais, totalizando 618 manifestações que foram preenchidas por pacientes ou acompanhantes. Os elogios ocuparam a primeira colocação conforme é possível ver a seguir:



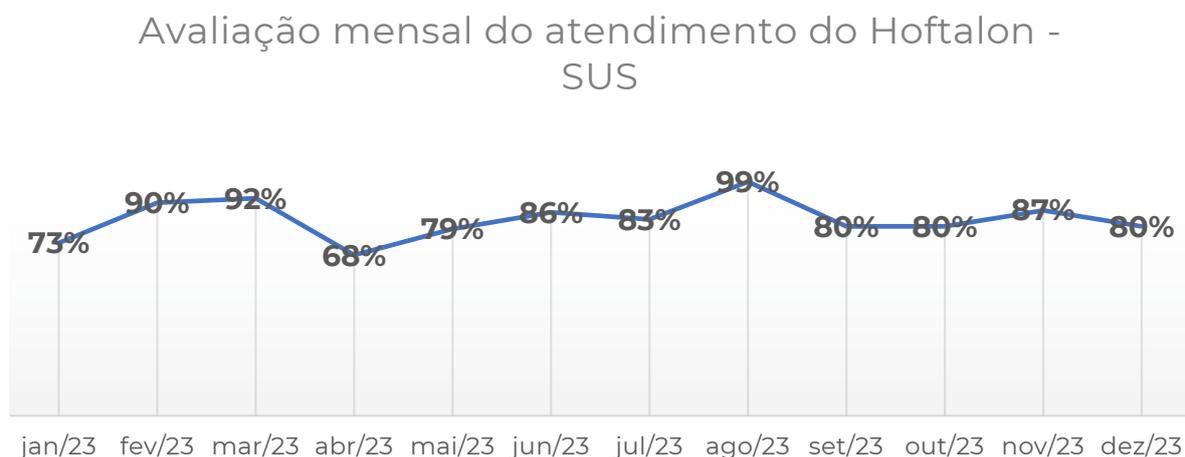
Comparação com o ano anterior:

	2021	2022	2023	22/23
Reclamações	38%	40%	28%	▽12%
Elogios	49%	47%	55%	△8%
Sugestões	13%	13%	17%	△4%

## 7.2. Satisfação do atendimento de pacientes SUS

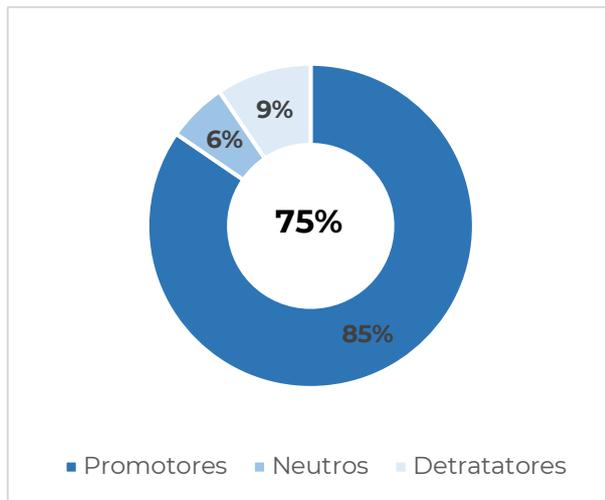
A mensuração da satisfação é feita mensalmente. A urna com a pesquisa de satisfação é aberta todo primeiro dia útil do mês, e os resultados são contabilizados para extração dos indicadores do departamento.

A média de satisfação dos pacientes atendidos através do Sistema Único de Saúde (SUS) com base nas pesquisas mensais ao longo do ano de 2023 foi de 83% de satisfação com base nos pacientes que responderam à pesquisa de satisfação. A seguir é possível ver a média mensal:

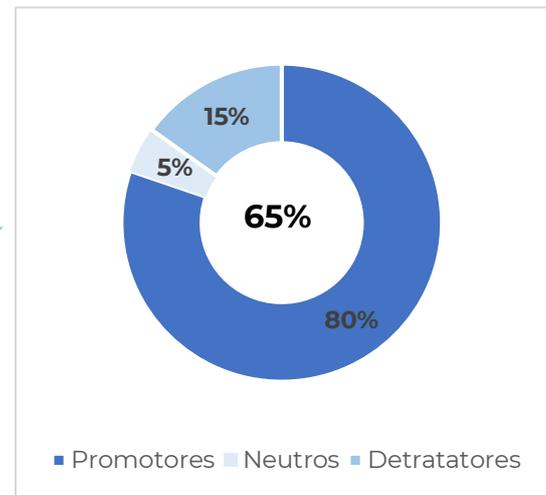


A experiência de satisfação dos clientes é avaliada pela metodologia Net Promoter Score (NPS), nela mede-se o nível de recomendação dos clientes, as notas são divididas por zonas, setores que atingem valores acima de 75 até 100, pela métrica, são considerados como nível de excelência, ou seja, significa que houve uma experiência muito positiva na instituição com boas propensões de recomendação do serviço. Como é possível visualizar a seguir, o ano de 2023 atingiu a zona da qualidade com uma média de 55% de satisfação, toda via houve uma queda de 10% de satisfação se comparado ao ano anterior.

2022:



2023:



Os departamentos de centro diagnóstico, centro cirúrgico e consulta urgência também são avaliados pela metodologia NPS, abaixo será possível ver os resultados individuais de cada departamento.

	2021	2022	2023
Centro Cirúrgico	91%	88%	96%
Centro Diagnóstico	78%	77%	64%
Consulta urgência	72%	60%	54%
<b>Total</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>	<b>65%</b>

## 8. ENSINO E GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

### 8.1. Residência Médica

A Residência Médica do Hoftalon constitui a modalidade de ensino de Pós-Graduação Lato Sensu destinada a médicos, sob a forma de Curso de Especialização. Ela é caracterizada por treinamento em serviços, sob a orientação do Corpo Clínico, e organizada de acordo com a regulamentação da Comissão Nacional de Residência Médica.

O objetivo fundamental do Programa de Residência Médica do Hoftalon é o progressivo aperfeiçoamento profissional e científico do médico na área de Oftalmologia. Seguindo os mais altos preceitos de Ética, Equidade, Integridade, Transparência, Excelência, Conhecimento e Responsabilidade Social.

O Hoftalon é reconhecido, desde 2004, pelo Ministério da Educação (MEC) como escola de residência médica. Em 2012, obteve credenciamento do curso de especialização pelo Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO), o que confirmou o compromisso da instituição na formação de médicos oftalmologistas com a saúde ocular dos brasileiros e consagrando a busca constante pela excelência na área de Ensino e Pesquisa.

A Residência Médica conta atualmente com 18 médicos residentes pelo MEC e 9 alunos especializando pelo CBO. Para o processo seletivo de residência Médica para o ano de 2024, foram recebidas 99 inscrições para 7 vagas MEC e 30 inscrições para 3 vagas CBO.

<b>ANO 2024</b>	<b>HOFTALON</b>	<b>USP</b>	<b>UNICAMP</b>	<b>UNIFESP</b>
Nº CANDIDATOS	96	R\$ 353,00	R\$ 233,00	R\$ 320,00
Nº DE VAGAS	7	R\$ 12,00	R\$ 9,00	R\$ 12,00
CANDIDATO/VAGA	14	R\$ 29,42	R\$ 25,89	R\$ 27,00

## **8.2. Programa de Fellowship**

O Programa de Fellowship do Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão visa o aperfeiçoamento do médico oftalmologista, por meio do acompanhamento das atividades de um profissional reconhecido, em uma subespecialidade da área oftalmológica. As subespecialidades do Programa de Fellowship do Hoftalon são: Glaucoma, Plástica Ocular, Retina e Vítreo, Córnea, Catarata e Óptica Cirúrgica.

Contamos com 38 membros dentro dos programas relacionados acima.

## 9. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Hoftalon reafirma seu compromisso com a comunidade londrinense desenvolvendo ações sociais em parceria com a Secretaria Municipal de Educação e outros parceiros levando atendimento oftalmológico às crianças da rede municipal de educação.

Em 2023, a responsabilidade social do Hoftalon foi ampliada significativamente no atendimento a crianças, graças a uma parceria com a Receita Federal do Paraná, que doou lentes corretivas e armações apreendidas. Devido ao sucesso e à grande repercussão dessas ações, a Receita Federal da 1ª Região, representada pelas Superintendências de Palmas, Campo Grande e Brasília, também contribuiu com doações para nossos Projetos Sociais.

Os resultados positivos das doações permitiram que nossos Projetos Sociais alcançassem recordes de atendimento. Isso levou à fusão dos Projetos Primeiros Olhares e Pequenos Olhares, que agora operam conjuntamente como o Projeto Hoftalon nas Escolas.

O nosso compromisso é com toda comunidade e, por isso, o Hoftalon também realiza atendimentos à população jovem e adulta, com o Projeto Glaucoma e parcerias em outras ações desenvolvidas em Londrina e região.

Em 2023, expandimos o Projeto Glaucoma além de Londrina pela primeira vez, realizando uma grande ação em parceria com a Secretaria de Saúde de Rolândia, que resultou em recordes de atendimento.

Além disso, em colaboração com a Prefeitura de Londrina, participamos do Dia da Saúde, fortalecendo nosso apoio às iniciativas locais de bem-estar.

### 9.1. Projeto Hoftalon nas Escolas

As ações realizadas pelo Projeto acontecem desde 2006, já foram atendidas aproximadamente 5.263 crianças com idade entre 00 e 10 anos e, foram doados aproximadamente 1.404 óculos.

Em 2023 foram realizadas 07 ações do Projeto e, foram atendidas 774 crianças, das quais 437 tiveram indicação de uso de lentes corretivas e 50 foram encaminhadas para Unidade Básica de Saúde para avaliar e iniciar acompanhamento oftalmológico específico.

Essas ações foram possíveis devido triagem prévia, realizada pelas escolas participantes, que identificaram e indicaram as crianças com necessidade de atendimento oftalmológico.



## 9.2. Projeto Glaucoma

A ação do Projeto Glaucoma aconteceu em maio, com objetivo de examinar e orientar a população quanto à doença e a necessidade de acompanhamento oftalmológico anual, foram atendidas 492 pessoas das quais 124 foram encaminhadas para acompanhamento específico. A ação aconteceu na sede da Secretaria Municipal de Saúde de Rolândia.



### **9.3. Participação no Dia da Saúde**

A ação aconteceu em outubro, com objetivo de examinar e orientar a população quanto saúde ocular, prevenção de doenças e a necessidade de acompanhamento oftalmológico anual, foram atendidas 116 pessoas das quais 14 foram encaminhadas para acompanhamento específico. A ação aconteceu no Hospital Zona Sul, em Londrina.

### **9.4. Projeto Gentileza**

Com a prática de prestar atendimento oftalmológico gratuito aos seus colaboradores e familiares a consulta gentileza é realizada diariamente entre os meses de março a dezembro. Em 2023 realizamos 146 atendimentos aos nossos colaboradores ou familiares.

## **10. DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO**

### **10.1. Capital Humano**

Acreditar na transformação da vida das pessoas através de novos olhares é a missão do Hoftalon e a área de Desenvolvimento Organizacional é a responsável

pelo alinhamento desta essência e de seus valores junto aos colaboradores. Por isso, os projetos e programas internos têm o objetivo de transformar o ambiente profissional da equipe, com a valorização da sua atuação, geração de desenvolvimento profissional e engajamento de todos com os resultados organizacionais.

## 10.2. Clima Organizacional

Em 2023 o Hoftalon participou da pesquisa de clima em parceria com *Great Place To Work – GPTW*<sup>1</sup>, empresa considerada especialista em auxiliar organizações a identificar o melhor das pessoas para atingir resultados excepcionais. Além disso, certifica os melhores ambientes de trabalho em mais de 60 países ao redor do mundo com foco na cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

O intuito do Hoftalon, assim como do GPTW, foi reconhecer o trabalho de todos os funcionários e identificar as melhorias necessárias para manter um bom clima organizacional. O questionário aplicado avaliou práticas de gestão de pessoas como Inspirar, Falar, Escutar, Agradecer, Desenvolver, Cuidar, Contratar e Receber, Compartilhar e Celebrar. A partir da pesquisa, os funcionários puderam compartilhar experiências e opiniões sobre a instituição de modo totalmente sigiloso.

Embora não tenha sido atingido o resultado mínimo para certificação, a pesquisa demonstrou quais as fragilidades que envolvem o clima organizacional e as mesmas trabalhadas junto às lideranças através de um plano de ação implantado para o ano de 2024.

---

<sup>1</sup> O *Great Place to Work* é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. Mais informações em <https://gptw.com.br>.

### 10.3. Atração e Retenção De Pessoas

É de extrema importância que os colaboradores que atuam no Hoftalon tenham os mesmos valores da instituição, bem como as habilidades específicas para atuarem com a competência exigida. Por isso, o hospital possui um processo de recrutamento e seleção estruturado para reconhecer estas pessoas no mercado de trabalho e captar talentos.

Com o ingresso de novos colaboradores, a área de treinamento e desenvolvimento, com o uso de recursos tecnológicos, investe no conhecimento e aperfeiçoamento profissional a fim capacitar e auxiliar na adaptação dos novos membros da equipe.

No ano de 2023, foram realizadas aproximadamente 2024 horas de treinamento técnico, comportamental, de procedimentos e específicos de cada função.

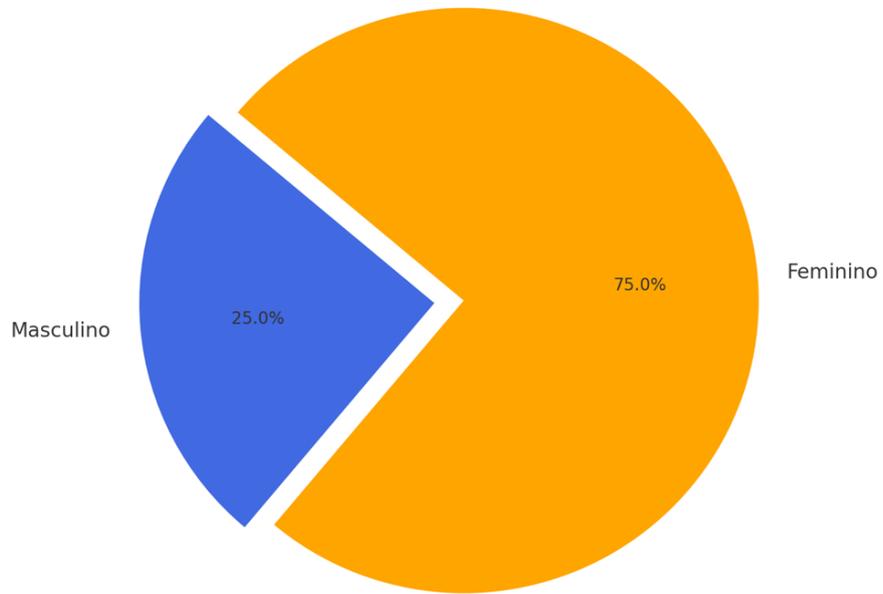
### 10.4. Despesas com Pessoal

<b>FOLHA DE PAGAMENTO BRUTA</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
COLABORADORES CLT	R\$ 6.389.967,51	R\$ 7.665.658,14
JOVENS APRENDIZ	R\$ 39.488,49	R\$ 43.661,86
ESTAGIÁRIOS	R\$ 5.926,67	R\$

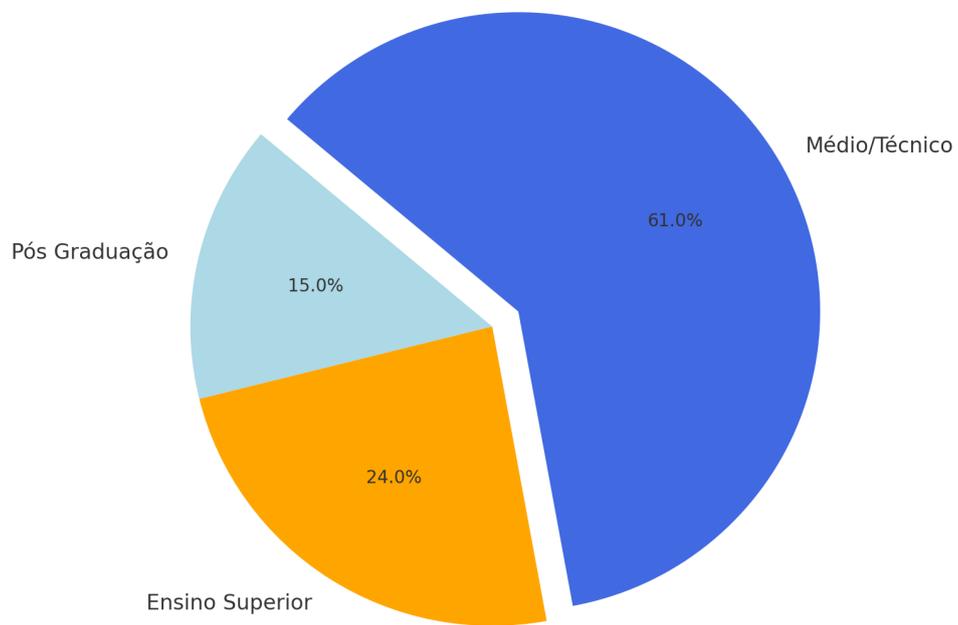
### 10.5. Quadro de Colaboradores

Em 2023, a equipe de trabalho do Hoftalon foi formada por 169 colaboradores, que estão distribuídos das seguintes maneiras:

Distribuição por Gênero



Distribuição por Escolaridade



## 11. CADEIA DE FORNECIMENTO

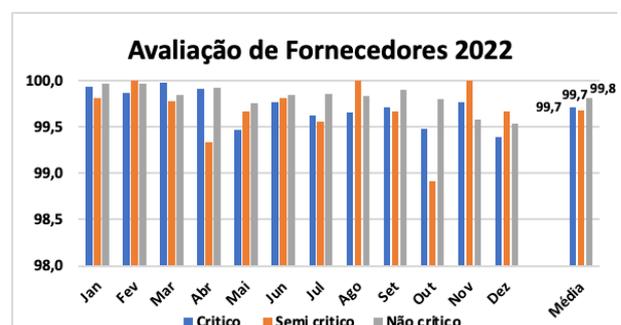
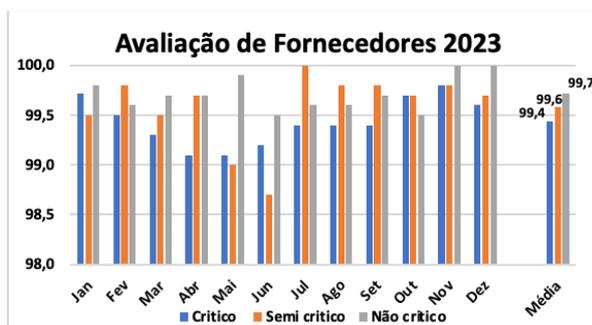
O Hoftalon valoriza seus fornecedores e prestadores de serviços. Muitos deles acompanham a instituição desde sua fundação, em 1992, graças à sua disposição em negociar e fornecer produtos de qualidade com um bom custo-benefício.

O Hoftalon considera os fornecedores como parceiros e, portanto, busca incansavelmente o desenvolvimento de estratégias integradas de negócios que beneficiem ambas as partes, atuando de forma transparente e visando o crescimento conjunto.

Em conformidade com essa visão, o hospital utiliza um sistema de qualificação e avaliação de fornecedores que permite monitorar os serviços e produtos fornecidos. Através dessa ferramenta é possível atribuir uma nota para cada entrada gerando um ranking de qualificação, que se não atingido a nota de qualificação é aberto um plano de ação de acordo com o problema identificado e até mesmo o cancelamento da qualificação do fornecedor.

Diante de todos os desafios, conseguimos manter nosso padrão de qualidade nos serviços e produtos ofertados e nas parcerias com nossos fornecedores.

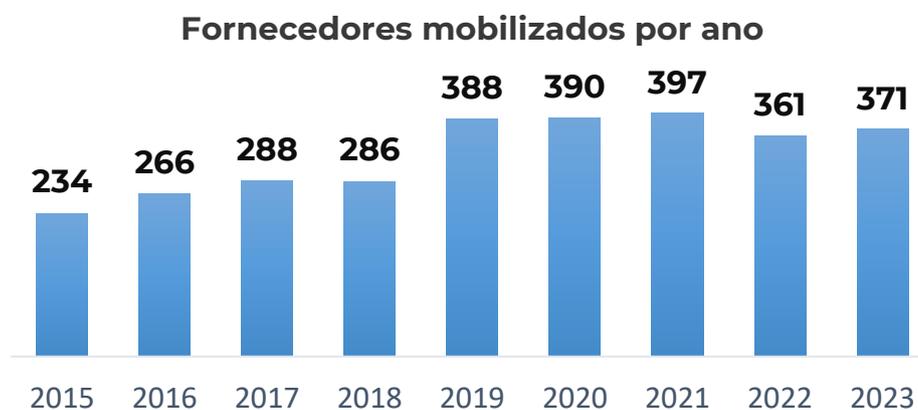
Média anual de avaliação dos fornecedores



Ranking de avaliação	
Cancelar qualificação	0 50
Solicitar ação corretiva	51 70
Manter qualificado	71 100

Em 2023, a Covid-19 deixou de ser uma Emergência de Saúde Pública Mundial, porém ainda segue sendo uma pandemia, diante disso, a demanda de produtos de Higiene, Limpeza e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) continuou sendo uma prioridade. Paralelamente, com a manutenção de vacinação e os protocolos mais brandos, os números de cirurgias, consultas e exames continuaram subindo em comparação a 2022. Ainda em 2023, a guerra na Ucrânia impactou o setor farmacêutico, onde grande parte dos insumos são importados e conseqüentemente teve sua diminuição gerando possíveis desabastecimentos nos estabelecimentos de saúde.

Diante dessas demandas simultâneas, impulsionadas pelo cenário de mudança progressiva, o Hoftalon viu-se diante da necessidade de estabelecer novas parcerias comerciais, firmando contratos de fornecimento alinhados aos padrões de qualidade já adotados. Assim, o hospital fundamentou suas relações com base nos princípios da ética, e qualidade, sem deixar de lado a garantia do fornecimento com o menor impacto financeiro possível.



## **12. GESTÃO AMBIENTAL**

### **12.1. Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)**

Com a intenção de contribuir com o meio ambiente e melhorar o serviço prestado, o Hoftalon adotou o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) a partir de 2013 para diminuir a produção de resíduos e garantir a destinação adequada para a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.

O PGRSS do Hoftalon foi elaborado com base nas legislações vigentes da Vigilância Sanitária, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), do Código de Postura do Município de Londrina e do Manual Brasileiro de Acreditação.

Foram descritos todos os processos e especificações em relação à geração e manuseio de resíduos, observando todas as características e riscos, contemplando desde a geração até a disposição final dos resíduos, bem como procedimentos adotados para proteção da saúde do colaborador, da saúde pública e do meio ambiente. A elaboração, implantação e desenvolvimento do PGRSS envolveram os setores de Higiene e Limpeza e a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), através de seus responsáveis. Anualmente, o PGRSS é revisado para atender as legislações vigentes.

Embora a responsabilidade direta pelos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) seja dos estabelecimentos geradores dos resíduos, a responsabilidade também se estende ao poder público e às empresas de coleta, tratamento e disposição final. A quantidade de RSS gerada pelo Hoftalon é quantificada pelo período de trinta dias, sendo o levantamento separado por tipo de resíduo: comum, reciclável e hospitalar. A tabela abaixo mostra a quantidade de resíduos em kg produzidos em 2023.

MÊS	COMUM	RECICLAVEL	HOSPITALAR
JANEIRO	1.145,19	465,70	716,98
FEVEREIRO	796,63	482,09	673,96
MARÇO	863,43	316,81	619,63
ABRIL	1.161,77	420,78	884,94
MAIO	1.341,49	601,67	892,78
JUNHO	1.270,29	579,06	960,45
JULHO	1.361,74	635,95	1.340,20
AGOSTO	986,88	639,34	1.130,36
SETEMBRO	1.078,87	555,76	986,21
OUTUBRO	1.091,60	609,77	898,24
NOVEMBRO	1.053,67	605,77	773,69
DEZEMBRO	1.052,63	464,07	733,6
MEDIA	1.100,35	531,40	884,25
TOTAL GERAL (KG)	13.204,18	6.376,76	10.611,03

MÊS	TOTAL POR MÊS
JANEIRO	2.327,86
FEVEREIRO	1.952,68
MARÇO	1.799,87
ABRIL	2.467,49
MAIO	2.835,94
JUNHO	2.809,79
JULHO	3.337,89
AGOSTO	2.756,58
SETEMBRO	2.620,84
OUTUBRO	2.599,61
NOVEMBRO	2.433,13
DEZEMBRO	2.250,29
TOTAL GERAL (KG)	30.191,97

O objetivo da PRGSS e da CCIH é a implementação de ações para estimular a segregação adequada dos diferentes tipos de resíduos, melhorar as condições do armazenamento interno e reduzir o volume gerado através de treinamentos realizados periodicamente com os colaboradores e com o corpo clínico.

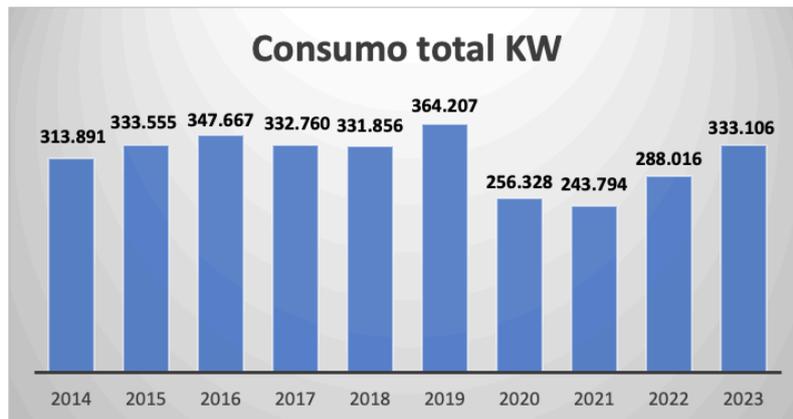
## 12.2. Consumo de água

A água utilizada para realização das atividades do Hoftalon provém do abastecimento da Sanepar, empresa responsável pelo tratamento de água em Londrina. A periodicidade e a programação do controle microbiológico da água são realizadas pelo setor de Manutenção, atendendo às condições de saneamento exigidas pela Resolução 321 da SESA. Em 2023, foram consumidos um total de 2.023 m<sup>3</sup> de água. Também é realizada uma análise microbiana semestralmente, a fim de garantir a qualidade dos serviços



### 12.3. Consumo de energia elétrica

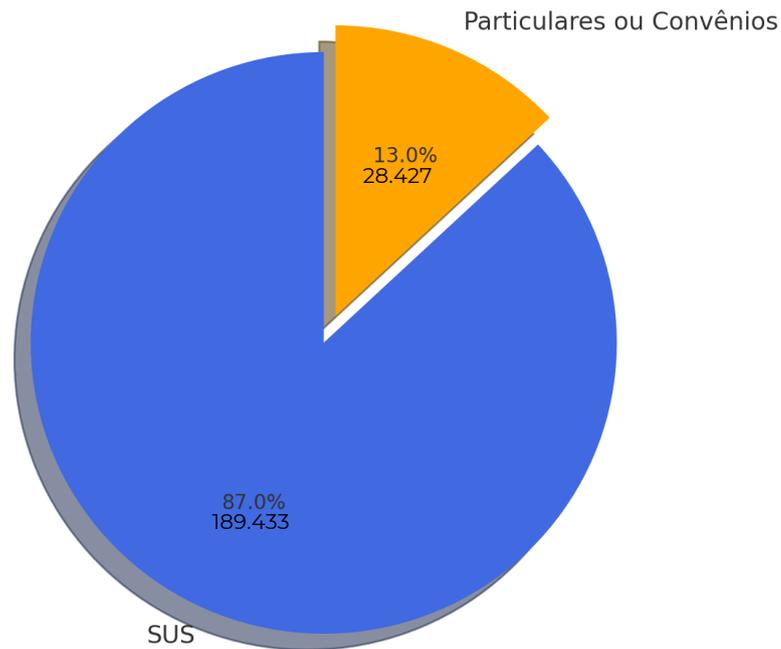
A energia elétrica consumida para a realização das atividades do Hoftalon é fornecida pela Copel. A seguir, apresentamos uma tabela detalhada do consumo anual de energia elétrica, em quilowatts-hora (kWh):



## 13. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

### 13.1. Atendimentos

Em 2023, o Hoftalon realizou 217.860 atendimentos, dos quais 189.433 aconteceram através do SUS, alcançando 100% da meta de atendimento estabelecidas para esta modalidade. Houve ainda 28.427 atendimentos particulares ou por convênios médicos.



### 13.2. Consultas Eletivas e de Urgência

O atendimento de consultas oftalmológicas eletivas, retornos ambulatoriais, avaliações específicas e exames ambulatoriais realizados pelo Hoftalon são 100% viabilizados pelo Sistema Único de Saúde. Esse atendimento é prestado ao paciente mediante a apresentação de guia de consulta fornecida pela rede de serviços de saúde das regionais abrangentes.

Em 2023, houve aumento de 12% nos atendimentos de consultas eletivas, em comparação ao ano anterior.

Nos casos de urgência e emergência, os encaminhamentos são feitos por meio do Complexo Regulador da Regional. Também houve aumento dos atendimentos, se comparado ao ano anterior.



### 13.3. Tratamento de Glaucoma

Durante o tratamento do glaucoma, os pacientes são acompanhados trimestralmente, em consultas pré-agendadas, com o objetivo de verificar o progresso ou retrocesso da doença. Tal acompanhamento é indispensável para aqueles atingidos pelo glaucoma, uma vez que a doença causa elevação da pressão no globo ocular, podendo resultar na perda definitiva da visão.

O tratamento caracteriza-se pela administração de colírios e pelo acompanhamento clínico, sendo que a distribuição dos colírios ocorre exclusivamente para pacientes atendidos pelo SUS e prefeituras através de convênio direto. Em 2023, foram realizados 17.952 atendimentos, tornando o Hoftalon o maior centro de tratamento de glaucoma do Estado do Paraná.

### 13.4. Exames por Imagem

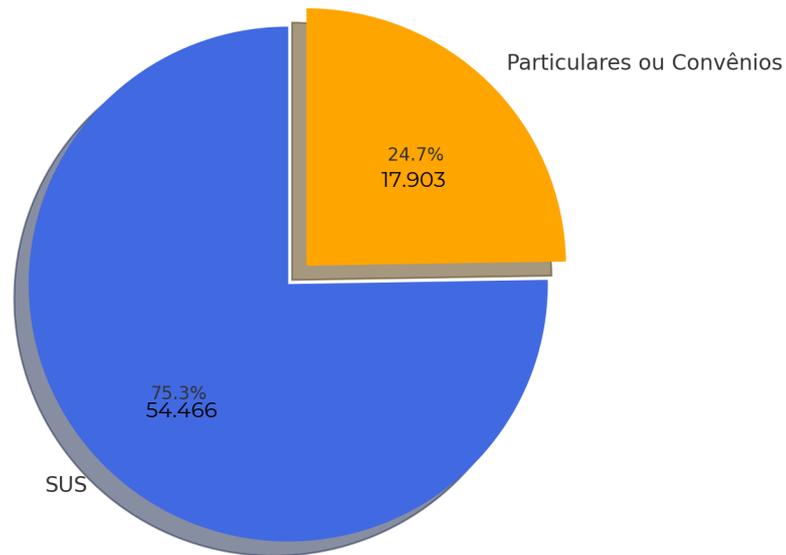
O Hoftalon se destaca por sua infraestrutura de ponta em diagnósticos oftalmológicos, garantindo exames com alta tecnologia e precisão. Entre os serviços oferecidos, destacam-se mapeamento de retina, tonometria para medição da pressão intraocular e ceratoscopia computadorizada, que proporciona um detalhado mapeamento da córnea.

Além disso, disponibilizamos exames avançados como o potencial de acuidade visual e tratamentos a laser com argônio, abrangendo panfotocoagulação, fotocoagulação e lise de sutura. Procedimentos com laser YAG também são realizados, incluindo capsulotomia e iridotomia, fundamentais para tratamentos específicos da visão.

A nossa gama de serviços se estende à biometria por imersão, campimetria para análise do campo visual, microscopia especular para exame detalhado do endotélio corneano e paquimetria para medição da espessura corneana. Oferecemos ainda retinografia colorida, utilização do pentacam, verion e biometria óptica, além de ultrassonografia ocular especializada, UBM, angiofluoresceinografia, tomografia de coerência óptica (OCT) e topolyser.

Os exames realizados no Hoftalon através do Sistema Único de Saúde (SUS) são acessíveis tanto para pacientes locais de Londrina quanto para aqueles das regiões vizinhas já mencionadas, garantindo um atendimento abrangente e de qualidade.

<b>ANO</b>	<b>QUANTIDADE DE EXAMES</b>
2021	41.941
2022	52.932
2023	69.369



### 13.5. Cirurgias Eletivas e de Urgência

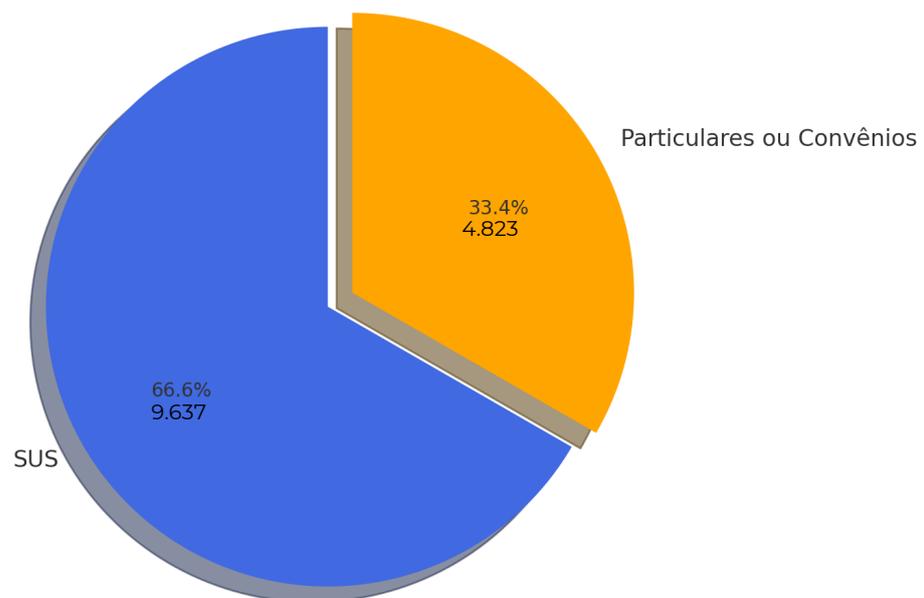
O centro cirúrgico do Hoftalon compreende 7 (sete) salas cirúrgicas, onde uma desta é destinada para as cirurgias refrativas, as demais salas são capazes de atender cirurgias simultâneas sem comprometer a qualidade das diversas especialidades atendidas pelo hospital.

A especialidades atendidas são estrabismo, pequenas cirurgias, plástica, glaucoma, retina, córnea e as cataratas, esta última compõe o maior volume cirúrgico da instituição.

Os processos do centro cirúrgico são monitorados pelos indicadores os quais tem a finalidade em verificar a qualidade do atendimento, um desses indicadores é o indicador de adesão ao protocolo de cirurgia segura, que obteve valor maior em 2023 superior à meta estipulada, resultando a obtenção da qualidade do processo.

**Em 2023 obtivemos um total de 14.460 cirurgias, conforme tabela abaixo.**

2023	Total de cirurgias
Jan.	985
Fev.	1.005
Mar.	1.252
Abril	993
Mai	1.206
Jun.	1.159
Jul.	1.417
Ago.	1.451
Set.	1.391
Out.	1.338
Nov.	1.265
Dez.	998

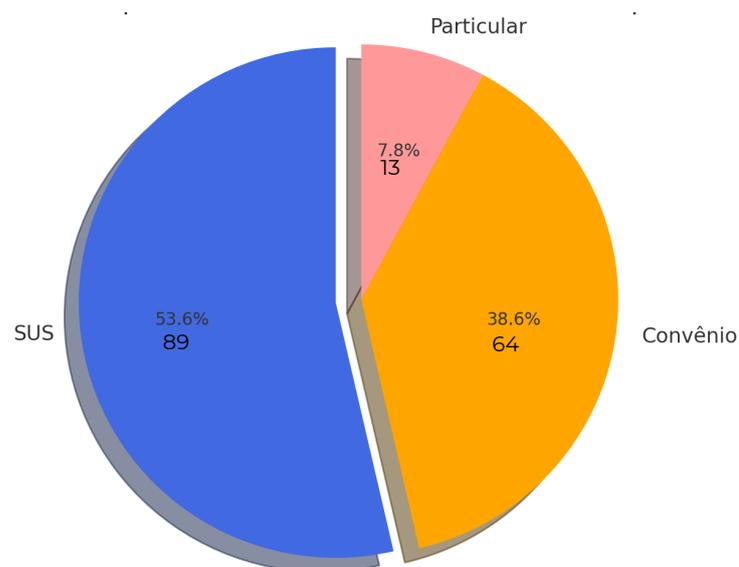


### 13.6. Transplante de Córnea

A córnea é uma estrutura transparente localizada na parte anterior do globo ocular, ou seja, na frente do olho, e o transplante é indicado quando uma de suas características é perdida: transparência, curvatura ou regularidade. O transplante de córnea é uma cirurgia que consiste em substituir uma porção da córnea doente de forma total ou parcial por uma córnea doadora saudável, a fim de melhorar a visão do paciente ou corrigir quadro de perfurações oculares que colocam em risco a perda anatômica e funcional do olho.

O Hoftalon está autorizado, desde 1993, a realizar este procedimento para pacientes do SUS de Londrina e região. Atualmente, o hospital é o segundo maior centro transplantador do Estado do Paraná.

ANO	Quantidade de Transplante
2021	118
2022	94
2023	166



## 14. DESEMPENHO ECONÔMICO

### 14.1. Resultados Econômico-Financeiros

Em 2023, a receita líquida do Hoftalon foi de R\$ 35.445.672,23, obtendo um crescimento de aproximadamente 30% em relação ao ano de 2022. Paralelamente, também houve um aumento de 18,71% em relação às despesas fixas e de 41,90% dos custos com pessoal. O déficit líquido do exercício foi de -R\$ 485.154,93.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA), que mede a inflação oficial do Brasil, atingiu 4,18%, no mês de abril de 2023, com um índice acumulado de 4,62% nos 12 meses do ano, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

A estimativa para 2024 está dentro do intervalo da meta de inflação que deve ser perseguida pelo BC. Definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), a meta é 3% para este ano, com intervalo de tolerância de 1,5 ponto percentual para cima ou para baixo. Ou seja, o limite inferior é 1,5% e o superior 4,5%. Para 2025 e 2026, as metas de inflação estão fixadas em 3%, com a mesma tolerância (Publicado 05/03/2024 – Agência Brasil).

Geralmente, a inflação médica é superior à inflação econômica. Isso porque o valor da inflação geral apresentada pelo IPCA acompanha a variação dos preços, enquanto a inflação médica é resultado do aumento dos custos dos serviços de saúde e da frequência de utilização de consultas, exames, cirurgias, tratamentos e internações.

Todas as instituições hospitalares, de forma a permitir a melhor entrega dos seus serviços, têm suas estruturas organizadas de acordo com suas necessidades, tamanhos e grau de complexidade dos atendimentos que presta. É comum e usual, essas estruturas estarem segmentadas em atividades fim e atividades meio.

De forma ampla e geral, o volume de assistência prestado (atividades fim) deve, ou deveria ser suficiente para a cobertura tanto dos seus custos diretos, quanto das atividades meio.

Todavia, as atividades fim foram impactadas resultando em redução da capacidade de cobertura aos custos da estrutura hospitalar e por consequência a capacidade que tem em cobrir os déficits.

## 14.2. Compromissos Financeiros

ASPECTO	RESTRIÇÃO	LIMITE	2023	2022
Caixa e aplicações financeiras	A disponibilidade mínima deve ser de 15% da receita anual.	≥ 15%	11,06%	7,73%
Endividamento	A dívida líquida não pode superar 2 vezes o valor de superávit antes dos juros, depreciação e amortização.	≤ 2,00	3,6	8,16
Alavancagem	O grau de alavancagem financeira deve ser ≥ 1% para ser favorável ou nula	≥ 1%	-894,85%	-82,13%

## 14.3. Demonstrações de Resultados (em milhares de reais)

		2023	2022	Δ 23/22
1	Receita Líquida	35.446	27.242	30,12%
2	Custos dos Serviços de Saúde	(18.856)	(14.344)	32,28%
3	Superávit (Déficit) Bruto	16.472	12.898	27,71%
4	Despesas Operacionais	(16.957)	(15.176)	11,74%
6	Superávit (Déficit) do Exercício	(485)	(2.278)	-78,71%

#### 14.4. Valor Econômico Direto Gerado (em milhares de reais)

	2023	2022	Δ 23/22
Receitas	35.446	27.242	30,12%

#### 14.5. Valor Econômico Retido (em milhares de reais)

	2023	2022	Δ 23/22
Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído	24.950	18.414	35,49%

#### 14.6. Valor Econômico Distribuído (em milhares de reais)

	2023	2022	Δ 23/22
Salários e benefícios	8.906	7.189	23,88%
Outras despesas operacionais	349	481	-27,44%
Despesas financeiras	1.241	1.158	7,17%
Total	10.496	8.828	18,89%

#### 14.7. Balanço Patrimonial (em milhares de reais)

	2023	2022	Δ 23/22
TOTAL ATIVO CIRCULANTE	7.563	6.147	23%
Imobilizado	9.283	9.083	2%
Direitos de uso	1.394	2.701	-48%
Intangível	2	2	0%
TOTAL DO ATIVO NÃO CIRCULANTE	11.545	12.580	-9%
TOTAL DO ATIVO	19.108	18.727	2%
Passivo Circulante	10.241	8.490	21%
Passivo Não Circulante	6.860	7.745	-11%
Patrimônio Social	2.492	4.770	-48%
Superávit (Déficit) do Período	-485	-2.278	-79%
TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO SOCIAL	19.108	18.727	2%

## 14.8. Imobilizado (em milhares de reais)

ASPECTO	2023	2022	DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO	Δ 23/22
Móveis e Utensílios	607	571	10%	6,30%
Máquinas e Instrumental	42	41	20%	2,44%
Máquinas e Equip. Informática	842	742	20%	13,48%
Equip. Oftalmológicos	13.921	12.526	10%	11,14%
Instalações	29	2	10%	1350%
Veículos	57	57	20%	0%
Equipamentos Infraestrutura	9	9	10%	0%
Equipamentos Gerais	924	894	10%	3,36%
Equipamentos Telecomunicação	24	24	20%	0%
Ferramentas	1	1	20%	0%
SOMA	16.456	14.867		10,69%
Benfeitorias em Propriedades de Terceiros	2.125	2.168	4%	-1,98%

## 15. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

O Departamento de Relações Institucionais gerencia as interações entre a instituição e entidades externas, como governos, órgãos reguladores, ONGs, empresas, comunidades locais e outras entidades. Sua função principal é estabelecer e manter parcerias estratégicas, promover a instituição e assegurar a conformidade com regulamentos externos.

O departamento estabelece e mantém relacionamentos com autoridades governamentais, nas esferas Municipal, Estadual, Federal e relações com a

comunidade, na busca parcerias, colaborações e incremento de receitas financeiras, visando a melhoria do serviço e desenvolvimento de ações e projetos para promover a saúde e responder as necessidades da população atendida.

Com isso, o hospital pode vislumbrar a criação de novos projetos sociais, bem como manter as iniciativas de sucesso já executadas e a continuidade do atendimento à população que é atendida pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

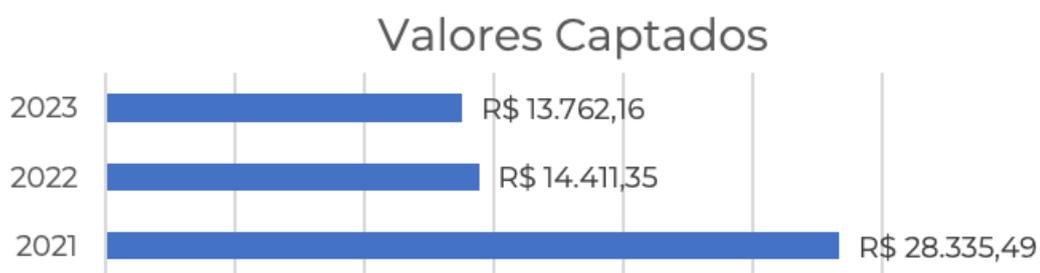
### 15.1. Nota Paraná



Por meio do programa Nota Paraná, o Governo do Estado tem destinado parte do ICMS de cada comprovante para instituições filantrópicas.

A doação de notas fiscais para entidades filantrópicas como o Hoftalon, é muito importante, uma vez que podemos utilizar os créditos gerados pelo Programa Nota Paraná para a realização de projetos sociais e para a manutenção das atividades em desenvolvimento. Além disso, ao doar as notas fiscais, o consumidor está contribuindo para o fortalecimento dessas entidades e para o desenvolvimento de ações que beneficiam a sociedade como um todo.

O valor recebido foi utilizado 100% na manutenção hospitalar, tais como: manutenção do sistema de gestão, insumos hospitalares, manutenção predial, entre outros. Para o ano de 2024 há perspectivas de aumento de parcerias e programa de divulgação do programa Nota Paraná.



## 15.2. Emendas Parlamentares

As Emendas Parlamentares contemplam recursos específicos indicados pelo Poder Legislativo Municipal, Estadual ou Federal. Desde 2010, o Hoftalon recebe indicação de emendas, sendo adquiridos, por meio destes recursos, equipamentos médicos hospitalares para a modernização e atualização do parque tecnológico, Centro Cirúrgico, Consultórios, Centro de Materiais e Esterilização (CME) e a Central de Exames Diagnósticos e para incremento MAC visando o custeio dos serviços de assistência hospitalar e ambulatorial para os pacientes atendidos através do Sistema Único de Saúde - SUS.

Os repasses foram viabilizados por meio de emendas destinadas por Senadores e Deputados Federais que representam o Paraná no Congresso Nacional.

Em 2023 foi indicado de emendas parlamentares para aquisição de equipamentos o valor de R\$ 1.697.477,00 (um milhão seiscentos e noventa e sete mil, quatrocentos e setenta e sete) onde foi cadastrada a proposta no Ministério da Saúde para a compra dos seguintes equipamentos:

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE	VALOR
Vitreófago	2	R\$ 1.107.576,00
Microscópio Cirúrgico	1	R\$ 506.186,00
Lensômetro	2	R\$ 34.640,00
Refrator de Greens	2	R\$ 23.450,00
Computador (Desktop-Avançado)	2	R\$ 16.192,00
Tonômetro	1	R\$ 8.777,00
Estetoscópio Infantil	2	R\$ 328,00

Esse recurso foi indicado através de emenda dos Deputados abaixo listados e o processo de compra se dará no primeiro semestre de 2024.



**GLEISI HOFFMANN**  
Deputada Federal



**ALIEL MACHADO**  
Deputado Federal



**LUIZ NISHIMORI**  
Deputado Federal



**LEANDRE**  
Deputada Federal



**RUBENS BUENO**  
Deputado Federal



**SARGENTO FAHUR**  
Deputado Federal



**ALINE SLEUTJES**  
Deputada Federal

Em 2023 foi executado as emendas indicadas em 2022 cadastradas como proposta no Ministério da Saúde no valor de R\$ 868.552,00 indicada pelos Deputados:



**GLEISI HOFFMANN**  
Deputada Federal



**ALIEL MACHADO**  
Deputado Federal



**GUSTAVO FRUET**  
Deputado Federal



**PAULO MARTINS**  
Deputado Federal

Com esse recurso foi realizado o processo de compra conforme as diretrizes e protocolos do Ministério da Saúde para a aquisição dos seguintes equipamentos:

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE	VALOR
FACOEMULSIFICADOR	1	R\$ 288.648,00
BIÔMETRO DE COERÊNCIA ÓPTICA	1	R\$ 232.000,00
BIÔMETRO ULTRASSÔNICO/ ECOBIÔMETRO	1	R\$ 113.575,00
MICROSCOPIO ESPECULAR DE CÓRNEA	1	R\$ 100.450,00
TOPÓGRAFO DE CÓRNEA	1	R\$ 91.000,00
AUTOREFRATOR	1	R\$ 30.200,00
SUORTE DE SORO	1	R\$ 450,00
ESTETOSCÓPIO ADULTO	1	R\$ 129,00

Agradecemos também os Senadores e Deputados Federais que nos ajudaram com Emenda de custeio em todo o período de 2022 e 2023.



FLAVIO ARNS  
Senador



ALVARO DIAS  
Senador



ZECA DIRCEU  
Deputado Federal



GLEISI HOFFMANN  
Deputada Federal



DIEGO GARCIA  
Deputado Federal



MARCO BRASIL  
Deputado Federal



**RICARDO BARROS**  
Deputado Federal



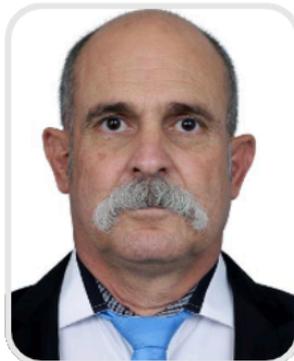
**LUIZA CANZIANI**  
Deputada Federal



**RUBENS BUENO**  
Deputado Federal



**ALIEL MACHADO**  
Deputado Federal



**SARGENTO FAHUR**  
Deputado Federal



**LUCIANO DUCCI**  
Deputado Federal



**REINHOLD STEPHANES JUNIOR**  
Deputado Federal



**PEDRO LUPION**  
Deputado Federal



**PAULO MARTINS**  
Deputado Federal



**FILIFE BARROS**  
Deputado Federal

Agradecemos aos Senadores que têm colaborado direta e indiretamente para fortalecer a Saúde no Estado do Paraná.

### **Senadores**

FLAVIO ARNS

ORIOSVISTO GUIMARÃES

SERGIO MORO

Agradecemos aos Deputados Federais que têm colaborado direta e indiretamente para fortalecer a Saúde no Estado do Paraná.

### Deputados Federais

ALIEL MACHADO	LUIZ CARLOS HAULY
BETO RICHA	LUIZ HILOSHI NISHIMORI
CAROL DARTORA	MARCO BRASIL
DELEGADO MATHEUS LAIOLA	NELSI C. MARIA - VERMELHO
DIEGO GARCIA	NELSON FERNANDO PADOVANI
DILCEU SPERAFICO	PAULO LITRO
ELTON CARLOS WELTER	PEDRO LUPION
FELIPE FRANCISCHINI	REINHOLD STEPHANES
FILIPE BARROS	RODRIGO ESTACHO
GERALDO MENDES	SARGENTO FAHUR
GIACOBO	SERGIO SOUZA
GLEISI HOFFMANN	TADEU VENERI
LUCIANO ALVES	TIÃO MEDEIROS
LUCIANO DUCCI	TONINHO WANDSCHEER
LUISA CANZIANI	ZECA DIRCEU

Agradecemos aos Deputados Estaduais que têm colaborado direta e indiretamente para fortalecer a Saúde no Estado do Paraná.

### Deputados Estaduais

ADÃO LITRO	CANTORA MARA LIMA
ALEXANDRE AMARO	CLOARA PINHEIRO
ALISSON WANDSCHEER	COBRA REPÓRTER
ANA JÚLIA	CRISTINA SILVESTRI
ANIBELLI NETO	DELEGADO JACOVÓS
ARILSON MAROLDI CHIORATO	DELEGADO TITO BARICHELO
ARTAGÃO JÚNIOR	DENIAN COUTO
BATATINHA	DO CARMO

DOUGLAS FABRÍCIO	MARCIO PACHECO
DOUTOR ANTENOR	MARLI PAULINO
EVANDRO ARAÚJO	MATHEUS VERMELHO
FABIO OLIVEIRA	MAURO MORAES
FLÁVIA FRANCISCHINI	MOACYR FADEL
GILBERTO RIBEIRO	NELSON JUSTUS
GILSON DE SOUZA	NEY LEPREVOST
GOURA	PAULO GOMES
GUGU BUENO	PEDRO PAULO BAZANA
HUSSEIN BAKRI	PROFESSOR LEMOS
LUCIANA RAFAGNIN	REICHEMBACH
LUIS CORTI	RENATO FREITAS
LUIZ CLAUDIO ROMANELLI	REQUIÃO FILHO
LUIZ FERNANDO GUERRA	RICARDO ARRUDA
MABEL CANTO	SAMUEL DANTAS
MARCEL HENRIQUE MICHELETTO	SOLDADO ADRIANO JOSÉ
MARCELO RANGEL	TERCILIO TURINI
MÁRCIA HUÇULAK	THIAGO BÜHRER
MARCIO NUNES	TIAGO AMARAL

### **15.3. Secretaria Municipal de Saúde de Londrina e Secretaria Saúde do Estado do Paraná**



A referência dos serviços prestados pelo Hoftalon, possui forte aliado na Secretaria Estadual de Saúde – SESA, por intermédio do Secretário de Saúde Beto Preto, que não mede esforços para atender os pleitos que visam o fortalecimento das políticas públicas de saúde na oftalmologia, proporcionando atendimento de qualidade e excelência para a toda a população do Estado do Paraná.

Ações em conjunto com a Secretária de Estado de Saúde – SESA e na Secretaria Municipal de Saúde foi conseguido o valor de R\$ 5.814.782,81 milhões para o custeio dos serviços hospitalares e equipamentos.

x	Conta	Descrição	Valor Crédito
2787	1.1.03.05.0018	SECRETARIA DA SAUDE DO PARANA	R\$ 608.126,35
2869	1.1.03.05.0019	SECRETARIA DA SAUDE DO PARANA	R\$ 494.798,16
2882	1.1.03.05.0020	FUNDO MUNICIPAL DE SAUDE - GM/MS 96	R\$ 135.773,57
2887	1.1.03.05.0021	FUNDO MUNICIPAL DE SAUDE - GM/MS 443	R\$ 886.498,34
2905	1.1.03.05.0023	SECRETARIA DA SAUDE DO PARANA	R\$ 164.490,80
2946	1.1.03.05.0024	FUNDO MUNICIPAL DE SAUDE - PORTARIA	R\$ 1.200.000,00
3033	1.1.03.05.0026	SECRETARIA DA SAUDE DO PARANA	R\$ 399.957,60
3035	1.1.03.05.0027	SECRETARIA DA SAUDE DO PARANA	R\$ 1.925.137,99

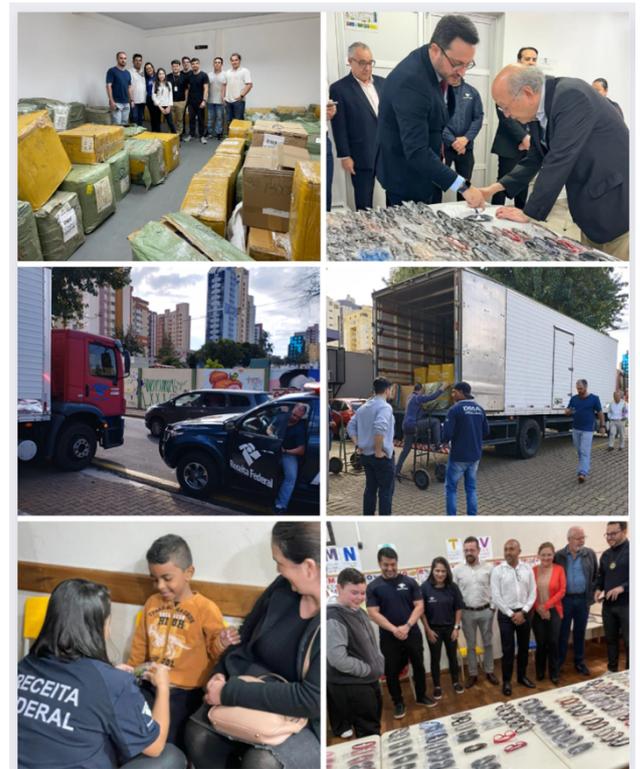
#### 15.4. Receita Federal



A Receita Federal tem se empenhado em promover a destinação de bens provenientes de atividades criminosas de maneira cada vez mais sustentável, com um foco prioritário em projetos de grande Impacto Social.

Em julho de 2023, o projeto HOFTALON NAS ESCOLAS recebeu reconhecimento em âmbito nacional, e a Receita Federal da 1ª Região Fiscal, sediada em Brasília, manifestou interesse em doar lentes e armações de óculos de grau para o Hoftalon, visando o aproveitamento desse material em benefício da sociedade, ao invés de destruir e aumentar a produção de resíduos. O Hoftalon, visando expandir a efetividade de seus projetos sociais e utilizar esses materiais que seriam descartados em prol da comunidade, prontamente aceitou receber essas mercadorias, foi destinado mais de R\$ 1.500.000,00 em lentes e armações de óculos de grau. São mais de 100 mil armações e 25 mil lentes de óculos.

A Superintendência da Receita Federal representada pelo auditor-fiscal Ricardo Wagner M. Gomes, delegado da RFB em Palmas/TO, pelo auditor-fiscal Ronan Costa Pereira, do laboratório de inovação e pela assistente técnica responsável pelo gabinete da RFO1, Thatiany Santiago, vieram até Londrina para entregar pessoalmente a doação, e tiveram a oportunidade de conhecer na prática e participar do projeto Hoftalon nas Escolas que ocorreu em 22/07, onde foram atendidas 121 crianças na faixa etária de 5 a 10 anos, no dia foram prescritos 70 receitas de óculos as crianças puderam escolher as armações e posteriormente receberam a doação do óculos completo.



Também em 2023, a Receita Federal de Londrina, representada pelo Delegado Dr. Reginaldo Cezar Cardoso, efetuou a doação das mercadorias apreendidas, com isso, em junho de 2023, o Hoftalon conseguiu realizar um bazar beneficente com as mercadorias, onde foi possível arrecadar o valor de R\$ 208.725,00. Em apenas um dia foi feita a venda de todos os produtos em preços acessíveis a população, utilizando de insumos que fomentaria o comércio desleal em prol da comunidade. O recurso arrecado foi revertido 100% na manutenção do ambiente hospitalar, garantindo assim a continuidade dos serviços prestados à comunidade de Londrina e região atendida através do Sistema Único de Saúde SUS, bem como o fortalecimento e garantia de execução de nossos projetos e compromissos sociais.



A Receita Federal de Londrina, que deu o primeiro passo das doações de lentes e armações, fazendo a doação inicial de 10.000 unidades Óculos de sol e 103.413,00 pares de Lentes, o valor total das mercadorias foi de R\$ 5.624.528,96. Com essa doação outras regiões fiscais da Receita Federal puderam conhecer o trabalho, missão e compromisso social do Hoftalon, o que resultou em mais doações de lentes e armações pela Receita Federal das regiões fiscais da 01ª Região Fiscal de Brasília, Palmas e Campo Grande.

Somado todos os atos de destinação realizados pela Receita Federal, o Hoftalon recebeu em 2023 o valor de R\$7.840.499,06 em lentes, armações e mercadorias para bazar.

### 15.5. Copel



Além das ações que já geram resultados financeiros concretos, o Hoftalon também está focado na atração de novas fontes de recurso. Em 2023, um contrato firmado com a Companhia Paranaense de Energia (Copel) permitiu que o hospital começasse a receber repasses por meio do sistema de arrecadação de doações na fatura de energia elétrica.

O lançamento do projeto de captação foi realizado internamente na confraternização do final do ano, onde estavam reunidos quase 200 colaboradores do Hoftalon.

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Stakeholders	Paciente e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo, Comunidade e Sociedade.	
Temas Materiais	Público Impactado	Páginas
Qualidade dos Serviços Prestados	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores.	15-18
Segurança e Cuidado com o Paciente	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores.	17-18
Experiência e Satisfação do Cliente - NPS	Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores	19-22
Ensino e Geração de Conhecimento	Corpo Clínico, Colaboradores.	22-23
Responsabilidade Social	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Comunidade e Sociedade.	24-36
Desenvolvimento e Retenção do Capital Humano	Corpo Clínico, Colaboradores.	26-29
Cadeia de Fornecimento	Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo e Sociedade.	30-31
Gestão Ambiental	Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores e Sociedade.	32-34
Transparência e Prestação de Contas	2Evento gratuito para contadores Garanta sua vaga	34-40
Desempenho Econômico	Associados, Fornecedores, Governo e Sociedade.	41-44
Relações Institucionais	Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Governo, Comunidade e Sociedade	44-53
GRI 101	Fundamentos	
GRI 102	Conteúdo Geral	
<b>1. Perfil Organizacional</b>		
102-1	Nome da Organização	Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão

102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Páginas 7 a 14
102-3	Localização da Sede	Rua Senador Souza Naves, 648 - Centro - Londrina/PR - CEP 86.010-160.
102-4	Localização das Operações	A totalidade das operações ocorre em território brasileiro.
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Associação da Sociedade Civil, sem fins lucrativos e/ou econômicos, de caráter beneficente, em conformidade com artigo 3º e 23º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) Nº 8742 de 07 de dezembro de 1993.
102-6	Mercado de atuação	Página 7
102-7	Porte da organização	Páginas 12 a 14
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	São 169 colaboradores ativos, 0 estagiários e 15 terceirizados.
102-9	Cadeia de fornecedores	Páginas 30 e 31
102-10	Mudanças significativas na organização e na cadeia de fornecedores	
102-11	Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	O Hoftalon integra a prevenção e mitigação de riscos ao planejamento e na realização de todas as atividades. Realiza auditoria interna e independente do sistema da qualidade e da contabilidade, atuando em consonância com os diretrizes da governança corporativa da instituição.
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas	O Hoftalon adotou as medidas dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da Organização das Nações Unidas em 2012. Em 2015, passou a adotar as medidas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, todavia não sendo signatária oficial. Participa, através de projetos sociais, do Prêmio ODS da Federação das Indústrias do Paraná (FIEP).

102-13	Participação em associações e organizações	O Hoftalon é membro associado a Federação das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Beneficentes do Estado do Paraná (FEMIPA), membro associado a Associação Comercial e Industrial de Londrina (ACIL), membro associado ao Sindicato dos Hospitais e Estabelecimento de Serviço de Saúde de Londrina e Região (Sinheslor), Membro Associado da Confederação das Misericórdias do Brasil (CMB) e Full member da World Association of Eye Hospitals (WAEH).
<b>2. Estratégia</b>		
102-14	Mensagem do Presidente do Conselho da Administração	Página 5
<b>3. Ética e Integridade</b>		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Página 7 O Código de Ética do Hoftalon aplica-se a todos os colaboradores e integrantes do corpo clínico.
<b>4. Governança</b>		
102-18	Estrutura de Governança	Página 14
102-19	Delegação de autoridade	Páginas 11 a 13
102-20	Responsabilidade do nível executivo por questões econômicas, ambientais, e sociais	Páginas 28 a 35 e 38 a 40
102-21	Consulta aos stakeholders sobre questões econômicas, ambientais, e sociais	Página 32
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	Conselho da Administração: - Diretor Presidente: Luiz Carlos Miguita - Diretor Vice-Presidente: Nobuaqui Hasegawa - Diretor Tesoureiro: Odair José Lopes - Diretor Secretário: Antônio Caetano de Paula - Conselheiro Independente: Pamela Mocelin Manfrin
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	Dr. Luiz Carlos Miguita
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	O processo de nomeação e seleção se encontra no Estatuto Social do Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão.

102-25	Conflito de interesse	-
102-26	Papel do mais alto órgão de governança no estabelecimento de objetivos, valores, e estratégia	O papel do Conselho da Administração se encontra no Estatuto Social e no Regimento Interno do Conselho da Administração.
102-31	Revisão de questões econômicas, ambientais e sociais	São realizadas reuniões mensais ordinária e extraordinárias do Conselho da Administração, visando a revisão de questões econômicas, ambientais e sociais.
102-32	Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	O Conselho da Administração realiza a aprovação anual do Relatório de Sustentabilidade em reunião ordinária.
<b>5. Engajamento dos stakeholders</b>		
102-40	Lista dos grupos de stakeholders	Paciente e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo, Comunidade e Sociedade.
102-41	Acordos coletivos	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.
102-42	Identificando e selecionando stakeholders	Foram selecionados os seguintes stakeholders para desenvolvimento de canais de engajamento: corpo clínico, colaboradores, governo, pacientes e familiares.
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	<p>A comunicação com os médicos que fazem parte do corpo clínico do Hoftalon é conduzida pela Diretoria Clínica e Técnica. Essa interação ocorre por meio de reuniões mensais, nas quais são abordados temas pertinentes às operações da instituição.</p> <p>A interação com os colaboradores é facilitada através de uma pesquisa de clima organizacional, realizada anualmente. Este processo foi instituído em 2013, com a primeira edição supervisionada pela Fundação Dom Cabral (FDC).</p> <p>Engajamos com o governo em uma base trimestral, através de reuniões com gestores do SUS em níveis municipais e estaduais, além de representantes dos conselhos municipais e estaduais de saúde. Nestes encontros, são discutidos tópicos relevantes às operações do Hoftalon.</p> <p>A comunicação com pacientes e seus familiares é efetivada através de instrumentos de pesquisa de satisfação dos serviços prestados, como o Net Promoter Score (NPS) e o formulário de satisfação do paciente.</p>
102-44	Tópicos e preocupações levantadas	Página 56

**6. Aspectos materiais identificados e limites**

102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Este Relatório de Sustentabilidade cobre as informações referentes ao Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão.
102-46	Processo de definição do conteúdo do relatório e limites dos aspectos	Página 57
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Página 57
102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Não houve reformulações.
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Não houve alterações.
102-50	Período coberto pelo relatório	De 1º de Janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2023.
102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	De 1º de Janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2024.
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
102-53	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	diretoria@hoftalon.com.br
102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização	Esse relatório foi elaborado de acordo com as GRI Standards: opção essencial.
102-55	Sumário de Conteúdo da GRI	Páginas 54 a 59
102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Não foi realizada verificação externa.
<b>GRI 103</b>	<b>Abordagem Gerencial</b>	
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Página 57

<b>GRI 302</b>	<b>Energia</b>	
02-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 34
302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 34
302-3	Intensidade energética	Página 34
302-4	Redução de consumo de energia	Página 34
302-5	Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	Página 34
<b>GRI 401</b>	<b>Emprego</b>	
401-1	Novas contratações de colaboradores e rotatividade de colaboradores	Turnover: Em 2023 foram admitidos 79 colaboradores. Em dezembro de 2023 fechamos com 169 colaboradores.
401-2	Benefícios fornecidos a colaboradores em tempo integral que não são fornecidos para empregados temporários ou de meio período	Todos os colaboradores de tempo integral ou parcial 6 horas ou 12 x 36 tem os mesmos benefícios: vale alimentação, seguro de vida, convênio plano de saúde, convênio odontológico, auxílio creche (mães), convênio farmácia, assistência funeral e consultas oftalmológicas (gentileza).
401-3	Licença parental	É um benefício disponível na forma de licença maternidade 120 dias e paternidade 5 dias para filhos legítimos ou em sistema de adoção. Quatro funcionárias ficaram os 120 dias de licença maternidade e dois pais usaram os cinco dias de licença paternidade.
<b>GRI 416</b>	<b>Saúde e segurança do consumidor</b>	
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e de serviços	Páginas 17 a 18
416-2	Incidentes de não conformidade relativos à saúde e impactos na segurança de produtos e serviços	Páginas 17 a 18