

Relatório de

Sustentabilidade

2024



SUMÁRIO

1. PALAVRA DO PRESIDENTE.....	3
2. SOBRE O RELATÓRIO.....	4
3. SOBRE NÓS.....	5
4. GOVERNANÇA E GESTÃO.....	9
2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	14
3. SEGURANÇA E CUIDADO COM O PACIENTE.....	17
4. EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO CLIENTE – NPS.....	21
5. ENSINO E GERAÇÃO DE CONHECIMENTO.....	26
6. RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	28
7. DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO.....	31
8. CADEIA DE FORNECIMENTO.....	34
9. GESTÃO AMBIENTAL.....	37
10. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS.....	40
11. DESEMPENHO ECONÔMICO.....	46
12. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS.....	51
SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI.....	59

1. PALAVRA DO PRESIDENTE

2024 foi o ano da consolidação da instituição em direção à excelência em gestão. Os resultados demonstram isso: houve o crescimento da receita líquida em 14,23% e o crescimento do superavit em 2.651%, conforme demonstrado no relatório, e o melhor: o resultado operacional foi positivo (*Ebit* acima 100%) em comparação ao ano de 2023 que foi deficitário.

Devido ao crescimento do superavit, houve a possibilidade de distribuir em forma de salário e benefícios 17% a mais em relação ao exercício anterior, reforçando assim o compromisso da instituição com a valorização do seu corpo de colaboradores.

Agradecemos os deputados federais e estaduais, a Secretaria do Estado da Saúde, Secretaria Municipal de Saúde e a todos os membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e todo corpo de colaboradores que contribuíram para o crescimento sólido da nossa instituição em benefício da nossa população.

Dr. Luiz Carlos Miguita

2. SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade de 2024 do Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão oferece uma visão detalhada do seu desempenho e atividades ao longo do ano passado, de janeiro a dezembro. Este documento explora as dimensões financeira e econômica, a forma como o Hoftalon é gerenciado e seu impacto no meio ambiente e na sociedade, evidenciando como suas operações influenciam o mundo ao seu redor.

Os temas mais importantes para a sustentabilidade do Hoftalon foram definidos com base nas prioridades identificadas por seus diversos públicos de interesse.

O objetivo principal deste relatório, divulgado em 2025, é aumentar a clareza sobre as estratégias adotadas, as iniciativas implementadas e os resultados alcançados pelo Hospital. Sua elaboração envolveu a colaboração de gestores, líderes e equipes técnicas, que contribuíram ativamente para a coleta e análise dos dados e indicadores apresentados.

Este relatório segue as orientações da versão G4 da Global Reporting Initiative (GRI). Para quaisquer dúvidas, necessidade de informações adicionais ou para discutir alterações significativas no conteúdo ou limitações relacionadas aos aspectos e indicadores chave, por favor, entre em contato através do e-mail diretoria@hoftalon.com.br.

Frequência do relatório: Anual

Relatório anterior: 2023

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^a, 17^a, 18^a, 19^a e 22^a 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 a expertise do nosso Corpo Clínico, independentemente da forma de pagamento escolhida.

3.5. Linha do Tempo

- 1992 — Fundação do Hoftalon Hospital de Olhos de Londrina, pelo casal Dr. Nobuaki Hasegawa e Sra. Ana Regina Sato Hasegawa.
- 1993 — Inauguração do Ambulatório (acesso Cambará) e início do atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
- 1994 — Início do Curso de Especialização em Oftalmologia.
- 1998 — Adoção de normas ISO para melhoria da gestão e padronização dos processos hospitalares.
- 2004 — Credenciamento da residência médica em oftalmologia no Ministério da Educação (MEC).
- 2005 — Inauguração da ampliação e reforma do hospital (acesso Alagoas).
- 2006 — Mudança para entidade privada sem fins lucrativos.
- 2008 — Reconhecimento como centro de referência em oftalmologia no Estado do Paraná. Fonte: Secretaria Estadual de Saúde
- 2010 — Adoção da certificação da ONA (Organização Nacional de Acreditação) para promoção do desenvolvimento e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança no Setor Saúde.
- 2012 — Conquista da certificação ONA Nível 2 - Acreditado Pleno, sendo o primeiro hospital de olhos do sul do Brasil certificado.
Credenciamento do curso de especialização pelo Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO)
- 2013 — Implantação de novo ERP e BI visando melhoria contínua na gestão e operações.
- 2015 — Estabelecimento de parceria para o internato médico com a PUCPR - Campus Londrina.
- 2016 — Reconhecimento como entidade filantrópica através do CEBAS (Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Saúde), tornando-se o primeiro hospital brasileiro a compor a Associação Mundial de Hospitais de Olhos (WAEH).
- 2017 — Conquista da certificação ONA Nível 3 - Acreditado com Excelência, sendo o primeiro hospital de olhos do sul do Brasil certificado.
- 2018 — Mutirão de catarata para pacientes do SUS em parceria com Secretaria Municipal de Saúde de Londrina.
Lançamento do Projeto Olhar Solidário, visando fortalecer as ações e projetos sociais da Instituição.
- 2019 — Prêmio Femipa de Melhores Práticas e Criatividade, na categoria Gestão Hospitalar - Hospitais até 100 leitos, que reconhece as melhores práticas de gestão desenvolvidas nos hospitais do Paraná.



2019

Membros da Diretoria e Superintendência foram eleitos para compor o Conselho de Administração da FEMIPA, o Conselho de Administração da FEHOSPAR, o Conselho Consultivo da CMB e o Board da WAEH.

Reconhecimento como o 7º melhor hospital para se trabalhar no Brasil na Saúde pelo Prêmio de Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW).

Inauguração da Hoftalon Clinic, em Londrina, para ampliar a oferta de atendimentos particulares e fortalecer a sustentabilidade do hospital.

2020

Reconhecimento como o 3º melhor hospital para se trabalhar no Brasil, 4º melhor empresa do terceiro setor e posicionamento em 41º entre todas as empresas do Paraná pelo Prêmio de Melhores Empresas para Trabalhar na Saúde (GPTW).

Recertificação ONA Nível 2 - Acreditado Pleno.

Membro da Superintendência foi eleito para compor o Conselho de Administração da FEHOSPAR.

2021

Conclusão da reforma da fachada do hospital de olhos, acesso Souza Naves.

Ação Carreta de Atendimento Móvel no shopping Boulevard Londrina em parceria com a ONG Renovatio para atendimento de pacientes do SUS.

Inauguração da Hotalon Clinic em Maringá.

Reconhecimento como o 7º melhor hospital para se trabalhar no Brasil na Saúde pelo Prêmio de Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW).

2022

Recertificação ONA Nível 2 - Acreditado Pleno.

Inauguração da Hoftalon Clinic, Unidade Amado Noivo, parceria exclusiva com a operadora saúde Hospitalar.

Inauguração da Unidade João Cândido para atendimento de pacientes do SUS.

2023

Recertificação ONA Nível 2 - Acreditado Pleno e visita de manutenção pelo Instituto Qualisa de Gestão - IQG.

Integração dos projetos sociais Primeiros Olhares e Pequenos Olhares para Hoftalon nas Escolas

2024

Reconhecimento GPTW: conquista a 7ª colocação entre os melhores hospitais para se trabalhar no Brasil, segundo o ranking Great Place to Work (GPTW).

Campanha De Olho nos Olhinhos - 1ª edição em Londrina, onde foi promovido informações relevantes sobre o retinoblastoma, tema central da campanha de conscientização.

Benchmarking: Recebeu a visita de instituições de referência em busca de boas práticas do Hoftalon em atendimento, gestão e inovação em saúde.

Menção Honrosa da Assembleia Legislativa do Paraná - homenagem concedida pela deputada estadual Cloara Pinheiro, em reconhecimento ao trabalho prestado e às contribuições da instituição para a promoção de um mundo mais justo e inclusivo.

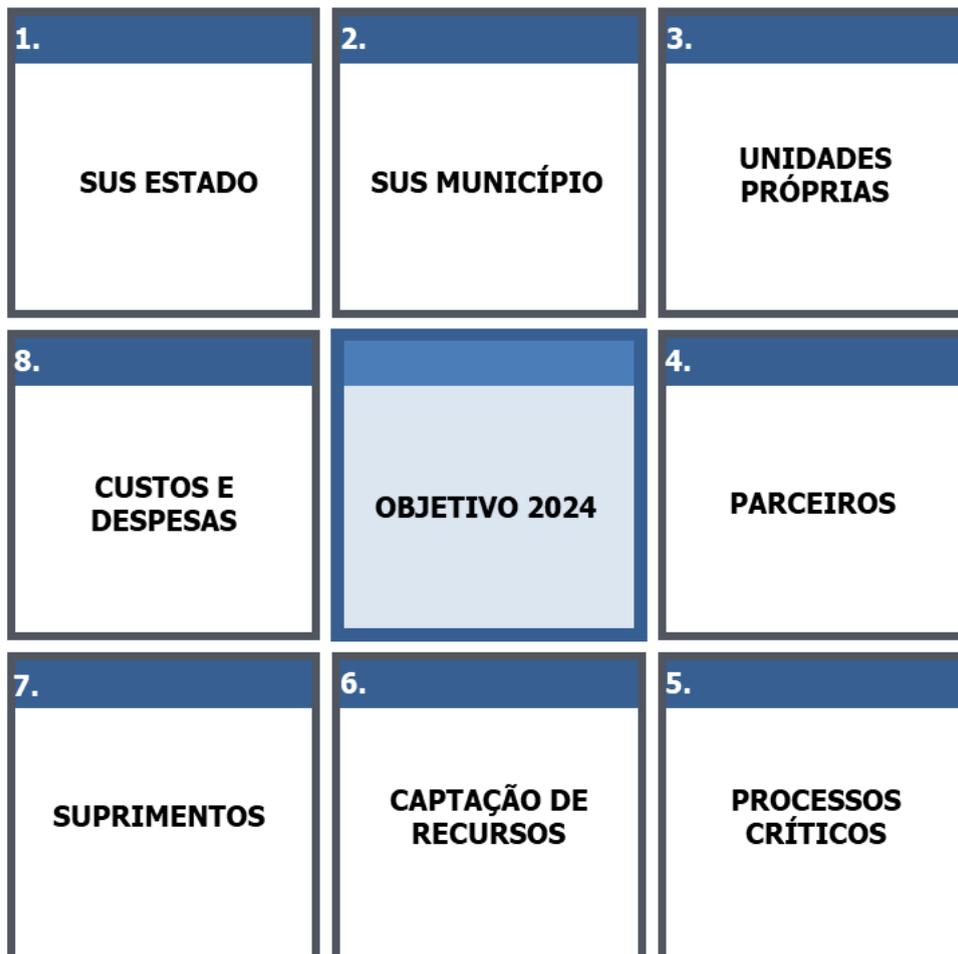
4. GOVERNANÇA E GESTÃO

Em 2024, a alta gestão do Hospital, com a aprovação do Conselho da Administração, dedicou-se à continuidade do planejamento estratégico anual. Essa análise culminou na revisão do mapa estratégico, estruturado pela metodologia *Lotus Blossom*. Essa abordagem organiza 9 (nove) objetivos estratégicos interconectados em um formato de mandala, onde cada objetivo possui seus próprios indicadores e projetos para monitorar sistematicamente o tema e o progresso da estratégia anual.

A partir da reavaliação do cenário, o Hospital pôde definir ações estratégicas para expandir sua atuação no Sistema Único de Saúde (SUS) nos níveis estadual e municipal, além de fortalecer a prestação de serviços aos seus pacientes em suas instalações e às clínicas parceiras. A manutenção dos elevados padrões de qualidade, incluindo as diretrizes da ONA, permanece central aos objetivos estratégicos, com o compromisso contínuo com o bem-estar dos pacientes e suas famílias.

O Hospital também priorizou o fortalecimento das relações institucionais com seus *stakeholders* nos âmbitos regional e nacional, e investiu na modernização de seu parque tecnológico, tanto com recursos próprios quanto através da captação de recursos. As iniciativas de melhoria contínua concentraram-se na gestão da qualidade e na incorporação crescente de práticas de sustentabilidade em suas operações.

Planejamento Estratégico



4.1. Governança Corporativa

A estrutura de governança do hospital é estabelecida de forma voluntária e organizada em 3 (três) níveis distintos. A Assembleia Geral representa a mais alta instância de decisão dentro dessa estrutura. Conforme definido no Estatuto Social, a Assembleia Geral é responsável por eleger os membros dos órgãos de deliberação e controle, especificamente o Conselho da Administração e o Conselho Fiscal, para um mandato com duração predefinida.

4.1.1. Conselho de Administração

O Conselho da Administração do hospital é composto por 4 (quatro) membros que atuam de maneira voluntária, sem receber remuneração por suas funções. Este órgão tem a responsabilidade de definir as diretrizes gerais de negócio da instituição, abrangendo as estratégias de longo prazo, e de supervisionar o trabalho da gestão executiva.

Os conselheiros são eleitos para mandatos de três anos, com a possibilidade de serem reconduzidos ao cargo para mandatos subsequentes. Atualmente, o Conselho da Administração é integrado por profissionais com experiência vasta e comprovada tanto na gestão hospitalar quanto na administração empresarial.

Mandato 2024-2027

- Diretor Presidente: Luiz Carlos Miguita
- Diretor Vice-Presidente: Nobuaqui Hasegawa
- 1º Tesoureiro: Ivan Luis Idalgo de Oliveira
- Secretário: Antônio Caetano de Paula

4.1.2. Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal do hospital é composto por 3 (três) membros que desempenham suas funções de forma voluntária e não remunerada. Este órgão atua como fiscalizador, mantendo sua independência em relação ao Conselho da Administração e à equipe executiva. Seu objetivo é contribuir para o aprimoramento do desempenho da instituição, fundamentando-se nos princípios de transparência, equidade e prestação de contas. Os conselheiros são eleitos para um mandato de 3 (três) anos, com a possibilidade de serem reeleitos para períodos adicionais. A composição atual do Conselho Fiscal inclui profissionais com experiência em gestão hospitalar e/ou administração empresarial.

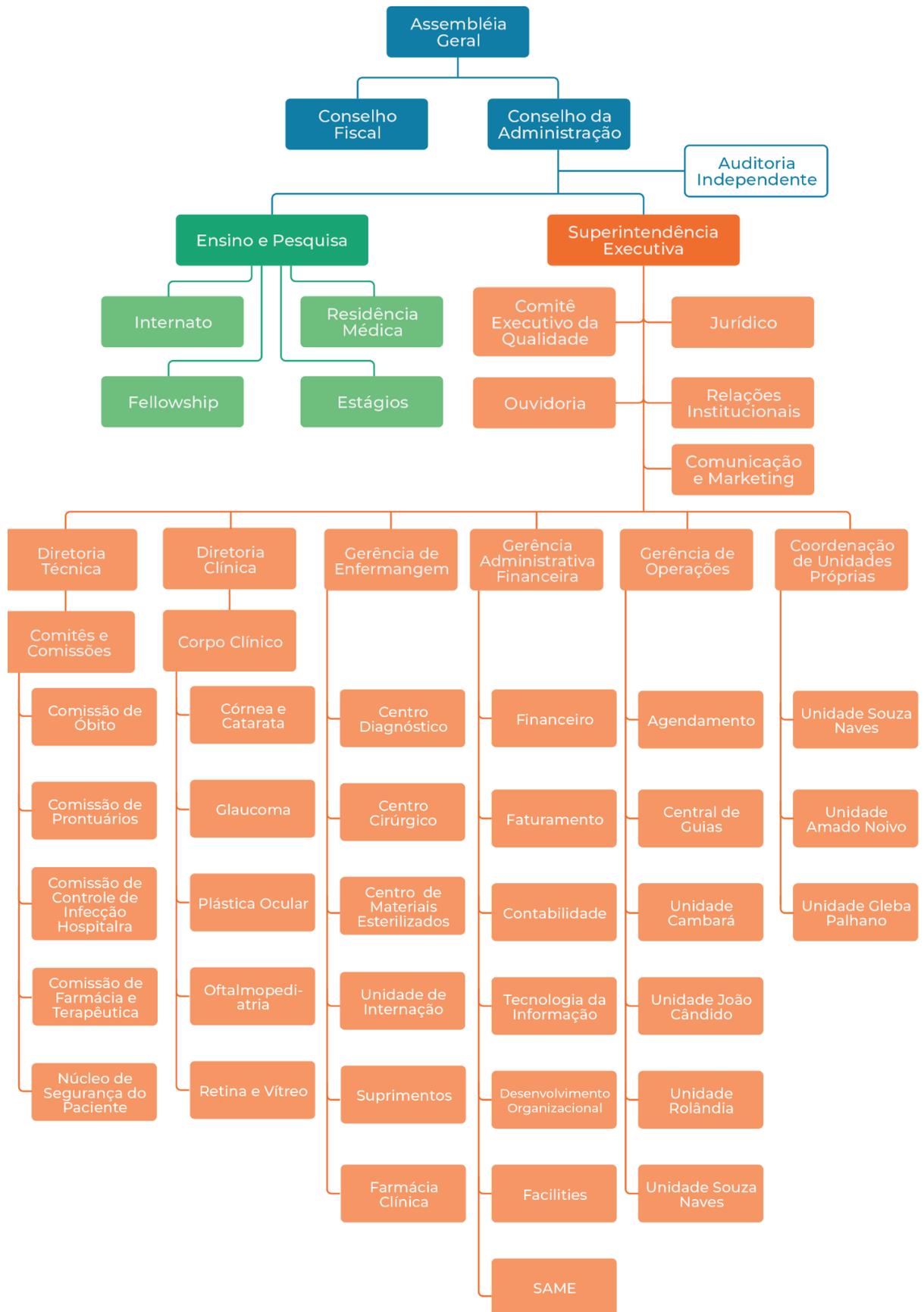
Mandato 2024-2027

- 1º titular: Marcos Antônio Quintanilha
- 2º titular: Fernanda Rosty Warkentin
- 3º titular: Carlos Alberto Miguez de Senna Motta

4.1.3. Equipe Executiva

A gestão operacional e a execução das estratégias do hospital ficam a cargo da equipe executiva, um grupo de profissionais remunerados. A estrutura atual dessa equipe é liderada pela Superintendência Executiva, Diretoria Clínica e Diretoria Técnica, que por sua vez coordenam as diversas equipes gerenciais e coordenações da instituição.

1.1. ORGANOGRAMA



2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. Objetivo

Apresentar os resultados da gestão da qualidade relacionados à certificação ONA durante o ano de 2024.

2.2. Desenvolvimento das Atividades

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:

- Continuidade da gestão integral dos processos da qualidade por meio de 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 para fins de diagnóstico.

2.3. 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. Em 2024 nosso volume de registro foi:

TIPO DE OCORRÊNCIA	QUANTIDADE
Evento sem dano	6
Evento dano leve	1
Evento dano moderado	9
Circunstância de risco	0
Near Miss	2
Aguardando finalização	0
TOTAL	18

2.4. Perspectivas para 2025

Para o próximo exercício, nossas perspectivas são marcadas por avanços estratégicos na gestão da Qualidade. Tendo como objetivo consolidar uma cultura organizacional robusta na área, será instituído o Comitê Executivo de Qualidade, subordinado à Superintendência Executiva, composto por presidente, vice-presidente e representante de todas as áreas do hospital, ou seja, uma equipe multidisciplinar. Este comitê coordenará grupos de trabalhos específicos focados em 3 (três) eixos prioritários:

1. Padronização e aprimoramento do registro de ocorrências;
2. Otimização de processos críticos e não críticos;
3. Monitoramento de indicadores-chave de desempenho (KPIs) com metas alinhadas à estratégia de excelência do Hoftalon.

A gestão da qualidade, antes mais centralizada, ganhará escala por meio da descentralização responsável, no qual todos os líderes assumirão um papel ativo como agentes da qualidade, com melhoria de metas e integradas às suas rotinas. Ademais, contaremos com uma consultoria consolidada e especializada na área, que atuará com diagnóstico, auditoria interna e apoio periódico.

Essa abordagem integrada permitirá não apenas padronizar ainda mais nossas práticas, mas garantir a rastreabilidade de melhorias em todas as frentes – desde a experiência do paciente - o mais relevante, até a governança clínica e administrativa. Ao alinhar expertise externa, governança interna e engajamento de todos os líderes, o Hoftalon ficará mais estruturado para:

- Elevar ainda mais a qualidade assistencial;
- Otimizar a segurança e eficiência dos processos;
- Buscar e conquistar a certificação ONA 3, consolidando mais uma vez nossa referência em oftalmologia no Paraná.

Essa abordagem mais integrada e fortalecida, permitirá não apenas padronizar práticas, mas gerar ainda mais melhorias e todas rastreáveis em todas as frentes, desde a experiência do paciente até a governança clínica e/ou administrativa, permitindo ao Hoftalon todo o preparo necessário para alcançar a certificação ONA 3 – Acreditado com Excelência e entregar uma prestação de serviço ainda melhor.

2.5. Conclusão

Em 2025, o Hoftalon buscará ganhos relevantes na área de Qualidade, por meio de governança colaborativa, inovação e ganhos em processos, e controle aprimorado sobre as ocorrências. A sinergia entre o Comitê Executivo de Qualidade, expertise de uma consultoria externa especializada e o engajamento de toda a liderança permitirá ao Hoftalon um novo patamar na melhoria contínua, segurança, eficiência e humanização, refletindo em excelência operacional e maior qualidade ao atendimento dos nossos pacientes e familiares.

3. SEGURANÇA E CUIDADO COM O PACIENTE

A segurança do paciente é um dos pilares fundamentais para a qualidade do atendimento em saúde. No Hoftalon, temos o compromisso de promover um ambiente de cuidado que minimize riscos e garanta a integridade física e emocional de nossos pacientes.

A oftalmologia exige precisão e segurança em todas as etapas do atendimento, desde a consulta inicial até procedimentos cirúrgicos complexos. O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) desempenha um papel fundamental nesse contexto, monitorando e aperfeiçoando processos para reduzir erros, garantir boas práticas assistenciais e promover a cultura de segurança.

Em 2024 os objetivos principais do NSP foram avaliar a efetividade dos protocolos de segurança implementados, monitorar e reduzir a incidência de eventos adversos, promover a cultura de reporte de incidentes e melhoria contínua, identificar oportunidades para o aprimoramento dos processos e treinamentos da equipe.

Para coletar e analisar os dados, foram utilizados os seguintes instrumentos:

- Sistema de Notificação de Eventos: Registro eletrônico de incidentes e quase-incidentes, com análise periódica dos dados;
- Auditorias internas, realizadas juntamente com a CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar) nos setores assistenciais;
- Treinamentos para toda a equipe com foco nos Protocolos de Segurança do Paciente.

Ao analisar os resultados, foi verificado que em 2023, foram registrados 29 eventos adversos para o NSP. **Em 2024, esse número caiu para 18 notificações, uma redução de 37,9% na taxa de eventos adversos, resultado atribuído à implementação de protocolos padronizados e à intensificação dos treinamentos.**

Em 2024 foram realizados treinamentos específicos com toda a equipe, onde foram abordados temas como cirurgia segura, checklist de dispensação de medicamentos, deterioração clínica, urgência e emergência, higienização das mãos, identificação do paciente, cuidados com medicamentos de alta vigilância, os nove certos da medicação e quedas. Todas essas ações contribuíram para a consolidação da cultura de segurança entre os profissionais.

Os resultados positivos evidenciam o compromisso do Hoftalon com a segurança do paciente. A redução de eventos adversos demonstra que os processos de identificação e resolução de riscos estão funcionando de maneira eficaz. Entretanto, desafios persistem e a busca pela excelência na segurança do paciente é um processo contínuo e exige o comprometimento de toda a organização. O Hoftalon reafirma seu compromisso com a qualidade do atendimento e a melhoria contínua, visando sempre a máxima segurança e o bem-estar de seus pacientes.

3.1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) é uma equipe multidisciplinar que tem como finalidade reduzir os riscos de transmissão de microrganismos patogênicos dentro do ambiente hospitalar. Essa comissão tem o objetivo elaborar, planejar, executar, manter e avaliar o Programa de Controle de Infecção Hospitalar.

O Programa de Controle de infecção hospitalar é formulado de acordo com a avaliação dos indicadores da CCIH do ano anterior, verificando quais indicadores apresentaram resultados não satisfatório, sendo a prioridade nas ações durante o ano.

Em 2024 a meta da comissão foi reduzir a taxa de Síndrome Tóxica do Segmento Anterior (TASS) que no ano de 2023 apresentou a taxa anual de 0,059%. O TASS é uma reação inflamatória aguda causada por substâncias não infecciosas que entram na câmara anterior (CA) do olho, foi verificado que as ações realizadas no Centro Cirúrgico e Central de Material e Esterilização foram efetivas, encerrando o ano de 2024 com o indicador apresentando 0% de TASS.

O principal indicador da CCIH da instituição é (%) Infecção hospitalar devido ao alto fluxo de procedimento cirúrgico, **em 2024 foram realizados 16.199 procedimentos cirúrgicos e a taxa de infecção hospitalar anual foi de 0,068%.**

As endoftalmites relacionadas a procedimentos oftalmológicos, pode acarretar redução ou perda da acuidade visual, evisceração ou enucleação, portanto a CCIH acompanha rigorosamente os processos dos setores assistenciais juntamente com as lideranças e colaboradores para a prevenção da infecção.

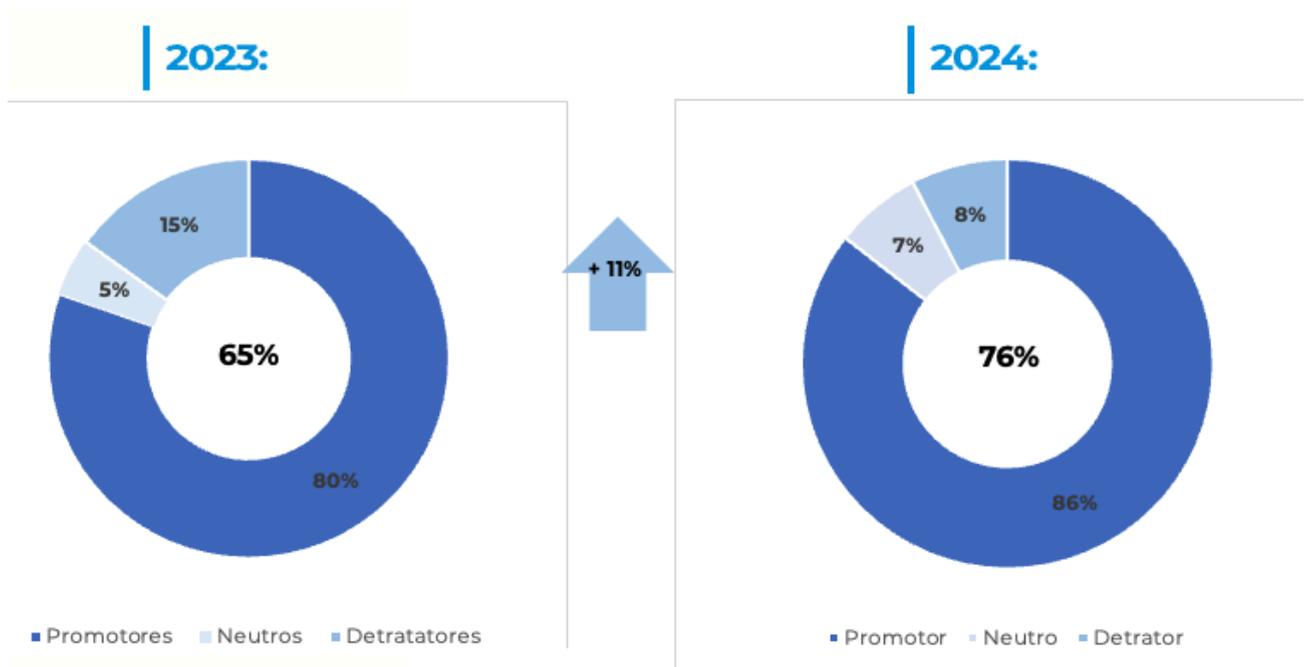
Os indicadores acompanhados anualmente pela comissão é (%) Infecção hospitalar; (%) Busca ativa fonada - Cirurgias de Transplante de córnea; (%) Síndrome Tóxica do Segmento Anterior (TASS); (%) De Conformes de Higienização das mãos, equipamentos e mobiliários; (%) De adesão do protocolo de antibioticoterapia perio-operatório; controle juntamente com a CIPA e SESMT sobre o Acidente de trabalho com perfuro cortante e doença do trabalho/ conjuntivite, também é realizado a visita técnica nos 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.

Para um controle efetivo de infecções é necessário estratégias, orientações e treinamentos constantes, a comissão estimula a adoção de práticas seguras dentro da instituição, para promover a segurança do paciente e colaborador no ambiente hospitalar.

4. EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO CLIENTE – NPS

A experiência e satisfação dos pacientes são prioridades no Hoftalon, e para avaliá-las utilizamos a metodologia Net Promoter Score (NPS). Essa métrica mensura o nível de recomendação dos clientes, classificando os resultados em zonas de qualidade. Setores que atingem pontuações entre 75 e 100 são considerados de excelência, indicando uma experiência altamente positiva e maior propensão à recomendação dos serviços.

Em 2024, o Hoftalon manteve um alto padrão de satisfação, alcançando uma média anual de 76%, posicionando-se na zona de excelência.



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.

Satisfação dos pacientes¹

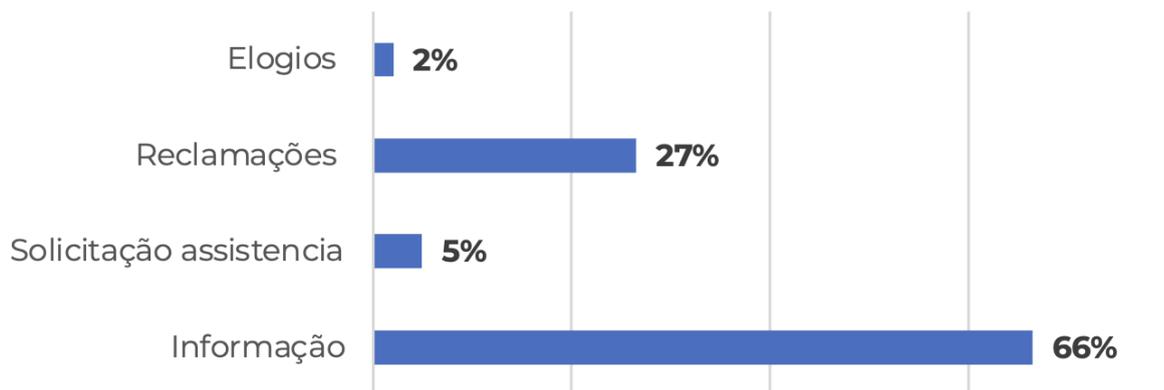
	2022	2023	2024
Centro Cirúrgico	88%	96%	86%
Centro Diagnóstico	77%	64%	79%
Consulta urgência	60%	54%	64%
Total	75%	65%	76%

¹ Realizada por área de atendimento. Utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), que considera uma escala de -100 a +100.

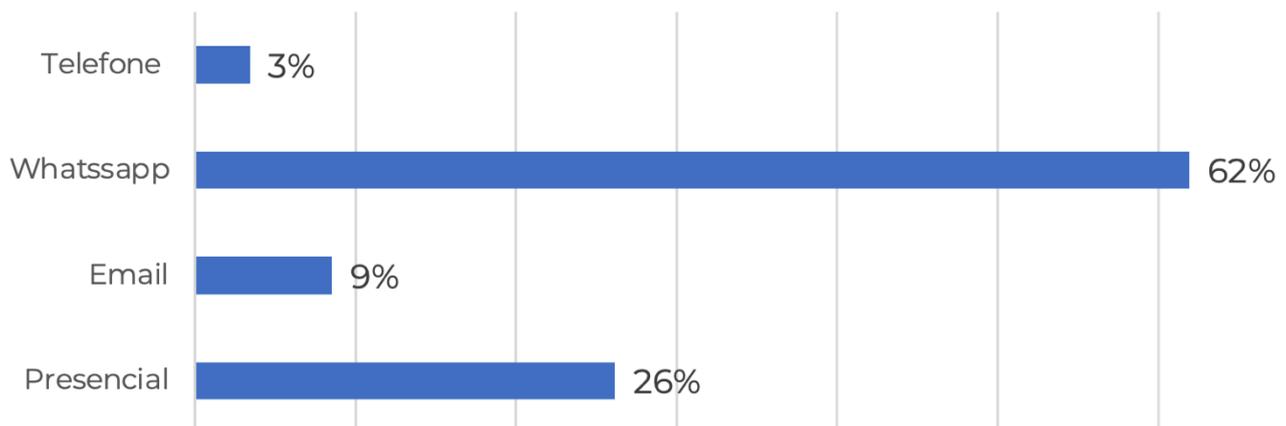
A Ouvidoria tem um papel essencial nesse processo, sendo um canal estratégico para ouvir os pacientes e familiares, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer o relacionamento entre a instituição e seus usuários. No último ano, foram registrados 343 atendimentos, contribuindo para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

4.1. Classificação dos Atendimentos

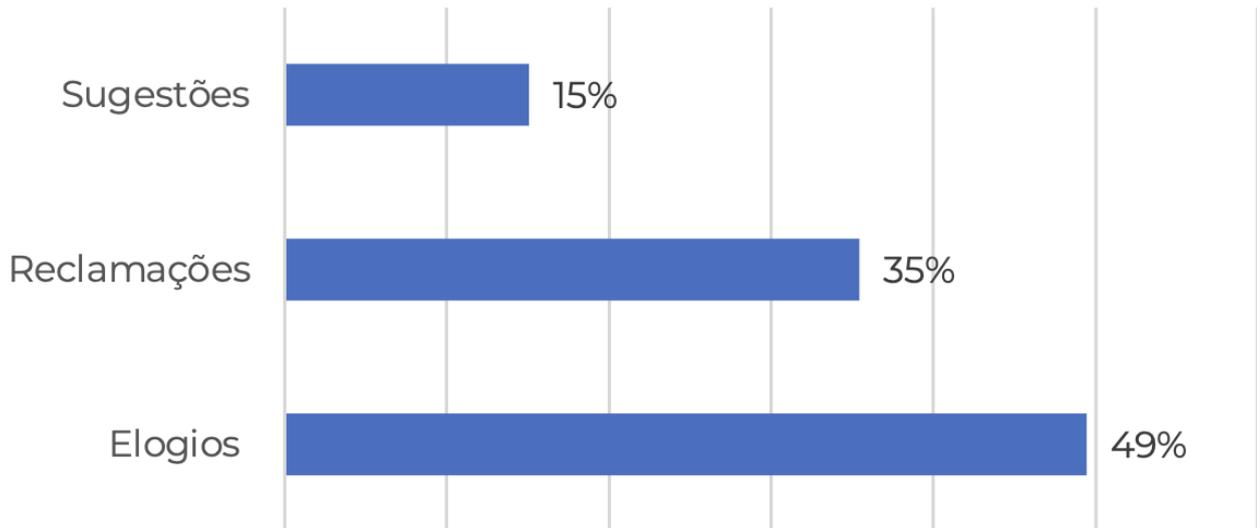
Os atendimentos da Ouvidoria são classificados entre reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações e solicitações de assistência.



O contato via aplicativo WhatsApp foi o meio mais utilizado pelos pacientes.



Atualmente, a Ouvidoria do Hoftalon possui caixas de sugestões espalhadas em pontos estratégicos do hospital para que os pacientes possam manifestar a sua opinião sobre a instituição. **Em 2024, a maior parte das manifestações à Ouvidoria ocorreu através do preenchimento das fichas impressas de sugestões para os pacientes, disponíveis nestes locais, totalizando 457 manifestações.** Os elogios ocuparam a primeira colocação.



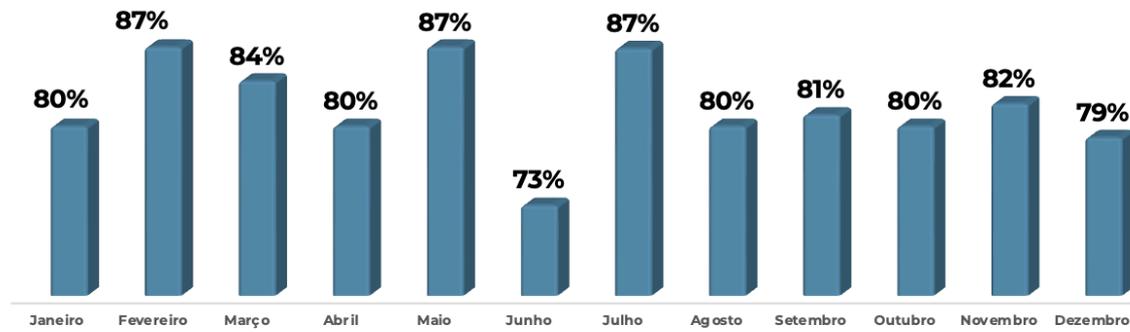
Comparação com o ano anterior:

	2022	2023	2024	23/24
Reclamações	40%	28%	35%	▲7%
Elogios	47%	55%	49%	▼6%
Sugestões	13%	17%	15%	▼2%

4.2. 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 2024 foi de 82% de satisfação com base nos pacientes que responderam à pesquisa de**

satisfação. A seguir é possível ver a média mensal de satisfação ao longo do ano de 2024.



5. ENSINO E GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

5.1. Residência Médica

A Residência Médica do Hoftalon é um programa de Pós-Graduação Lato Sensu voltado à especialização de médicos em Oftalmologia, com treinamento supervisionado pelo Corpo Clínico e regulamentação da Comissão Nacional de Residência Médica.

Reconhecido como escola de residência médica pelo MEC desde 2004, o Hoftalon obteve, em 2012, o credenciamento do curso de especialização pelo Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO), reafirmando seu compromisso com a excelência no Ensino e Pesquisa. O programa promove o aprimoramento profissional e científico dos médicos, guiado por princípios de ética, equidade, transparência e responsabilidade social.

A Residência Médica conta atualmente com 21 médicos residentes pelo MEC e 9 alunos especializando pelo CBO.

Para o processo seletivo de residência Médica para o ano de 2024, foram recebidas 109 inscrições para 7 vagas MEC e 39 inscrições para 3 vagas CBO.

Relação Candidato/Vaga na Residência Médica (MEC) – 2024

ANO 2025	HOFTALON	USP	UNICAMP	UNIFESP
Nº CANDIDATOS	109	383	250	346
Nº DE VAGAS	7	14	10	13
CANDIDATO/VAGA	15,60	27,36	25	26,70

5.2. 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 13 membros dentro dos programas relacionados acima.

6. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Hoftalon reafirma seu compromisso com a comunidade londrinense também por meio de projetos sociais, promovendo atendimento oftalmológico para as crianças da rede municipal de ensino e atendimentos à população jovem e adulta através de parcerias organizações públicas e empresas privadas.

6.1. Projeto Hoftalon nas Escolas

As ações realizadas pelo Projeto acontecem desde 2006, já foram atendidas aproximadamente 6.327 crianças com idade entre 00 e 10 anos e, foram doados aproximadamente 1.962 óculos.

Em 2024 foram realizadas 08 ações do projeto e 1.064 crianças foram atendidas. Das crianças atendidas, 558 foram indicadas para o uso de lentes corretivas, sendo que 437 delas identificaram, pela primeira vez, a necessidade de óculos através do projeto, o que representa 78% do total atendido. Além disso, 140 crianças foram encaminhadas para a Unidade Básica de Saúde para avaliação e início de acompanhamento oftalmológico específico. Essas ações só foram possíveis graças à triagem prévia realizada pelas escolas participantes, que identificaram e encaminharam as crianças com necessidade de atendimento oftalmológico."



Este projeto é realizado em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, SENAC Londrina, Óticas Diniz e Ótica Mercadão dos Óculos. Destacamos a expansão do projeto em 2024, com o aumento da estrutura, incluindo mais equipamentos e médicos, impulsionada pelo sucesso das ações de 2023, ano em que a Receita Federal do Paraná realizou a doação de lentes corretivas e armações (mercadorias apreendidas de contrabando). Em junho, alcançamos o recorde de 202 atendimentos e, em novembro, realizamos uma ação voltada para adolescentes na EPESMEL.

6.2. 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 330 pessoas das quais 113 foram encaminhadas para acompanhamento específico.**



Em 2024, ampliamos novamente o alcance do Projeto Glaucoma para além de Londrina, em parceria com a Secretaria de Saúde de Rolândia, consolidando um trabalho de grande impacto social. A ação aconteceu na sede da Secretaria Municipal de Saúde de Rolândia., através de parcerias em diversas iniciativas municipais e regionais.

6.3. 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.

7. DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO

7.1. Capital Humano

No Hoftalon, acreditamos na transformação da vida das pessoas por meio de novos olhares, e é a área de Desenvolvimento Organizacional que assegura o alinhamento dessa missão e valores com nossos colaboradores. Os projetos e programas internos têm como objetivo transformar o ambiente profissional, valorizando a atuação de nossa equipe, promovendo o desenvolvimento profissional e garantindo o engajamento de todos com os resultados organizacionais. Para 2025, lançamos a campanha 'Hoftalon, o cuidado em cada Olhar', reforçando nosso compromisso com o cuidado e a excelência.

7.2. Clima Organizacional

Em 2024 o Hoftalon participou da pesquisa de clima em parceria com **Great Place To Work – GPTW¹**, que certifica as melhores empresas para se trabalhar no Brasil e ficou em 7º lugar no Ranking da Saúde.

O questionário aplicado avaliou práticas de gestão de pessoas e o ambiente corporativo que a partir da pesquisa, os funcionários puderam compartilhar experiências e opiniões sobre a instituição de modo totalmente sigiloso e identificar as melhorias necessárias para manter um bom clima organizacional. 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.

¹ 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>.

7.3. Atração e Retenção De Pessoas

Em 2024 foi implantado um novo recurso tecnológico de Gestão de RH onde o recrutamento e seleção ganhou mais agilidade, efetividade e um banco de dados mais robusto com profissionais de diversas áreas que atuam dentro do Hospital.

Também foram revisados todos os processos de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento visando reter os colaboradores com oportunidades internas de crescimento e desenvolvimento, além de implantação de novos programas de retenção e valorização, trazendo melhorias para o hospital.

Foram realizadas aproximadamente 3.003 horas de treinamento técnico, comportamental, de procedimentos e específicos de cada função.

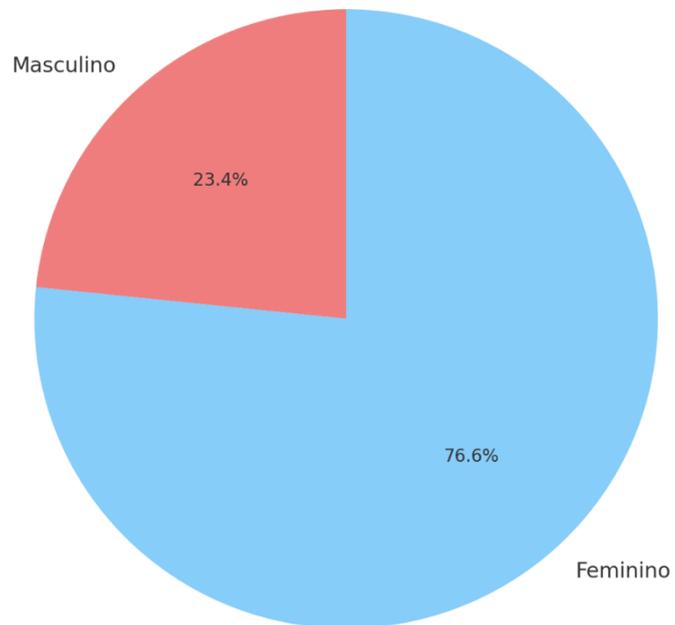
7.4. Despesas com Pessoal

FOLHA DE PAGAMENTO BRUTA	2024	2023
COLABORADORES CLT	8.527.319,57	R\$ 7.665.658,14
JOVENS APRENDIZ	45.727,72	R\$ 43.661,86

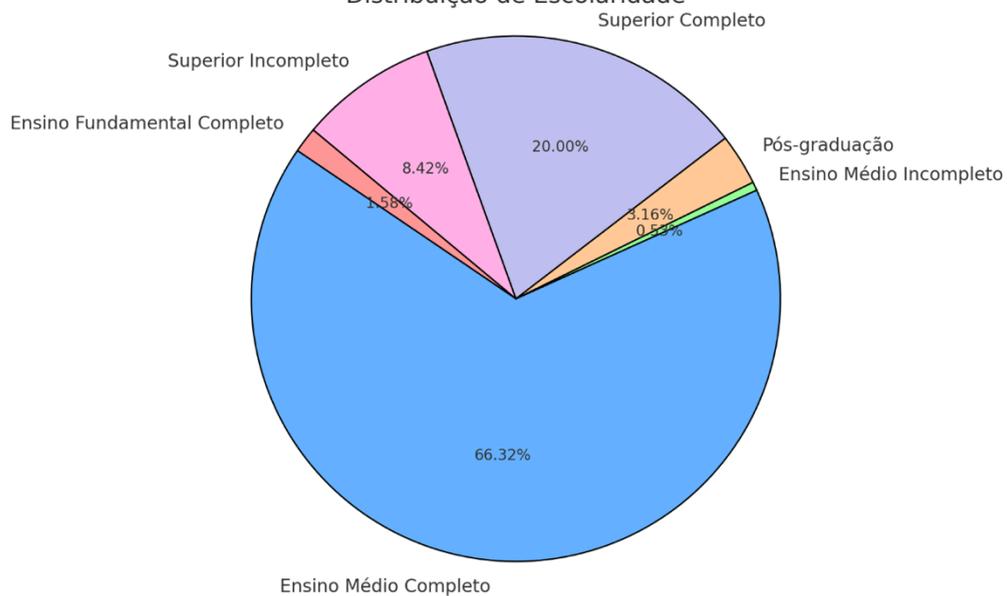
7.5. Quadro de Colaboradores

Em 2024 a equipe de trabalho do Hoftalon foi formada por 170 colaboradores, que estão distribuídos das seguintes maneiras:

Distribuição de Gênero dos Colaboradores (Total de 184)



Distribuição de Escolaridade



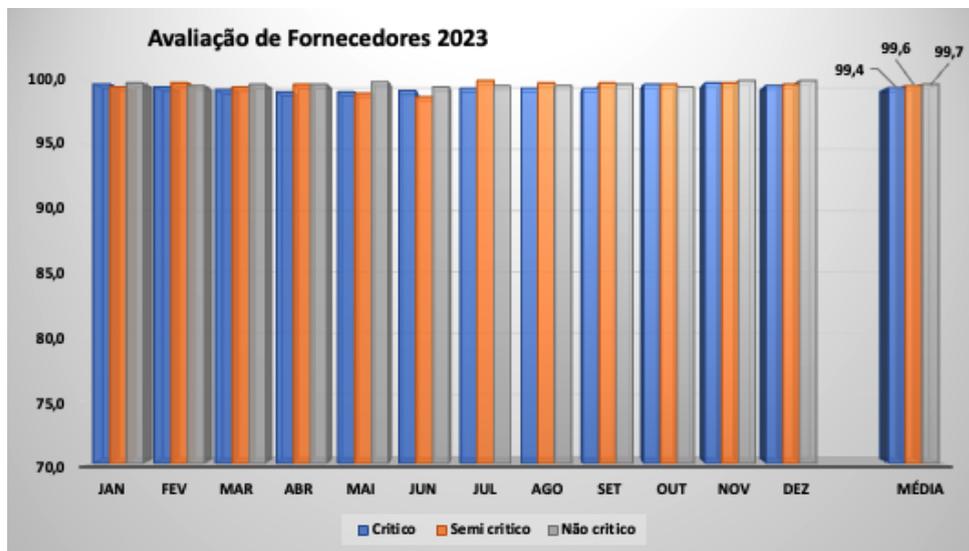
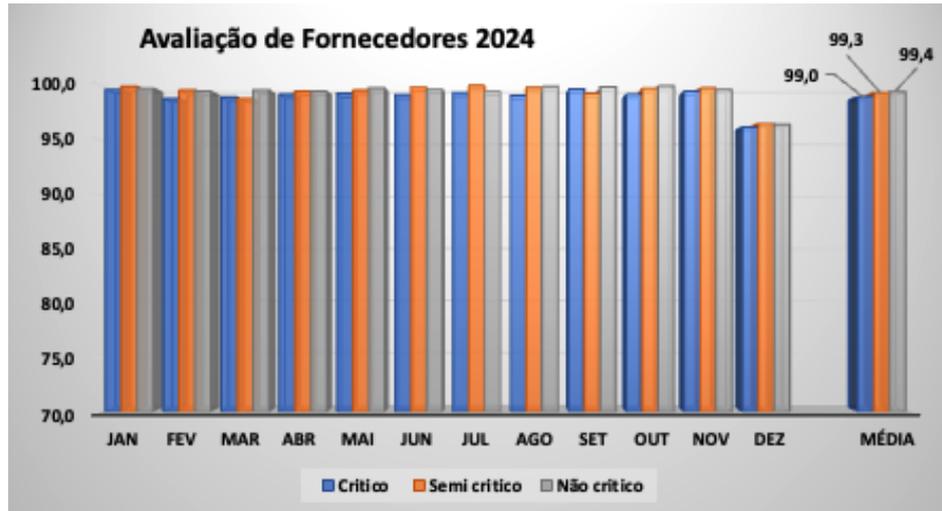
8. CADEIA DE FORNECIMENTO

O Hoftalon valoriza de maneira especial seus fornecedores e prestadores de serviços. Muitos deles estão conosco desde a nossa fundação, em 1992, devido à sua disposição em negociar e oferecer produtos de qualidade a um custo acessível.

Para o Hoftalon, os fornecedores são vistos como verdadeiros parceiros, e, por isso, trabalhamos continuamente no desenvolvimento de estratégias de negócios integradas que gerem benefícios mútuos, sempre com transparência e foco no crescimento conjunto.

Alinhado a essa filosofia, o hospital implementa um sistema de qualificação e avaliação de fornecedores que permite monitorar de perto os serviços e produtos entregues. Essa ferramenta possibilita a atribuição de notas a cada fornecimento, criando um ranking de qualificação. Caso a nota mínima não seja alcançada, um plano de ação é elaborado para tratar a questão identificada, o que pode levar até ao cancelamento da qualificação do fornecedor.

Apesar de todos os desafios enfrentados, **em 2024 conseguimos preservar o nosso padrão de qualidade tanto nos serviços e produtos que oferecemos quanto nas parcerias estabelecidas com nossos fornecedores.**

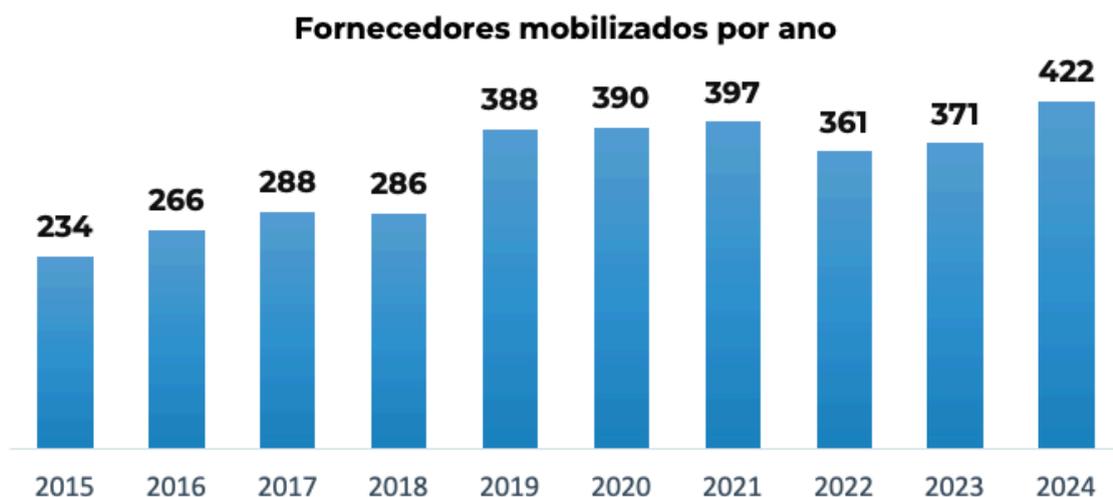


Ranking de avaliação

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

Desde a temida pandemia da Covid-19 que mudou como enxergamos o mundo, nosso padrão de qualidade em higiene e limpeza passou por várias reestruturações para podermos continuar prestando serviços à comunidade e até hoje seguimos com esses padrões implementados visando a qualidade no atendimento. No ano de 2024, instabilidades no cenário internacional impactaram na oscilação cambial e no comércio entre países. No Brasil e, consequentemente, no setor de saúde, esta instabilidade foi sentida fortemente no setor farmacêutico, onde houveram variações de preços e riscos de desabastecimento.

Frente a essas demandas simultâneas, acentuadas por um cenário de transformação contínua, o Hoftalon percebeu a necessidade de forjar novas parcerias comerciais, estabelecendo contratos de fornecimento que respeitam os padrões de qualidade previamente adotados. Desse modo, o hospital consolidou suas relações pautando-se nos princípios da ética, transparência e qualidade, assegurando também um fornecimento com o mínimo impacto financeiro possível.



9. GESTÃO AMBIENTAL

9.1. Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)

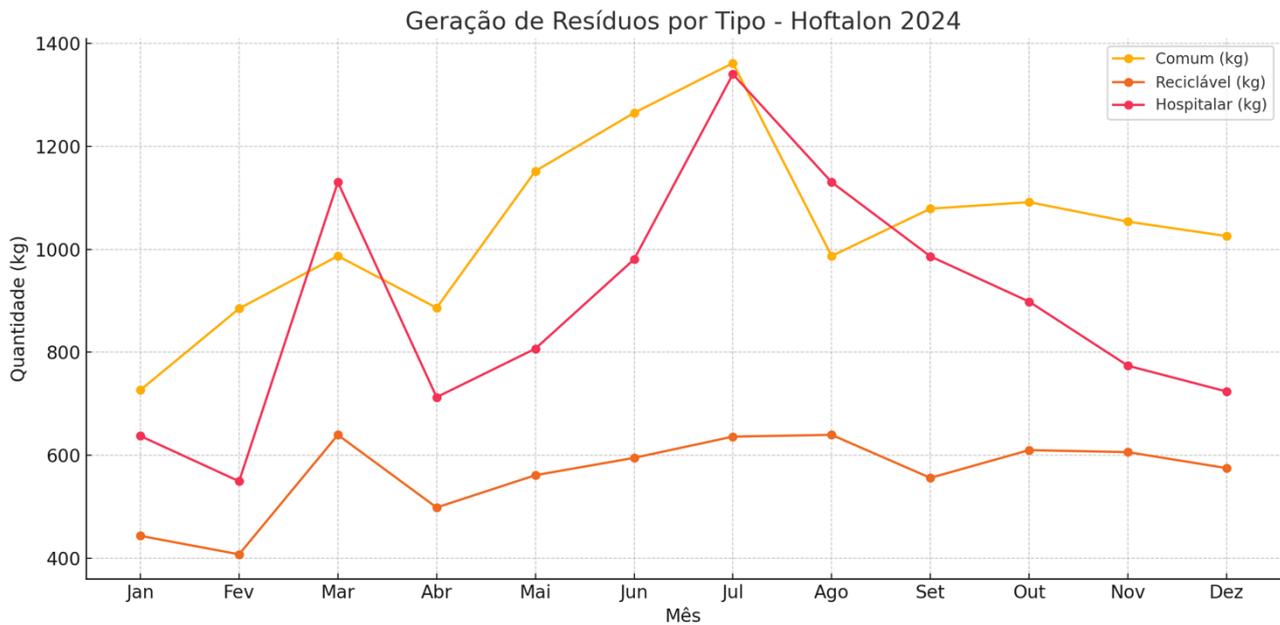
Desde 2013, o Hoftalon adota o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) com o objetivo de reduzir a geração de resíduos e garantir sua destinação adequada, protegendo a saúde dos colaboradores, da população e o meio ambiente.

O plano foi elaborado com base nas legislações da Vigilância Sanitária, CONAMA, Código de Posturas de Londrina e Manual Brasileiro de Acreditação. Ele descreve todas as etapas do manejo de resíduos — da geração à destinação final — considerando os riscos envolvidos e os cuidados necessários.

A implantação e o desenvolvimento do PGRSS contam com a participação dos setores de Higiene e Limpeza e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), sendo revisado anualmente para atender às normas vigentes.

A responsabilidade pelo gerenciamento dos resíduos envolve também o poder público e as empresas contratadas. No Hoftalon, o volume de resíduos é monitorado mensalmente, separado entre comum, reciclável e hospitalar.

Em 2024, o Hoftalon gerou um total de 29.868,53 kg de resíduos, sendo 12.533,66 kg de resíduos comuns, 6.654,13 kg recicláveis e 10.680,74 kg classificados como hospitalares. Esse controle mensal permite uma gestão mais eficiente e alinhada às metas de redução, reaproveitamento e descarte adequado, reforçando o compromisso da instituição com a sustentabilidade e a segurança.

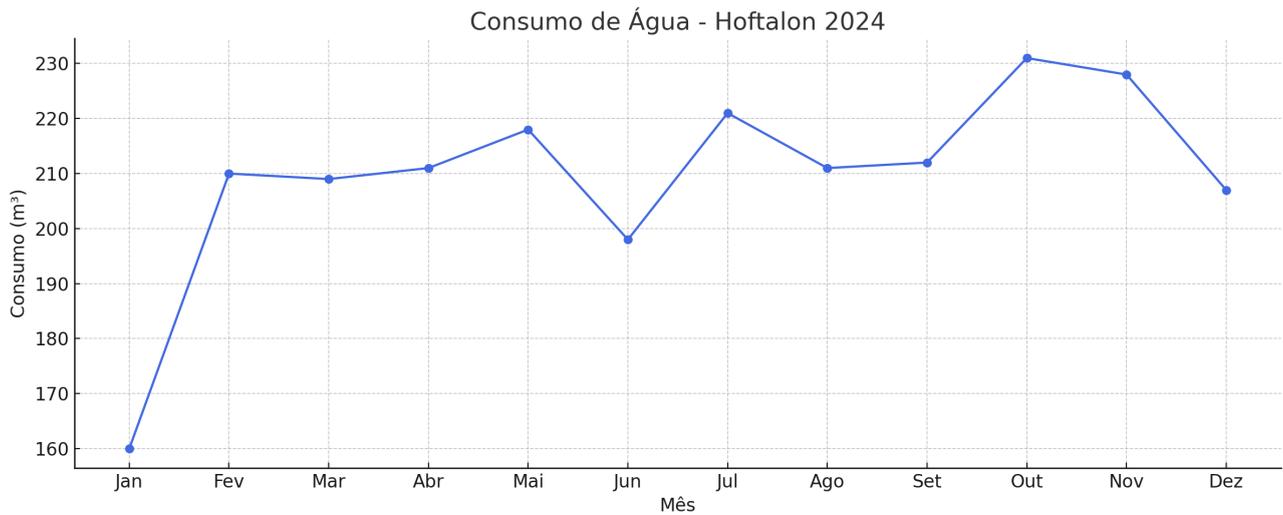


A PGRSS, em conjunto com a CCIH, também atua na promoção da segregação correta dos resíduos, na melhoria das condições de armazenamento interno e na redução do volume gerado, por meio de treinamentos periódicos com colaboradores e corpo clínico.

9.2. Consumo de água

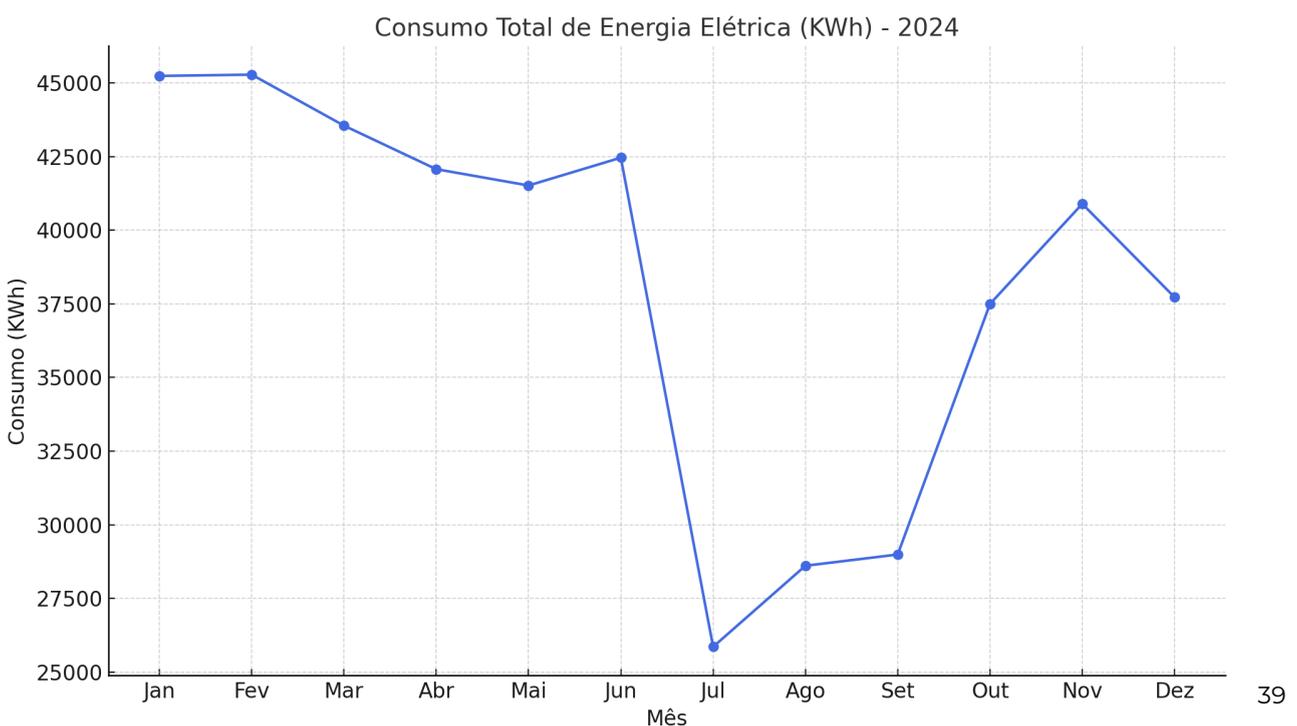
A gestão responsável dos recursos hídricos é uma das prioridades do Hoftalon. Toda a água utilizada nas atividades da instituição é fornecida pela Sanepar, empresa responsável pelo abastecimento e tratamento em Londrina. A qualidade da água é monitorada regularmente pelo setor de Manutenção, em conformidade com a Resolução 321 da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), garantindo condições adequadas de saneamento. Além disso, análises microbiológicas são realizadas semestralmente para assegurar a potabilidade e a segurança do recurso.

Em 2024, o consumo total de água foi de 2.516 m³, distribuído ao longo dos meses conforme o gráfico a seguir.



9.3. Consumo de energia elétrica

A gestão do consumo de energia elétrica no Hoftalon é fornecida pela Copel. Em 2024, o acompanhamento mensal permitiu identificar os períodos de maior demanda e promover ações de controle e uso consciente dos recursos. O consumo total de energia elétrica registrado ao longo do ano foi de 446.523 kWh e a seguir, apresentamos o consumo mensal registrado ao longo do ano.

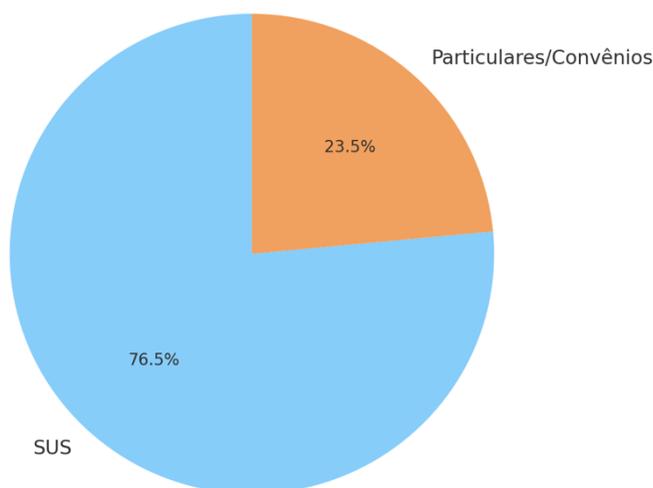


10. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

10.1. Atendimentos

Em 2024, o Hoftalon realizou 248.449 atendimentos, dos quais 190.022 aconteceram através do SUS, alcançando 100% da meta de atendimento estabelecida para esta modalidade. Houve ainda 58.427 atendimentos particulares ou por convênios médicos.

Distribuição dos Atendimentos em 2024 (Total: 248.449)



10.2. 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.

Nos casos de urgência e emergência, os encaminhamentos são feitos por meio do Complexo Regulador da Regional.

Em 2024, foram 145.663 atendimentos de consultas eletivas e de urgência.

MÊS	TOTAL
CONSULTA ELETIVAS	125921
CONSULTAS DE URGENCIA	19712
TOTAL	145633

10.3. 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 2024, foram realizados 19.558 atendimentos, tornando o Hoftalon o maior centro de tratamento de glaucoma do Estado do Paraná. Um aumento de 8,94% em relação à 2023.

10.4. 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.



10.5. 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.

As especialidades atendidas são glaucoma, córnea, retina e vítreo, oculoplástica, catarata e estrabismo.

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 na obtenção da qualidade do processo.

Em 2024 obtivemos um total de 16.199 cirurgias, conforme tabela abaixo.

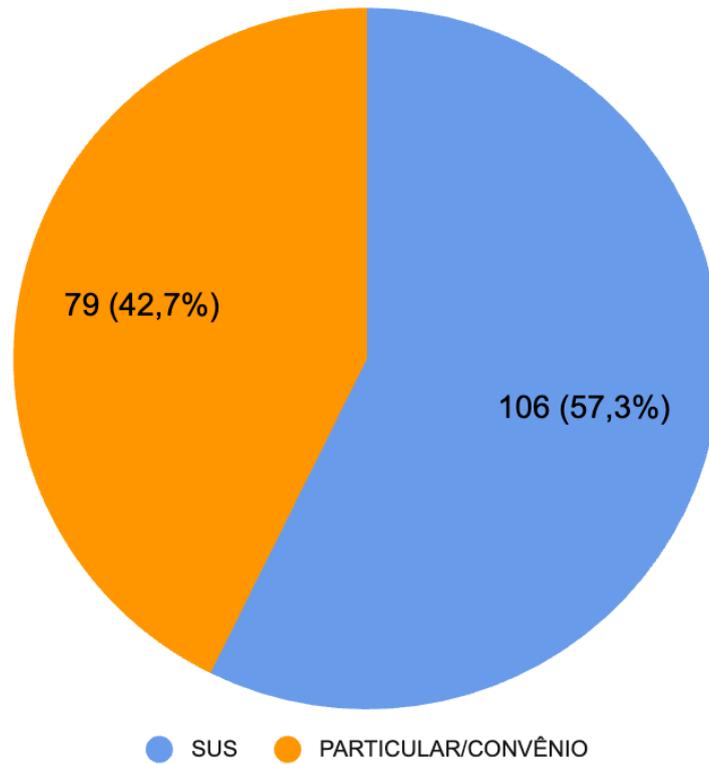
MÊS	TOTAL
JANEIRO	1100
FEVEREIRO	1208
MARÇO	1281
ABRIL	1378
MAIO	1395
JUNHO	1362
JULHO	1664
AGOSTO	1536
SETEMBRO	1325
OUTUBRO	1664
NOVEMBRO	1403
DEZEMBRO	883
TOTAL	16199

10.6. 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. Em 2024, foram realizados 185 transplantes.



11. DESEMPENHO ECONÔMICO

11.1. Resultados Econômico-Financeiros

Em 2024, a receita líquida do Hoftalon foi de R\$ 40.489.398,75, representando um crescimento de aproximadamente 14,23% em relação a 2023. No mesmo período, as despesas fixas aumentaram 17,29%, enquanto os custos com pessoal cresceram 11,94%. Apesar desses aumentos, alcançamos um superávit histórico de R\$ 12.374.324,29 no exercício de 2024.

Nossas principais fontes de receita são provenientes do atendimento aos beneficiários do SUS e de convênios/particular. Em 2024, registramos um crescimento de 12% na receita oriunda do SUS e de 22% em convênios/particular. Esses aumentos refletem o crescimento no volume de atendimentos e a adoção de estratégias para melhorar a eficiência operacional e a rentabilidade. Essas iniciativas foram determinantes para a redução do prejuízo operacional (EBIT – *Earnings Before Interest and Taxes* ou LAJIR – Lucro Antes dos Juros e Imposto de Renda), que apresentou uma melhora acima de 100% em comparação a 2023.

A disponibilidade de caixa e equivalentes de caixa atingiu 26,47% da receita anual em 2024, superando a meta mínima de 15% e representando uma melhoria significativa em relação a 2023, quando essa proporção foi de 11,06%. Em consonância com esse avanço, a dívida líquida se aproximou da nossa meta de ser menor ou igual a 2% do EBITDA, reforçando a solidez financeira e proporcionando maior segurança para a continuidade do crescimento das operações.

Adicionalmente, em 2024, conseguimos compensar parte do resultado operacional por meio do recebimento de valores oriundos de duas ações judiciais relacionadas ao atendimento do SUS. Somado a outros ganhos, tal

ingresso de recursos permitiu reverter o déficit anterior obtendo um resultado positivo, como demonstrado nos resultados financeiros detalhados a seguir.

Outro componente essencial para o Hoftalon é a geração e distribuição de valor econômico. O crescimento de 14,23% na receita operacional líquida em 2024 permitiu ampliar a distribuição de valor entre os principais stakeholders. Em 2024, o Valor Econômico Distribuído (VED) totalizou R\$ 14.751.622,89, um aumento de 40,54% em relação a 2023 (R\$ 10.496.337,39).

A distribuição do VED em 2024 ocorreu da seguinte forma:

- Salários e Benefícios: R\$ 10.390.838,32, um crescimento de 16,67% em relação a 2023, reforçando nosso compromisso com a valorização dos colaboradores.
- Outras Despesas Operacionais: R\$ 2.994.277,68, com um aumento expressivo de 757,88%, refletindo investimentos em infraestrutura e melhorias operacionais.
- Despesas Financeiras: R\$ 1.366.506,89, o que representa uma redução de 10,07% em relação ao ano anterior, indicando maior eficiência na gestão do endividamento e das obrigações financeiras.

Por fim, o resultado do exercício de 2024 foi de R\$ 12.374.324,29, revertendo a situação deficitária de 2023 para um superávit, o que confirma a eficácia da estratégia implementada ao longo do ano.

11.2. Compromissos Financeiros

ASPECTO	RESTRIÇÃO	LIMITE	2024	2023
Caixa e aplicações financeiras	A disponibilidade mínima deve ser de 15% da receita anual.	$\geq 15\%$	26,47%	11,06%
Endividamento	A dívida líquida não pode superar 2 vezes o valor de superávit antes dos juros, depreciação e amortização.	$\leq 2,00$	1,44%	3,60%
Alavancagem	O grau de alavancagem financeira deve ser $\geq 1\%$ para ser favorável ou nula	$\geq 1\%$	32,96%	-894,85%

11.3. Demonstrações de Resultados (em milhares de reais)

		2024	2023	$\Delta 24/23$
1	Receita Líquida	40.489	35.446	14,23%
2	Custos dos Serviços de Saúde	(21.920)	(18.974)	15,53%
3	Superávit (Déficit) Bruto	18.569	16.472	3,99%
4	Resultado Operacional	(6.195)	(16.957)	-71,95%
5	Superávit (Déficit) do Exercício	12.374	(485)	-2651,34%

11.4. Valor Econômico Direto Gerado (em milhares de reais)

	2024	2023	$\Delta 24/23$
Receitas	40.489	35.446	14,23%

11.5. Valor Econômico Retido (em milhares de reais)

	2024	2023	Δ 24/23
Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído	24.299	24.950	-2,61%

11.6. Valor Econômico Distribuído (em milhares de reais)

	2024	2023	Δ 24/23
Salários e benefícios	10.391	8.906	16,67%
Outras despesas operacionais	2.994	349	757,88%
Despesas financeiras	1.366	1.241	10,07%
Total	14.751	10.496	40,54%

11.7. Balanço Patrimonial (em milhares de reais)

	2024	2023	Δ 24/23
TOTAL ATIVO CIRCULANTE	16.110	7.563	113%
Imobilizado	11.603	9.283	25%
Direitos de uso	4.539	1.394	226%
Intangível	2	2	0%
TOTAL DO ATIVO NÃO CIRCULANTE	17.009	11.454	48%
TOTAL DO ATIVO	33.119	19.108	73%
Passivo Circulante	9.653	10.241	-6%
Passivo Não Circulante	9.085	6.860	32%
Patrimônio Social	2.007	2.492	-19%
Superávit (Déficit) do Período	12.374	(485)	-2651%
TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO SOCIAL	33.119	19.108	73%

11.8. Imobilizado (em milhares de reais)

ASPECTO	2024	2023	DEPRECIACÃO E AMORTIZAÇÃO	Δ 24/23
Móveis e Utensílios	671	607	10%	10,54%
Máquinas, Equip. Instrumental	42	42	20%	0,00%
Máquinas e Equip.de Informatica	871	842	20%	3,44%
Equipamentos Oftalmológicos	17.683	13.921	10%	27,02%
Instalações	29	29	10%	0,00%
Veículos	57	57	20%	0,00%
Equipamentos Infra Estrutura	9	9	10%	0,00%
Equipamentos Gerais	998	924	10%	8,01%
Equipamentos de Telecomunicação	24	24	20%	0,00%
Ferramentas	1	1	20%	588,00%
SOMA	20.385	16.456		23,88%
Benfeitorias em Propriedades de Terceiros	2.125	2.125	4%	0,00%

12. 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.

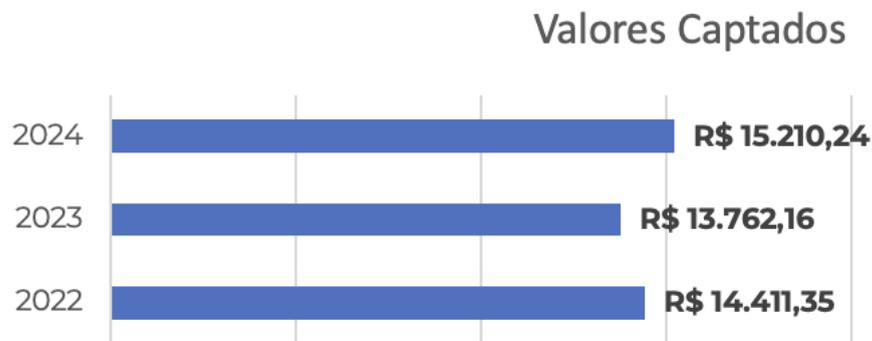
12.1. Nota Paraná

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.



12.2. 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.

Emendas para Equipamentos, foi destinado R\$ 599.892 ao qual já foi empenhado e publicado no Diário Oficial em 30/12/2024 e está em processo de execução de compra.

QDE	DESCRIÇÃO
1	Bisturi Elétrico (até 150 W)
1	Cama Hospitalar Tipo Fawler Mecânica
1	Capnógrafo
1	Oxímetro de Pulso
1	Retinógrafo
1	Retinoscópio
2	Carro Maca Avançado
2	Computador (Desktop-Básico)
2	Desfibrilador Externo Automático
2	Oftalmoscópio
4	Lâmpada de Fenda
5	Cadeira de Rodas Adulto
8	Ar Condicionado

Para custeio foi recebido o valor de R\$ 4.885.793 para custeio que foram usados para a aquisição de materiais médicos hospitalares e de limpeza.

Nosso reconhecimento e gratidão aos Senadores e Deputados Federais, que representam o Paraná no Congresso Nacional e indicaram recursos por meio de emendas.

Senadores



Flávio Arns



**Oriovisto
Guimarães**

Deputados Federais



**Aiel
Machado**



**Carlos Alberto
Gebrim Preto
- Beto Preto**



**Diego
Garcia**



**Filipe
Barros**



**Gilson
Cardoso
Fahur
- Sargento
Fahur**



**Gleisi
Hoffmann**



**José Carlos
Becker de
Oliveira e
Silva**
- Zeca Dirceu



**Luciano
Ducci**



**Luisa
Canziani**



**Luiz Carlos
Hauly**



**Luiz
Nishimori**



**Marco
Brasil**



**Nelson
Fernando
Padovani**



**Ricardo
Barros**

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

Senadores

- Flávio Arns
- Oriovisto Guimarães
- Sergio Moro

Deputados Federais

- Aiel Machado
- Ana Carolina Moura Melo Dartora (Carol Dartora)
- Antonio Wandscheer (Toninho Wandscheer)
- Carlos Alberto Gebrim Preto (Beto Preto)
- Carlos Alberto Richa (Beto Richa)
- Deltan Dallagnol
- Diego Garcia
- Dilceu Sperafico
- Elton Carlos Welter
- Enio Verri
- Felipe Francischini
- Fernando Giacobbo
- Filipe Barros
- Geraldo Mendes
- Gilson Cardoso Fahur (Sargento Fahur)
- Gleisi Hoffmann
- José Carlos Becker de Oliveira e Silva (Zeca Dirceu)
- Leandre Dal Ponte
- Lenir De Assis
- Luciano Alves
- Luciano Ducci
- Luisa Canziani
- Luiz Carlos Hauly
- Nelsi Coguetto Maria (Vermelho)
- Nelson Fernando Padovani
- Newton Bonin
- Luiz Nishimori

- Marco Brasil
- Matheus Laiola (Delegado)
- Paulo Litro
- Pedro Lupion
- Reinhold Stephanes
- Ricardo Barros
- Rodrigo Estacho
- Sandro Alex Cruz de Oliveira
- Sebastião Henrique de Medeiros (Tião Medeiros)
- Sergio Souza
- Tadeu Vener

Deputados Estaduais

- Adão Fernandes Litro
- Ademar Traiano
- Adriano José da Silva (Soldado Adriano José)
- Alexandre Amaro
- Alexandre Curi
- Alisson Wandscheer
- Ana Júlia Ribeiro
- Antenor G. de Lima (Dr. Antenor)
- Antônio Anibelli Neto
- Arilson Maroldi Chiorato
- Artagão de Mattos Leão Junior
- Cloara Pinheiro
- Cristina Silvestri
- Denian Couto
- Devanil Reginaldo da Silva (Cobra Repórter)
- Evandro Araújo
- Fabio oliveira
- Flavia Francischini
- Gilberto Ribeiro
- Gilson de Souza
- Goura Nataraj
- Hussein Bakri
- Jairo Tamura
- José Ap. Jacovós (Delegado Jacovós)
- José R. Lemos (Professor Lemos)
- Leônidas Favero Neto (Dr.Leônidas)
- Luciana Rafagnin
- Luis Claudio Romanelli
- Wilmar Reichembach
- Luis Corti
- Aldino Jorge Bueno (Gugu Bueno)
- Luiz Fernando guerra
- Mabel Canto
- Marcelo Rangel
- Marcia Huçulak
- Marcio Nunes
- Márcio Pacheco
- Maria Victoria Barros Mendes
- Marilei de Souza Lima (Mara Lima)
- Marli Paulino
- Matheus Vermelho
- Maurício Thadeu Requião de Mello e Silva (Requião Filho)
- Mauro Moraes
- Moacyr Fadel
- Nelson Justus
- Ney Leprevost
- Oziel Luiz de Souza (Batatinha)
- Paulo Gomes
- Paulo Rogério do Carmo (Do Carmo)
- Pedro Paulo Bazana
- Renato Freitas
- Ricardo Arruda
- Samuel Dantas
- Tercilio Turini
- Thiago Bühner
- Tito Livio Barichello (Delegado Tito Barichello)

12.3. 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 do Estado do Paraná e Deputado Federal Licenciado, Sr. Carlos Alberto Gebrim Preto (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 toda a população do Estado do Paraná.

Ações em conjunto com a Secretária de Estado e Saúde – SESA foi conseguido o valor de R\$ 4.016.406,70 dos quais R\$ 3.016.418,64 milhões já foram executados para aquisição de equipamentos médicos hospitalares material hospitalar, repassados através do Sistema Integrado de Transferência – SIT. O restante dos valores aguarda depósito para início do processo de compra.

Através deste recurso, foi possível adquirir os seguintes equipamentos, que estão sendo utilizados para atender os pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo um atendimento de excelência. Esses equipamentos são fundamentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, permitindo diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficazes.

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.

QDE	Equipamentos
1	Autoclave
1	Carrinho de parada
1	Desfibrilador
1	Eletrocardiograma
1	Facoemulsificador
1	Facoemulsificador
1	Fotocoagulador
1	Iluminador auxiliar para Lâmpada de fenda
1	Lâmpada de fenda
1	Lâmpada de fenda 3 aumentos
1	Laser YAG
1	Lente mod OMRA-PRP-165 - ocular
1	Lente super Quad V16D
1	Microscópio Cirúrgico
1	OCT (Tomografo com retinografo)
1	Sistema de não contato (Flex max + lentes Opto)
1	Sonda Tomey Biometro AL 100
2	Autorefrator
2	Lente para YAG - Lente Capsulotomy
2	Tonômetro de Sopro
2	Topógrafo de córnea
2	Ultrassom (mesa+notbook)
3	Caneta de facoemulsificador
4	Consultório completos oftalmológicos
4	Oftalmoscópio indireto
5	Caneta centurion
7	Caneta de I/A

12.4. Copel



Além das ações que já geram resultados financeiros concretos, o Hoftalon também está focado na atração de novas fontes de recursos. 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.

No ano de 2024 foi arrecadado o valor de R\$480,00 que foi utilizado na manutenção dos projetos sociais da instituição.

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.	14-16
Segurança e Cuidado com o Paciente	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores.	17-20
Experiência e Satisfação do Cliente - NPS	Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores	21-25
Ensino e Geração de Conhecimento	Corpo Clínico, Colaboradores.	26-27
Responsabilidade Social	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Comunidade e Sociedade.	28-30
Desenvolvimento e Retenção do Capital Humano	Corpo Clínico, Colaboradores.	31-33
Cadeia de Fornecimento	Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo e Sociedade.	34-36
Gestão Ambiental	Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores e Sociedade.	37-39
Transparência e Prestação de Contas	Evento gratuito para contadores Garanta sua vaga	40-45
Desempenho Econômico	Associados, Fornecedores, Governo e Sociedade.	46-50
Relações Institucionais	Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Governo, Comunidade e Sociedade	51-58
GRI 101	Fundamentos	
GRI 102	Conteúdo Geral	
1. Perfil Organizacional		
102-1	Nome da Organização	Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão

102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Páginas 5-6
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	Páginas 5-6
102-7	Porte da organização	Páginas 7 e 17
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	São 184 colaboradores ativos e 15 terceirizados.
102-9	Cadeia de fornecedores	Páginas 34 e 35
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 as 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).
2. Estratégia		
102-14	Mensagem do Presidente do Conselho da Administração	Página 3
3. Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Página 5 O Código de Ética do Hoftalon aplica-se a todos os colaboradores e integrantes do corpo clínico.
4. Governança		
102-18	Estrutura de Governança	Página 7
102-19	Delegação de autoridade	Páginas 10 a 12
102-20	Responsabilidade do nível executivo por questões econômicas, ambientais, e sociais	Páginas 28 a 30 e 40 a 45
102-21	Consulta aos stakeholders sobre questões econômicas, ambientais, e sociais	
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	Conselho da Administração: <ul style="list-style-type: none"> - Diretor Presidente: Luiz Carlos Miguita - Diretor Vice-Presidente: Nobuaqui Hasegawa - 1º Tesoureiro: Ivan Luis Idalgo de Oliveira - Secretário: Antônio Caetano de Paula
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.
5. Engajamento dos stakeholders		
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 61
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Página 62
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 2024 a 31 de dezembro de 2024.
102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	De 1º de Janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
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 59 a 65
102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Não foi realizada verificação externa.
GRI 103	Abordagem Gerencial	

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Página 57
GRI 302	Energia	
02-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 39
302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 39
302-3	Intensidade energética	Página 39
302-4	Redução de consumo de energia	Página 39
302-5	Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	Página 39
GRI 401	Emprego	
401-1	Novas contratações de colaboradores e rotatividade de colaboradores	Turnover de 3.04% em 2024 com 72 contratações. Em dezembro de 2024 fechamos com 170 colaboradores, 04 colaboradores de licença maternidade no ano.
401-2	Benefícios oferecidos 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 têm os mesmos benefícios: vale alimentação, seguro de vida, convênio plano de saúde, convênio odontológico, auxílio creche (mães), convênio farmácia, assistência funeral, consultas oftalmológicas (gentileza), convênio com psicólogas e TotalPass (academia).
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.
GRI 416	Saúde e segurança do consumidor	
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
-------	---	-----------------