

Unimed 
Cascavel

Cuidar de você
no presente,
por um
futuro melhor.

Relatório anual
de sustentabilidade
2024

Sumário

Clique no capítulo desejado:

Prefácio

3

Mensagem do
Presidente

4

Sobre o
relatório

6

A Unimed
Cascavel

16

Governança

24

Bem-estar
Coletivo

48

Compromisso
Ambiental

99

Sustentabilidade
Financeira

114

Anexos

122



Cuidar de você no presente, por um futuro melhor.

Aqui tem cooperativismo.
Aqui tem Unimed.

Como será a saúde no futuro?

Essa questão paira sobre governos do mundo todo, empresas privadas e sociedade civil, impulsionada pelo surgimento de novas doenças e as constantes mudanças climáticas e ambientais, que impõem desafios cada vez mais urgentes. Como nos adaptaremos a esse cenário em constante transformação? **Pois tudo está conectado: se o planeta adocece, nós adoecemos com ele.**

A Unimed Cascavel participa ativamente desse debate e desempenha um papel relevante, através de estratégias nos âmbitos de sustentabilidade, ESG e no cuidado com o bem-estar de milhares de pessoas, direta e indiretamente.

No centro da nossa atuação enquanto agentes de transformação, está um elemento fundamental – **o cooperativismo.**

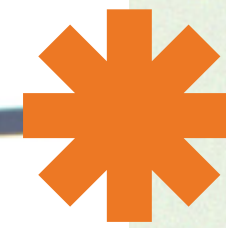
O ser humano é, por natureza, cooperativo. A tecnologia, a sociedade e o mundo como conhecemos hoje começou a se desenvolver quando descobrimos a força da união, de trabalhar em conjunto pelo bem individual e comunitário.

Esse é o nosso ponto de origem, nossa essência, o combustível que segue nos projetando à frente. **A Unimed é, sobretudo, uma cooperativa.**

Visamos beneficiar a sociedade como um todo, com responsabilidade, decisões bem pensadas e intercooperação. Minimizamos impactos negativos, assegurando o envelhecimento saudável da população, cuidando de nossos colaboradores, médicos cooperados, meio ambiente e economia.

Não sabemos como será a saúde no futuro, mas juntos estamos fazendo tudo ao nosso alcance para que esse cenário seja otimista, e que não falte qualidade de vida a ninguém. Renovamos assim aquilo que mais prezamos – a sua confiança em nosso trabalho.

No Relatório de Sustentabilidade 2024, estão registradas as ações realizadas em prol desse objetivo e as conquistas que o cooperativismo nos proporciona dia após dia. *Boa leitura!*



Dr. Luiz Sérgio Fettback
Diretor-presidente da Unimed Cascavel

Mensagem do Presidente

2-22

Olá, queridos leitores!

Na mente e no coração da nossa Cooperativa, acreditamos que o **desenvolvimento sustentável** da **Unimed Cascavel** é mais do que uma importante diretriz, pois é também uma responsabilidade que abraçamos com seriedade e comprometimento. Nossa trajetória nos ensina que a saúde e o bem-estar da comunidade estão intrinsecamente ligados ao cuidado que temos com o meio ambiente, com a economia local e com os direitos humanos. Em um mundo em constante transformação, entendemos que a **sustentabilidade** deve ser uma prioridade em todas as nossas ações, refletindo nossa missão de **cuidar de pessoas de forma humanizada**.

Nosso **Planejamento Estratégico** abrange ações em curto, médio e longo prazos, com foco na gestão dos

impactos que geramos. Em **2024**, reafirmamos nosso compromisso em promover um ambiente saudável, investindo em práticas que minimizam nosso impacto ambiental. Desde a adoção de tecnologias mais sustentáveis em nossos processos operacionais até a promoção de programas de saúde que atendem às necessidades da comunidade, cada passo é pensado para gerar um legado positivo.

A visão de futuro da Unimed Cascavel é clara: queremos ser uma operadora sustentável, que valoriza o trabalho médico e prioriza a saúde de todos, por meio de soluções inovadoras e digitais. Isso não é apenas uma meta; é uma forma de garantir que a experiência de nossos beneficiários seja excepcional.

Para alcançá-la, alinhamos nossas prioridades estratégicas com instrumentos intergovernamentais reconhecidos, como os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, buscando contribuir de maneira efetiva para a **transformação social e ambiental**.

Estamos cientes das tendências macroeconômicas, sociais e políticas que impactam nosso setor. Desde o início desta década, a pandemia de COVID-19, por exemplo, evidenciou a importância de um **sistema de saúde robusto e resiliente**. Com isso em mente, nossa estratégia inclui a promoção de saúde preventiva e a educação em saúde, preparando a comunidade para enfrentar desafios futuros. As principais realizações de 2024 incluem a implementação de iniciativas de telemedicina e programas de saúde mental, que foram essenciais para atender às demandas emergentes da população.

Contudo, nem todas as iniciativas foram bem-sucedidas. Aprendemos com os insucessos, ajustando nossa abordagem e buscando soluções que realmente façam a diferença. Essa experiência nos permite traçar um desempenho mais consciente e alinhado com nossos objetivos e metas. Para **2025** e os próximos três a cinco anos, estabelecemos **metas ambiciosas** que vão desde a redução das emissões de carbono até a ampliação dos programas de inclusão e diversidade, sempre com o foco em promover um ambiente mais justo e saudável para todos.

A valorização do trabalho médico, a humanização do atendimento e a busca incessante pela excelência são pilares que nos guiam. Nossos valores – **Ética; Humanização; Governança; Excelência; Diversidade; Sustentabilidade; Inovação; Protagonismo e Respeito à privacidade** – são fundamentais para que possamos ser reconhecidos como uma referência em saúde sustentável, sempre prontos para atender às necessidades da comunidade.

Convido cada um de vocês a se engajar nesse trabalho cooperativo **em nome da sustentabilidade e da saúde**. Juntos, podemos construir um futuro mais próspero, onde o cuidado com o próximo e com o planeta andem de mãos dadas. Vamos seguir em frente, comprometidos com a **transformação que desejamos ver na nossa sociedade e no mundo**.

Muito obrigado!

Dr. Luiz Sérgio Fettback

Diretor-presidente da Unimed Cascavel





Sobre o relatório

Nosso propósito em ação

2-2, 2-3, 2-5, 2-14



Para dúvidas ou mais informações, entre em contato pelo e-mail: sustentabilidade@unimedcascavel.coop.br

Este relatório é elaborado anualmente, abordando aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança, apresentando dados qualitativos e quantitativos. O documento data o período de **1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024**.

Desde 2012, seguimos as normas da GRI (*Global Reporting Initiative*) na elaboração, e, neste ano, ele foi desenvolvido sob a opção “com referência”. **O conteúdo está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos princípios do Pacto Global.**

O relatório abrange informações referentes às unidades da Cooperativa, sendo elas: Sede, Centro de Atenção à Saúde Cascavel e Cafelândia, Espaço Viver Bem Cascavel e Loja de Vendas em Ubiratã.

Também contempla dados financeiros e de investimentos, disponíveis no Relatório de Demonstrações Financeiras, acessível em nosso site, na seção Relatórios de Gestão - Unimed Cascavel. Tais dados foram validados por uma empresa externa especializada e aprovados pelo Conselho de Administração, em Assembleia Geral Ordinária.

Este relatório foi aprovado pelo Conselho de Administração e não teve verificação externa. A materialidade apresentada foi aprovada pelo diretor-presidente.

O desenvolvimento deste relatório teve participação de vários setores da Cooperativa e *stakeholders*, incluindo colaboradores, clientes, cooperados, prestadores, fornecedores, Sistema Unimed e comunidade.

Materialidade

3-1, 3-2, 3-3, 2-29

Revisamos a materialidade que norteia o nosso relatório a cada dois anos ou sempre que ocorrem mudanças na gestão da Cooperativa. No atual relatório, utilizamos a **materialidade revisada em 2024**, de acordo com as diretrizes apresentadas no Caderno 3 do GRI Standards 2021: Temas Materiais.

















A dinâmica de desenvolvimento levou em conta os temas materiais de 2022, questões relevantes nas áreas de saúde e sustentabilidade, o cenário organizacional, as relações de negócios, pautas de sustentabilidade, *stakeholders*,

a probabilidade e o grau de severidade de impactos reais e potenciais (positivos e negativos). Também fizemos *benchmarking* com outras empresas e cooperativas do setor.

Entre 1º e 10 de outubro de 2024, conduzimos uma pesquisa online contendo **16 temas** avaliados por nossos públicos de relacionamento, que incluem médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, comunidade e outros, além de contar com a participação do Conselho de Administração.

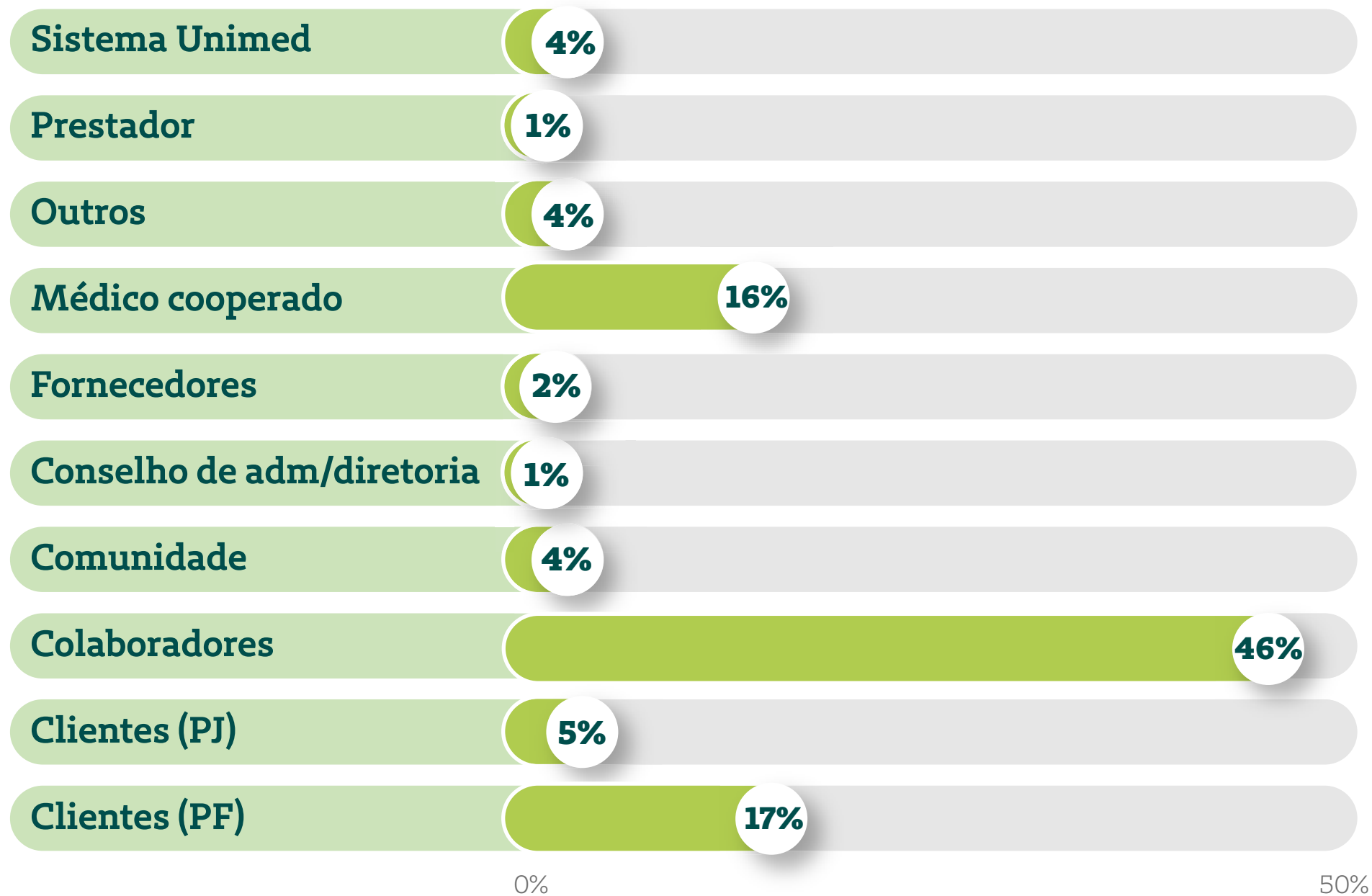


Temas abordados:












-  Mudanças climáticas.
-  Presença de mercado.
-  Saúde e segurança do colaborador.
-  Experiência do cliente.
-  Gestão de riscos, *compliance* e governança.
-  Sustentabilidade financeira.
-  Envelhecimento humano.
-  Relacionamento com a comunidade.
-  Gestão ambiental.
-  Privacidade de dados.
-  Inovação e tecnologia.
-  Médico cooperado.
-  Diversidade de colaboradores.
-  Prestadores.
-  Fornecedores.
-  Regulações do plano de saúde.

A pesquisa também abordou os motivos que levaram à escolha dos temas mais relevantes, assim como o que o público considera como sendo os impactos, positivos e negativos da Cooperativa. Ao final, totalizamos **111 respostas e nove temas mais votados**.

Participação na pesquisa:



Após análise/aprovação do diretor-presidente e cruzamento de dados, incluímos mais dois temas, **totalizando 11**:

-  **Envelhecimento humano.**
-  **Médico cooperado.**
-  **Experiência do cliente.**
-  **Integridade nos negócios (Gestão de riscos, compliance e governança).**
-  **Saúde e segurança do colaborador.**
-  **Gestão ambiental.**
-  **Sustentabilidade financeira.**
-  **Investimento em saúde.**
-  **Relacionamento com a comunidade.**
-  **Privacidade e segurança de dados.**
-  **Mudanças climáticas na saúde.**

Ao analisarmos a materialidade de 2022, identificamos que alguns temas relacionados a prestadores, clientes e tecnologia não compõem mais a realidade de 2024.

Os relatórios anteriores estão disponíveis aqui:

[Clique aqui e acesse](#)



Tema material	Definição do tema	Valores da Cooperativa	ODS
Envelhecimento humano	Cenário de envelhecimento da Cooperativa. Projetos voltados à qualidade de vida, aos cuidados e à preparação para um melhor cuidado	Humanização, excelência, sustentabilidade, protagonismo	 
Médico cooperado	Composição, ganho do cooperado, ações, satisfação e canais de comunicação	Ética, governança, excelência, diversidade, humanização, sustentabilidade, protagonismo	  
Experiência do cliente	Produtos, serviços, ações, projetos, entre outros	Humanização, excelência, inovação, protagonismo, respeito à privacidade	 
Integridade nos negócios	Governança, compliance, LGPD, gestão de riscos, entre outros	Ética, governança, excelência, respeito à privacidade	 
Saúde e segurança do colaborador	Perfil, ações e projetos com foco na saúde e segurança do colaborador	Ética, humanização, governança, excelência, diversidade, sustentabilidade, inovação, protagonismo, respeito à privacidade	    
Relacionamento com a comunidade	Atuação, projetos e ações desenvolvidas	Humanização, sustentabilidade, protagonismo	   
Gestão ambiental	Gestão dos resíduos, emissões, entre outros	Sustentabilidade	     
Sustentabilidade financeira	Cenário da Cooperativa, sinistralidade, resultados operacionais, administrativos, entre outros	Ética, governança, excelência, sustentabilidade, protagonismo	
Investimento em saúde	Investimentos realizados pela Cooperativa na saúde	Ética, humanização, excelência, sustentabilidade, inovação	 
Privacidade e segurança de dados	Gestão, ações e projetos	Ética, governança, sustentabilidade, protagonismo e respeito à privacidade	  
Mudanças climáticas na saúde	Posicionamento	Sustentabilidade	 

Prêmios e reconhecimentos de 2024



★ Selo ESG Unimed

Concedido às cooperativas e sociedades auxiliares do **Sistema Unimed**, o Selo ESG Unimed reconhece a implementação de boas práticas de governança e gestão para a sustentabilidade. A Unimed Cascavel recebeu o **Selo Prata**, evidenciando seu compromisso com a transparência, a conduta ética e a evolução contínua em práticas sustentáveis.



🌿 Prêmio Justiça e Saúde

Organizador: Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

Iniciativa que premia ações, projetos e programas voltados a orientar as políticas judiciárias para o aprimoramento das formas adequadas de soluções de conflitos envolvendo saúde pública e suplementar.



🌟 Prêmio Empresa Inovadora

Organizador: Viasoft 2024

Categoria: Cooperativas – 1º Lugar

Este é um incentivo da Superintendência Geral de Inovação/SGI e da Casa Civil do Governo do Paraná, realizado pela Haze Shift Consultoria.



Prêmio de Comunicação e Marketing

Organizador: Unimed do Brasil

Categoria: Marketing digital – 1º Lugar

Categoria: Ações de comunicação da inovação (Programa Imersão) – 3º Lugar

Na premiação organizada pelo **Sistema Unimed**, as federações e singulares da rede são reconhecidas e premiadas por suas iniciativas desenvolvidas nos âmbitos de comunicação e *marketing*. O objetivo é dar destaque às campanhas e ações realizadas pelas cooperativas de todo o país, que fazem a manutenção da imagem da Unimed frente ao público.

PRÊMIO



Prêmio Lugares Mais Incríveis para Trabalhar

Organizador: Estadão e Fundação Instituto de Administração (FIA)

Esta é uma iniciativa que reconhece empresas brasileiras que possuem os maiores níveis de satisfação entre seus colaboradores. Os vencedores são definidos através da pesquisa *FIA Employee Experience (FEEx)*.



Ouvidoria de Excelência

Organizador: Unimed do Brasil

O **Sistema Unimed** destaca a boa relação entre ouvidorias e beneficiários, não apenas no quesito solução de conflitos, como também na prevenção da judicialização e recorrência deles, através de investimentos e melhorias. Em 2024, a Unimed Cascavel foi reconhecida como **“Excelente com Destaque”**, o que evidencia as boas práticas e o alto nível de satisfação de nossos clientes.



Integração ao ESG

Em 2024, a Unimed Cascavel avançou significativamente na **integração das práticas ESG** (*Environmental, Social, and Governance*) na Cooperativa. Este movimento está alinhado com o **Planejamento Estratégico 2025-2027**, no qual um dos pilares fundamentais é a **Governança e Sustentabilidade**. Nosso objetivo é consolidar as boas práticas ESG e impulsionar essa agenda por meio da adesão ao **Programa “ESG + COOP”** do Sistema Ocepar, que permitirá fortalecer nossa jornada e garantir resultados mais sustentáveis e responsáveis.

Além disso, estamos constantemente revisando nossas ações, processos e atividades com foco no alinhamento aos princípios ESG, utilizando como referência o **Selo ESG da Unimed do Brasil**. Este selo visa avaliar e aproximar a maturidade na gestão das práticas ESG no Sistema Unimed, permitindo que as cooperativas avancem em suas práticas sociais, ambientais e de governança. A Unimed Cascavel teve o privilégio de participar da fase piloto em 2023 e da etapa oficial em 2024, o que nos proporcionou uma avaliação criteriosa de nossas ações.



Como resultado, alcançamos o **“SELO PRATA”**, uma conquista significativa que reflete nosso comprometimento e progresso nas práticas ESG. A avaliação foi realizada por meio de um questionário composto por 76 questões e evidências, abrangendo as **áreas sociais, ambientais e de governança**. O processo considerou padrões nacionais e internacionais e contou com a colaboração de diversas áreas dentro da Cooperativa, reforçando nossa determinação em promover uma gestão ética, sustentável e alinhada com as melhores práticas globais.

Estratégia 2024-2027

A estratégia desenvolvida para o período 2024-2027 recebeu como tema **“Esquadrão Unimed em: Missão Estratégica 158”**, destacando a relevância da colaboração e da união de todos os envolvidos com a Unimed Cascavel — **colaboradores, cooperados e prestadores**. Os principais personagens dessa missão são **Thais, Seninha e Vida**, figuras simbólicas que representam diferentes áreas de atuação da Cooperativa e que foram centrais nos planejamentos anteriores, sempre com o objetivo de reforçar a identidade e os valores da Singular.



A construção dessa estratégia foi um processo colaborativo, com a participação ativa de diretores, conselheiros, superintendente, gerentes, coordenadores e analistas. Esse trabalho coletivo levou em consideração as tendências emergentes, desafios e inovações no mercado da saúde,

buscando antecipar-se às necessidades e transformações do setor. Para embasar a tomada de decisões, utilizamos **ferramentas estratégicas** como *Business Model Canvas*, Análise SWOT e Análise PESTEL, que nos permitiram avaliar profundamente o ambiente interno e externo.

Para a definição dos objetivos e resultados, a metodologia **OKRs (Objectives and Key Results)** foi adotada, com foco em metas claras e mensuráveis. A estratégia será orientada por **5 pilares fundamentais**:

- 🌱 **Mercado & Clientes;**
- 🌿 **Governança & Sustentabilidade;**
- 🌟 **Inovação;**
- 🌸 **Saúde;**
- 🍀 **Pessoas.**

Para fortalecer a identidade organizacional, adotamos o conceito de **Golden Circle**, desenvolvido por Simon Sinek. Este modelo questiona **“Por quê? Como? E o quê?”**, permitindo não apenas refletir sobre o propósito da Cooperativa, mas também alinhar os esforços de todos para criar um impacto positivo e duradouro, estimulando uma conexão emocional mais forte com todos os envolvidos e impulsionando nossa missão de **transformar o cuidado com a saúde**.



VERSÃO • DEZEMBRO/2024

Visão

Ser uma operadora sustentável, com promoção à saúde e atendimento humanizado, por meio de soluções inovadoras, digitais e com foco na experiência, até 2027.

Valores

- 🌱 **Ética;**
- 🌟 **Humanização;**
- 🌸 **Governança;**
- 🌿 **Excelência;**
- 🍀 **Diversidade;**
- 🌱 **Sustentabilidade;**
- 🌟 **Inovação;**
- 🌸 **Protagonismo;**
- 🍀 **Respeito à privacidade.**



Unimed 

A Unimed Cascavel

Unimed 



Construindo um legado de cooperativismo

2-1, 2-2, 2-6



Fundada em 1989 por médicos da região oeste paranaense, a Unimed Cascavel é uma **cooperativa médica de 1º grau** (prestação de serviços). Somos uma operadora de planos de saúde guiada pelos princípios do **cooperativismo**, pelas diretrizes da Unimed do Brasil, pelas regulações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e demais **regulações relativas ao sistema de saúde**.

Nossa sede administrativa está localizada na cidade de Cascavel, no Paraná. Contamos também com os

Centros de Atenção à Saúde em Cascavel e Cafelândia, Espaço Viver Bem em Cascavel e uma loja de vendas em Ubitatã.

Os municípios que compõem nossa área de atuação são: Altamira do Paraná, Anahy, Boa Vista da Aparecida, Braganey, Cafelândia, Campina da Lagoa, Campo Bonito, Capitão Leônidas Marques, Cascavel, Catanduvas, Corbélia, Diamante do Sul, Guaraniaçu, Ibema, Iguatu, Juranda, Lindoeste, Nova Aurora, Nova Cantú, Santa Lúcia, Santa Tereza do Oeste, Três Barras do Paraná e Ubitatã.

Somos compostos por:

mais de
600
médicos
cooperados

mais de
350
colaboradores

mais de
100 mil
beneficiários

Rede credenciada

18 hospitais **111** clínicas **25** laboratórios

Operamos através de um modelo de negócio cooperativista, regido pelos **sete princípios do Cooperativismo**:

1.

Adesão livre e voluntária:

As cooperativas estão abertas a **participação de pessoas** que estejam hábeis a serem membros e a utilizarem os serviços. A sua participação é **livre**. No caso de uma cooperativa médica, os membros são os médicos que decidem se associar, e os clientes são os beneficiários dos serviços prestados.

2.

Gestão democrática:

As cooperativas possuem Assembleias Gerais Ordinárias e Assembleias Gerais Extraordinárias, das quais seus membros possuem **direito a voto** e são estimulados a participar e a conhecer as atividades desenvolvidas e elegem representantes para lhes representar em decisões, planejamentos e demais atividades de continuidade do negócio. Os membros eleitos na Cooperativa compõe as seguintes funções:

- Diretor-presidente;
- Diretor de Controladoria;
- Diretor de Mercado;
- Diretor de Provimento de Saúde;
- Conselheiro de Atendimento aos Cooperados;
- Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados;
- Conselheiro de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde;
- Conselheiro de Atendimento Regional Ubitatã.



Estes formam o **Conselho de Administração e Diretoria Executiva**. Também, outros conselhos auxiliam na gestão da Cooperativa: **Conselho Fiscal, Conselho Técnico e Conselho de Especialidades**.

3.

Participação econômica:

Na Unimed Cascavel, a participação econômica vai muito além da simples adesão; é uma verdadeira **construção coletiva de sucesso**. Os médicos cooperados contribuem com capital financeiro, tornando-se proprietários da Cooperativa e, assim, ajudando a impulsionar seu crescimento. Com isso, todos dividem os frutos do sucesso.

O processo de adesão começa com a modalidade de **médico aspirante**. Durante dois anos, o profissional passa por um estágio probatório. Após esse período, ele é formalmente admitido como **cooperado**, recebendo acesso a uma carteira robusta de clientes e, por fim, o direito de **receber repasses**. Esse é um ciclo que permite o crescimento profissional e financeiro para todos os envolvidos.

4.

Autonomia e independência:

Uma das maiores forças das cooperativas é a sua independência. Ao serem controladas pelos próprios membros, as cooperativas como a Unimed Cascavel têm o **poder de decidir seu próprio futuro**. Mesmo com parcerias externas, a **voz dos membros** é o que define o rumo da Singular.

A participação ativa nas Assembleias e reuniões com comitês e conselhos garante que cada cooperado tenha **influência nas decisões estratégicas**, mantendo a autonomia e o controle de suas ações, garantindo uma gestão eficiente e alinhada aos interesses de todos.

5.

Educação, formação e informação:

Na Unimed Cascavel, acreditamos que **informação e formação contínua** são essenciais para a gestão eficiente e o crescimento profissional. Por isso, nossos membros e trabalhadores passam por **capacitações constantes**, garantindo que todos estejam preparados para tomar as melhores decisões e guiar o futuro da Cooperativa.

Anualmente, conselhos como os de Administração, Fiscal e Técnico participam de formações em governança e *compliance*. Além disso, promovemos eventos como o Fórum de Saúde e Direito, que debate temas relevantes com cooperados e o judiciário, como a judicialização da saúde. A educação continuada não é apenas para os cooperados, mas também para **trabalhadores, prestadores e clientes**, criando uma comunidade bem-informada e engajada.





6.

Intercooperação:

A intercooperação é a chave para potencializar resultados e **fortalecer o movimento cooperativista**. A Unimed Cascavel é uma cooperativa de 1º grau localizada no Oeste do Paraná, mas com parcerias estratégicas com a Unimed Federação do Paraná e a Unimed do Brasil. Juntas, as cooperativas trabalham para encontrar **soluções inovadoras para o Sistema Unimed**, sempre com o objetivo de ampliar os benefícios e fortalecer os princípios cooperativistas.

7.

Interesse pela comunidade:

Mais do que atuar para os cooperados, as cooperativas têm o **compromisso social** de transformar a comunidade em que estão inseridas. Na Unimed Cascavel, desenvolvemos **projetos sociais** que impactam diretamente a comunidade, utilizando também Leis de Incentivo Fiscal para ampliar o alcance de nossas ações.

Além disso, a **sustentabilidade** é um dos pilares da nossa atuação. Estamos comprometidos com o desenvolvimento de projetos ambientalmente responsáveis, socialmente justos e economicamente viáveis, promovendo o bem-estar de todos, além de contribuir para a **transformação social e econômica** da nossa região.

Nossa estrutura



Sede Unimed Cascavel

Rua Barão do Cerro Azul, 594
Centro - Cascavel/PR

Serviços: Atendimento ao Cliente, Comercial, Ouvidoria, Núcleo do Cooperado, Gestão de Pessoas, entre outros.



Espaço Viver Bem

Avenida Brasil, 8607
Centro - Cascavel/PR

Serviços: Programas de Medicina Preventiva, atendimento multiprofissional (psicólogas, nutricionista, fisioterapeuta, etc.), Programa Abraçar, entre outros.



Clínica Unimed - Unidade Cascavel

Avenida Tancredo Neves, 1189
Centro - Cascavel/PR

Serviços: Atendimento médico, laboratório, farmácia, vacinas, entre outros.



Clínica Unimed - Unidade Cafelândia

Rua Desembargador Munhoz de Melo, 87
Sala 02 - Consolata - Cafelândia/PR

Serviços: Atendimento médico, psicológico e nutricional.



Loja Unimed - Ubatuba

Avenida Yolanda Loureiro de Carvalho, 1074
Centro - Ubatuba/PR

Serviços: Comercial.



Nossos produtos

Os planos físicos podem ser adquiridos pelo **e-commerce** da Unimed Cascavel, com nossos consultores ou na loja da sede da Cooperativa. Também oferecemos planos empresariais e, em 01/02/25, foi lançado o **Plano Essencial para Pequenas e Médias Empresas.**

[Clique aqui e acesse](#)

Nossos Fornecedores

2-6

O relacionamento com nossos fornecedores é guiado pelo **Manual de Fornecedores**, que orienta sobre as **condutas e diretrizes da Singular**. O documento está disponível no Portal da Unimed Cascavel.

A Cooperativa adquire diversos produtos e serviços, além de itens das áreas de saúde, tecnologia da informação e administração. Em 2024, registramos **3.711 fornecedores ativos**, sendo que 52,9% das compras foram feitas

junto a fornecedores de Cascavel, gerando impacto positivo na comunidade.

Os fornecedores contratados são avaliados com base em critérios como qualidade, prazo, quantidade, conhecimento técnico, agilidade no atendimento e preço. Conforme a pontuação obtida na escala do Manual do Fornecedor, é definido se o fornecedor permanecerá ativo, precisará implementar um plano de melhorias ou terá seu cadastro inativado.



Governança



Estrutura

GRI 3-3, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-19



A Unimed Cascavel é uma cooperativa médica estruturada com um **Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Técnico, Conselho Fiscal e Conselho de Especialidades**. Além de seguir a Lei do Cooperativismo e as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sua governança é baseada no Estatuto Social, Regimento Interno, Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias, Auditoria Independente, Núcleo de Análise de Riscos e Auditoria Interna, Ouvidoria e Assessoria Jurídica.

A Cooperativa é administrada pelo **Conselho de Administração**, composto por quatro membros executivos e quatro conselheiros, eleitos em Assembleia Geral Ordinária, com mandato de três anos. A Assembleia representa o mais alto nível de governança da Instituição.

Em março de 2024, a **Assembleia Geral Ordinária**, realizada de forma presencial, elegeu os novos integrantes do Conselho de Administração, Conselho Técnico e Conselho Fiscal. O Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e o Conselho Técnico possuem mandato de três anos, sendo que um terço dos membros do conselho é renovado a cada eleição. Para concorrer a um cargo, é necessário ter concluído um curso de formação e qualificação de dirigentes em cooperativas de saúde, conforme determinado Art. 51 - Parágrafo quarto - Estatuto Social.

Para representar a Cooperativa em assembleias de grau superior, são designados:

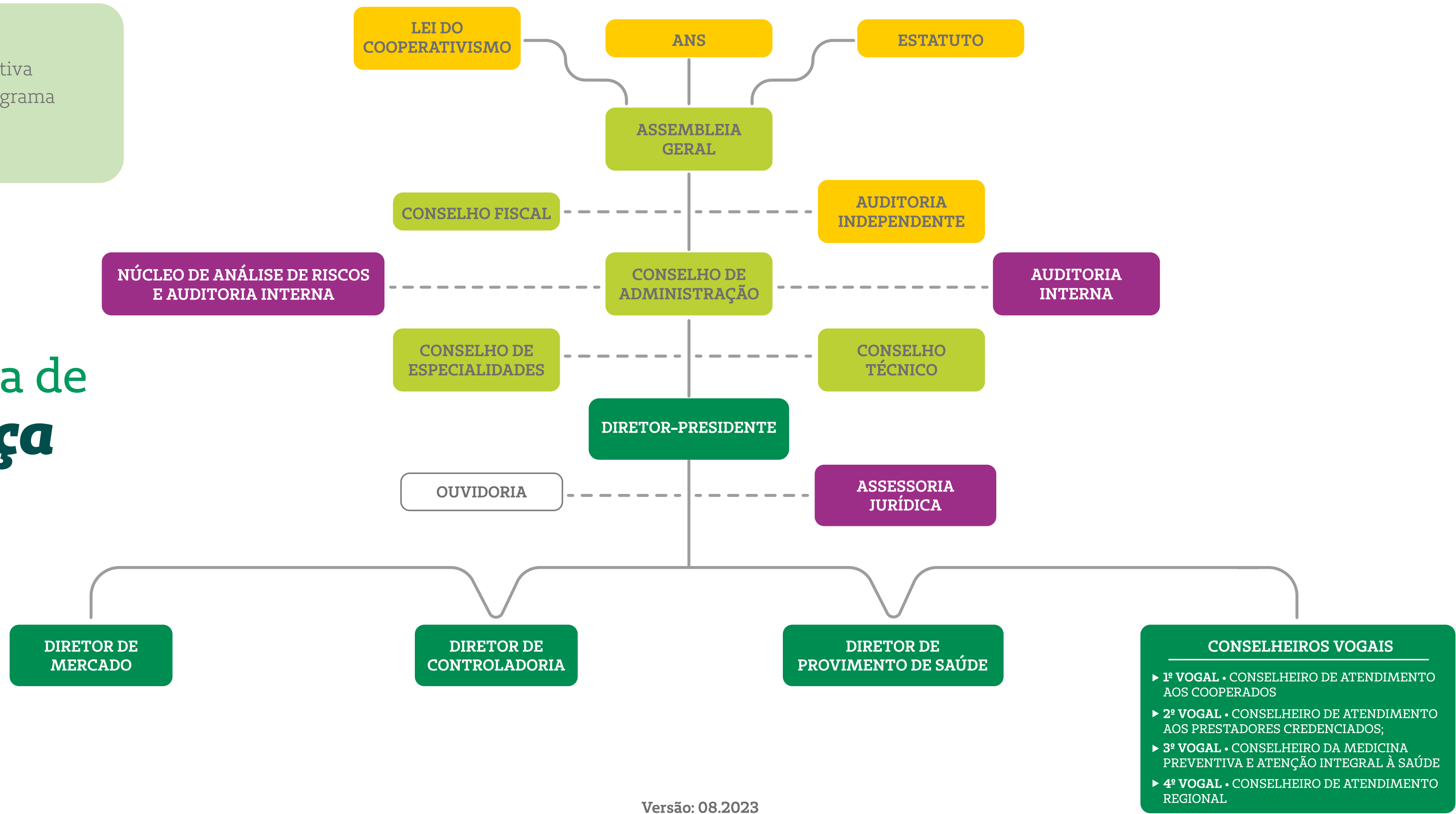
- ✿ **Diretor-presidente (titular)**
- ✿ **Diretor de Mercado (1º suplente)**
- ✦ **Diretor de Provimento de Saúde (2º suplente)**

A remuneração dos órgãos sociais é definida em **Assembleia Geral** e regulamentada pelo **Regimento Interno da Cooperativa**. Os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva recebem pró-labore fixo e valores referentes a cédulas de presença. Já os integrantes do Conselho Fiscal e do Conselho Técnico são remunerados exclusivamente por meio de cédulas de presença.

A governança da Cooperativa está pautada pelo Organograma de **GOVERNANÇA**.

Organograma de governança

- Externo
- Diretoria
- Conselhos
- Setores
- Staff



Versão: 08.2023

- CONSELHEIROS VOGAIS**
- ▶ 1º VOGAL • CONSELHEIRO DE ATENDIMENTO AOS COOPERADOS
 - ▶ 2º VOGAL • CONSELHEIRO DE ATENDIMENTO AOS PRESTADORES CREDENCIADOS;
 - ▶ 3º VOGAL • CONSELHEIRO DA MEDICINA PREVENTIVA E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE
 - ▶ 4º VOGAL • CONSELHEIRO DE ATENDIMENTO REGIONAL

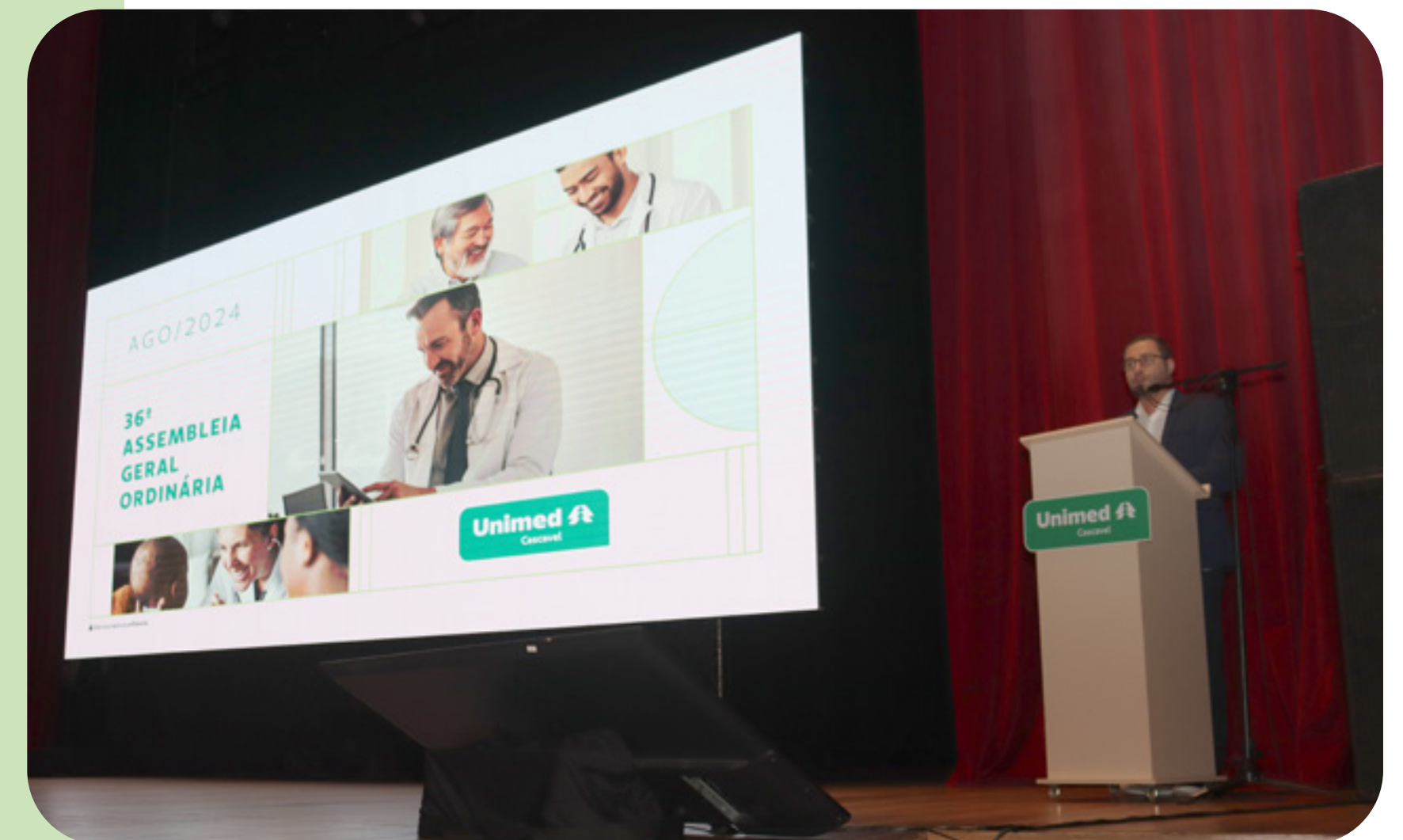
36ª Assembleia Geral Ordinária

2-10

A Assembleia Geral Ordinária é realizada anualmente, nos **três primeiros meses** após o término do exercício social, para deliberar sobre os seguintes assuntos, que deverão constar, obrigatoriamente, da ordem do dia:

- ✿ **I. Prestação de contas** do órgão de administração, acompanhada de parecer do Conselho Fiscal;
- ✿ **II. Destinação das sobras** ou rateio das **perdas**;
- ✿ **III. Fixação de cédulas de presença** a que terão direitos os Cooperados, pelo exercício dos cargos do Conselho de Administração e dos Conselhos Técnico e Fiscal de acordo com o tempo à disposição da Cooperativa;
- ✿ **IV. Eleição** dos diretores, conselheiros técnicos e fiscais, quando for o caso;
- ✿ **V. Quaisquer assuntos de interesse social**, desde que mencionados na ordem do dia, excluídos os do parágrafo primeiro do art. 42 do Estatuto Social.

Índice de participação



Assembleia Geral Extraordinária

2-10

A Assembleia Geral Extraordinária é convocada sempre que necessário e pode deliberar sobre qualquer assunto relacionado à Cooperativa.

41ª Assembleia – Realizada em 1º de julho de 2024, contou com a participação de **493 cooperados**. A pauta principal foi a apresentação e deliberação sobre a aquisição de um hospital.

42ª Assembleia – Realizada em 12 de dezembro de 2024, teve a presença de **364 cooperados**. Os temas abordados incluíram a apresentação das despesas operacionais (administrativas e comerciais), custos assistenciais e o parecer da auditoria externa. No entanto, a assembleia foi suspensa por decisão dos médicos cooperados e será retomada em 2025.

O **Conselho de Administração** é composto por **oito membros**, que se reúnem às terças-feiras pela manhã, na sede da Cooperativa. Sua função é conduzir a Singular, atuando no planejamento e execução das atividades, além de controlar os resultados, sempre com o objetivo de garantir a estabilidade e o crescimento sustentável da Instituição.

A **Diretoria Executiva** é formada por **quatro integrantes** do Conselho de Administração e tem como responsabilidades cumprir e fazer cumprir a legislação vigente, o Estatuto Social e as deliberações dos órgãos sociais, além de manter os cooperados informados sobre as ações e resultados da Cooperativa. Também é função da diretoria garantir um relacionamento harmônico entre os diversos setores da Instituição e tomar decisões estratégicas para o desenvolvimento da Cooperativa.

Conselho de Administração

2024-2027



Diretor-presidente:
Dr. Luiz Sérgio Fettback



Diretor de Mercado:
Dr. Marcelo Palma de Oliveira



Diretora de Controladoria:
Dra. Michelle Varaschim Garcia



Diretor de Provimento de Saúde:
Dr. Erwin Soliva Junior



1º Vogal – Conselheiro de Atendimento aos Cooperados:
Dr. Nilson Zortea Ferreira



2º Vogal – Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados:
Dr. Mauro da Cruz Assad Monteiro



3º Vogal – Conselheira de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde:
Dra. Karin Erdmann









4º Vogal – Conselheiro Regional de Ubatã:
Dr. Nirécio Aparecido Galão

Conselho *Técnico*

2-10

O Conselho Técnico é composto por **seis membros** e tem como principais atribuições relatar pareceres sobre a documentação e a admissão no Programa de Formação de Aspirantes, receber e analisar denúncias e ocorrências envolvendo médicos cooperados, além de assessorar o Conselho de Administração em questões relacionadas aos cooperados, entre outras responsabilidades.

2024-2027







-  **Dr. Thomas Coelho Assmann**
-  **Dr. Otoniel Moreira**
-  **Dr. Antonio Manoel de Souza**
-  **Dr. José de Jesus Lopes Viegas**
-  **Dr. Eduardo de Barros Sarolli**
-  **Dr. Abenor Moreira Minare Filho**

Conselho *Fiscal*

2-10

O Conselho Fiscal tem a função de acompanhar, fiscalizar e reportar aos cooperados as conclusões obtidas ao longo do exercício social, além de recomendar ou não a aprovação das contas do período. É composto por **três membros efetivos e três suplentes**.

2024-2025

-  **Dr. Americo Kazuo Kawai (efetivo)**
-  **Dr. Leandro Pessi (efetivo)**
-  **Dr. Vinícius André Guerra (efetivo)**
-  **Dra. Tariane Friedrich Foiato Manetti (suplente)**
-  **Dr. William Moriaki Tomikawa Junior (suplente)**
-  **Dr. Sérgio Roberto Cortez da Silva (suplente)**

Conselho de Especialidade

2-10

O Conselho de Especialidade é formado por representantes dos Comitês de **diferentes áreas médicas**. Suas **funções** incluem a discussão de questões técnicas e éticas, o desenvolvimento científico dos cooperados, a elaboração de protocolos e o assessoramento aos Conselhos Técnico e de Administração, quando solicitado, entre outras responsabilidades. A escolha dos membros é feita pelos próprios pares, e as **reuniões** ocorrem sempre que necessário.

Membros do Conselho de Especialidade:

Especialidade

ACUNPUTURA	Leandro Pessi
ALERGIA E IMUNOLOGIA	Julio Cesar Mendes de Oliveira
ANESTESIOLOGIA	Bruno Paiva de Oliveira Franco
CARDIOLOGIA	Guilherme Manueira da Silveira
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	Luciano Leitao
CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO	Hidelbrando Massahiro Nagai
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	Rafael Fernandes Garcia
CIRURGIA GERAL	Ana Cristina Zonato Roman
CIRURGIA PEDIÁTRICA	Melina Capraro Alcântara
CIRURGIA PLÁSTICA	Paulo Cesar Militão da Silva
CIRURGIA TORÁCICA	Daniel Augusto Pavan
CIRURGIA VASCULAR	Henrique Mitsu Matsuda
COLOPROCTOLOGIA	André Pereira Westphalen
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	Diego Henrique Andrade de Oliveira
ENDOSCOPIA	Carlos Alberto de Carvalho
GASTROENTERIOLOGIA	Mauro Willemann Bonatto
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	Altair Antonio Pelanda
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	Wener Augusto da Silva
HOMEOPATIA	José Luiz Lucchese Irigonhê
MASTOLOGIA	Douglas Soltau Gomes
MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	John Edward Toigo
MEDICINA INTENSIVA	Tiago Simões Giancursi
MEDICINA NUCLEAR	Álvaro Barbosa Campos
NEFROLOGIA	Noris Regina dos Santos Rohde
NEUROCIRURGIA	Lázaro de Lima
NEUROLOGIA	Rafael Gustavo de Mello Couto
NUTROLOGIA	Márcia de Fátima Skar
OFTAMOLOGIA	Carlos Eduardo Sack Orejuela Uscocovich
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	Julio Mizuta Junior
OTORRINOLARINGOLOGIA	Luciano Gerolamo Gomes
PATOLOGIA	Fábio Negretti
PEDIATRIA	Gustavo Jorge Maftum
PNEUMOLOGIA	José Luiz Calcagno Machado
PSIQUIATRIA	Marcelo Fabrício Fernandes Cano
RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	Jocelito Ruhnke
RADIOTERAPIA	Paula de Cássia Soares
REUMATOLOGIA	Gerusa Rayzel de Carvalho
UROLOGIA	Fábio Scarpa

Representante

Nossos Compromissos

2-23

Somos comprometidos com as seguintes iniciativas:

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção

Estimula as empresas a se reunirem em prol do combate à corrupção, proporcionando um mercado mais **ético e íntegro**.

Pacto Global

Somos signatários do Pacto Global, uma iniciativa voluntária que estimula as empresas a se comprometerem e trabalharem em prol de soluções para a sociedade, alinhando seus negócios a dez princípios presentes nas seguintes dimensões: **Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção**. Com o pacto também é possível contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs)

Temos um compromisso sólido com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs), que abrangem **17 objetivos e 169 metas globais**. Nossa atuação é mais concentrada no **ODS 3 – Saúde e Bem-Estar**, promovendo iniciativas que impactam positivamente a qualidade de vida da comunidade. Além disso, também contribuimos para outros ODSs, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e o desenvolvimento social, econômico e ambiental.












Políticas corporativas

2-23, 2-24

A Cooperativa dispõe de diversas políticas corporativas, que estão disponíveis no Portal da Unimed Cascavel. Essas políticas são revisadas anualmente e levam em consideração aspectos de direitos humanos, respeito ao meio ambiente e à sociedade, além de boas práticas de governança.

As políticas disponíveis são:

-  **Política Institucional de Compliance**
-  **Política Institucional de Conflito de Interesses**
-  **Política Institucional de Responsabilidade Ambiental**
-  **Política Institucional de Responsabilidade Social**
-  **Política Institucional de Sustentabilidade**
-  **Política Institucional de Gestão de Riscos**
-  **Política Institucional de Patrocínios, Brindes, Presentes e Investimentos Sociais**
-  **Cartilha Orientativa da Rede Credenciada**
-  **Manual do Fornecedor**



Essas políticas podem ser acessadas no site da Unimed Cascavel, na seção Políticas Corporativas. Além dessas, a Cooperativa conta com outras políticas disponíveis internamente, que tratam de temas como diversidade e inclusão, *compliance*, ouvidoria e segurança da informação, entre outros.

[Clique aqui e saiba mais](#)

Conflito de *interesses*

2-15

Questões das mais diversas naturezas podem influenciar a tomada de decisões dos vários profissionais que exercem suas funções na Cooperativa. No entanto, uma instrução clara e objetiva tem o poder de evitar que esses conflitos se tornem problemas que interfiram na qualidade e viabilidade dos serviços prestados.

Pensando nisso, a Unimed Cascavel publicou, em 2024, a **Política de Conflito de Interesses**, um material orientativo que

estabelece condutas claras para nossos públicos de relacionamento em situações de potencial conflito. O documento apresenta **diretrizes gerais e específicas**, garantindo transparência e alinhamento nas decisões dentro da Operadora.

Além disso, a instrução segue o conteúdo do Código de Conduta, Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed Cascavel, visando a transparências dos processos e mitigação de possíveis conflitos de interesse.



Programa de Compliance

205-2

Nosso programa é construído sobre as boas práticas de governança corporativa, abrangendo **prevenção, detecção e resposta** – os **três pilares** fundamentais do *Compliance* da Unimed Cascavel. Seguimos o modelo das Três Linhas do IAA (*The Institute of Internal Auditors*):



Auditoria Externa Independente



Ao longo de 2024, realizamos vários **comunicados didáticos** sobre o **Código de Conduta e Políticas Corporativas**, direcionados a todos os públicos de relacionamento da Cooperativa. Além disso, treinamos colaboradores e terceirizados sobre o tema.



Compliance é com a gente!

“Compliance” significa “conformidade” e é um tema que estrutura todo um programa dentro da Cooperativa, com o objetivo de **prevenir, detectar e responder atos que possuem potencial de riscos à Operadora**.

Além disso, o Programa de *Compliance* trabalha para a adequação das

normativas internas e externas, e o fortalecimento de cultura organizacional pautada na ética e na integridade.

Todos aqueles que integram a família Unimed Cascavel têm a responsabilidade de estarem alinhados ao *compliance*, ou seja, atuando conforme as **regras e os padrões de conduta** estabelecidos.

Periodicamente, as ações relativas à gestão de riscos e *compliance*, auditoria interna e auditoria externa são repassadas aos conselhos de Administração, Fiscal e Núcleo de Análise de Riscos e Auditoria Interna.

Percentual de participação dos gestores e da alta administração em treinamentos relativos à governança, compliance e riscos em 2024:

93%



Está programada para 2025 a revisão da Matriz de **Obrigações Regulatórias da Cooperativa**, juntamente do Mapeamento de *Compliance*.

Gestão de *riscos*

2-12, 2-13, 2-25, 205-1

Gerenciar os riscos que envolvem cada uma das áreas da Unimed Cascavel requer uma análise crítica e minuciosa de todos setores e processos para avaliarmos os pontos que precisam de mais atenção e, então, desenvolvermos um **monitoramento contínuo** e ações mitigatórias.



Realizamos diversas ações neste âmbito, das quais destacamos: testes de controle com consequente emissão dos pareceres de controles internos; planos de ação e relatórios de acompanhamento dos controles internos.

Utilizamos de um **sistema informatizado** para viabilizar e otimizar a gestão de riscos da Cooperativa. Ao longo de 2024, a maioria dos controles foi executada dentro dos prazos, deixando assim o monitoramento mais preciso dos riscos mapeados.

O **Relatório de Gestão de Riscos** segue as orientações presentes na Resolução Normativa RN nº 518/22, que contém as práticas mínimas de governança e foca nos controles internos e gestão de riscos, apresentado ao Conselho de Administração.

Começamos também um **novo ciclo de mapeamento de riscos**, a ser finalizado ainda em 2025.

Em 2024, realizamos o **Treinamento de Controles Internos** e **Treinamentos de Gestão de Riscos** com gestores e pontos focais de todos os setores.



Código de Conduta

2-24

O Código de Conduta é um instrumento essencial para orientar nossos *stakeholders* sobre as condutas esperadas dentro da Cooperativa. Em 2024, iniciamos sua revisão em conjunto com diversas áreas, com o objetivo de aprimorar o documento, embora o processo de atualização ainda não tenha sido concluído.

Aprovado pelo Conselho de Administração, o código estabelece diretrizes relacionadas à **conduta pessoal e no ambiente de trabalho**, às relações comerciais e interações com o público externo, bem como aos princípios de sustentabilidade, ética, integridade e moralidade.

O Código de Conduta está disponível para acesso no **Portal da Unimed Cascavel**, na seção “**Transparência**”.

[Clique aqui e saiba mais](#)

Canal de Denúncias

2-26

Disponibilizamos este meio de contato para todos os nossos públicos de relacionamento, sejam eles beneficiários, colaboradores, cooperados, fornecedores, prestadores de serviço, entre outros. As denúncias podem ser anônimas e serão recebidas e averiguadas pelo **Comitê de Conduta**. O canal de denúncias é operado por uma empresa independente, contratada pela Cooperativa.

Ao longo de 2024, recebemos **12 denúncias** (uma a menos do que no ano anterior). Estas foram tratadas e devidamente respondidas dentro do prazo proposto pelo Regimento Interno do Comitê de Conduta. A **confidencialidade** dos atos e o dever de garantir o anonimato dos denunciadores, estão dentro da conformidade estabelecida no artigo 60 do Regimento Interno do Comitê de Conduta.



Canais de Denúncia:

Telefone:

0800 591 4117

E-mail:

unimedcascavel@legaletica.com.br

Formulário:

[Clique aqui](#)

Cartilha orientativa:

[Clique aqui](#)

Ouvidoria

2-25, 2-26

Esta, que é mais uma de nossas opções de canal de relacionamento com nossos clientes, destaca-se pela **autonomia, independência e imparcialidade**. É um canal de 2ª instância que não substitui mas sim complementa a atuação dos canais de comunicação de 1ª instância existentes.

Em 2024, fomos certificados pelo **Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil**, no qual alcançamos o nível **“Excelente com Destaque”**. Isso comprova nossa excelência no gerenciamento de indicadores e nos coloca dentro do padrão de qualidade exigido, cumprindo **40 requisitos estipulados**.



Índice de efetividade*



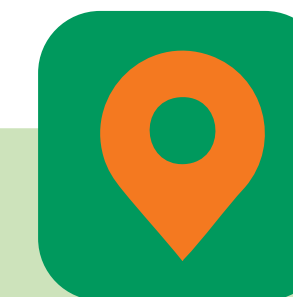
*Esse indicador corresponde aos atendimentos dos beneficiários, feitos pela Ouvidoria que não evoluíram para outras esferas, como o judiciário ou a ANS.

Recebemos por volta de **80 recomendações** de melhorias nas áreas internas da Operadora e empresas prestadoras de serviços. Cada um desses apontamentos nos ajuda a assegurar a excelência dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários.

Ao longo do último ano, a Ouvidoria analisou e tratou **1.457 processos**, indicando um aumento de 81% em relação a 2023. Deste número, 548 eram demandas envolvendo

a qualidade do atendimento, dificuldades na cobertura de serviços, dúvidas sobre a rede credenciada, entre outras questões sobre o plano de saúde.

As demais 909 foram demandas de reanálise de cobertura assistencial. Este procedimento é feito pelos beneficiários que consideraram indevida a negativa dada pelo plano de saúde, ou que tenham novas informações que justifiquem a revisão da decisão anterior.



A Ouvidoria está localizada na Sede da Cooperativa:

R. Barão do Cerro Azul, 594 - Centro

Formulário:

[Clique aqui](#)

Mais informações:

[Clique aqui](#)

Demandas recebidas e tratadas

	2022		2023		2024	
	Recebidas	Conclusivas	Recebidas	Conclusivas	Recebidas	Conclusivas
*COOPERATIVA	21.246	21.246	88.015	88.015	26.802	26.802
ANS	43	43	59	39	102	76
PROCON	13	13	19	19	35	35
JUDICIÁRIO	100	92	149	115	171	113
**FALE CONOSCO	1.611	1.611	2.022	2.022	539	539
RECLAME AQUI	13	13	29	29	32	32

*A redução no número total de atendimentos está diretamente relacionada às campanhas de **incentivo à automatização**, que estimularam o uso dos **canais digitais** para maior agilidade e comodidade aos beneficiários.

Em 2024, o setor de Relacionamento com Cliente recebeu e concluiu 26.802 demandas. Houve uma alteração no formulário do canal Fale Conosco, que foi integrado ao **Sistema Solus, permitindo a geração de número de protocolo no momento do registro. Além disso, sua nomenclatura foi modificada para **“Unimed do Brasil/ GPU - Gestão de Protocolos Unimed”**.



Segurança da *informação*

GRI 3-3

Em plena era digital, mais do que nunca as empresas detêm a grande responsabilidade de preservar os dados pessoais de seus públicos de relacionamento, evitando vazamentos e exposição dessas informações.

Para a Unimed Cascavel, esse tema é de extrema urgência e está no centro dos nossos debates, sendo alvo de constantes investimentos e melhorias em **gestão e proteção de dados**.



Lei do Bem

A Lei nº 11.196/05, conhecida como Lei do Bem, oferece **incentivos fiscais** para empresas que investem em **pesquisa e desenvolvimento de inovação tecnológica**. Essa legislação permite uma **redução significativa da carga tributária** ao deduzir da base de cálculo do Imposto de Renda e da Contribuição Social valores aplicados em colaboradores, serviços de terceiros e materiais utilizados nessas iniciativas.

A Unimed Cascavel tem se beneficiado desse incentivo ao longo dos anos, desenvolvendo diversas ações alinhadas aos critérios da Lei do Bem. Como resultado, entre 2020 e 2024, conseguimos **economizar R\$ 1.479.394,51** no pagamento de impostos, fortalecendo nosso compromisso com a inovação e o desenvolvimento sustentável.

Unimed Cibersegura

Dedicação total às estratégias que já praticamos, cuidado com os equipamentos e atenção às constantes atualizações do mercado de cibersegurança. Essa é a maneira com que a Unimed Cascavel mantém segura as informações daqueles que confiam em nosso trabalho.

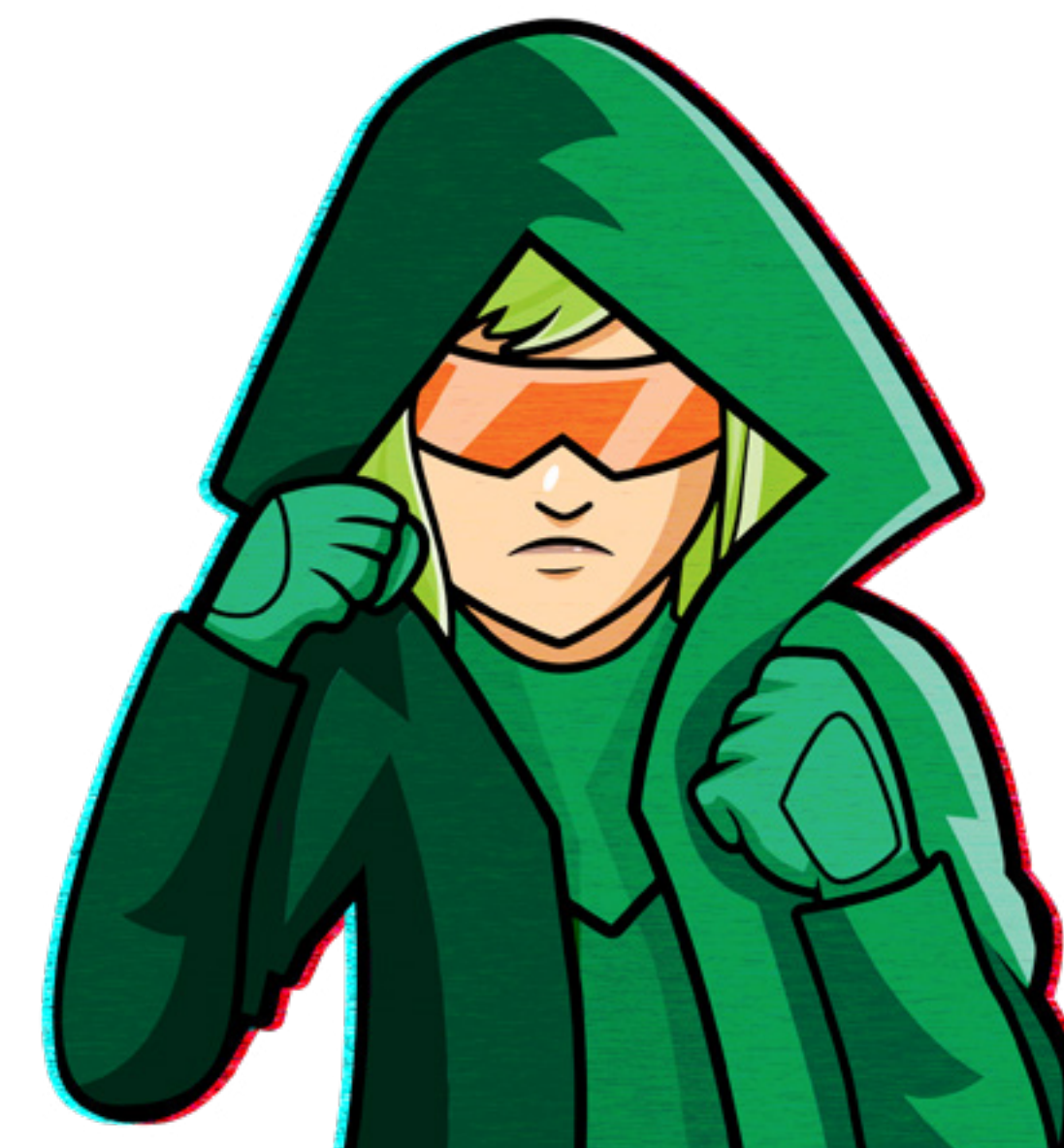
Em 2024, realizamos o **Unimed Cibersegura**, um projeto focado na conscientização dos colaboradores sobre a importância da **segurança da informação no ambiente de trabalho**. Dessa forma, estimulamos boas práticas relacionadas às tecnologias usadas na Cooperativa.

Os colaboradores tiveram três meses






de aprendizados sobre segurança da informação, tanto no trabalho quanto na vida pessoal, e foram testados com desafios, ambientes interativos, gamificação, simulações de *phishing*, cursos e entre outras dinâmicas.

Utilizamos a plataforma **Hacker Rangers** para entender melhor sobre engenharia social, cibersegurança, LGPD, entre outros temas. **“A segurança começa com você”** foi o mote que conduziu esses encontros.

Para finalizar, realizamos duas palestras online: **“Segurança da Informação: protegendo dados em um mundo digital”** e **“Insights sobre casos reais”**.



Outras ações implementadas para reforçar a segurança:

-  **Prevenção contra perda de dados - DPL (Data Loss Prevention):** ferramenta de proteção e monitoramento de dados confidenciais registrados em nossa rede;
-  **Firewall de aplicação web (WAF):** implementação de um sistema de proteção avançada em nossos sites e aplicativos, contra ataques virtuais e monitoramento efetivo do tráfego de internet.
-  **Recursos em cloud para proteção:** estratégia para mais segurança, detecção rápida de ameaças e flexibilidade para atender às demandas da empresa;
-  **Uall-Fi:** conexão automática e segura;
-  **Parceria com a Oracle Cloud.**

Inovação e Tecnologia *da Informação*

A tecnologia avança a passos largos. É preciso acompanhar a constante evolução que esse movimento reflete na maneira com que prestamos serviços aos nossos beneficiários. Em 2024 realizamos os seguintes **projetos** nesse quesito:



Automação – Liberação de Guias (App Unimed Cliente PR): cerca de 450 liberações mensais foram feitas através de aplicativo, o que representa a carga de trabalho de dois atendentes. Evitamos assim os custos de realocação de atendentes para liberação manual de guias;

Automação – Liberação de Guias (WhatsApp): essa estratégia proporcionou uma considerável redução no volume de guias processadas manualmente;

Reconhecimento facial: implementamos essa tecnologia em mais de 17 clínicas, o que trouxe benefícios como a inibição de fraudes, redução da sinistralidade, entre outros;

Totem de Autoatendimento: recurso que otimiza e facilita o processo de atendimento ao público;

Inteligência Artificial na Liberação de Guias: um uso inteligente desse recurso moderno que traz ainda mais economia para a Cooperativa;

Plataforma de Telemedicina: aderimos esse recurso para promover aos beneficiários um maior acesso às especialidades de alta demanda.



LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados

GRI 3-3, 2-16, 418-1

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi criada com o objetivo de assegurar a **proteção e o tratamento adequado dos dados pessoais**, uma necessidade crescente no **contexto digital**, em que os benefícios da tecnologia coexistem com novas vulnerabilidades. Essa legislação tem como premissa a proteção da privacidade dos indivíduos, regulando o uso de suas informações e estabelecendo um padrão para as práticas das empresas.

O principal objetivo da LGPD é garantir que os dados fornecidos

por nossos beneficiários sejam armazenados de maneira segura e utilizados apenas para fins específicos, previamente acordados. A lei visa prevenir a divulgação indevida de dados pessoais, protegendo assim a privacidade e assegurando que a gestão desses dados seja transparente e responsável. A implementação da LGPD é um passo fundamental para a **construção de um ambiente digital mais seguro**, promovendo a **confiança** no relacionamento entre usuários e empresas.



Compromisso da Unimed Cascavel com a LGPD

A Unimed Cascavel assume um compromisso firme e contínuo com o tratamento adequado dos dados pessoais de todos os envolvidos em sua rede, incluindo **colaboradores, beneficiários, médicos cooperados, fornecedores e parceiros**. Este compromisso reflete um elevado padrão de transparência, cuidado e conformidade com a legislação vigente, visando a proteção dos dados pessoais e a segurança da informação em toda a Cooperativa.

Todos os colaboradores, gestores e administradores da Unimed Cascavel seguem políticas e procedimentos internos que asseguram o **cumprimento rigoroso das diretrizes da LGPD**. Esses protocolos são constantemente reforçados, garantindo que todos os dados sejam tratados de maneira responsável e segura, e que as práticas de segurança da informação estejam sempre em conformidade com as normativas da lei.

Iniciativas de conformidade e melhoria em 2024

Em 2024, a Unimed Cascavel implementou várias **ações importantes** para fortalecer sua conformidade com a LGPD e garantir a proteção contínua dos dados pessoais:



Participação no PNGPPD: A Cooperativa aderiu ao Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados (PNGPPD) da Unimed do Brasil, um programa que estabelece **padrões mínimos** para a privacidade, a proteção de dados, a segurança da informação e a governança de TI em todo o Sistema Unimed;

Gestão de consentimento: A Cooperativa implementou uma nova plataforma para gerenciar o consentimento e o mapeamento de dados dentro da organização, reforçando a **segurança e a transparência** nas práticas de coleta e processamento de dados;

Capacitação de colaboradores: Todos os colaboradores foram **treinados** sobre os requisitos da LGPD e sua aplicação prática, garantindo que o tratamento dos dados pessoais seja feito de acordo com os princípios da lei, promovendo também a conscientização sobre a importância da segurança da informação;

Histórico impecável: Em 2024, a Unimed Cascavel não registrou **nenhuma queixa** relacionada a **violações de privacidade** ou perda de dados, consolidando sua imagem como uma entidade confiável e comprometida com a segurança da informação.

A LGPD não é apenas uma exigência legal, mas uma oportunidade de **fortalecer a confiança** de nossos beneficiários e promover um ambiente digital mais seguro e ético. Na Unimed Cascavel, estamos comprometidos com a proteção dos dados pessoais e a contínua melhoria das nossas práticas.

Objetivo para 2025

Em 2025, daremos continuidade ao nosso compromisso com a Governança em Proteção e Privacidade de Dados, ampliando a gestão da LGPD e mantendo o alinhamento com as **melhores práticas** de segurança e transparência no tratamento de dados.

Órteses, Próteses, Materiais Especiais (**OPMEs**) ou Dispositivos Médicos Implantáveis (DMIs)

205-1

A Unimed Cascavel conta com um **Núcleo de OPME**, que atua em parceria com o Núcleo de Regulação em Saúde da Unimed Federação do Paraná. Esse trabalho conjunto é essencial para garantir a análise criteriosa das demandas, evitando desperdícios e assegurando tanto a segurança quanto a qualidade de vida dos beneficiários.

O gerenciamento eficiente de OPME é fundamental para a **sustentabilidade do sistema de saúde**, garantindo que os recursos sejam aplicados de maneira adequada, equilibrando a viabilidade

financeira da Cooperativa com a oferta de tratamentos de ponta aos pacientes.

Em 2024, houve um aumento nos investimentos em OPME em comparação a 2023, totalizando **R\$ 43.166.653,81** em pagamentos, considerando tanto atendimentos locais quanto intercâmbios. Esse crescimento reforça a importância do controle e da transparência no uso desses materiais, garantindo que cada procedimento seja realizado com qualidade, segurança e dentro das melhores práticas médicas.



Total pago – OPME (LOCAL)

2022	2023	2024
R\$17,2 milhões	R\$18,9 milhões	R\$23.033.658,55

Total pago – OPME (LOCAL + INTERCÂMBIO)

2022	2023	2024
R\$ 31,3 milhões	R\$ 35,5 milhões	R\$43.252.041,44

Bem-estar Coletivo



Cuidar faz parte *de quem somos*



Nossos *clientes*

GRI 3-3, 2-6

A Unimed Cascavel reafirma seu compromisso com a **excelência** no cuidado à saúde, consolidando-se como uma operadora de grande porte ao ultrapassar, em 2024, a marca de **100 mil clientes**. Esse crescimento reflete o trabalho contínuo em prol da qualidade de vida dos beneficiários, por meio de investimentos na humanização do atendimento, na ampliação de serviços especializados e no fortalecimento de práticas sustentáveis.

Ao longo do ano, diversos avanços foram concretizados. Cada iniciativa visa não apenas garantir um atendimento de excelência, mas

também promover um impacto positivo na comunidade e na **sustentabilidade do sistema de saúde**.

Com foco na inovação, tecnologia e no desenvolvimento profissional dos colaboradores, seguimos investindo na melhoria contínua dos serviços, na automatização de processos e no fortalecimento do vínculo entre paciente e equipe médica. Nosso compromisso é garantir que cada beneficiário tenha acesso a um **atendimento humanizado**, eficiente e de alto padrão, contribuindo para a promoção da saúde e o bem-estar de todos.

Somos mais de 100 mil clientes

Em 2024, ultrapassamos a marca de 100 mil clientes, tornando-nos uma operadora de saúde de grande porte e consolidando nossa relevância perante a **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**. Esse crescimento reflete a confiança dos beneficiários e o compromisso da Unimed Cascavel com um atendimento **humanizado e de excelência**.



Em 2024, a Unimed Cascavel registrou um crescimento de **3,29%** na sua carteira de vidas, alcançando um *market share* de **64%**. O total de 102.641 vidas foi composto por **45,5%** de contratos individuais/familiares e **54,5%** de contratos coletivos.

Pontos positivos:

- ✿ Aumento significativo nas inclusões em contratos coletivos.
- ✦ A média de faixa etária de inclusão foi de 25,6 anos.
- ✿ Concentração das inclusões nas abrangências Regional e Estadual.
- ✿ Meta de crescimento da carteira foi atingida.

Pontos negativos:

- ✿ Alta sinistralidade da carteira, com 94,05%.
- ✦ Decréscimo da carteira de produtos aditivos.
- ✿ Alta taxa de abandono de clientes.



Centro de Atenção à Saúde

Nosso compromisso com o cuidado integral e humanizado se reflete no trabalho realizado pelos Centros de Atenção à Saúde de Cascavel e Cafelândia, por meio da **Atenção Personalizada à Saúde (APS)**. Esse modelo de atendimento acompanha o beneficiário desde o primeiro contato até o acompanhamento com especialistas, garantindo **maior efetividade nos cuidados** e prevenindo agravamentos de saúde.

O vínculo do paciente com a APS é essencial, pois reduz buscas desnecessárias por pronto-atendimento e previne doenças complexas decorrentes da falta de acompanhamento adequado. Entre os serviços oferecidos no CAS estão o Médico da Família, atendimento não presencial, equipes de saúde para acompanhamento contínuo, consultas eletivas e de demanda, telemedicina, laboratório Unimed e um posto de

enfermagem para administração de medicações.

Em 2024, o CAS passou por reformas estruturais e ampliou significativamente seu atendimento, alcançando **16.223 beneficiários**, um aumento de **71%** em relação a 2023. Entre novembro e dezembro, uma pesquisa de satisfação conduzida pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas apontou um índice de **95,7% de satisfação dos beneficiários**.

O crescimento da equipe médica foi outro avanço relevante, com a ampliação para **35 profissionais**, incluindo médicos da família, clínicos, pediatras, neuropediatras, dermatologistas, psiquiatras, geriatras, e hebiatras. Além disso, o **Centro de Infusão** foi revitalizado e inaugurado, proporcionando **6.500 atendimentos** no ano, um aumento de 46% em relação a 2023.



Pesquisa de satisfação:
95,7%

Reforçando o compromisso com a inovação no cuidado com a saúde, a Unimed Cascavel também expandiu sua oferta de telemedicina. Em 2024, foram realizados **1.368 atendimentos de beneficiários por meio desse serviço, garantindo maior acessibilidade e agilidade no atendimento médico.**





Consultório Dental Uni

Em 2024, foi **inaugurado** o Consultório da Dental Uni nas instalações do Centro de Atenção à Saúde (CAS) da Unimed Cascavel, promovendo a intercooperação e a inovação entre as cooperativas, além de fortalecer a rede de cuidados.

O espaço está disponível para atender todos os contratantes da **Dental Uni**, inclusive aqueles que não são beneficiários da Unimed Cascavel, ampliando o acesso a serviços odontológicos de qualidade.



Para 2025, planejamos:

- ✿ Automatizar processos de agendamento de consultas e renovação de receitas;
- ✦ Promover um cuidado centralizado no paciente, com maior vínculo a equipe e realização de exames e procedimentos no próprio CAS;
- ✿ Ampliar o ambulatório de curativos e pé diabético, tornando-o referência na carteira APS;
- ✿ Obter certificação em boas práticas em Atenção Primária;
- ✿ Expandir os atendimentos no Centro de Infusão e os atendimentos domiciliares.

Espaço Viver Bem

Inaugurado em 2023, o Espaço Viver Bem consolidou-se em 2024 como **referência em saúde preventiva e terapêutica**. Com uma **equipe multidisciplinar** composta por nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, musicoterapeutas e terapeutas ocupacionais, realizou **5.612 atendimentos**. Programas grupais como **Cegonha, Na Medida, Idoso Bem Cuidado, Supera, Antitabagismo** e os grupos **Coluna Blindada, Mente Blindada e Viver Sem Dor** foram destaques, promovendo impactos clínicos positivos.

O **Programa Abraçar**, especializado no atendimento a crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), registrou um aumento de **29,31% no número de beneficiários e 80,8% nas sessões realizadas**, além da integração multidisciplinar e envolvimento familiar. Atualmente, **113 crianças** estão em acompanhamento, com 43 altas registradas.

Para 2025, o EVB planeja expandir o atendimento para 150 crianças, promover maior envolvimento das famílias e fortalecer momentos de inclusão, como palestras em escolas e a ação **“Cinema Inclusivo”**.

A implementação de tecnologias para otimização de processos e a revisão de protocolos assistenciais também estão entre as prioridades.

Novos grupos terapêuticos serão desenvolvidos e os protocolos assistenciais revisados conforme a **MBE (Medicina Baseada em Evidência)**, garantindo atendimento de excelência. A busca constante pela sustentabilidade e pelo autocuidado segue como pilar, assegurando avanços no atendimento e na **promoção da saúde para a comunidade**.



Núcleo de Análises e Relacionamento

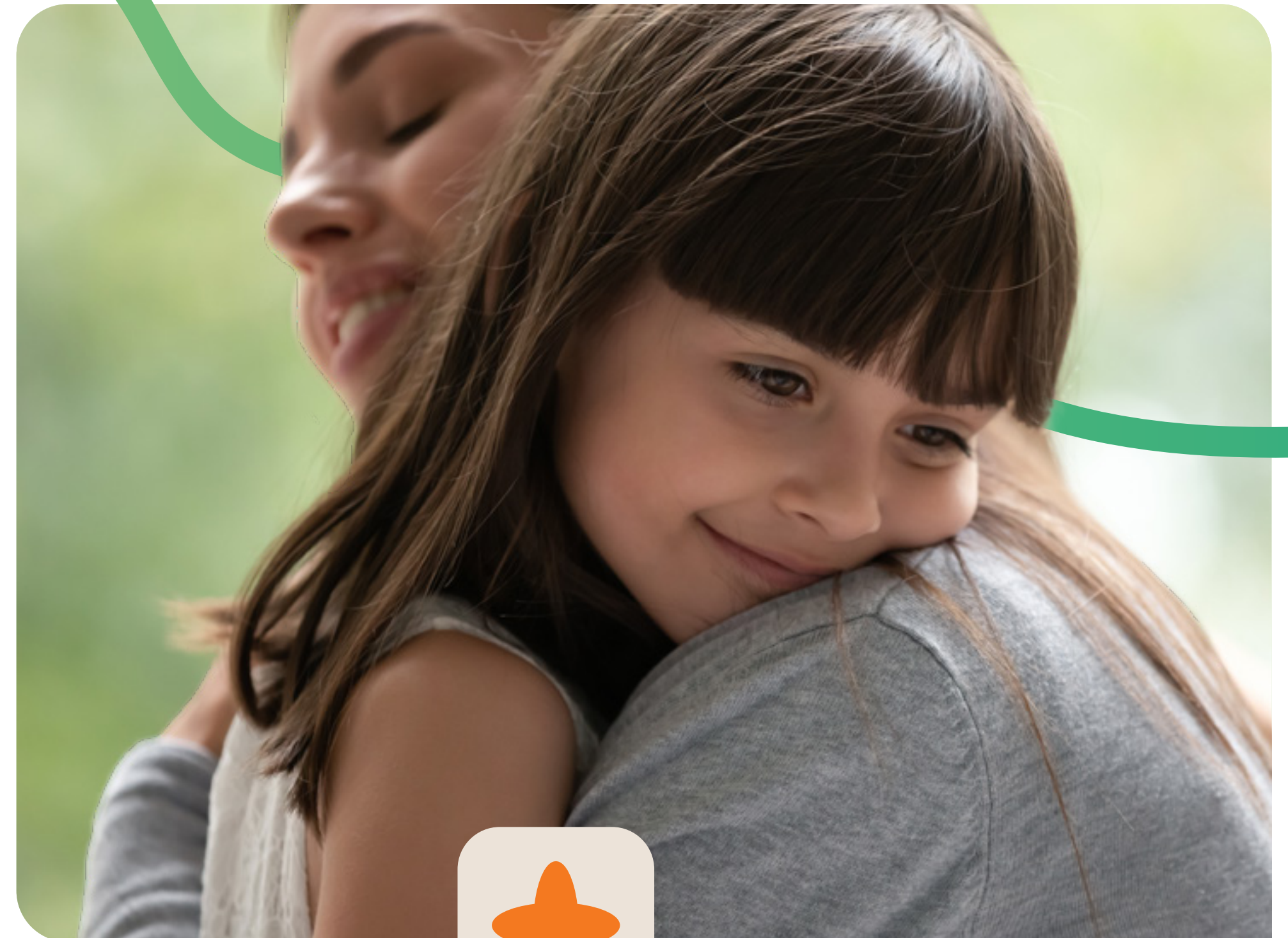
Diante do aumento dos diagnósticos de **Transtornos do Neurodesenvolvimento** e do impacto financeiro das terapias, o Núcleo de Análises e Relacionamento (NAR) tem papel essencial na gestão eficiente desses atendimentos. Em 2024, foram realizadas **9.954 auditorias** de guias de solicitação de terapias e 3.817 rastreios de prestadores em cumprimento da RN 566/2022, abrangendo beneficiários de todo o Brasil.

Neste mesmo período, foram analisados 1.095 protocolos de reembolso de terapias, bem como abertos 3.897 protocolos para pagamento de prestadores em negociação pontual. Ademais, foram realizadas 32 auditorias *in loco* nas clínicas parceiras, conferindo a fidedignidade e o compromisso com a evolução clínica de cada indivíduo.

O NATE (Núcleo de Acolhimento das Terapias Especiais) monitora mais de **430 crianças e adolescentes** em terapias na área de abrangência da Unimed Cascavel, totalizando 1.738 consultas de avaliação do desenvolvimento.

A satisfação em relação ao atendimento é monitorada por meio do método de avaliação NPS (*Net Promotion Score*) e chegou a 10 pontos, conquistando o nível de Encantamento do Cliente.

Em 2024, o NAR foi reconhecido pelo Fórum Nacional de Justiça (FONAJUS) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) como um **case de referência no acolhimento transformador**, contribuindo para a redução da judicialização na saúde.



O cuidado e o incentivo para que os beneficiários tenham **hábitos saudáveis** são prioridades para a Cooperativa. A **promoção da saúde e a prevenção de doenças** começam na **gestação** e se estendem por toda a vida, com foco em uma **longevidade saudável**.

Conheça os programas que cumprem com essa missão:



Programa Cegonha

A gestação é um momento único e especial, repleto de descobertas e emoções. Para tornar essa fase ainda mais segura e tranquila, a Unimed Cascavel oferece um programa exclusivo para **gestantes, a partir da 12ª semana**, com suporte especializado e orientações essenciais para cada etapa da gravidez. Nos encontros, os participantes recebem orientações sobre **cuidados no pré-natal, parto e pós-parto**. Oficinas de preparo pélvico, parto adequado e o acompanhamento personalizado com uma enfermeira obstétrica fornecem um conhecimento amplo sobre a espera e a chegada do bebê.



Satisfação geral:
97%

Número de participantes:

2022	2023	2024
145	191	263

[Clique aqui e saiba mais](#)



Programa Na Medida

No Brasil, a prevalência de obesidade tem aumentado de forma alarmante nas últimas décadas, tornando-se um sério problema de saúde pública. Com um olhar voltado para crianças e adultos com **sobrepeso ou obesidade**, o programa foi pensado para **transformar a saúde de forma leve**. Nos encontros, os participantes aprendem a adotar novos hábitos alimentares e a praticar atividades físicas de maneira prazerosa, alcançando um peso mais saudável e melhorando a qualidade de vida.



[Clique aqui e saiba mais](#)

Número de participantes:

	Na Medida		
	2022	2023	2024
	92	222	224



Na Medida Kids

	2022	2023	2024
	30	34	48



Programa Antitabagismo

Parar de fumar é um grande desafio, mas não precisa ser enfrentado sozinho. Com o programa, os beneficiários que desejam se livrar da dependência de fumar recebem

suporte e acompanhamento especializado. Por meio de encontros e atendimentos, os participantes são auxiliados para superar o problema e conquistar uma **vida mais saudável.**



Programa Supera

Com o Brasil ocupando a primeira posição entre os **países mais ansiosos do mundo**, conforme a **Organização Mundial de Saúde (OMS)**, e com o aumento em mais de 25% dos quadros de depressão e ansiedade pós-pandemia, a atenção à saúde mental ganhou ainda mais relevância.

Saúde Mental da Unimed Cascavel, o SUPERA, que visa amenizar os sintomas de ansiedade, oferecendo ferramentas e estratégias de enfrentamento para quem sofre com o problema. Com grande adesão (94%) nas sete turmas formadas durante o ano, a proposta oportunizou um ganho significativo no equilíbrio emocional dos participantes.

Pensando nisso, em 2024, foi implantado o **primeiro projeto de**



Saúde Corporativa

Mais do que informar, o programa busca **inspirar transformações significativas no ambiente corporativo**. Com palestras dinâmicas e ações práticas, a intenção é fomentar a conscientização sobre a importância da **saúde integral**, abordando temas como qualidade de

vida, mudança de hábitos, prevenção de doenças e bem-estar no trabalho. Tudo isso para ajudar as empresas clientes da Cooperativa a investir no bem-estar de seus colaboradores, promovendo um ambiente mais **saudável e produtivo** para todos.

Satisfação geral: **91%**



*Dados referentes às atividades de **Medicina Preventiva** nas empresas. Ao compararmos 2024, com anos anteriores, identificamos a redução no número de participantes nas ações devido à baixa procura, o que impactou diretamente o alcance das ações e o número de pessoas beneficiadas. Isso pode estar relacionado a diversos fatores, como: contexto das empresas, engajamento dos colaboradores, entre outros.




[Clique aqui e saiba mais](#)

Programa Abraçar

Destinado a beneficiários com diagnóstico prévio de **Transtorno do Espectro Autista (TEA)**, o programa tem como foco o **desenvolvimento progressivo e individualizado** de cada participante. Com a Análise do Comportamento Aplicada (ABA) como ferramenta principal, tecnologia, humanização e muito empenho se somam para oferecer um acompanhamento especializado. Além disso, as famílias também são acolhidas, o que promove um ambiente de apoio e confiança para todos, visando o **crescimento integral** de cada um.



Em 2024, estiveram entre as ações do programa:

-  Passeio ao Zoológico; cinema inclusivo e oficina de Páscoa com os atendidos;
-  Formatura do Grupo de Habilidades Escolares;
-  Palestras em escolas, setores da Cooperativa e empresas parceiras.

Clube Cuidar Bem

Criado especialmente para oferecer uma experiência única aos beneficiários, o Clube Cuidar Bem proporciona **benefícios exclusivos** que facilitam e melhoram a rotina. Quem faz parte tem acesso a descontos atrativos em uma rede de parceiros cuidadosamente selecionados, que inclui restaurantes, academias, farmácias, lojas e muito mais. Com isso, reafirmamos o nosso compromisso, apoiando o **bem-estar e um estilo de vida mais saudável**.

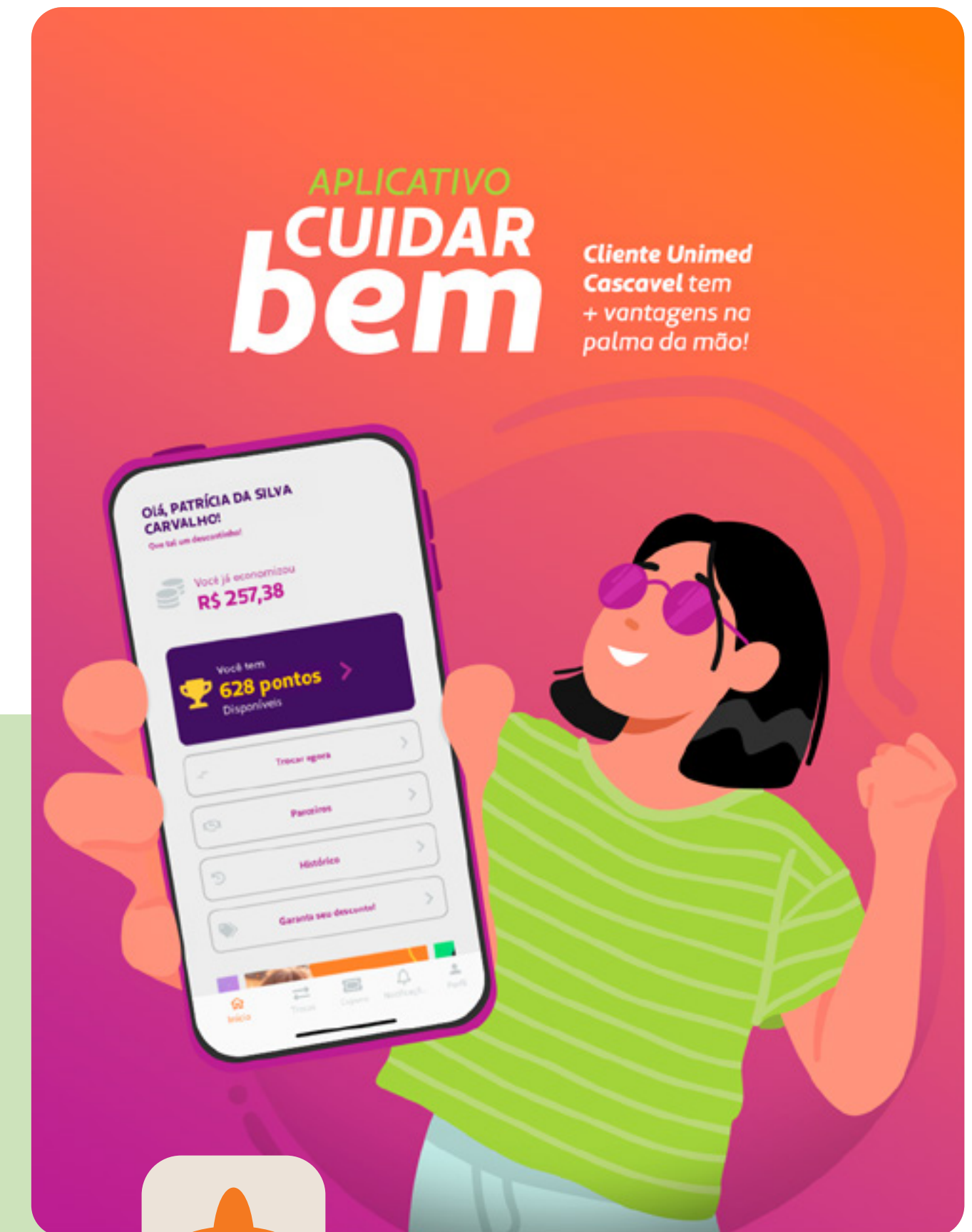
CLUBE DE BENEFÍCIOS



Lançado em abril de 2024, o Aplicativo Cuidar Bem conta com:

- ✿ Mais de 1.500 usuários cadastrados;
- ✦ Uma rede com mais de 90 parceiros dos mais variados segmentos;
- ✿ Mais de 40 trocas de pontos por brindes, evidenciando o engajamento dos beneficiários.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Aplicativo Unimed Cliente

Com o aplicativo Unimed Cliente PR, os **beneficiários** têm tudo o que precisam para cuidar da sua saúde de forma prática e rápida. Por meio da ferramenta digital, é possível acessar o cartão Unimed virtualmente, liberar guias, utilizar o guia médico e muito mais, tudo na palma da mão. As funcionalidades tornam essas tarefas mais fáceis e acessíveis, deixando a Unimed **mais perto de quem precisa**.



18.320
downloads em 2024

Relacionamento Clientes PJ

Cuidar e fortalecer o relacionamento com nossos clientes corporativos é essencial para compreender as necessidades, atender às expectativas e **manter a cooperativa saudável.**

Em 2024, realizamos as seguintes ações:

Aumento de 10,75% no número de visitas realizadas;

Expansão do núcleo de Saúde Corporativa, com mais ações voltadas ao cuidado assistencial da carteira de pessoas jurídicas, além do maior impacto do programa de palestras de saúde corporativa, com a realização de 65 palestras em 2024, alcançando 1.595 participantes atendidos diretamente pela enfermeira do Relacionamento Corporativo;

Participação em ações e feiras realizadas pelas contratantes PJ;

Aumento das campanhas de vendas e ações promocionais em colaboração com parceiros comerciais, visando otimizar os resultados e expandir a rede de negócios da cooperativa por meio de associações comerciais e administradora de benefícios;

2ª edição do Conecta Unimed Cascavel, trouxe diversos insights sobre o futuro do trabalho, liderança e novas formas de gestão para 350 pessoas e 90 contratantes PJ.





Resultados e perspectivas da carteira PJ

No primeiro semestre de 2024, as ações realizadas resultaram em um **crescimento de 2,80% na carteira PJ**, na comparação com o mesmo período de 2023. Também houve redução da sinistralidade de 88,94% para 86,66%. Esse avanço reforça a receptividade das contratantes PJ a temas como gestão de processos e aprimoramento do conhecimento sobre planos de saúde.

O relacionamento com a carteira PJ tem se fortalecido por meio de uma comunicação contínua

e personalizada, promovendo **confiança e engajamento** com a marca Unimed Cascavel. O atendimento segmentado se destaca como um dos pilares dessa relação.

Para 2025, os principais desafios incluem a manutenção da sinistralidade, expansão da carteira PME, gestão da taxa de churn e implementação de reajustes sustentáveis para garantir a estabilidade financeira da cooperativa.



Índice de
satisfação:

75,53%

Atingimos um índice de satisfação de **75,53%** na **métrica NPS** (*Net Promoter Score*), posicionando-nos na zona de excelência no atendimento.

Ações para os clientes

Promover uma experiência única e especial aos nossos beneficiários e demais públicos da Cooperativa demonstra **nosso jeito de cuidar**, incentivando e proporcionando mais qualidade de vida.

As nossas ações refletiram isso na prática:



Saia da Rotina

Em 2024, o Saia da Rotina propagou saúde e bem-estar a aproximadamente **300 pessoas** de várias idades, de diferentes formas:

- ✿ **Atividade física;**
- ✿ **Aferição de pressão;**
- ✦ **Orientações nutricionais;**
- ✿ **Massagem;**
- ⊞ **Exposição de artesanato feito pelos participantes do Programa Idoso Bem Cuidado;**
- **Adoção de animais;**
- ✦ **Atividades lúdicas para as crianças;**
- ◆ **Atividades ligadas à sustentabilidade.**



Corrida Unimed

A 8ª Corrida Unimed reuniu cerca de **1.500 participantes** em uma experiência que foi além do esporte. Com percursos de 4k, 8k e 15k, o evento proporcionou um dia repleto de **energia, cuidado e diversão**. Além da competição, os atletas aproveitaram diversas atividades, como bike suco, aferição de pressão, distribuição de mudas e verduras, massagens, alongamentos e muito mais, tornando a corrida uma verdadeira celebração da saúde.



Satisfação do Cliente

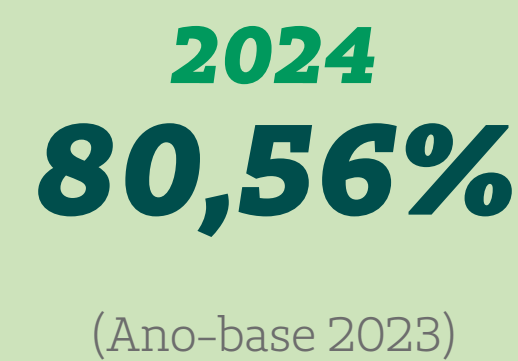
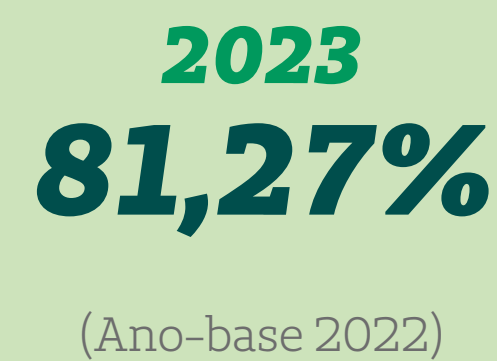
Para entender melhor a experiência dos nossos clientes, realizamos uma **pesquisa de satisfação** em parceria com a Zoom Inteligência em Pesquisa. Aplicada entre janeiro e fevereiro de 2024, com **400 participantes** e tendo 2023 como ano-base, a pesquisa revelou um alto índice de satisfação: **87,31%**.

Esse resultado reforça nosso compromisso em oferecer um atendimento de qualidade e cada vez mais alinhado às necessidades dos nossos beneficiários.

Nível de satisfação:



Recomendariam o plano:



IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

O IDSS é um programa da **Agência Nacional de Saúde Suplementar** (ANS) que avalia a qualidade das operadoras de planos de saúde no Brasil. Em 2024, com ano-base 2023, conseguimos aumentar nossa pontuação, resultado de um trabalho contínuo de aprimoramento. Esse avanço reflete nosso empenho em entregar mais segurança, eficiência e qualidade no atendimento.



Um olhar humanizado para o *envelhecimento*

GRI 3-3



Já houve um tempo em que envelhecer era sinônimo de perda da qualidade de vida. Saúde em declínio, falta de oportunidades de lazer e inclusão social, discriminação, dependência de terceiros para uma vivência plena – esses e outros problemas eram enfrentados pela população idosa. No entanto, esse cenário pessimista tem mudado consideravelmente com o tempo.

Atualmente, o **envelhecimento saudável é uma realidade** cada vez mais disseminada, graças

a ações estatais e iniciativas privadas que vem se preocupando com o conforto e autonomia da pessoa idosa. É fundamental preservar e aprimorar habilidades que favoreçam o bem-estar na melhor idade, conforme aponta a **Organização Mundial da Saúde (OMS)**.

A Unimed Cascavel se dedica a esses valores e disponibiliza o programa **Idoso Bem Cuidado**, criado para melhorar a capacidade funcional, bem como a saúde física e mental de nossos beneficiários.

Programa Idoso Bem Cuidado

Por meio dessa iniciativa, desenvolvemos a independência e a qualidade de vida do idoso, com atividades físicas e motoras compatíveis às necessidades individuais, acompanhamento contínuo com uma equipe multidisciplinar, oficinas de memória e nutrição em nosso **Espaço Viver Bem**.

Em 2024, o programa atendeu **529 idosos** de 60 anos ou mais, promovendo saúde e autonomia.

Show de talentos

O 2º Talento Show foi realizado pensando na **socialização, integração e valorização cultural entre os idosos** que participam do projeto **Idoso Bem Cuidado**. Os beneficiários tiveram a oportunidade de apresentar suas habilidades, exercitando a proatividade e o sentimento de reconhecimento e pertencimento.

Número de participantes ao longo dos anos:

2022 **276**

2023 **324**

2024 **529**

Percentual de satisfação com o projeto: **95%**



Programa de formação para cuidadores de idosos

O objetivo do programa é capacitar cuidadores de idosos, familiares ou pessoas interessadas, sejam clientes ou não, que desejam dominar técnicas de amparo à pessoa idosa.

Conteúdo do programa:

- ✦ **Curso de cuidador de idoso;**
- ✦ **Atualização para cuidadores de idosos;**
- ✦ **Encontro de cuidadores;**
- ✦ **Grupos de saúde mental e inclusão digital (conforme necessidade).**



Percentual de satisfação com o projeto:
100%

Em 2024, ministramos a 21ª turma presencial do curso, liderada por instrutores parceiros, com **41 cuidadores** formados em 110 horas de curso. Além disso, foram doados 47 pacotes de fraldas geriátricas pelos participantes, destinados ao Abrigo São Vicente de Paulo, de Cascavel, e ao Lar dos Velhinhos, de Ubiratã.

Promovemos também grupos de apoio à saúde mental, em colaboração com o curso de psicologia da Univel, e atividades de inclusão digital, em

parceria com o curso de ciências da computação da Unioeste.

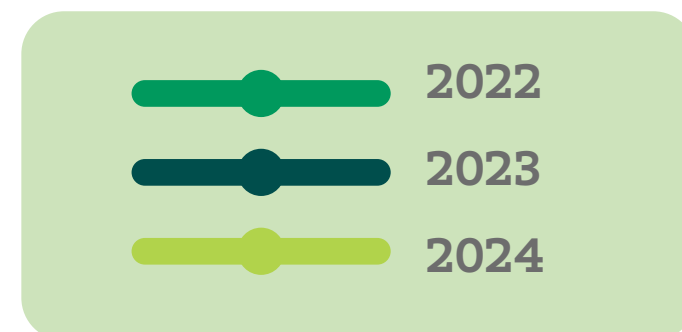
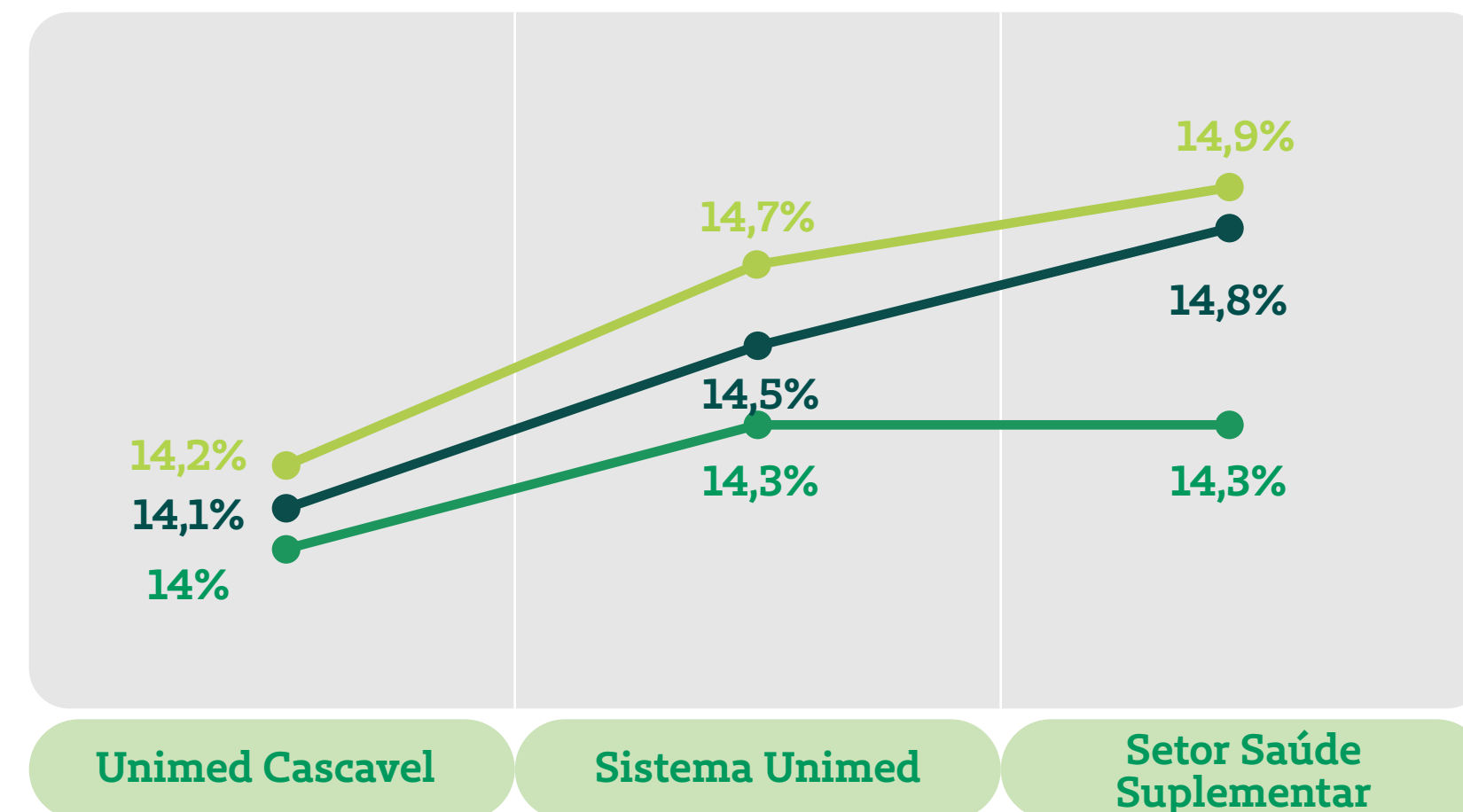
Com intuito de manter atualizados os cuidadores já formados no curso em edições anteriores, realizamos seis encontros, com duração de 11 horas sobre temas relacionados aos idosos.

Para encerrar o ano e reforçar o vínculo com os cuidadores, organizamos o **Encontro de Cuidadores**, com os temas **“Como o clima afeta os idosos”** e **“A importância de cuidar de si mesmo, por meio da vestimenta”**.

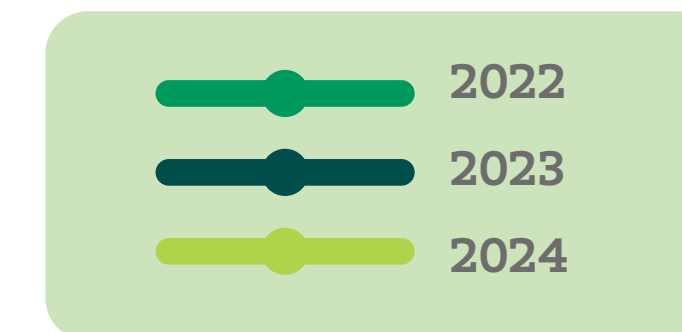
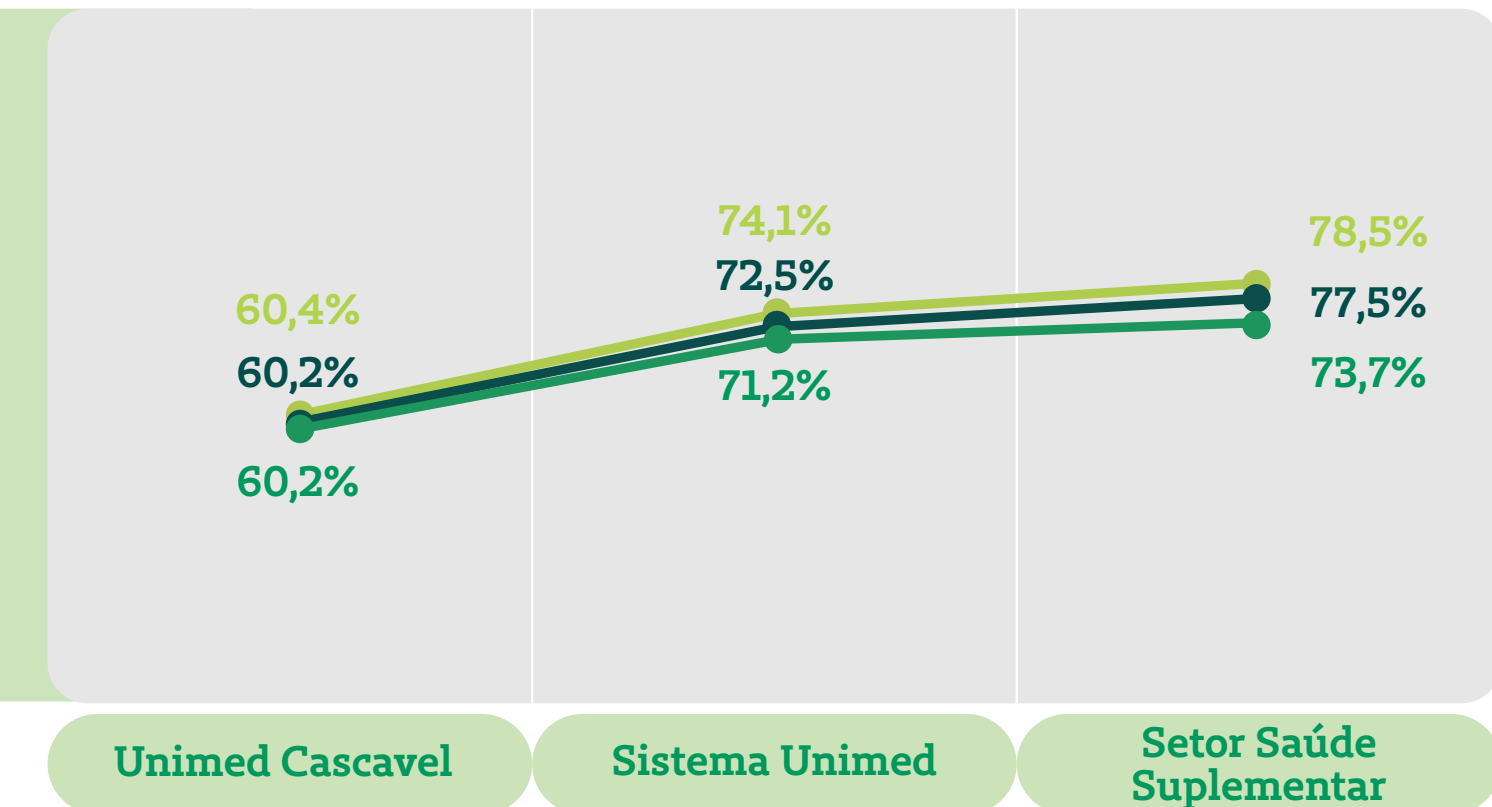
Dados da carteira Unimed Cascavel

Em relação ao ano anterior, tivemos um leve crescimento na **quantidade de idosos** pertencentes à carteira da Unimed Cascavel. No entanto, quando comparamos com os percentuais do Sistema Unimed e do Setor de Saúde Suplementar, nossa representatividade é menor. Este público possui características

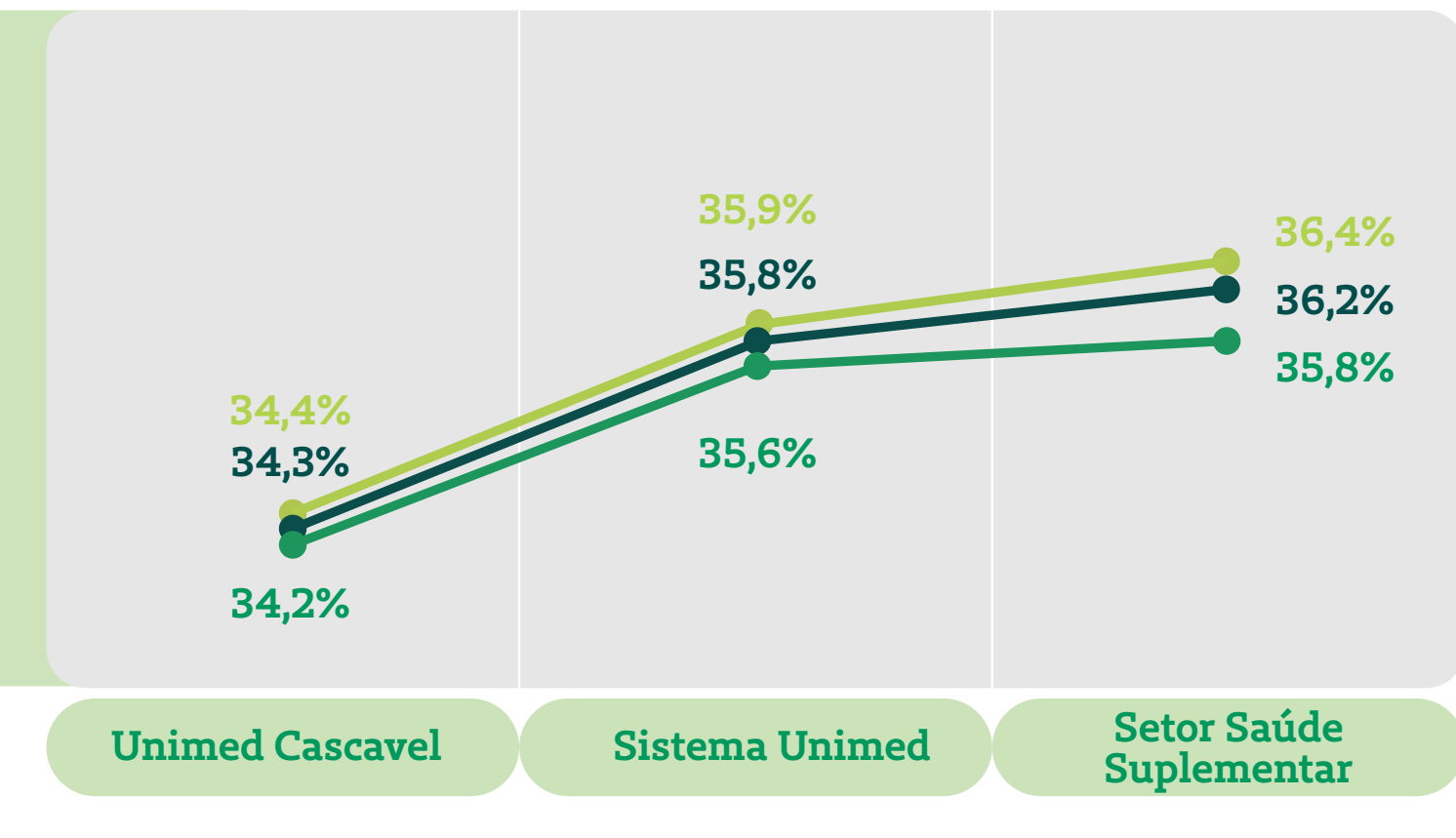
e necessidades específicas, demandando cuidados contínuos e especializados. Além disso, a faixa etária idosa está cada vez **mais ativa e engajada** na busca por uma vida saudável, exigindo soluções de saúde que atendam a suas particularidades, como **acessibilidade e atenção integral**.



Ao observarmos o **envelhecimento** da nossa carteira de beneficiários, percebemos que ainda mantemos um índice inferior em comparação com o Sistema Unimed e o Setor de Saúde Suplementar.



A **idade média** dos beneficiários da Unimed Cascavel é de 34 anos, permanecendo abaixo da média registrada pelo Sistema Unimed e pelo Setor de Saúde Suplementar.



Rede de Cuidados *Especiais*

A Rede de Cuidados Especiais tem como propósito **melhorar a qualidade de vida** dos beneficiários por meio de programas personalizados, que oferecem acompanhamento especializado para recuperação e reabilitação. Em 2024, foram realizados **10.236 atendimentos multiprofissionais**.



Principais programas

Rede de Cuidados Continuados:

Assistência a pacientes com doenças ameaçadoras à vida, proporcionando mais qualidade de rotina e controle de sintomas físicos, emocionais, sociais e espirituais.

2024: 72 pacientes ativos, 71 óbitos registrados.

SAD (Serviço de Atendimento Domiciliar):

Equipe multiprofissional que auxilia na recuperação dos pacientes em casa, reduzindo a necessidade de reinternações.

2024: 29 internações domiciliares realizadas.

PGC (Programa de Gerenciamento de Casos):

Suporte para pacientes com doenças crônicas e baixa autonomia.

2024: 316 pacientes ativos.

SAIP (Serviço de Atendimento à Intercorrência Paliativa):

Plantão de enfermeiros para suporte aos pacientes da Rede.

2024: 473 atendimentos, com 94% de resolutividade.

Desafios para o futuro

- ✦ Sensibilizar equipes hospitalares sobre cuidados paliativos;
- ◀ Capacitar profissionais em hipodermoclise, manejo da dor e sedação paliativa;
- ✿ Ampliar a divulgação do SAIP;
- ✦ Implantar enfermeiro de busca ativa em todos os hospitais de Cascavel (Policlínica, São Lucas, Hospital Dr. Lima, Ceonc e Uopeccan), com ações iniciadas em janeiro/2025;
- ✿ Integrar interconsulta e leitos exclusivos paliativos no futuro Hospital Unimed;
- ✿ Implementar novos indicadores de impacto custo-benefício;
- ✦ Expandir os prestadores de atenção domiciliar;
- Aumentar os atendimentos de intercâmbio, especialmente para a carteira PAC;
- ◆ Tornar o Simpósio de Cuidados Paliativos um evento bianual;
- ✦ Ampliar os canais de comunicação sobre saúde com a comunidade;
- ✿ Consultoria ASAS com SGPT, com encontros semanais com a equipe da RCC para atualização e melhorias.

Simpósio de Cuidados Paliativos



Em 2024, o Simpósio de Cuidados Paliativos trouxe o tema **“Uma vida com dignidade”** e foi realizado no formato híbrido (*on-line* e presencial). O evento contou com palestras e depoimentos de familiares de pacientes atendidos pela **Rede de Cuidados Continuados**.

Principais temas abordados:

- ✦ **Alimentação de pacientes em fim de vida;**
- ✦ **Uso consciente de opioides e critérios para atendimento domiciliar;**
- ✦ **Panorama dos cuidados paliativos e a importância da empatia;**
- ✿ **Comunicação eficaz e propósito na condução do cuidado.**



Nossos Cooperados

GRI 3-3



A Unimed Cascavel é uma cooperativa de saúde formada por médicos cooperados, profissionais especializados em diversas áreas da Medicina que se unem com o propósito de proporcionar um **atendimento de qualidade** aos nossos beneficiários.

Esses médicos, que desempenham um papel fundamental na nossa Organização, fazem parte do nosso time, contribuindo diretamente para o cuidado da saúde da comunidade que atendemos.

O relacionamento com os médicos cooperados é gerido através do **Núcleo do Cooperado**, responsável por tratar de demandas relacionadas aos médicos e suas respectivas secretárias. Além disso, estamos constantemente engajados no **Programa de Gestão e Relacionamento com o Médico Cooperado**, em parceria com a Unimed Federação do Paraná, com o objetivo de aprimorar ainda mais nossos processos e garantir um atendimento eficiente e de alta qualidade.

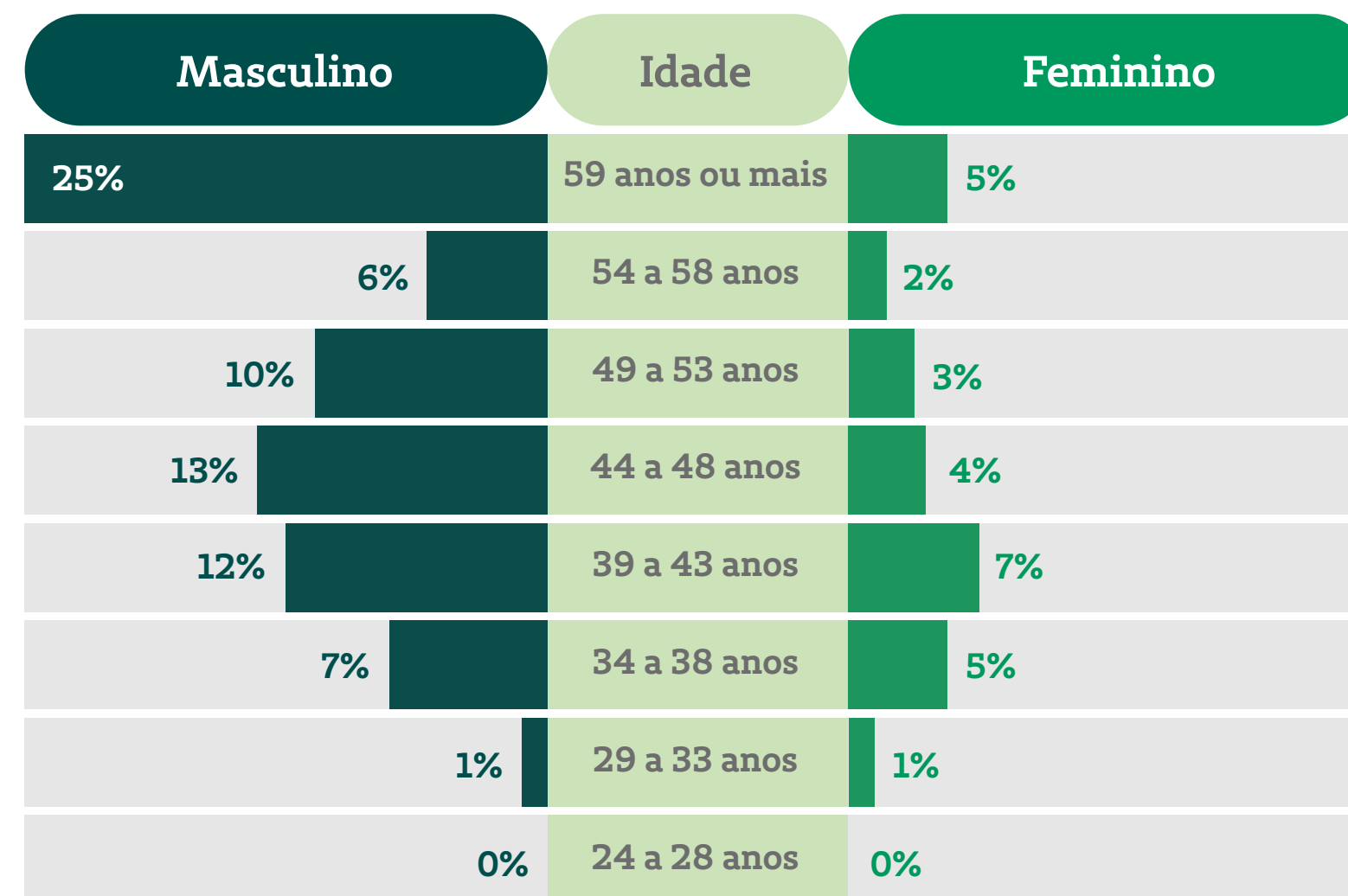
A participação dos médicos na Cooperativa é orientada pelo **Estatuto Social, Regimento Interno e Manual do Cooperado**, documentos que estabelecem as diretrizes e as responsabilidades dos cooperados. O envolvimento dos médicos também é fundamental nas **Assembleias Ordinárias e Extraordinárias**, em que são tomadas decisões importantes

para o andamento da Singular, garantindo que todas as ações e direções sejam alinhadas com os melhores interesses de nossos beneficiários.

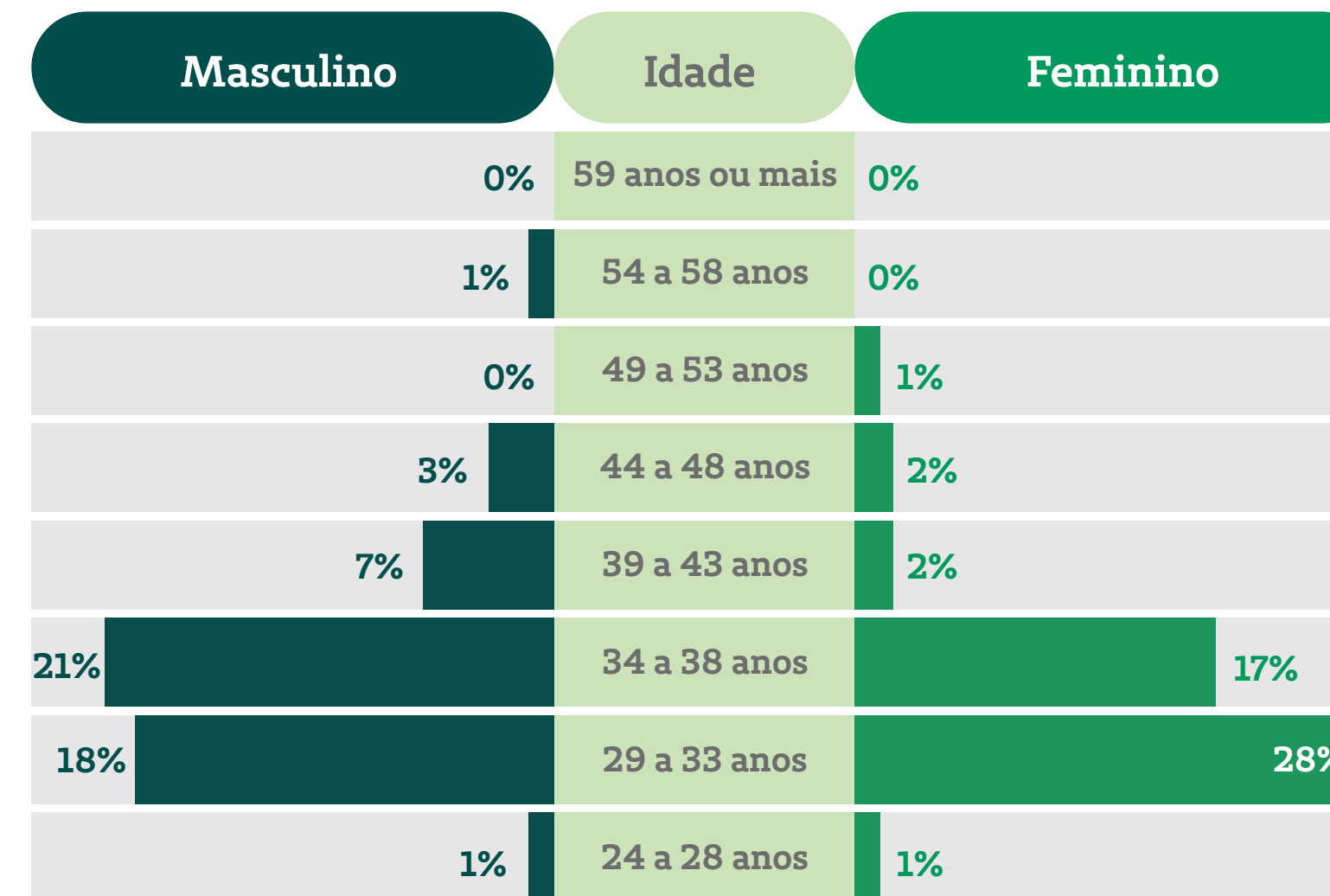
Médico Aspirante

A admissão de novos médicos cooperados ocorre por meio de um edital de convocação ou através do **Programa “Médicos Aspirantes”**, em que os profissionais selecionados passam por um estágio probatório de dois anos. Durante esse período, o aspirante é avaliado quanto ao seu desempenho e capacidade operacionais. Ao final do estágio, o médico poderá ser integrado ao quadro de cooperados mediante um parecer favorável do Conselho Técnico, aprovação do Conselho de Administração e uma avaliação positiva de sua performance. Esse processo tem como objetivo assegurar que somente os **profissionais mais qualificados e comprometidos** integrem nossa equipe de cooperados, mantendo a excelência no atendimento aos nossos beneficiários.

Médicos Cooperados



Médicos Aspirantes



Total de Cooperados + Aspirantes em 2024

711

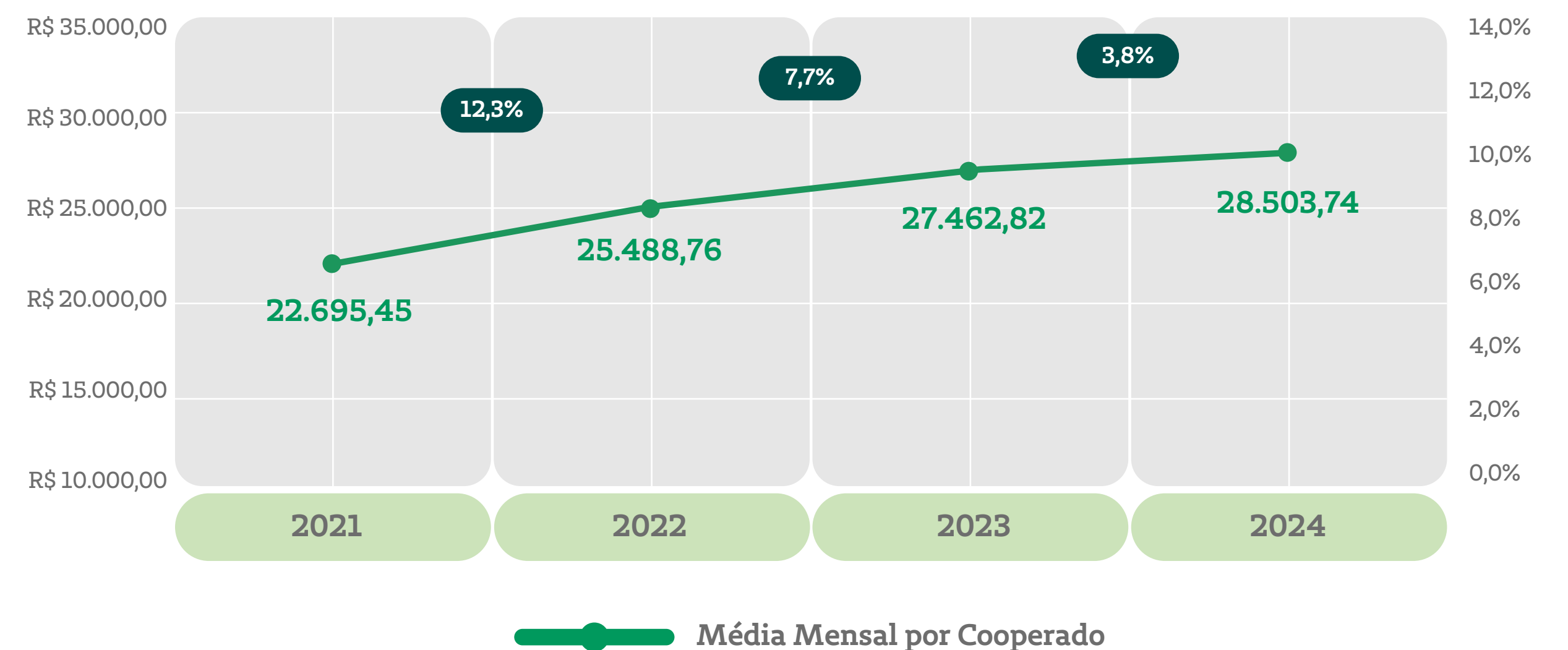
*Foram considerados o número de cooperados ativos.

Ganho do Cooperado

Em 2024, o ganho médio do cooperado aumentou quase **4%**.



Ano	Média Mensal por cooperado	%
2021	R\$ 22.695,45	-
2022	R\$ 25.488,77	12,3%
2023	R\$ 27.462,82	7,7%
2024	R\$ 28.503,74	3,8%



Valores de consulta

Consulta Eletiva		
	Cooperado	Aspirante
Local (Faixa 1)	R\$ 148,00	R\$ 103,60
Local (Faixa 2)	R\$ 158,00	R\$ 110,60
Local (Faixa 3)	R\$ 179,00	R\$ 125,30
Média (Local)	R\$ 161,67	R\$ 113,17
Essencial	R\$ 122,00	R\$ 85,40
Estadual	R\$ 125,00	R\$ 87,50
Nacional/Seguros	R\$ 122,00	R\$ 85,40

Consulta Pronto Socorro		
	Cooperado	Aspirante
Local	R\$ 126,00	R\$ 88,20
Essencial	R\$ 105,00	R\$ 73,50
Estadual	R\$ 105,00	R\$ 73,50
Nacional/Seguros	R\$ 105,00	R\$ 73,50

Valores honorário médico	
Local	Média CBHPM 2019 + 15%
Estadual	Lista referencial UTM até 1,33
Nacional/Seguros	Lista referencial UTM 1,17

Fórum de Saúde e Direito

Em 2024, a Unimed Cascavel realizou a **8ª edição** do Fórum de Saúde e Direito, com o tema **“Judicialização e Sustentabilidade da Saúde Suplementar”**. O evento reuniu médicos, profissionais do Direito, acadêmicos e representantes do setor, promovendo um importante debate sobre os desafios enfrentados pela saúde suplementar no contexto

jurídico. A programação contou com a palestra do renomado doutor em direito e professor da Fundação Getúlio Vargas (FGV), **Daniel Wang**, além de uma mesa redonda composta por especialistas. O evento foi patrocinado pela Center Investimentos e pela XP, com o apoio da OAB Cascavel e da Escola Superior de Magistratura.



Innovation



O evento *Innovation* teve como foco a **inovação e a inteligência artificial**, voltado para cooperados e colaboradores da Unimed Cascavel. A conferencista internacionalmente reconhecida **Martha Gabriel** foi a palestrante principal, trazendo valiosos *insights* sobre os desafios e as oportunidades que a inteligência artificial oferece, especialmente no setor de saúde. Sua presença proporcionou uma reflexão profunda sobre como a **tecnologia** pode transformar o atendimento e os serviços prestados, contribuindo para a melhoria contínua da saúde suplementar.

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação com os cooperados é realizada anualmente, com o objetivo de ouvir os médicos cooperados sobre **pontos de melhoria** e aspectos que estão funcionando bem dentro da Cooperativa. Em 2024, a pesquisa foi aplicada entre os dias 23 de setembro e 29 de outubro, com a participação de **200 respondentes**.

O resultado foi de **77% de satisfação**, um indicativo positivo da atuação da Unimed Cascavel. Após a análise dos resultados, estes são apresentados ao Conselho de Administração, que realiza planos de ação com base nas sugestões e críticas recebidas, buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados.









Pesquisa de satisfação:
77%



Relacionamento com o cooperado

A Unimed Cascavel valoriza o bom relacionamento com seus médicos cooperados, proporcionando diversos canais de comunicação e atendimento para atender suas necessidades. O **Núcleo do Cooperado**, localizado na

sede administrativa da Cooperativa, é o principal ponto de contato, onde são realizadas as tratativas necessárias. Além disso, a Singular oferece **meios de comunicação** rápidos e eficazes, como:

-  **E-mail:** nucleo.cooperado@unimedcascavel.coop.br
-  **WhatsApp:** (45) 3220-7084
-  **Aplicativo:** "Cooperado Unimed PR"
-  **Portal do Cooperado**
-  **Boletim Informativo:** "CoopTransparente"
-  Atendimento direto pelo Diretor de Provimento de Saúde e pelo Conselho de Atendimento aos Cooperados, para demandas específicas.

A Unimed Cascavel se empenha em manter um **canal aberto e transparente**, garantindo que os cooperados tenham o apoio necessário para o bom desempenho de suas atividades.

Nossos prestadores de *serviços de saúde*

2-6



Atualmente, a rede da Unimed Cascavel é composta por **18 hospitais, 25 laboratórios e 113 clínicas**, totalizando **156 prestadores de serviços**. O setor de Regulação de Rede é responsável pelo relacionamento com os prestadores e, em 2024, desenvolveu diversas atividades, incluindo:

- ✿ **Análise de pedidos de credenciamento para terapias especiais fora do calendário;**
- ✦ **Credenciamento de clínicas para atendimentos ABA;**
- ✿ **Negociação de valores com clínicas de terapias especiais, ajustando os valores conforme os valores-tetos do Sistema Unimed;**
- ✿ **Credenciamento da especialidade de Medicina Hiperbárica, com negociações pontuais para redução de custos;**
- ✿ **Inclusão de mais um laboratório no modelo *captation*.**

Encontro de Prestadores de Saúde Unimed Cascavel

Além disso, foi realizado o Encontro de Prestadores de Saúde Unimed Cascavel, com o tema **“Vamos falar sobre saúde?”**, que resultou no lançamento do programa **“Conectados Unimed”**.

Este programa visa criar uma rede de comunicação mais

eficiente, com múltiplos canais de contato, facilitando o intercâmbio de informações e a troca de experiências entre os profissionais de saúde. O evento também contou com uma palestra sobre **“Protocolos clínicos: implantação e monitoramento”**.

[Clique aqui e assista ao vídeo](#)

Pesquisa de satisfação

Os prestadores são ouvidos por meio de uma pesquisa. Em 2024, a satisfação atingiu **79,7%**. Com base nesse *feedback*, são desenvolvidos **planos de ação** para aprimorar continuamente os serviços. A pesquisa foi realizada entre julho e agosto de 2024 pela Zoom Inteligência em Pesquisas.



Nossos colaboradores



“Juntos a gente trabalha. Juntos a gente consegue”

Os colaboradores da Unimed Cascavel são a base para a **concretização de nossa missão e para a excelência no atendimento aos beneficiários**. Como reforça nosso **planejamento estratégico**, “Juntos a gente trabalha. Juntos a gente consegue”, é por meio da dedicação e colaboração de nossa equipe que garantimos um serviço de qualidade e contribuimos para o crescimento sustentável da Cooperativa.

Para isso, buscamos constantemente manter nosso time **capacitado, motivado, seguro e saudável**.

Atualmente, 88% dos colaboradores atuam em jornada de tempo integral, enquanto 12% desempenham suas funções em regime parcial, com carga horária semanal de até 30 horas, abrangendo profissionais assistenciais como médicos, terapeutas e nutricionistas.



Perfil do Colaborador

Os colaboradores da Unimed Cascavel são **agentes de transformação**, promovendo cuidado, inovação e acolhimento em cada atendimento. A Cooperativa possui colaboradores em regime CLT, jovens aprendizes e estagiários.

*Na quantidade de empregados constam colaboradores CLT, Jovem e Menor Aprendiz e Estagiários da sede administrativa e dos recursos próprios (Clinica Unimed, Espaço Viver Bem e Loja de Vendas).

Número de empregados	2022	2023	2024
		312	365

Empregados por faixa etária	2022		2023		2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Até 18 anos	16	5,13%	19	5,21%	16	4,07%
19 a 24 anos	62	19,87%	86	23,56%	107	27,23%
25 a 29 anos	78	25,00%	92	25,21%	88	22,39%
30 a 45 anos	135	43,27%	148	40,55%	162	41,22%
46 a 59 anos	18	5,77%	18	4,93%	18	4,58%
Acima de 60 anos	3	0,96%	2	0,55%	2	0,51%

Empregados por grau de formação	2022		2023		2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ensino fundamental	12	3,85%	11	3,01%	11	2,80%
Ensino médio	98	31,41%	127	34,79%	135	34,35%
Técnico (pós-médio)	10	3,21%	10	2,74%	8	2,04%
Superior	105	33,65%	121	33,15%	135	34,35%
Pós-graduação	81	25,96%	90	24,66%	96	24,43%
Mestrado/Doutorado	6	1,92%	6	1,64%	8	2,04%

2-7

Empregados por gênero (somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado)	2024				
	Feminino	Masculino	Outro	Não informado	Total
Nº empregados	274	71	0	0	345
Empregados permanentes	274	71	0	0	345
Empregados temporários	0	0	0	0	0
Empregados sem garantia de carga horária	0	0	0	0	0

Empregados por gênero (somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado)	2024				
	Feminino	Masculino	Outro	Não informado	Total
Empregados em tempo integral (mais de 30h semanais)	236	66	0	0	302
Empregados em tempo parcial (até 30h semanais)	38	5	0	0	43

2-8

Trabalhadores que não são empregados	Número
Nº de trabalhadores terceirizados	24
Nº trabalhadores em regime de contratação PJ	51
Nº estagiários	34

2-7

Empregados por região (somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado)	2024			
	Cascavel	Cafelândia	Ubiratã	Total
Nº empregados	341	2	2	345
Empregados permanentes	341	2	2	345
Empregados temporários	0	0	0	0
Empregados sem garantia de carga horária	0	0	0	0

Empregados por região (somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado)	2024			
	Cascavel	Cafelândia	Ubiratã	Total
Empregados em tempo integral (mais de 30h semanais)	298	2	2	302
Empregados em tempo parcial (até 30h semanais)	43	0	0	43

Trabalhadores terceirizados estão relacionados a empresas que prestam serviços à Cooperativa, como limpeza e segurança. Trabalhadores em regime de contratação Pessoa Jurídica são contratados diretamente pela Cooperativa para prestação de serviços de assistência à saúde. Estagiários são contratados por intermediação de uma agência facilitadora.

Diversidade e inclusão

405-1

Na Unimed Cascavel, acreditamos que a **pluralidade** fortalece nossa equipe e enriquece nosso ambiente de trabalho. Nosso compromisso é com o **respeito, a equidade e a valorização das diferenças**, promovendo um desenvolvimento baseado em competências e princípios organizacionais, sem qualquer tipo de distinção. Buscamos criar um ambiente cada vez mais **inclusivo**, onde todos tenham oportunidades iguais para crescer e contribuir.

Em 2024, avançamos nessa jornada

ao implementar o acompanhamento de indicadores que nos permitem avaliar e aprimorar nossas práticas de diversidade. Além disso, reforçamos esse compromisso por meio de treinamentos, informativos, cursos de Libras, monitoramento de normas vigentes e análises baseadas em competências. Para consolidar essa cultura, contamos com uma **Política de Diversidade e Inclusão**, que orienta nossas ações e reafirma nosso propósito de construir uma Cooperativa mais justa e acolhedora para todos.

Empregados por raça	2022		2023		2024	
	N°	%	N°	%	N°	%
Brancos	256	82,05%	286	78,36%	316	80,41%
Negros e pardos	56	17,95%	74	20,27%	74	18,83%
Indígenas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Amarelos	0	0,00%	5	1,37%	3	0,76%



% de mulheres no quadro	2022		2023		2024	
	N°	%	N°	%	N°	%
	231	74,04%	283	77,53%	316	80,41%

% de mulheres em cargos de gestão	2022		2023		2024	
	N°	%	N°	%	N°	%
	12	50,00%	11	50,00%	13	54,17%

% de negros/pardos em cargos de gestão	2022		2023		2024	
	N°	%	N°	%	N°	%
	3	12,5%	3	14%	3	12,5%

*Colaboradores CLT, estagiários e menores aprendizes.

Saúde e segurança

GRI 3-3, 403-6



Entre as iniciativas desenvolvidas, destacam-se **comunicados internos e informativos, atendimento psicológico, Semana da Saúde, Segurança e Sustentabilidade, ginástica laboral, projetos de medicina preventiva, vacinação e palestras**. Além disso, nossos colaboradores têm acesso ao plano de saúde da Unimed, podendo utilizá-lo em nossas clínicas e em unidades credenciadas.

Cuidar da saúde e da segurança dos nossos colaboradores é uma prioridade na Unimed Cascavel. Acreditamos que um ambiente de trabalho seguro e saudável impacta diretamente na **qualidade de vida** da nossa equipe e, conseqüentemente, na excelência dos serviços prestados aos nossos beneficiários. Por isso, investimos continuamente em **ações preventivas e programas de bem-estar**, tanto online quanto presenciais, incentivando hábitos saudáveis e promovendo um ambiente seguro para todos.

A Cooperativa também reúne periodicamente o **Comitê de Qualidade de Vida e Segurança no Trabalho**, composto por membros de diversas áreas, para discutir e aprimorar ações voltadas ao bem-estar dos colaboradores. Os exames ocupacionais necessários são realizados regularmente, e

contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA), que trabalha para minimizar riscos, cumprir normas regulamentadoras e investigar incidentes. Além disso, nossa equipe dispõe de uma Brigada de Incêndio para garantir a segurança em situações emergenciais.

Com um olhar atento à saúde mental, a **Medicina Preventiva** desenvolveu em 2024 o **Programa Supera**, voltado à melhoria dos sintomas de ansiedade. Durante o ano, duas turmas foram formadas, beneficiando **29 colaboradores** com estratégias de enfrentamento, troca de experiências e suporte psicológico. Seguimos comprometidos em fortalecer uma cultura organizacional que valoriza a saúde e segurança de nossa equipe, garantindo um ambiente de trabalho cada vez mais acolhedor e equilibrado.

Treinamentos

404-1

Manter nossos colaboradores atualizados e bem treinados é um compromisso da Unimed Cascavel para garantir um atendimento de qualidade a clientes e parceiros. Esse preceito está alinhado ao **quinto princípio do Cooperativismo – Educação, Formação e Informação** – e às **diretrizes de Direitos Humanos**.

Investimos na qualificação de todos os profissionais, desde novos colaboradores até aqueles com mais tempo na Cooperativa.

Os treinamentos são organizados em quatro escolas de desenvolvimento:

- ✿ **Cultura**
- ✿ **Excelência Operacional**
- ✦ **Liderança**
- ✿ **Saúde e Segurança**

Além disso, contamos com o incentivo do **Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP-PR)** para fortalecer essa jornada de aprendizado.



Horas de capacitação profissional por categoria funcional	Carga horária
Apoio	415:45:00
Gestão	1177:00:00
Operacional	3096:25:00
Técnico	5575:55:00

*Colaboradores CLT, estagiários e menores aprendizes.

Média de horas de capacitação por ano, por empregado - 2024	
Sexo	Carga horária
Feminino	26:12:26
Masculino	35:43:17

*Colaboradores CLT, estagiários e menores aprendizes.

As horas se referem à quantidade de treinamentos multiplicados pelo número de participantes. O resultado é o número total de horas.



Capacitação profissional por escola	Horas de capacitação	Quantidade de treinamento	% de treinamento por escola
Escola de Cultura	996:00:00	7	9,6%
Escola de Excelência Operacional	8262:25:00	54	74%
Escola de Liderança	940:30:00	5	6,8%
Escola Saúde e Segurança	402:00:00	7	9,6%

*Colaboradores CLT, estagiários e menores aprendizes.



Gestão por Competências

404-2

Em 2024, **325 colaboradores** participaram da **Avaliação por Competências**, um processo estruturado em duas etapas: a primeira ocorreu de forma *online*, com a autoavaliação do colaborador e a avaliação de seu líder. Já a segunda foi realizada presencialmente, com foco na construção do **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)**, permitindo um alinhamento mais próximo entre líder e equipe.

A avaliação abrangeu **competências essenciais**, como coopera para crescer, busca a excelência, encanta o cliente e gerencia emoções. Para os colaboradores da trajetória assistencial, foram analisadas também a responsabilidade na tomada de decisão e o foco em segurança. Já para aqueles em trajetória de gestão, somaram-se as competências de liderança por propósito, gera resultados e constroi relações.



Esse processo fortalece a conexão entre líder e colaborador, proporcionando um ambiente de aprendizado contínuo e incentivando o desenvolvimento pessoal e profissional.

Além disso, a Cooperativa reforça seu compromisso com a progressão de carreira por meio do **Programa de Sucessão** e incentiva a capacitação contínua, oferecendo treinamentos, descontos em universidades parceiras e auxílio-educação.

Relacionamento com a comunidade

GRI 3-3, 413-1



[Clique aqui e confira](#)

Nossos projetos são desenvolvidos tanto por recursos próprios quanto apoiados por meio de **Incentivos Fiscais** (Cultura, Esporte, Fundo da Criança e Adolescente (Municipal e Estadual) e Fundo do Idoso).



Um dos pilares fundamentais de atuação da Unimed Cascavel está na missão de **“Cuidar das pessoas de forma humanizada”**. Com base nesse compromisso, e alinhados ao **7º princípio do Cooperativismo (Interesse pela Comunidade)**, buscamos impactar positivamente as comunidades ao nosso redor. Por meio de projetos e ações focadas em cuidar, acolher e gerar bem-estar, atendemos às necessidades de diversas entidades e instituições em nossas áreas de abrangência.

Nosso relacionamento com a comunidade é guiado pelas **Políticas de Sustentabilidade, Responsabilidade Social, Responsabilidade Ambiental e de Brindes, Patrocínios e Investimentos Sociais**. Essas políticas, além de refletirem nossos compromissos com a sociedade, estão alinhadas aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs)**, com destaque para:

- ✿ **ODS 3 – Saúde e Bem-estar;**
- ✿ **ODS 4 – Educação de Qualidade;**
- ✦ **ODS 10 – Redução das Desigualdades;**
- ✿ **ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis;**
- ✿ **ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação.**

Também, seguimos os Princípios do Pacto Global nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção. Nossa atuação é ainda mais eficaz por meio da **escuta ativa**, com a realização de pesquisas presenciais e online, visitas a instituições e o contato por WhatsApp e e-mail. Também participamos de grupos de trabalho como o **Núcleo ESG Cascavel e o Grupo ESG da Unimed Federação do Paraná**, discutindo temas socioambientais que enriquecem nossa prática.

Em 2024, mais de **37.224** pessoas foram beneficiadas pelos projetos próprios e incentivados da Unimed Cascavel, refletindo o nosso compromisso contínuo com a promoção da saúde e bem-estar da comunidade, por meio de iniciativas que abrangem diversas áreas e impactam positivamente a qualidade de vida de cada indivíduo atendido. A seguir, apresentamos algumas das iniciativas que marcaram o ano, fortalecendo nossa missão de cuidar da comunidade e contribuir com a transformação social.



Gincana Sustentável Unimed

Durante o ano, estimulamos a solidariedade, o engajamento social e o trabalho em equipe entre os colaboradores, promovendo ações voltadas para **causas sociais e ambientais**. O impacto dessas iniciativas beneficiou diversas entidades e comunidades, fortalecendo nosso compromisso com a **responsabilidade social e a sustentabilidade**.

Os principais resultados alcançados incluem:

Doar lacres. Doe tampinhas: 2.197,49 kg arrecadados.

Doação de livros: 63 exemplares arrecadados e entregues ao Lions Clube Cascavel e ao Espaço Viver Bem.

Brinquedos: 6.713 itens doados para aldeias indígenas (FAG), CRAS CEU, CCI Morumbi, Eureka I e II, Apofilab e famílias atendidas nos projetos da Unimed.

Páscoa Solidária: Mais de 7 mil itens doados para 170 crianças do Eureka I – Interlagos e CCI Morumbi.

Ração para animais: 359,50 kg doados para as ONGs Latidos do Bem, Ampare e Acipa, além da adoção de três cães.

Descarte sustentável: 1.265 itens de lixo eletrônico encaminhados para o destino correto.



✦ **Carona solidária: 11 equipes** participantes incentivando a mobilidade sustentável.

✿ **Desafio do Consumo Consciente: 58 colaboradores** engajados.

▲ **Itens para a primeira infância: 72 unidades** doadas ao Eureka I e II.

✿ **Ações de voluntariado:** Mobilização ativa dos colaboradores para contribuir com projetos sociais.

☀ **Dia das Crianças: 2.306 itens** arrecadados, entre doces, salgados e brinquedos.

◆ **Adoção de árvores frutíferas: 183 mudas** distribuídas para incentivo ao reflorestamento urbano.

☀ **Material escolar: 1.674 itens** entregues às famílias do Ecoponto de Catadores.

✦ **Abastecimento com etanol:** Mais de **270 notas** fiscais recebidas, promovendo o consumo consciente de combustível.

Mais do que uma gincana, essas ações representam a força da união em prol de um propósito maior: ajudar pessoas, fortalecer comunidades e transformar vidas.

Educação para a Saúde

O projeto promoveu rodas de conversa voltadas para a **saúde preventiva e a qualidade de vida**, beneficiando mulheres do **Centro de Convivência Eureka I**. Ao longo de seis encontros, aproximadamente **16 participantes** tiveram a oportunidade de aprender, trocar experiências e fortalecer o autocuidado.



Satisfação geral:
100%



Além dos temas abordados, o programa realizado em parceria com o **Senac** ofereceu uma **oficina de panetone**, incentivando a geração de renda e a autonomia das mulheres.

Reforçando o compromisso com a primeira infância, também foram realizadas **oficinas de primeiros socorros** nos Centros de Convivência I e II, em Cascavel, ampliando o conhecimento sobre segurança e cuidados essenciais.

Estou crescendo. E agora?

O projeto foi desenvolvido para orientar meninas de 9 a 12 anos sobre as **mudanças corporais da puberdade**, menstruação e a importância da saúde física e mental. Com o apoio de voluntárias, incluindo **psicóloga, médica e enfermeira**, as participantes receberam informações essenciais

para esse período de transição de forma leve e acolhedora.

A iniciativa aconteceu no Centro de Convivência Eureka I – Interlagos, beneficiando **12 meninas** e proporcionando um espaço seguro para aprendizado, diálogo e fortalecimento da autoestima.



Satisfação geral: **100%**

Campanha do Agasalho

A mobilização solidária reuniu diversos públicos e resultou na arrecadação de mais de **17 mil peças de roupas**. As doações foram destinadas não apenas às vítimas no Rio Grande do Sul, mas também a entidades de Cascavel e Cafelândia, incluindo Eureka I e II,

CCI Morumbi, Fazer o Bem Sempre, Fraternidade O Caminho, Ecoponto Santa Cruz, Provopar, Cáritas, Pastoral Social e Casa Lar.

Uma iniciativa que levou conforto e aquecimento a quem mais precisava!



Auxílio Rio Grande do Sul

Em um esforço coletivo, unimos forças com a **Unimed Federação do Paraná** e demais singulares do estado para auxiliar as vítimas da tragédia no Rio Grande do Sul. A campanha mobilizou cooperados, colaboradores, prestadores, clientes e a sociedade em geral, resultando em uma grande rede de solidariedade.

Foram arrecadados e enviados alimentos não perecíveis, água, produtos de higiene e limpeza, fraldas infantis e geriátricas, roupas e cobertores. Os itens foram transportados via avião e caminhão, em parceria com a **Defesa Civil, o Corpo de Bombeiros**, e outros parceiros da cidade, garantindo que a ajuda chegasse rapidamente aos locais afetados.

Além das doações materiais, médicos cooperados foram incentivados a **contribuir com o valor de uma consulta**, ampliando o montante destinado à compra de itens essenciais. Simultaneamente, **arrecadações via PIX** reforçaram a iniciativa.

Graças ao engajamento de todos, foram destinados **mais de 2 mil fardos de água, mais de 4 toneladas de alimentos e itens de higiene e mais de 13 mil peças de roupa e agasalhos**, além de contribuições financeiras. Uma demonstração concreta de **empatia e compromisso** com aqueles que mais precisam.



Em 2024, colaboradores e cooperados também foram estimulados a participar de outras ações, entre elas:

Cartinhas para o Papai Noel

A magia do Natal se fez presente com a adoção de mais de **200 cartinhas** por colaboradores, clientes e cooperados. Graças a essa mobilização, crianças, adolescentes e idosos do Centro de Convivência Eureka II, CMEI Reino Encantado e Legião da Boa Vontade (LBV) receberam presentes e puderam vivenciar um momento de alegria, carinho e esperança.

[Clique aqui e confira o vídeo da entrega dos presentes](#)

Visita de Natal

Com o apoio de voluntários, foram realizadas **40 visitas de Natal** aos pacientes atendidos pela Rede de Cuidados Continuados da Unimed Cascavel. Durante as visitas, mamãe Noel e papai Noel levaram alegria, carinho e um toque de magia natalina, proporcionando momentos especiais e emocionantes para todos os pacientes.



Doação de sangue

Com o incentivo à solidariedade, conseguimos ampliar o número de colaboradores doadores de sangue, impactando positivamente a vida de **596 pessoas**. A campanha reforçou a importância desse ato de generosidade, promovendo conscientização e fortalecendo o compromisso com a saúde e o bem-estar da comunidade.



Bate-papo com alunos da rede estadual de ensino

Alunos e professores dos Colégios Estaduais Jardim Consolata e Eleodoro Ébano Pereira, dos cursos técnicos de Administração, realizaram uma **visita técnica à Unimed**, onde foram apresentados à Campanha “**Doe Lacs. Doe Tampinhas**” e ao funcionamento da Cooperativa. Durante o bate-papo, os participantes puderam aprender sobre a **importância das ações solidárias e o impacto do trabalho coletivo**, além de entender como a Cooperativa atua e contribui para a comunidade.



Investimento social privado

Programa Avançar

Há 10 anos, o Programa Avançar tem sido um importante aliado no desenvolvimento de projetos que promovem a transformação social nas comunidades atendidas pela Unimed. Em 2024, foram aprovados **15 projetos de oito municípios**, abrangendo iniciativas nas áreas de esporte, tecnologia

(equipamentos eletrônicos), prevenção e outras áreas relevantes. Esses projetos têm o objetivo de proporcionar **melhores condições e oportunidades para as entidades**, impactando positivamente a vida de muitas pessoas e fortalecendo a rede de apoio social na região.



[Clique aqui e saiba mais](#)

Incentivos Fiscais

Em 2024, apoiamos **oito projetos** por meio das **Leis de Incentivo Fiscal**, incluindo a Lei de Incentivo à Cultura, Lei de Incentivo ao Esporte, o Fundo para Infância e Adolescência (FIA) e o Fundo dos Direitos do Idoso. Com um total de **R\$ 234.812,50 investidos**, esses projetos beneficiaram mais de **30 mil pessoas**, contribuindo significativamente para o desenvolvimento cultural, esportivo e social nas comunidades atendidas.

[Clique aqui e saiba mais](#)

Coral Rouxinol

O Coral Rouxinol é um projeto cultural realizado pela BWA, em parceria com o Ministério da Cultura e a Unimed Cascavel. Com a participação de aproximadamente **40 crianças** de 7 a 14 anos do Centro de Convivência Eureka I – Interlagos, o projeto se destacou em 2024 ao realizar mais de 15 horas de apresentações. As apresentações alcançaram um **público superior a duas mil pessoas**, promovendo a inclusão cultural e o desenvolvimento artístico das crianças envolvidas.



Compromisso Ambiental



Por um futuro *mais verde*

GRI 3-3



A Unimed Cascavel tem consciência da **importância de adotar práticas sustentáveis** e da responsabilidade de promover o equilíbrio entre o desenvolvimento e a preservação ambiental. Em 2024, a Cooperativa intensificou suas ações voltadas à **sustentabilidade**, buscando integrar seus processos e operações

com soluções que minimizem impactos ao meio ambiente, ao mesmo tempo em que asseguram o **bem-estar da comunidade**. A seguir, apresentamos as diversas **iniciativas** que foram implementadas ao longo do ano, refletindo o compromisso da Unimed com a preservação e com o futuro do planeta.

Destino sustentável para cartões de PVC

Em 2024, disponibilizamos uma máquina papa-cartão na recepção da sede da Cooperativa, para que nossos clientes pudessem descartar corretamente suas carteirinhas vencidas do plano Unimed, bem como crachás e outros cartões expirados.

Além de assegurarmos o descarte adequado, os materiais coletados são reciclados e transformados em novos

produtos, como outras carteirinhas, que retornam ao mercado por meio de práticas de logística reversa.

Um exemplo dessa iniciativa foi o reaproveitamento de parte das carteirinhas descartadas em 2024, que se transformaram em **três troféus e 45 medalhas**, distribuídas em nossa **Gincana Sustentável**.



Quantidade de cartões coletados e destinados:

2022
12.268 un.

2023
4.683 un.

2024
7.039 un.



Transformação de uniformes

Muitos não sabem, mas resíduos têxteis podem ser reciclados e reaproveitados, se tiverem uma destinação correta. Ao longo de 2024, recolhemos os resíduos provenientes de uniformes, cordões de crachá, camisetas promocionais e becas, que então foram transformados em brindes que retornaram para a Cooperativa (ecobags, nécessaires e máscaras para dormir).

Esses itens foram confeccionados pela **Ciclo Reverso**, em parceria com mulheres do grupo **“Cruzando Ideias”**, do Morro da Cruz, em Porto Alegre - RS.

A Ciclo Reverso é uma iniciativa socioambiental de **economia circular e inclusão produtiva**. Convertem materiais em novos produtos e capacitam mulheres em situação de vulnerabilidade social, gerando oportunidades de trabalho.

Quantidade de uniformes coletados e destinados:

2022 648 peças

2023 não foram destinados resíduos.

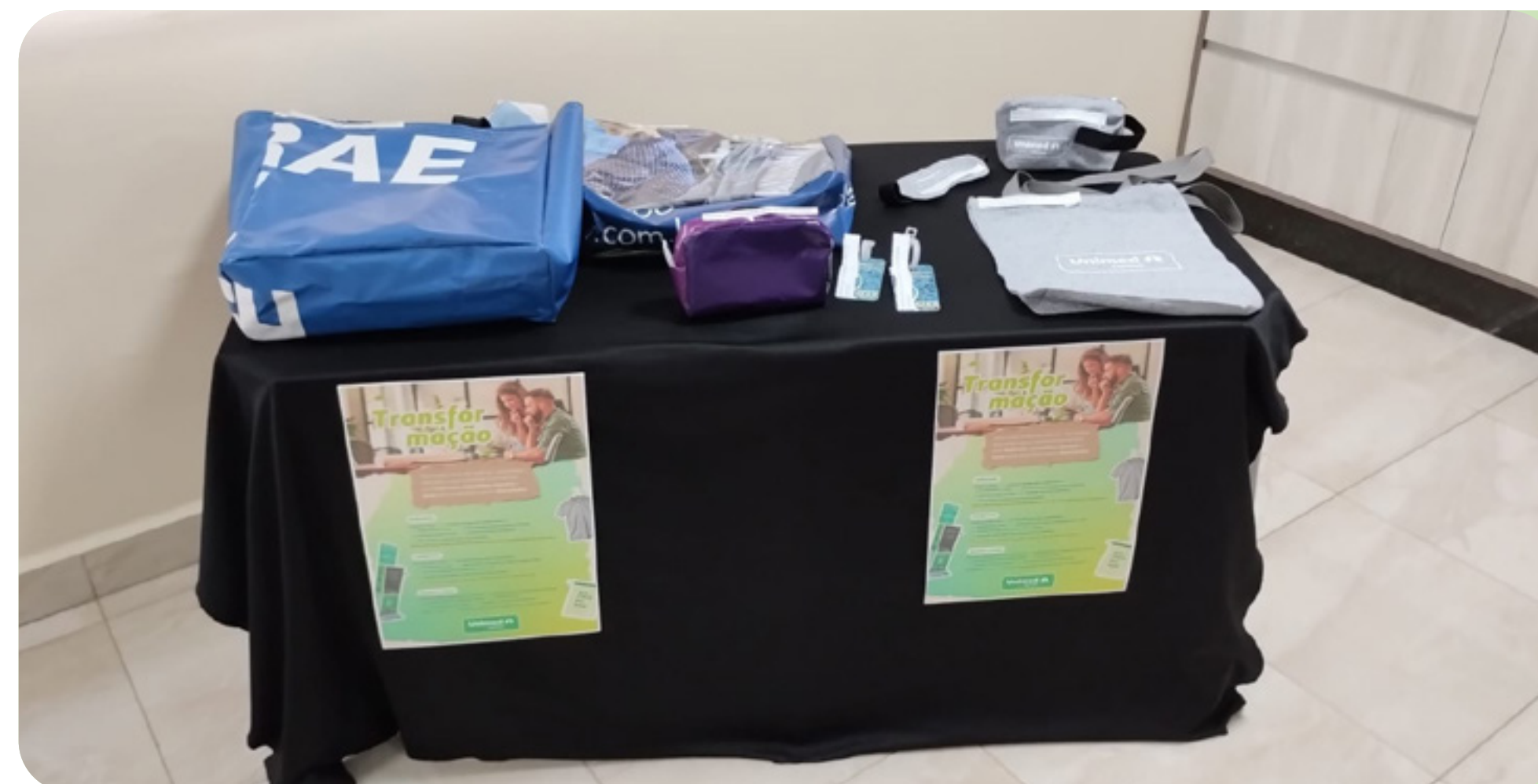
2024 113,7 kg de materiais, destes, 107,4 kg foram passíveis de aproveitamento. Até o momento, 10,7kg foram reaproveitados. O restante será utilizado posteriormente. Os 5,9 kg não aproveitáveis foram destinados para coprocessamento.



Transformação de banners e lonas

Com a ajuda de nossos parceiros do **Conselho da Comunidade Comarca de Cascavel**, reaproveitamos banners e lonas, transformando-os em novos produtos, como ecobags, estojos

e *nécessaires*. Em 2024, essa iniciativa resultou na produção de aproximadamente **100 itens** feitos a partir desses materiais reutilizados.



Quantidade de banners e lonas coletados e destinados:

2022
48 un.

2023
50 un.

2024
100 un.
aproximadamente

Outros materiais coletados e destinados corretamente

306-3

Resíduo	Destinação	2022	2023	2024
Pilhas e baterias	Empresa especializada	70 kg	65 kg	115,9 kg
Lâmpadas	Empresa especializada	250 un.	160 un.	2 un.
Óleo de cozinha	Doação	4 L	8 L	37 L
Lixo eletrônico	Empresa especializada	50 itens aprox.	100 itens aprox.	450 kg aprox.

Dia da Árvore e Dia Sem Carro

Para conscientizar e promover melhores hábitos, motivamos nossos colaboradores a praticarem caronas solidárias e outras alternativas mais sustentáveis de virem ao trabalho. Além disso, estimulamos o uso de etanol como combustível.

Em celebração ao **Dia da Árvore** de 2024, distribuímos cerca de **650 mudas**, durante os eventos **Conecta e Corrida Unimed**, aos colaboradores, clientes, não clientes, empresas e outros participantes. Em parceria com o **Instituto Água e Terra**, entregamos mudas frutíferas e nativas, promovendo a preservação ambiental.



Cuidar do meio ambiente é uma forma de autocuidado. Um planeta saudável garante um futuro mais seguro e uma vida melhor para todos nós.

– essa foi a mensagem por trás da iniciativa.



Na **Corrida Unimed**, distribuímos papel-semente de cenoura, com o intuito de incentivar o plantio, o consumo de legumes e a divulgação das práticas de sustentabilidade da Cooperativa.

Treinamento de terceiros

Em fevereiro e novembro, o time terceirizado de limpeza participou de treinamentos sobre gestão ambiental e *compliance*.



Doe lacres. Doe tampinhas.

Neste ano, a campanha chegou a **11ª edição**. Arrecadamos **9.886,85 kg** de lacres, tampas de plástico e de ferro, materiais que foram convertidos em **27 cadeiras de rodas e de banho**, doadas para nove entidades de Cascavel, Braganey, Guaraniaçu, Nova Aurora e Ubiratã.



[Clique aqui e saiba mais](#)

Consumo de energia



302-1

A Unimed Cascavel reconhece a importância da **eficiência energética** e adota medidas para otimizar o consumo de energia elétrica em suas unidades. O compromisso com a sustentabilidade está presente nas iniciativas voltadas para a redução do desperdício e no investimento em tecnologias que contribuem para um **uso mais consciente dos recursos**.

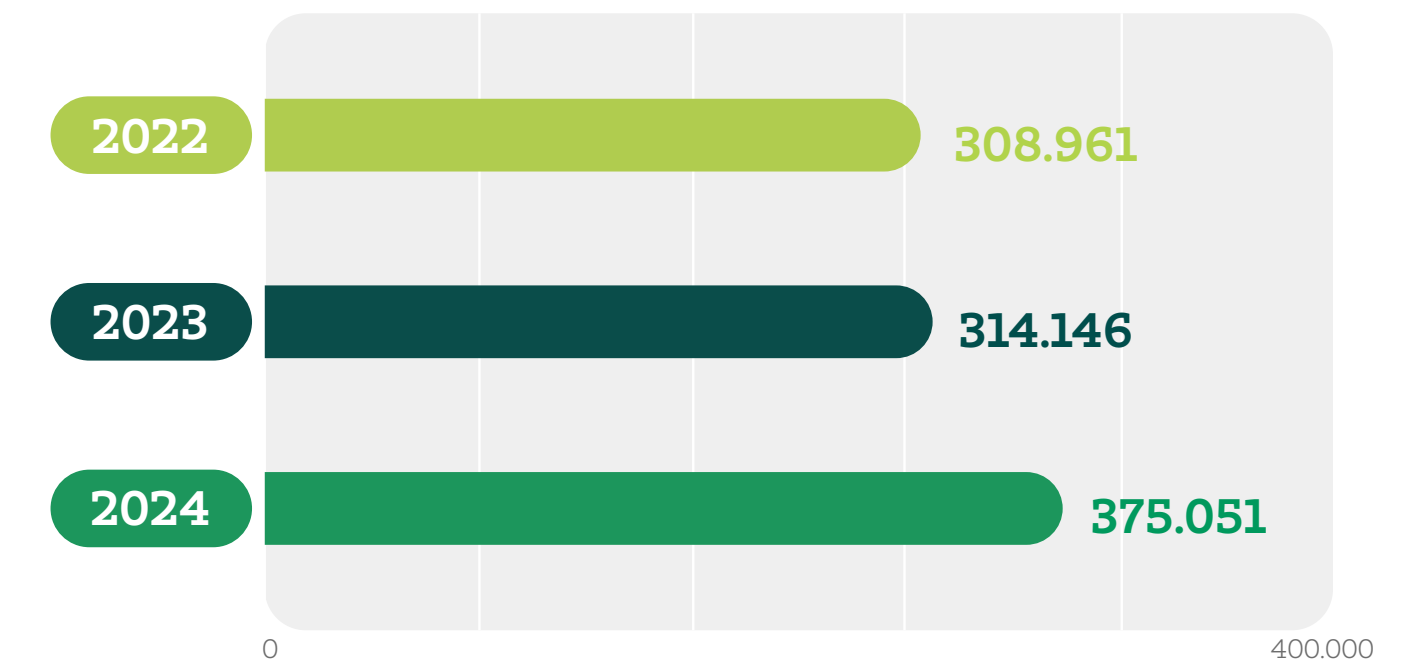
Para auxiliar na gestão do consumo energético, a Cooperativa conta com **placas solares** instaladas em suas unidades em Cascavel. Além disso, sempre que possível, são utilizadas **lâmpadas de LED**, que garantem maior eficiência e economia. A estrutura também dispõe de **geradores de energia**, assegurando a continuidade dos serviços mesmo

em casos de interrupções no fornecimento elétrico.

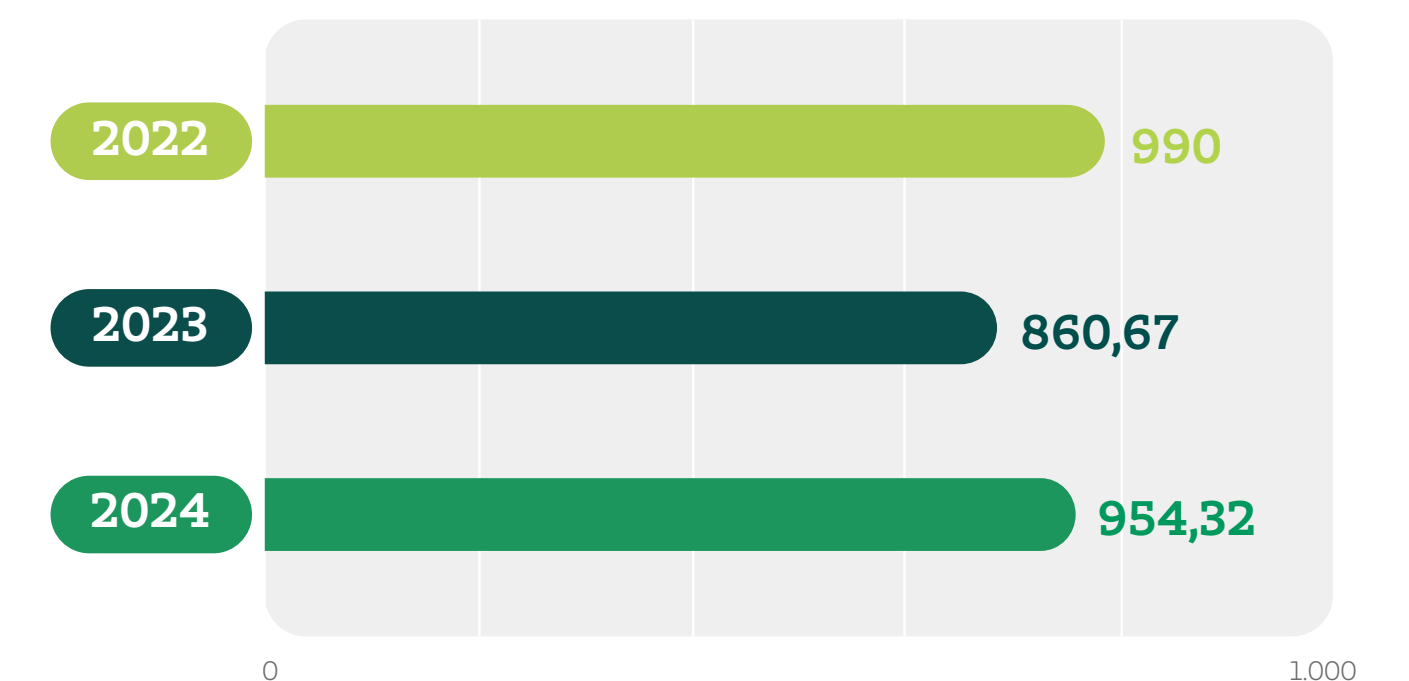
O consumo de energia elétrica é essencial para o funcionamento das instalações e dos serviços prestados, como iluminação, equipamentos eletrônicos, elevadores, portas automáticas, telefonia e equipamentos de saúde. Nos últimos anos, a ampliação dos serviços da Cooperativa resultou em um aumento no consumo energético. Em 2024, essa elevação foi impulsionada pela **inauguração do Espaço Viver Bem**, que conta com 3.000m² de área, ampliando tanto a estrutura física quanto a equipe de profissionais e o número de atendimentos.

Apesar do crescimento, não houve novos investimentos em **energia renovável** em 2024. No entanto, a Cooperativa segue implementando **ações de conscientização**, como adesivos informativos em todos os andares, incentivando colaboradores e visitantes a desligarem luzes, equipamentos e demais dispositivos ao deixarem os espaços. Essas iniciativas reforçam o compromisso da Unimed Cascavel com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental.

Consumo anual (KWh)



Consumo por colaborador (KWh)



Consumo de Água



303-1, 303-5

A Unimed Cascavel adota medidas para **otimizar o consumo de água e minimizar impactos ambientais**, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade. A Cooperativa investe em soluções para o **uso consciente desse recurso essencial**, garantindo a continuidade de suas operações sem comprometer o meio ambiente.

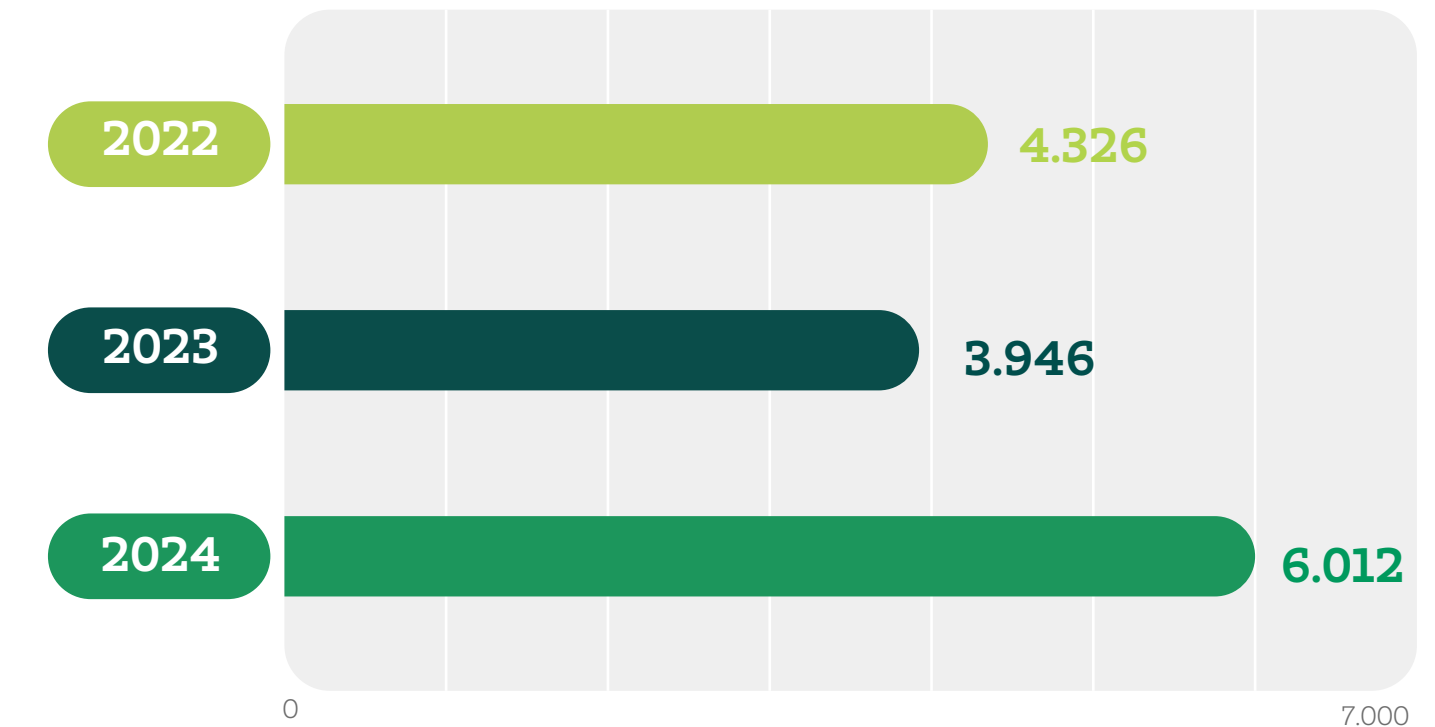
A sede administrativa conta com um **poço artesiano e uma cisterna para captação de água da chuva**, implantada em 2017, com capacidade para 10.000 litros. A água coletada é utilizada para rega de plantas e limpeza de calçadas, reduzindo a demanda por água tratada.

Nas demais unidades, a água utilizada é fornecida e descartada pela

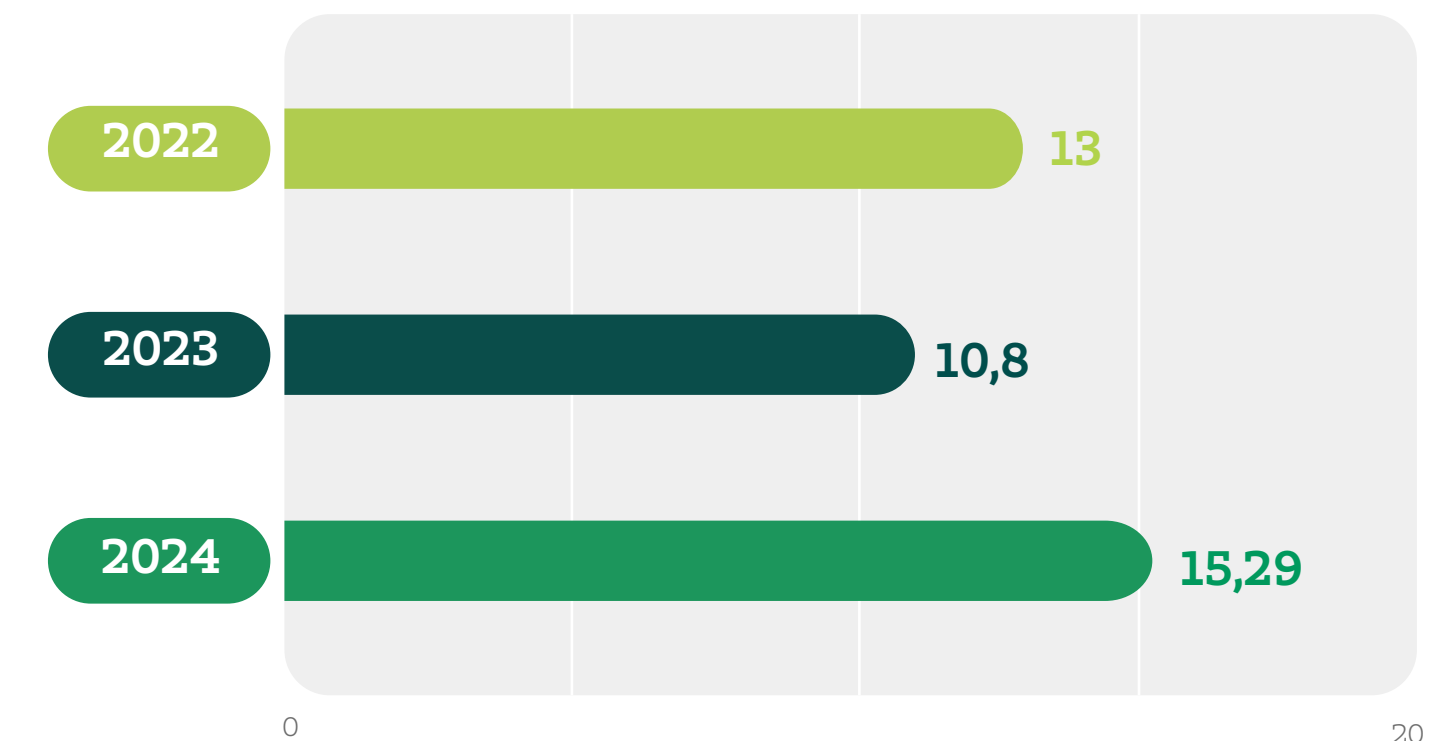
Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar). A Cooperativa não está localizada próxima a nascentes ou rios, o que evita impactos ambientais negativos relacionados ao consumo de água.

Em 2024, houve um aumento no consumo de água devido à **ampliação da Singular e de seus serviços**, especialmente com a inauguração do Espaço Viver Bem (3.000m² de área), o que resultou em um maior número de atendimentos e de profissionais.

Consumo anual (m³)



Consumo por colaborador (m³)



Para incentivar o uso responsável desse recurso, a Cooperativa implementou **adesivos informativos em todos os andares**, conscientizando colaboradores e visitantes sobre a importância da redução do desperdício e do **consumo consciente** de água.



Consumo de *papel*

306-3

A Unimed Cascavel adota práticas sustentáveis para **reduzir o uso de papel** em suas operações, priorizando a digitalização de documentos e processos. Sempre que possível, utilizamos a plataforma de assinatura digital D4Sign para documentos, termos e atividades, minimizando a necessidade de impressões. Além disso, solicitações de férias e declarações do imposto de renda são emitidos exclusivamente em formato digital

Além disso, a **Fábrica de Inovação**, um projeto voltado à submissão de ideias por colaboradores, está implementando a iniciativa **"Papel Zero"**, reforçando o compromisso com a sustentabilidade. Paralelamente, seguimos promovendo a conscientização dos colaboradores sobre o uso responsável das impressoras, incentivando a redução do consumo de papel no dia a dia.

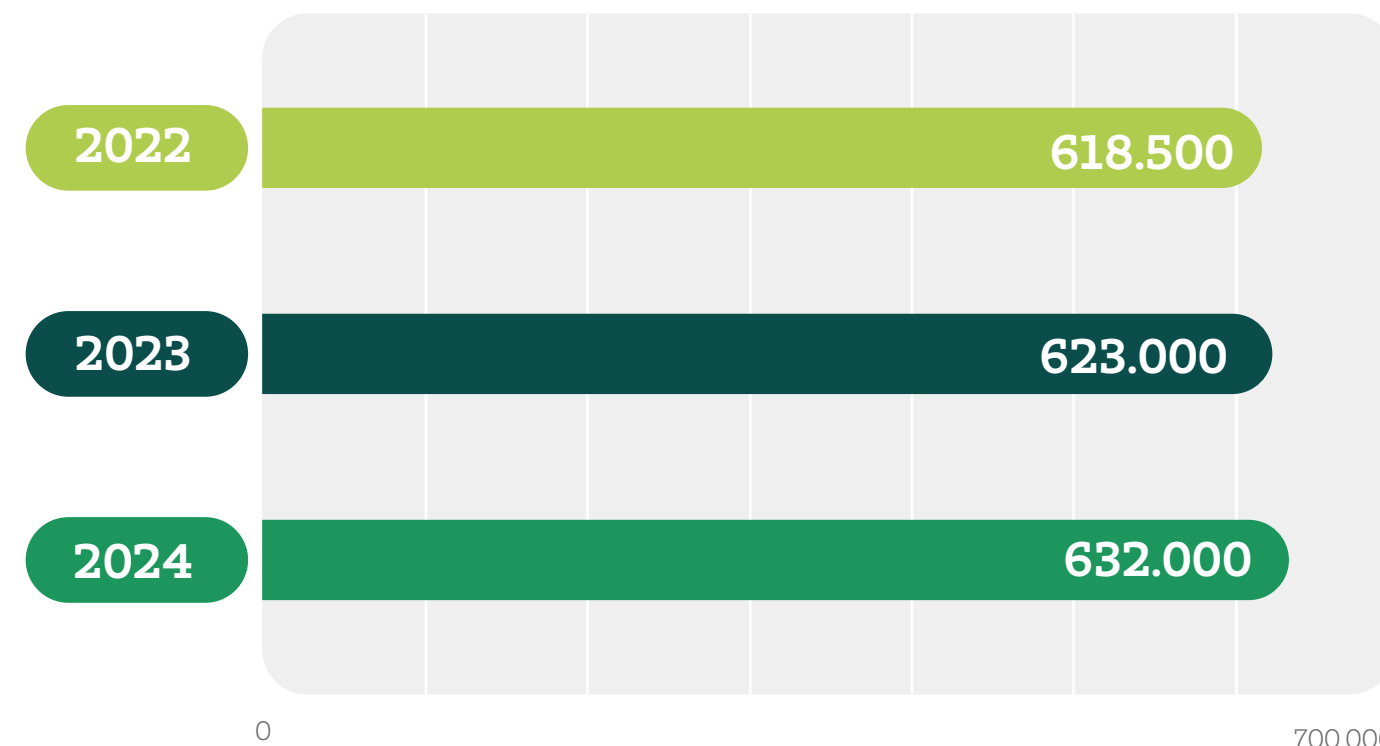


Essas iniciativas resultam em benefícios ambientais significativos. **Em 2024, a digitalização permitiu:**

- ✿ **Evitar o desmatamento de 103 árvores**
- ◆ **Preservar 5.139 litros de água**
- ✿ **Reduzir a emissão de 1.850 kg de CO₂.**



Número de folhas solicitadas pelos setores:



*Tivemos um aumento dos atendimentos e da estrutura. Utilizamos o papel branco certificado pela Suzano Papel e Celulose S.A.

Materiais recicláveis

306-3

Na Unimed Cascavel, os materiais recicláveis das unidades em Cascavel são coletados e destinados de forma correta pela **Cooperativa de Trabalhadores Catadores de Material Reciclável - Cootacar**. Já os resíduos das unidades em Cafelândia e Ubiratã são recolhidos pela Prefeitura local, garantindo o destino adequado de todos os resíduos.

Item	Kg
Papelão/papel	1.970
Sucata metálica	585
Plástico	18,1
Vidro	7
Total	2.580,10




Resíduos de saúde

A correta destinação dos resíduos de serviços de saúde é essencial para garantir a segurança ambiental e a saúde pública. A Unimed Cascavel adota medidas rigorosas para o gerenciamento adequado dos resíduos gerados em suas unidades, seguindo todas as normas vigentes.

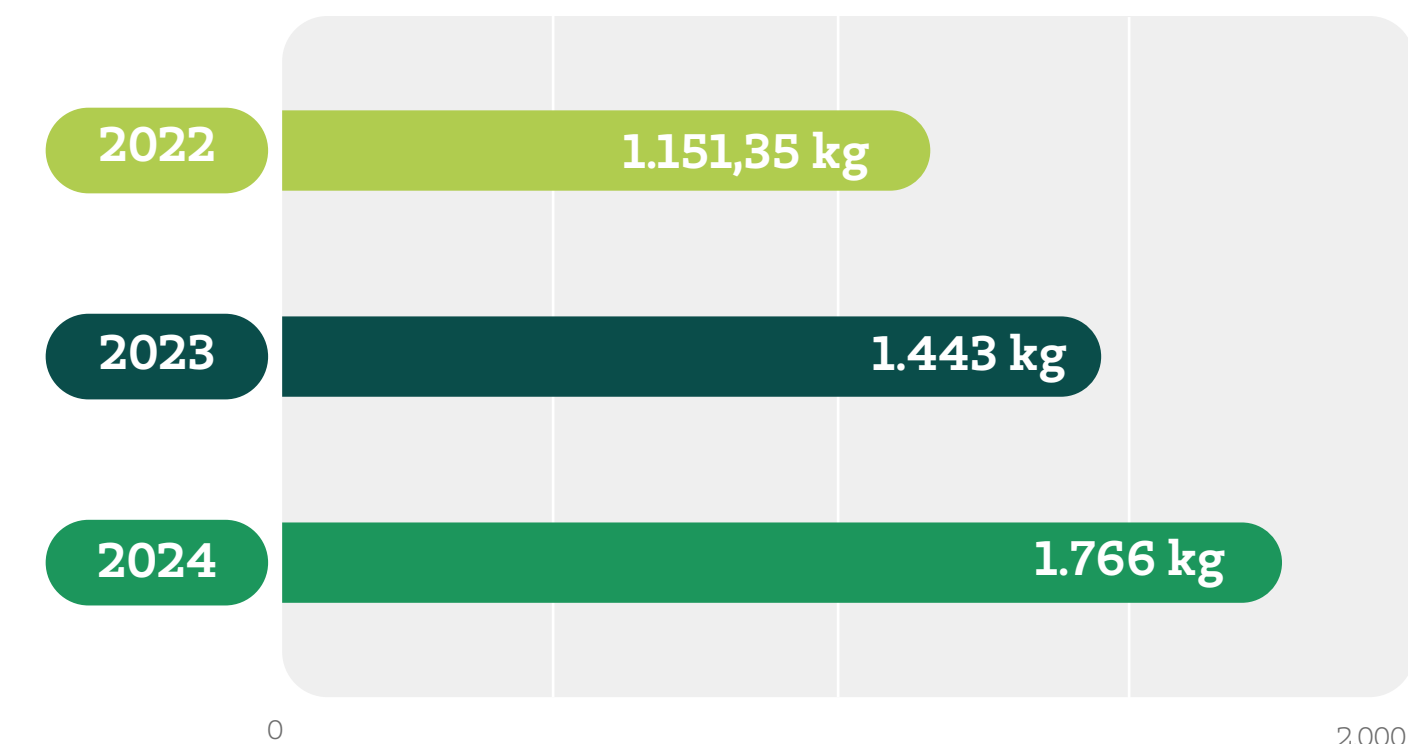
A Cooperativa realiza a destinação correta dos resíduos gerados nas Clínicas de Cascavel e Cafelândia e no Espaço Viver Bem, em Cascavel. Todas as unidades possuem um Programa de Gerenciamento de Resíduos

de Saúde (PGRS), onde os coletores são identificados de acordo com cada tipo de resíduo e coletados regularmente por uma empresa terceirizada especializada.

Os resíduos são armazenados em um espaço projetado conforme as normas da Vigilância Sanitária e a RDC 222/2018 da Anvisa. Eles são classificados da seguinte forma:

-  **Grupo A (Infeciantes)**
-  **Grupo B (Químicos)**
-  **Grupo E (Perfurocortantes)**

Quantidade de resíduos coletados nos últimos anos:



Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE)

A Unimed Cascavel monitora suas emissões anuais por meio do **Programa Carbono Neutro**, uma ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil. O cálculo das emissões segue o padrão do GHG Protocol Brasil, com o objetivo de auxiliar o Sistema Unimed na coleta de dados e implementação de ações relacionadas à sustentabilidade.

Para a contabilização das emissões, foram consideradas todas as unidades da Cooperativa, utilizando como ano-base 2022, devido à

reformulação da ferramenta. A abordagem adotada foi a de controle operacional.

A Singular também promove ações voltadas à **redução de CO₂**, como o incentivo ao uso do **APP Cliente e Cooperado**, que oferece diversas facilidades sem a necessidade de deslocamento até a unidade, além da utilização da carteirinha digital, adesão ao boleto online, assinatura eletrônica de contratos e documentos, entre outras iniciativas.



Campanha de incentivo ao etanol pelos colaboradores

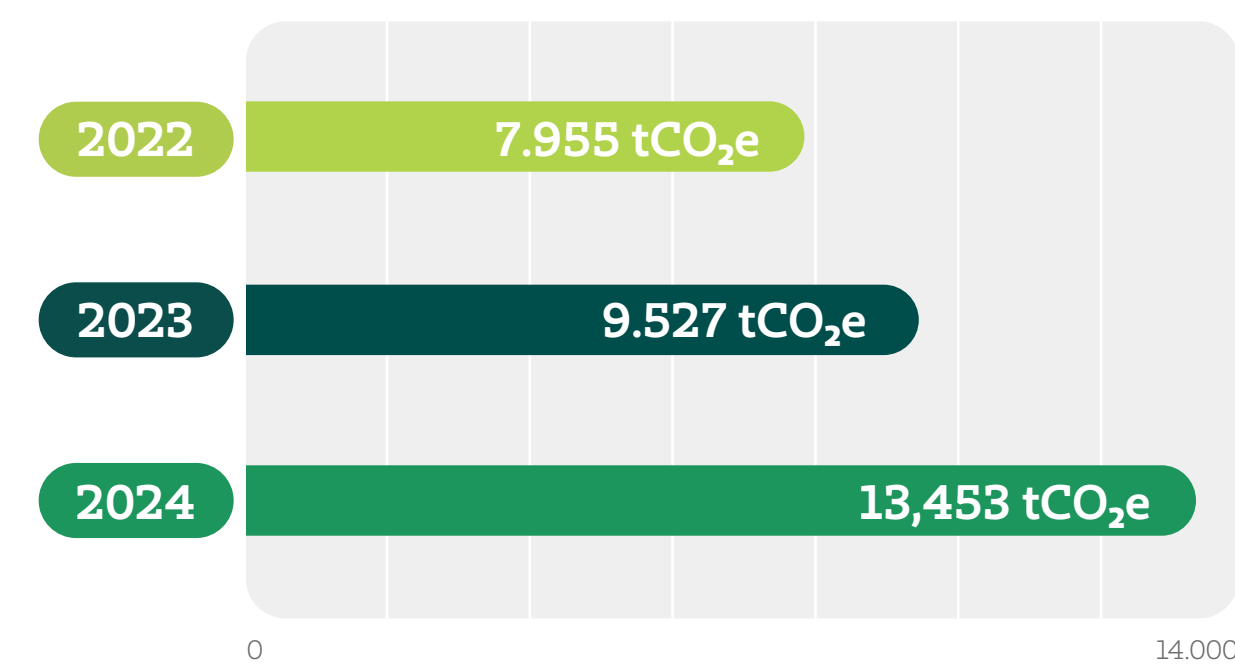
Em 2024, os colaboradores consumiram 7.960 litros de etanol, isso significa que mais de **três toneladas e meia de CO₂** deixaram de ser lançados no ar.



Escopo 1 – Emissões diretas (GEE)

305-1

*Foram incluídos dados relativos ao consumo de gás de cozinha, geradores (localizados na sede, na Clínica Cascavel e no Espaço Viver Cascavel), carros corporativos e resíduos clínicos que foram incinerados.



Total de emissões Escopo 1: 2,574 (emissões de CO₂ biogênico).

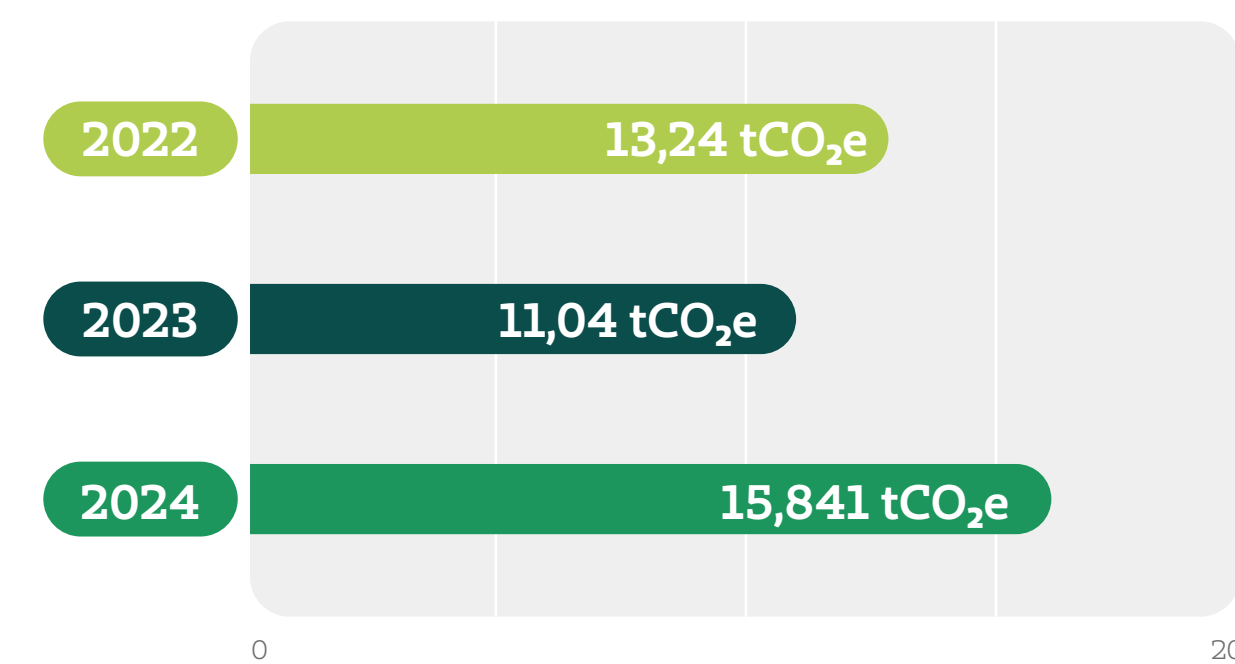
Foram considerados no cálculo os gases: CO₂, CH₄, N₂O.

*O aumento se deve ao crescimento da frota de carros corporativos, a utilização dos combustíveis gasolina e diesel (na van e nos geradores).

Escopo 2 – Emissões indiretas (GEE)

305-2

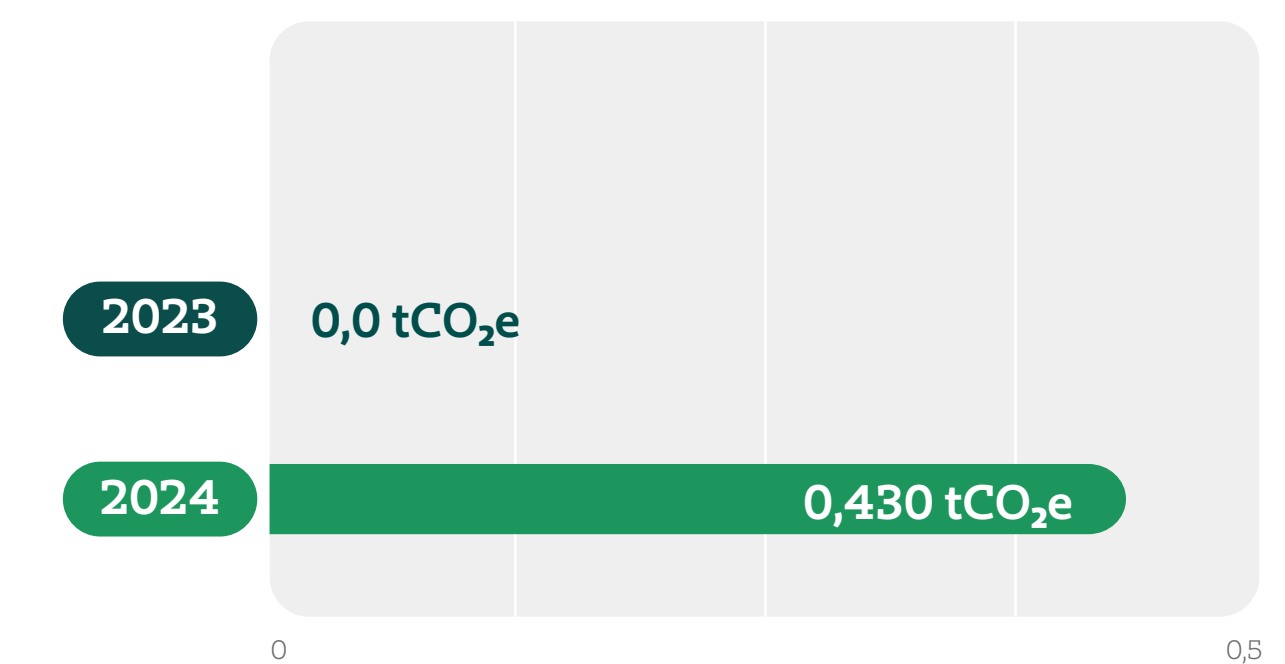
Para nos auxiliar com a energia elétrica, nossas unidades em Cascavel possuem **placas solares e as lâmpadas são de led**. Também, realizamos conscientizações sobre o consumo de energia.



No cálculo, foram considerados somente o CO₂ e a abordagem de localização.

Escopo 3 – Outras emissões indiretas

305-3



No cálculo, foi considerado somente o CO₂.

Mudanças Climáticas



GRI 3-3



As mudanças climáticas são uma realidade cada vez mais presente, impactando diretamente a saúde da população. Altas temperaturas, inundações, tempestades, clima seco e outros fenômenos ambientais intensificam condições já existentes e podem sobrecarregar o sistema de saúde.

Diante desse cenário, a Unimed Cascavel tem acompanhado de perto essas questões, buscando formas de mitigar seus impactos e promover a conscientização sobre o tema. Algumas das ações já desenvolvidas incluem:

- ✿ **Participação no Programa Carbono Neutro da Unimed do Brasil, que permite a mensuração e o acompanhamento das emissões de CO₂ da Cooperativa, auxiliando na adoção de práticas mais sustentáveis;**
- ✿ **Conscientização dos colaboradores por meio de campanhas e conteúdos educativos sobre os impactos das mudanças climáticas na saúde e a importância da sustentabilidade;**
- ✿ **Incentivo ao uso da carteirinha digital pelos beneficiários, reduzindo o consumo de materiais físicos e contribuindo para a preservação ambiental.**

A Unimed Cascavel segue atenta às transformações do clima e seus efeitos, buscando constantemente novas estratégias para minimizar riscos e garantir o bem-estar da comunidade.

Sustentabilidade **Financeira**



Gestão consciente, **crescimento sustentável**

GRI 3-3, 201-1



O ano de 2024 foi marcado por **desafios e oportunidades** para a economia brasileira e, conseqüentemente, para o setor de planos de saúde. Segundo o **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)**, o país registrou um **crescimento acima de 3%**, apesar da inflação ter fechado o ano em 4,83%, superando o teto da meta estipulada pelo governo. Por outro lado, a taxa de desemprego caiu para 6,6%, indicando uma recuperação gradual do mercado de trabalho.

No cenário internacional, a economia global enfrentou instabilidade, com destaque para a recessão na Alemanha e a política de cortes de juros mais cautelosa do *Federal Reserve* (FED) nos Estados Unidos, que manteve a pressão inflacionária elevada. No entanto, o desempenho positivo da China trouxe certo alívio para seus parceiros comerciais.

No Brasil, a **instabilidade fiscal** gerou incertezas e dificultou a

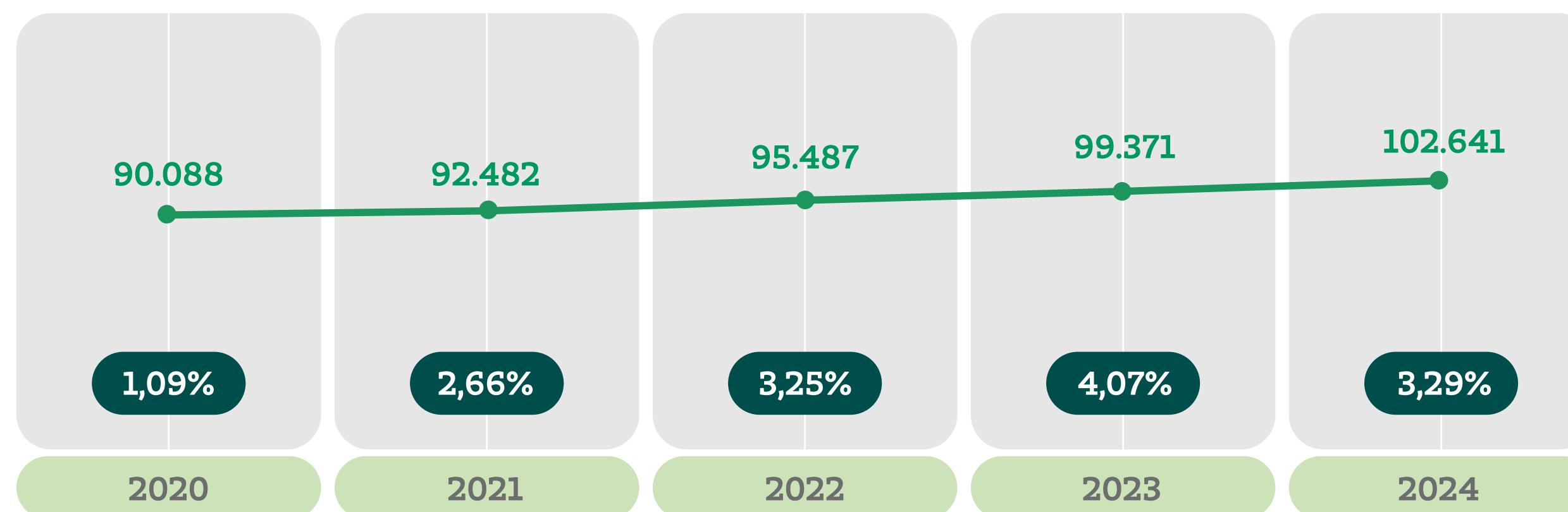
redução da taxa de juros, impactando investimentos e crescimento econômico. A taxa de câmbio também pressionou a inflação, especialmente no setor industrial, devido à dependência das importações. Com isso, a Selic permaneceu elevada, restringindo novos investimentos.

Crescimento do setor de planos de saúde

Apesar dos desafios econômicos, o setor de planos de saúde manteve um **crescimento expressivo**. De acordo com a **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**, o número de beneficiários em planos de assistência médica chegou a **52.210.290** em dezembro de 2024, representando um crescimento de 862.771 novos usuários em relação ao mesmo período de 2023.

Desempenho da Unimed Cascavel

A Unimed Cascavel acompanhou essa tendência positiva e registrou um **crescimento de 3,29%** na sua carteira de beneficiários, adicionando **3.270 novas vidas** ao longo de 2024. Esse resultado reforça a relevância e a confiança no serviço prestado pela cooperativa, que segue comprometida com a excelência no atendimento e a ampliação do acesso à saúde suplementar.



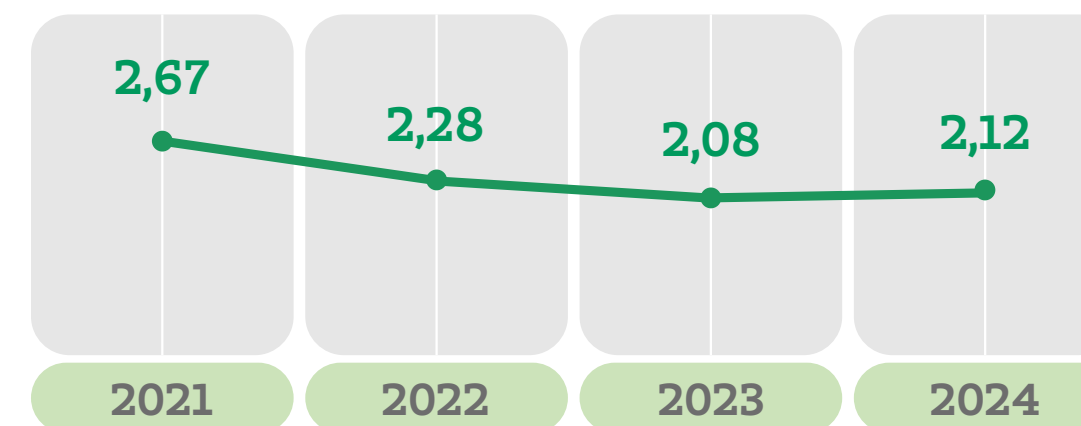
Liquidez, endividamento e rentabilidade:



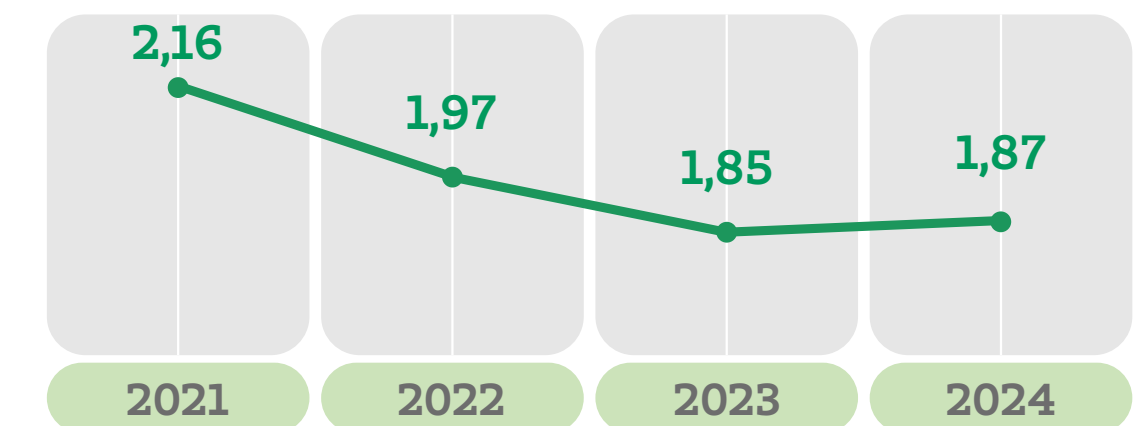
Liquidez

A liquidez da Cooperativa apresentou uma leve melhora em 2024, mantendo a robustez financeira da Operadora. A liquidez corrente aponta para 2,12. Isso significa que para cada R\$ 1 de dívida de curto prazo a Singular tem **R\$ 2,12** disponíveis para pagar e, quando olhamos a liquidez geral, **R\$ 1,87** estão disponíveis para pagar dívidas de curto e longo prazo.

Liquidez corrente



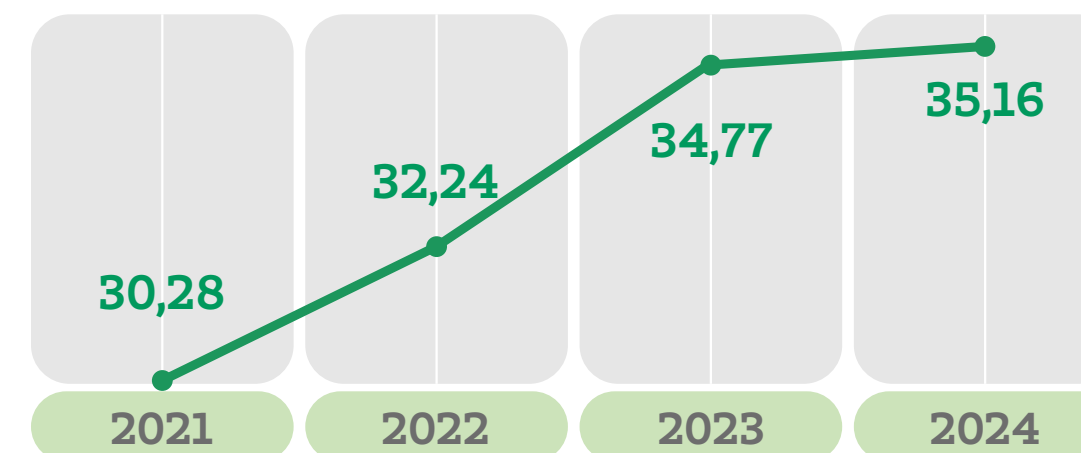
Liquidez geral



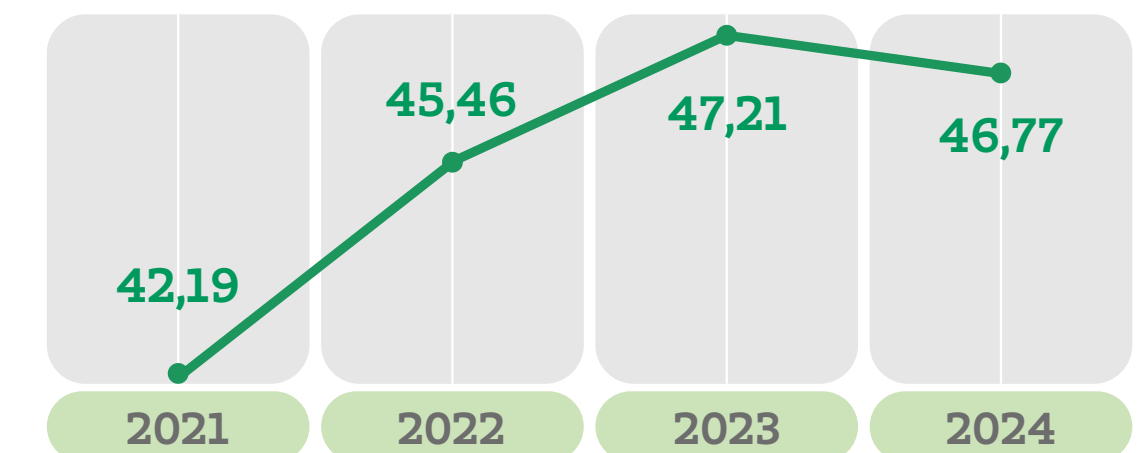
Endividamento

Os indicadores de endividamento mostram a relação de dependência da Cooperativa de **capital de terceiros**. Esses indicadores apresentaram **estabilidade** nos últimos anos, com uma leve tendência de alta. Em 2024 o indicador mostra que **35,16%** dos ativos totais estão comprometidos com dívidas de curto prazo e que as dívidas de curto e longo prazo representam **46,77%** do total do ativo.

Endividamento de curto prazo



Endividamento geral

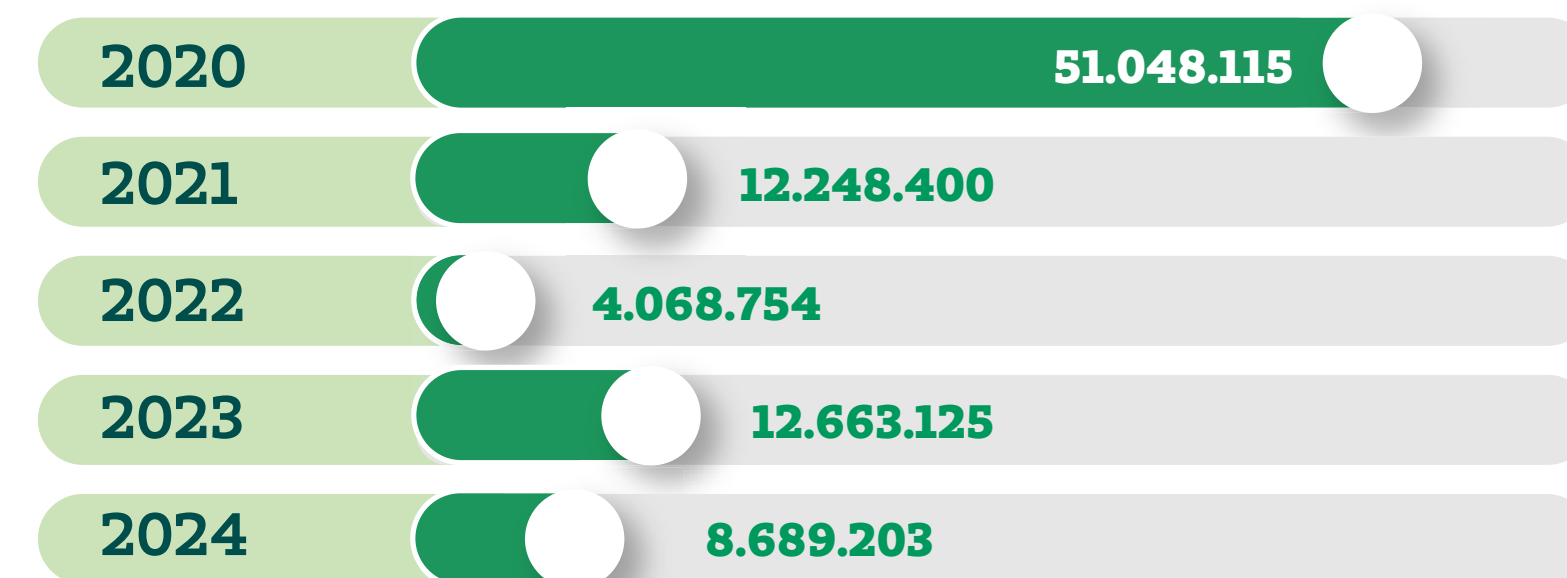


Rentabilidade

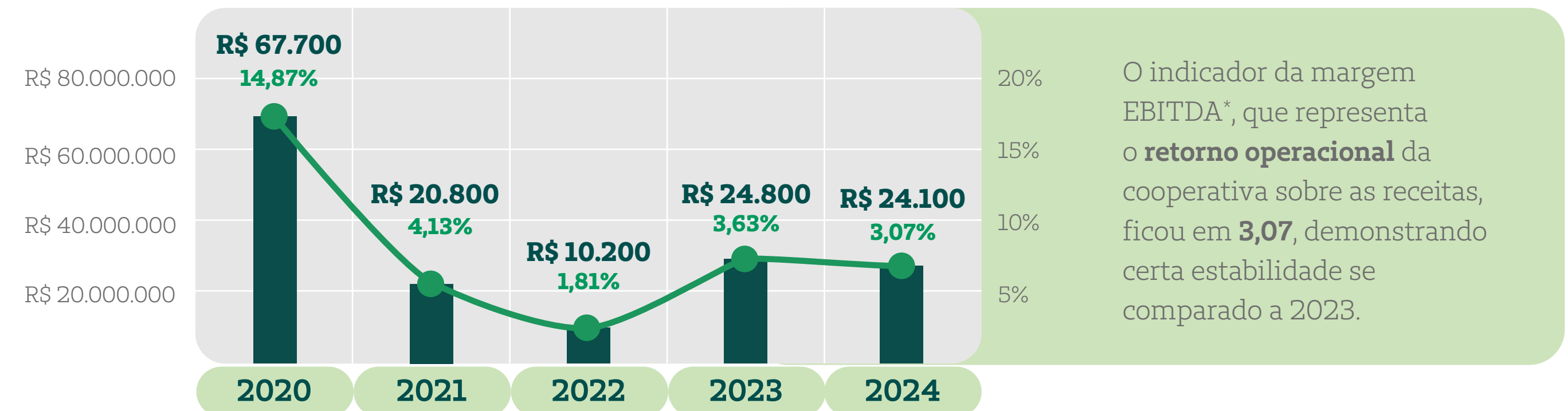
Em 2024, a Unimed Cascavel apresentou uma **lucratividade de 1,57%**, devido ao resultado não operacional, já que a operação continua apresentando perdas. Os fatores que contribuem para o valor negativo do resultado operacional são: aumento da utilização do plano de saúde acima da média, o que gera aumento nos atendimentos eletivos somados ao incremento de novas tecnologias incorporadas pela ANS ao rol de procedimento cobertos pelas Operadoras de Plano de Saúde e ao aumento dos custos dos insumos hospitalares e oncológicos.

A Cooperativa encerrou 2024 com resultado positivo de pouco mais de **R\$ 8,7 milhões**.

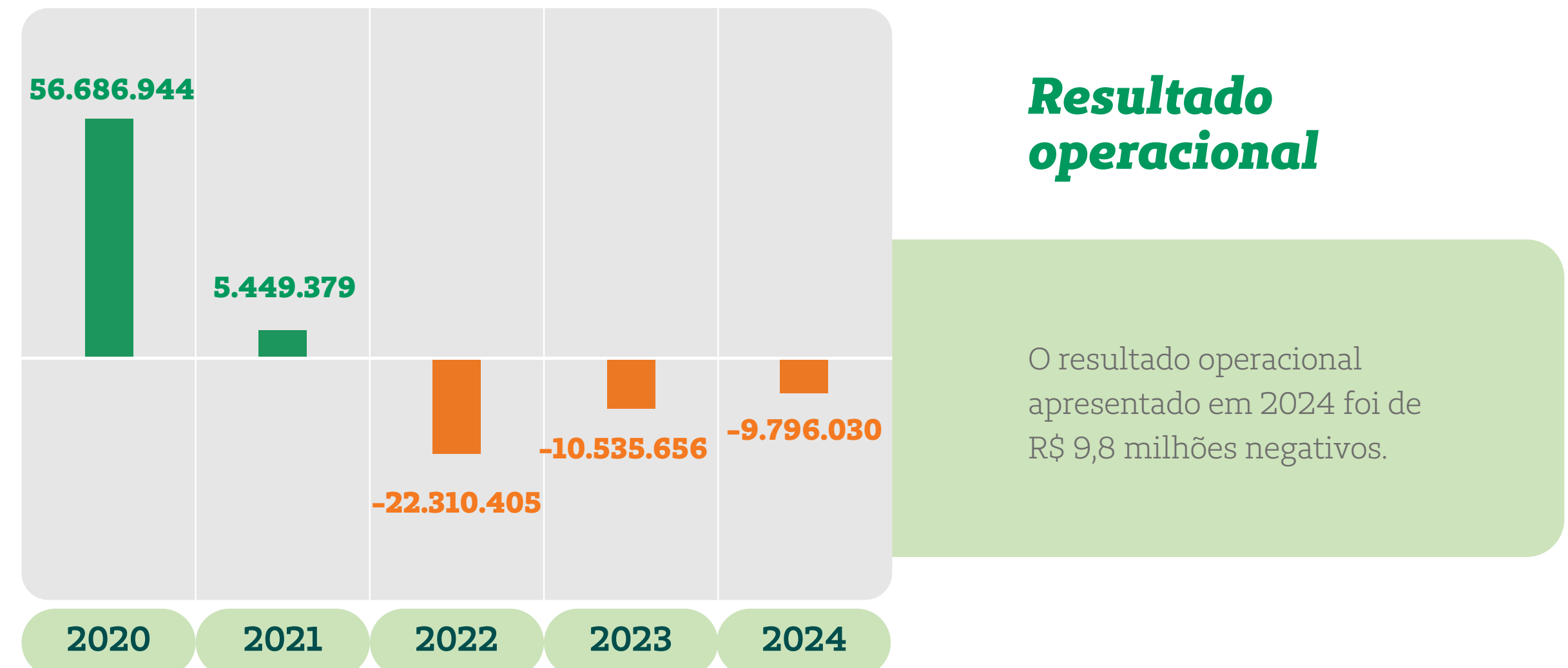
Lucratividade



EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)



*EBITDA: Resultado Líquido + Despesas Financeiras + IRPJ + CSLL + Depreciação/Amortização.



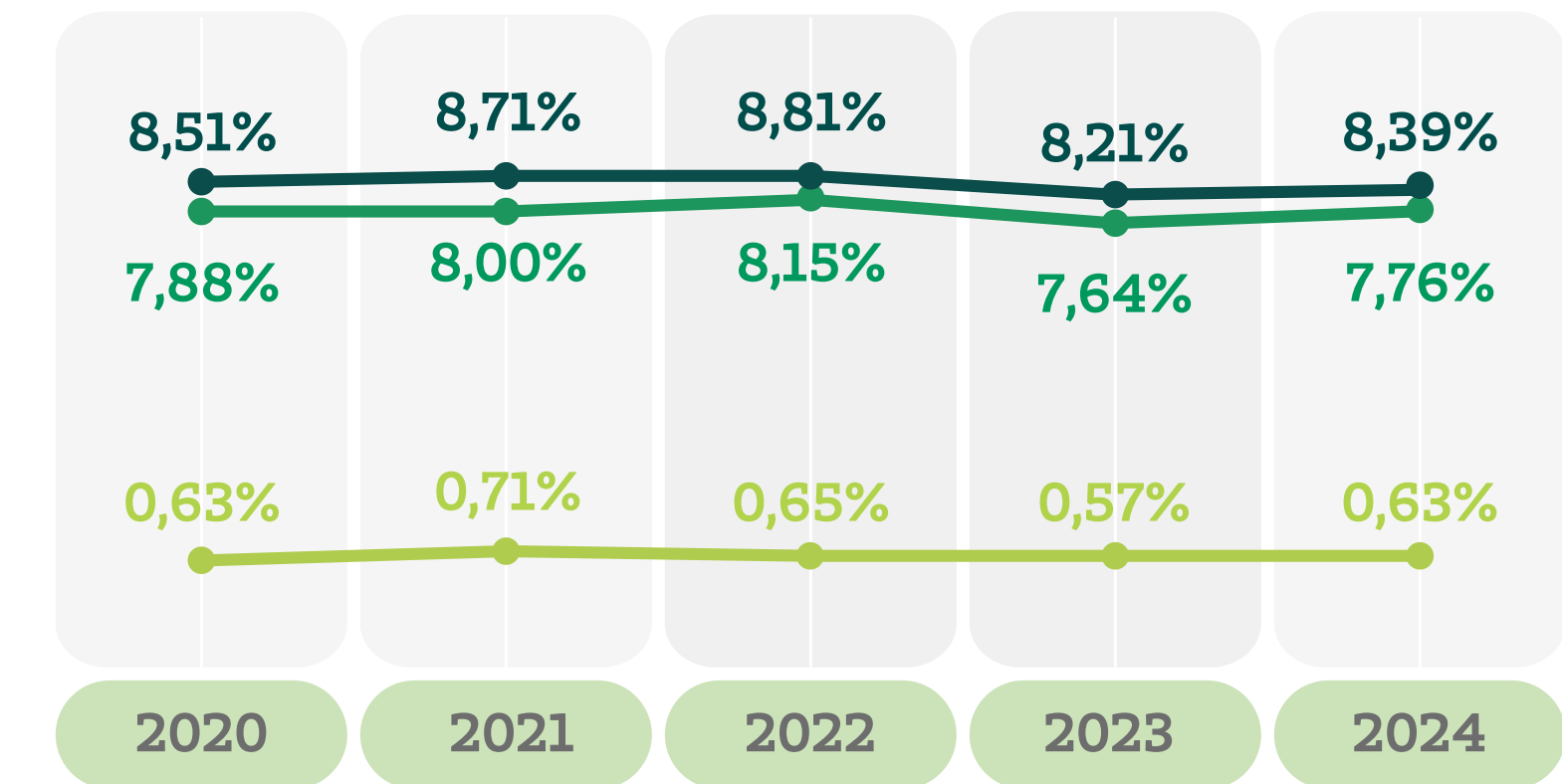
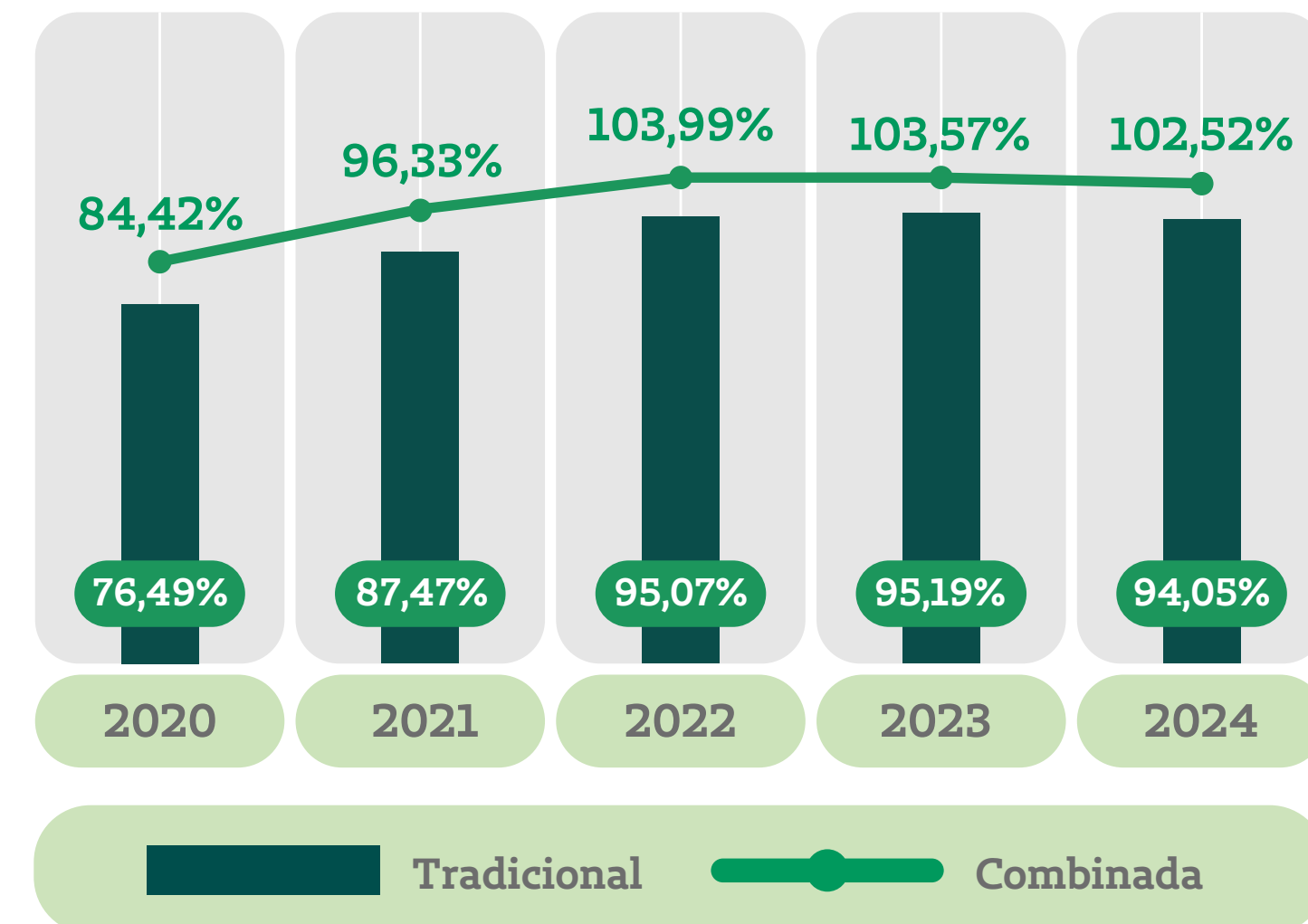
Indicadores operacionais

Como já mencionado anteriormente, o **índice de sinistralidade (IS)** ou índice de utilização continua apresentando valor significativo e fechou 2024 em **94,05%**. Vale lembrar que este índice mede a relação entre a **receita gerada pelos clientes** Unimed Cascavel com mensalidades e os **gastos ou custos assistenciais** gerados por

estes mesmos clientes, ou seja, para cada R\$ 100,00 em receita R\$ 94,05 foram gastos em assistência à saúde. A sinistralidade combinada, que mede a relação entre a receita gerada pelos clientes e os gastos assistenciais + as despesas operacionais (administrativas + comercialização), fechou 2024 em **102,52%**.

Em 2024, as despesas operacionais, representadas por **despesas administrativas e de comercialização**, foram de **8,39%**. Isso significa que a Cooperativa gasta com sua estrutura administrativa R\$ 8,39 para cada R\$ 100,00 de receita gerada. O indicador mostra que nos últimos anos o indicador se manteve estável, seguindo a meta de manter a Singular sustentável e equilibrada em suas finanças.

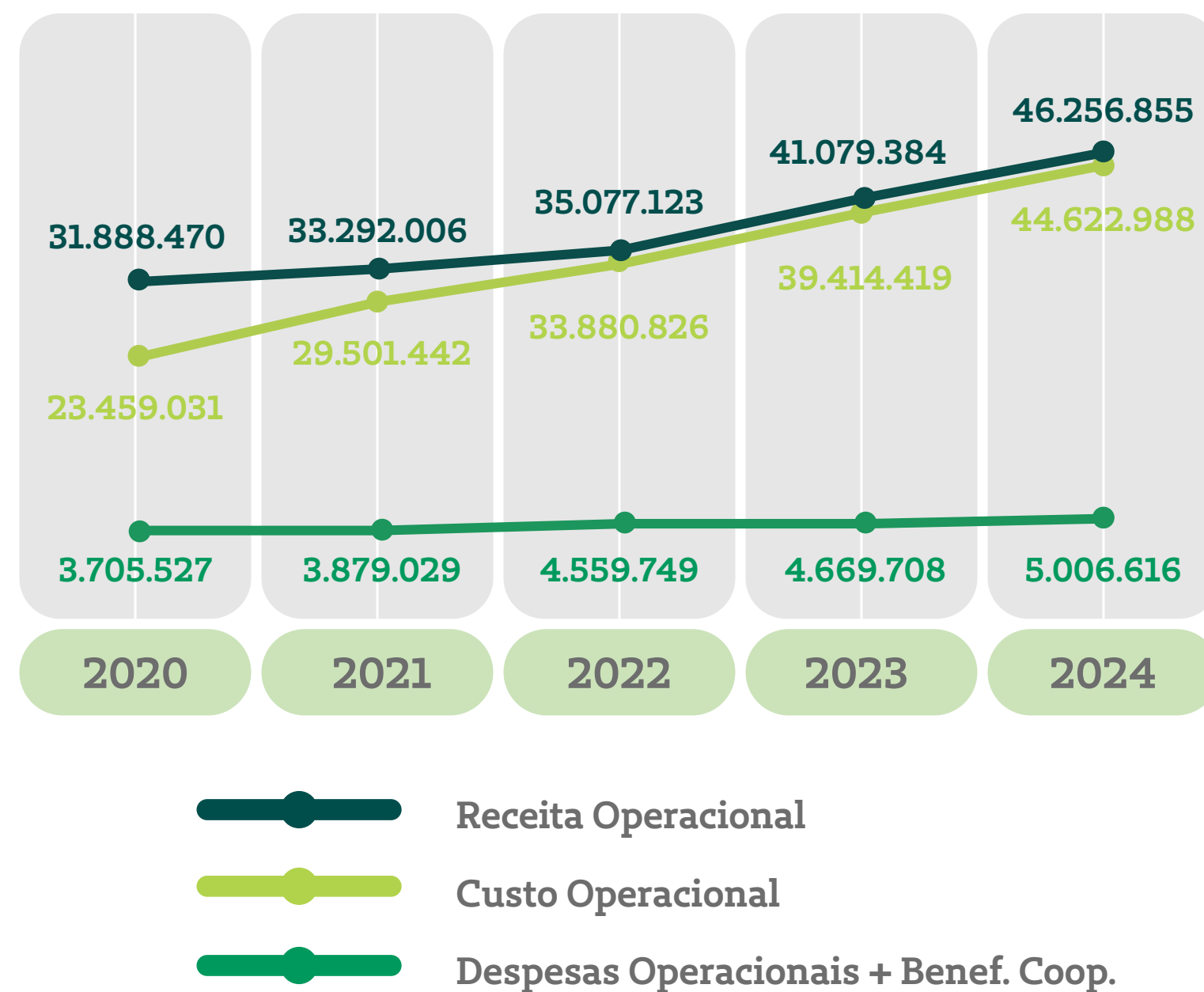
Sinistralidade



- Despesas Operacionais
- Despesas Administrativas
- Despesas Comerciais

A Unimed de Cascavel procura fazer uma gestão voltada ao **controle de custos e despesas**. Manter a Cooperativa enxuta e evitar desperdícios é um de seus principais objetivos, por isso, é acompanhada a evolução de seus três principais componentes financeiros: **receitas operacionais, custos assistenciais e despesas operacionais**. Em 2024, como podemos verificar no gráfico anterior, os valores de receitas operacionais e custos operacionais apresentaram relação de crescimento muito próxima, a receita cresceu **12,60%** enquanto os custos cresceram **13,21%**.

Média de receitas, custos e despesas operacionais



Repasse

Em 2024, a Operadora repassou para sua rede credenciada (cooperados e prestadores) mais de **R\$ 870 milhões**, dos quais R\$ 200 milhões para cooperados e 670 milhões para clínicas, laboratórios, hospitais, outras Unimeds (intercâmbio) e fornecedores de materiais e medicamentos.

Além dos valores mencionados acima, a Unimed Cascavel repassou a seus cooperados mais de **R\$ 13,5 milhões** em forma de benefícios pagos, tais como, plano de saúde, seguros, previdência privada, entre outros.

Patrimônio Líquido Ajustado

O **Patrimônio Líquido Ajustado** da Cooperativa é calculado com base na multiplicação de um fator variável “K”, conforme determinado no ANEXO I da RN nº 451/2020, aplicado sobre o capital de referência. Em 2024, o capital de referência foi de **R\$ 11.701.894,34**, o que representa um aumento em relação ao valor de R\$ 11.226.992,56 registrado em 2023, sendo reajustado pela variação do IPCA acumulada entre julho do ano anterior e junho do ano atual.

Além disso, o **Capital Social** da Cooperativa em 31 de dezembro de 2024

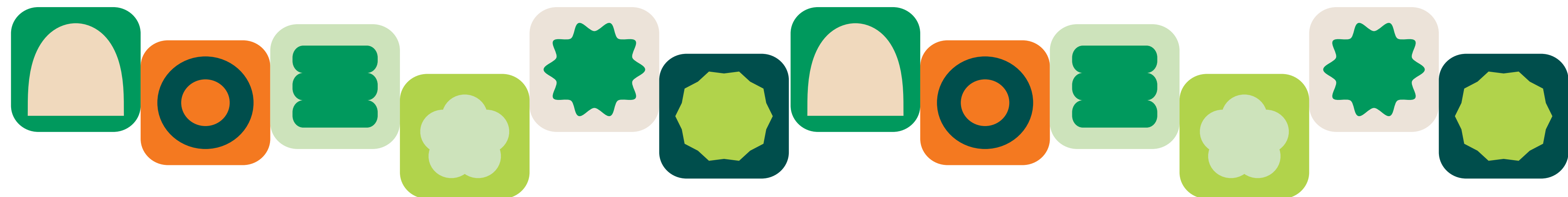
foi de **R\$ 64.674.691,96**, um aumento em relação aos R\$ 58.224.342,77 de 2023. Já o Patrimônio Líquido Ajustado, conforme os critérios estabelecidos pela RN nº 526/2022, alcançou **R\$ 172.753.994,19** em 2024, em comparação aos R\$ 163.615.466,07 registrados em 2023.

Este montante evidencia que o capital da Cooperativa excede o valor do patrimônio líquido exigido pela Norma Técnica, demonstrando uma **posição financeira robusta** e alinhada às exigências regulatórias do setor.

Capital Regulatório

A RN nº 569/2022 estabelece as diretrizes para a definição do **capital mínimo exigido** para as operadoras de planos privados de assistência à saúde, levando em consideração um montante variável que deve ser observado conforme fatores pré-determinados por um modelo padrão definido pela **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**. Esses fatores englobam os principais riscos envolvidos na operação do setor, como o risco de subscrição, risco de crédito, risco de mercado, risco legal e risco operacional.

Com base na avaliação desses riscos, a necessidade de capital da Cooperativa foi estimada em **R\$ 68.050.873,01** para o ano de 2024, representando um aumento em relação ao valor registrado em 2023, que foi de R\$ 55.842.669,66. Esse aumento reflete a adaptação da Cooperativa às exigências da norma, garantindo **maior solidez financeira** para enfrentar os desafios e riscos da operação dos planos de saúde.



Anexos



Sumário GRI

Declaração de uso

A Unimed Cascavel relatou as informações deste relatório com referência as Normas GRI para o período de **1º de janeiro de 2024 á 31 de dezembro de 2024.**

GRI Usado:
GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI

Conteúdo

Localização

Omissões

Princípios do Pacto Global

ODS

Conteúdos Gerais

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissões	Princípios do Pacto Global	ODS
	2-1 Detalhes da Organização	17			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	7, 17			9
	2-3 Período de Relato, frequência e ponto de contato	7			
	2-4 Reformulação das informações		Algumas informações que já haviam sido lançadas em 2023, foram corrigidas e estão mencionadas no relatório.		
	2-5 Verificação Externa	7	O relatório está em parte verificado externamente, pois conta com informações que foram verificadas nas Demonstrações Financeiras.		
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 49, 80		Trabalho	3, 8, 17
	2-7 Empregados	84		Direitos Humanos e Trabalho	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	84			
	2-9 Estrutura de Governança e sua composição	25, 26			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	25, 27, 28, 30, 31			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	25			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	25, 38			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	38			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	7			
	2-15 Conflito de Interesses	34			16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	45			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Conteúdo parcialmente omitido, pois estamos aprofundando melhor sobre o tema.		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Em nossa estrutura de governança ainda não é possível ser aplicado avaliação de desempenho. Vamos nos aprofundar melhor sobre este tópico.		
	2-19 Políticas de remuneração	25			
	2-20 Processo para determinação da remuneração		Conteúdo omitido devido a fatores críticos e estratégicos da Cooperativa.		
	2-21 Proporção da remuneração total anual		Conteúdo omitido devido a fatores críticos e estratégicos da Cooperativa.		
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4, 5			
	2-23 Compromissos de política	32, 33			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	33, 39			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	38, 40			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	39, 40, 41		10	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos		Conteúdo omitido devido a fatores críticos e estratégicos da Cooperativa.		

Sumário GRI

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissões	Princípios do Pacto Global	ODS
Conteúdos Gerais	2-28 Participação em associações		Inserida no mercado de saúde suplementar, a Unimed Cascavel, participa ativamente de discussões e grupos de trabalho, exemplo: Sescop, Unimed do Brasil, Unimed Federação do Paraná/Núcleo ESG ACIC e entre outros.		
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	8			
	2-30 Acordos de negociação coletiva		100% dos colaboradores CLT são regidos por acordo de negociação coletiva.		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição	8, 9			
	3-2 Lista de temas materiais	8, 9			
	3-3 Gestão dos temas materiais	8, 9, 10	A avaliação e evolução da forma de gestão é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos indicadores estratégicos, acompanhados pela Diretoria e também por meio dos indicadores específicos de cada área.		

Tema material: Sustentabilidade financeira

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	115			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico gerado e distribuído	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121			

Tema material: Experiência do cliente

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	49		Direitos Humanos	3
Projetos e ações		52, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 65, 66			

Tema material: Envelhecimento humano

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	68		Direitos Humanos	3, 4, 10, 17
Acompanhamento e indicadores utilizados		68, 69, 70, 71			

Tema material: Relacionamento com a comunidade

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	90		Direitos Humanos	3, 4, 8, 10, 12, 17
413 - Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98			

Tema material: Saúde e segurança do colaborador

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	86			
403 - Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	86		Direitos Humanos	3, 17

Tema material: Nossos cooperados

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	74			3, 4, 17
Outros indicadores	Perfil do cooperado	75			
	Ganho do cooperado e valores de consulta	76, 77			
	Ações e satisfação	78, 79			

Sumário GRI

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissões	Princípios do Pacto Global	ODS
Tema material: Gestão ambiental					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	100		Meio Ambiente	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	107			7
GRI 303: Água e efluentes	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	108			6
	303-5 Consumo de água	108			6
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos Gerados	104, 109, 110			12, 17
Outros indicadores	Outros itens coletados	101, 102, 103			12, 17
Tema material: Integridade nos negócios (gestão de riscos, compliance e governança)					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	25			
GRI 205 - Combate a Corrupção	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	38, 47			
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	35, 36, 37, 38			
Tema material: Privacidade e segurança de dados					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	42, 45			
GRI 418 - Privacidade do Cliente	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	45			
Outros indicadores	Investimentos, conscientização	42, 43, 44, 46			
Tema material: Mudanças climáticas					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	113			13
305- Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	112		7, 8	7, 13
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	112		7, 8	7, 13
	305- 3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	112		7, 8	7, 13
Tema material: Investimentos em saúde					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	115			13
Outros indicadores	Inovação e tecnologia, projetos e ações	44, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 69, 70, 72, 73			
Outros indicadores não materiais reportados neste relatório					
404 - Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	87, 88			
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	89			
405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	85			

Cuidar de você
no presente,
por um
futuro melhor.

Unimed 
Cascavel

Relatório anual de sustentabilidade 2024

Informações

As informações foram coletadas e validadas com as áreas da Cooperativa: Controladoria, Núcleo de Informações Estratégicas, Núcleo de Projetos, Núcleo de Processos, Núcleo do Cooperado, Gestão de Pessoas, Marketing e Comunicação, Regulação de Rede, Suprimentos, Tecnologia da Informação, Contas Médicas, Relacionamento com o Cliente, Medicina Preventiva e Atenção a Saúde, Rede de Cuidados Continuados, Secretaria, Comercial, Ouvidoria, Abraçar, Núcleo de Terapias Especiais e Sustentabilidade.

Expediente

Conselho de Administração - 2024-2027

Dr. Luiz Sérgio Fettback

Diretor-presidente

Dr. Nilson Zortea Ferreira

1º vogal: Conselheiro de Atendimento aos Cooperados

Dr. Marcelo Palma de Oliveira

Diretor de Mercado

Dr. Mauro da Cruz Assad Monteiro

2º vogal: Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados

Dra. Michelle Varaschim Garcia

Diretora de Controladoria

Dra. Karin Erdmann

3º vogal: Conselheira de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde

Dr. Erwin Soliva Junior

Diretor de Provimento de Saúde

Dr. Nirélcio Aparecido Galão

4ºvogal: Conselheiro de Atendimento Regional de Ubitatã.

Coordenação geral e desenvolvimento - Unimed Cascavel

Maria Carolina Pedro

Analista de Sustentabilidade

Rozinha de Souza Campos Filha

Coordenação de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade

Projeto gráfico

Agência Roda Gigante

Revisão geral

Agência Roda Gigante

Marketing e Comunicação Unimed Cascavel

