

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



# Relatório de Sustentabilidade

Gestão 2019





# Índice



Mensagem do presidente .....	<b>4</b>
Sobre a Unimed Cascavel.....	<b>6</b>
Governança, estratégia e qualidade.....	<b>10</b>
Ética e transparência .....	<b>20</b>
Jeito de cuidar Unimed .....	<b>26</b>
Jeito de cuidar do cliente Unimed.....	<b>28</b>
Jeito de cuidar com o colaborador .....	<b>37</b>
Jeito de cuidar com o cooperado.....	<b>43</b>
Jeito de cuidar com o prestador e fornecedor .....	<b>48</b>
Jeito de cuidar da comunidade e do meio ambiente.	<b>50</b>
Jeito de cuidar da dimensão econômico-financeira.	<b>68</b>
Inovação e Tecnologia .....	<b>76</b>
Combate ao Covid-19.....	<b>80</b>
Anexos .....	<b>82</b>
Sobre este relatório .....	<b>83</b>
Índice remissivo.....	<b>88</b>
Sumário de Conteúdo GRI .....	<b>89</b>
Demonstrações financeiras completa.....	<b>95</b>



## Mensagem do presidente







O ano de 2019 iniciou com muitas expectativas e esperança de que a recessão econômica teria ficado no passado, mas não foi bem assim. Diante de um cenário econômico cheio de instabilidades e incertezas, continuamos a enfrentar muitos desafios, sem sinais de retomada do emprego, da renda e da confiança dos consumidores (que atingiu o ponto mais baixo). Se a economia não cresce, empresas não investem e consumidores não compram. O resultado disso se reflete diretamente no nosso número de clientes.

Mesmo considerando todas as questões econômicas brasileiras, não ficamos parados. O planejamento estratégico de curto prazo foi reanalisado, o que possibilitou traçar um novo horizonte para manter a cooperativa ativa e com resultados positivos. Ao longo de 2019, conceitos como reinventar-se, olhar “fora da caixa”, agir com resiliência e protagonismo estiveram presentes em todos os níveis da gestão.

Enfatizamos que trazemos em nosso DNA a vocação para cuidar das pessoas. A adesão ao programa Jeito de Cuidar Unimed propiciou melhora na qualidade e na eficiência do atendimento aos nossos clientes, bem como na contribuição para fortalecermos o que já proporcionamos com projetos de Medicina Preventiva para clientes (tanto Pessoa Física quanto empresas). Ao mesmo tempo, buscamos soluções para nossos beneficiários, valorizamos nossos médicos cooperados, engajamos nossos colaboradores e fizemos a diferença na sociedade com ações de responsabilidade social.

Antes da publicação deste material, o fato histórico que está mudando a vida das pessoas e das organizações no mundo inteiro nos faz refletir sobre realmente quem somos e o que queremos. A pandemia de Covid-19 vem causando uma transformação em todas as rotinas e revela uma realidade de drásticas diferenças sociais e econômicas. Ainda é cedo para conhecer os verdadeiros impactos, seja a curto, médio ou longo prazo. O fato é que haverá muitas mudanças que farão o normal parecer anormal. Muitos modelos de negócios já deixaram de existir para dar lugar a novos formatos. O importante é que tudo vai passar, e sairemos fortalecidos!

Neste Relatório de Sustentabilidade, confira os resultados de 2019, bem como as conquistas em forma de prêmios e reconhecimentos, além da inauguração do novo Centro de Atenção à Saúde (CAS), a adesão ao Programa de Compliance e do nosso Jeito de Cuidar com os clientes, colaboradores, cooperados e sociedade.

Acreditamos na força do cooperativismo e na capacidade de que, juntos, podemos transformar.

Boa leitura!

**Dr. Danilo Galletto**  
Diretor-presidente



Sobre a Unimed Cascavel





A Unimed Cascavel atua em 23 municípios do oeste do Paraná. É uma operadora de médio porte, considerada a quinta maior do estado, no quesito “número de clientes”. Encerrou o ano de 2019 com 597 médicos cooperados, 268 colaboradores e 89.121 clientes ativos. A rede prestadora é estruturada com 23 hospitais, 25 laboratórios e 108 clínicas. Possui uma sede administrativa, um posto de vendas em Ubiratã e um recurso próprio – Centro de Atenção à Saúde. Tal estrutura rende 64,06% de participação no mercado (*market share*).

102-4  
102-5  
102-6  
102-7

## Nossos números em 2019

-  **597** médicos cooperados
-  **268** colaboradores
-  **89.121** clientes
-  **23** hospitais credenciados
-  **25** laboratórios credenciados
-  **108** clínicas credenciadas
-  **26.951** internamentos
-  **544.707** consultas
-  **867.418** exames e terapias

## As unidades da Unimed Cascavel

### Sede Administrativa

Rua Barão do Cerro Azul, 594  
Centro – Cascavel  
(45) 3220-7000

### Centro de Atenção à Saúde

Avenida Tancredo Neves, 1189  
Centro – Cascavel  
(45) 3038-8989

### Posto de Vendas em Ubiratã

Av. Nilza de Oliveira Pipino,  
1566, Centro – Ubiratã  
(44) 3543-1625

102-3

## Área de atuação



## **Negócio**

Operadora de plano de saúde.

## **Visão**

Ser uma operadora de grande porte sustentável, que promove saúde e bem-estar com integralidade, referência em soluções de saúde preventiva e processos de inovação, aumentando o resultado e a satisfação de cooperados, colaboradores e clientes até 2022.

## **Missão**

Valorizar o trabalho médico, promovendo soluções em saúde preventiva e curativa, com atendimento humanizado, responsável e resolutivo, em um sistema cooperativo inovador e sustentável.

## **Valores**

Compromisso com a vida;

Ética;

Profissionalismo e transparência;

Atitude inovadora;

Prática permanente de intercooperação;

Compromisso sustentável.

102-16



## Prêmios, Reconhecimentos e Certificações principais

Prêmio	Certificadora
<b>150 Melhores Empresas para se Trabalhar</b> Nos anos de 2013, 2015, 2016, 2018 e 2019.	Guia VOCÊ S/A, Revista Exame
<b>Prêmio Suespar – destaques de 2019</b> Gestão de Custos / Repasse ao Cooperado / Performance Geral	Unimed Federação do Paraná
<b>Prêmio Impar 2019</b> 1º Lugar na premiação que reconhece as marcas preferidas do consumidor no Oeste do Paraná.	Grupo RIC Ibope Inteligência
<b>Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade 2019</b>	Unimed do Brasil
<b>Selo ODS 2019</b> A cooperativa foi reconhecida pelas práticas em prol dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e pelo papel como articuladora do crescimento sustentável, no Paraná. Além disso, foi finalista no Prêmio Sesi 2019 na categoria Empresa Médio Porte, com o projeto Viver Bem na Escola.	Sistema FIEP/PR - SESI
<b>Prêmio de Atendimento Central Nacional Unimed 2019</b> 2º lugar – entre singulares de médio porte	Central Nacional Unimed
<b>Selo Ouro de Qualidade</b>	Acreditadora DNV-GL (homologada pela ANS)
<b>Prêmio Inova+Saúde 2019</b> 1º lugar na categoria Gestão de Pessoas com o projeto: I Hackathon Unimed Cascavel. E case do ano com o mesmo projeto.	Seguros Unimed
<b>Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão – 2019</b> Bronze na categoria Compromisso com a Excelência	Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB)
<b>Prêmio Jornada do Cliente</b> 1º Lugar na categoria Médio Porte	Central Nacional Unimed
<b>Prêmio Edmundo Castilho – Práticas de sucesso 2019</b> 1º Lugar na categoria Gestão de Regulação e Análise em Saúde	Unimed do Brasil
<b>Prêmio Ranking Unimeds de Intercâmbio Nacional 2019</b>	Unimed do Brasil

Governança, estratégia e qualidade





# Governança

102-18  
102-22  
102-23  
102-24

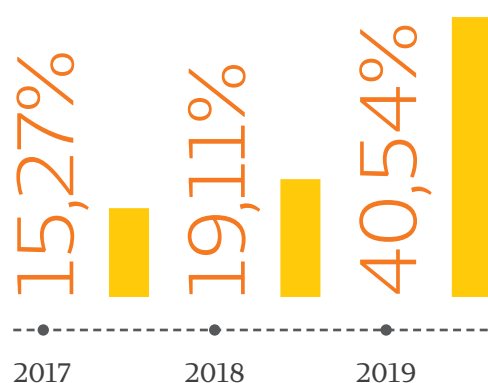
A Unimed Cascavel possui uma estrutura de governança baseada no diálogo ético e transparente e na equidade das relações com os públicos de relacionamento (*stakeholders*). O processo de tomada de decisões com gestão participativa fortalece o compromisso fundamentado na missão, na visão e nos valores. Em uma cooperativa de primeiro grau, todos os cooperados têm igual direito de voto (cada cooperado representa um voto).

A Unimed Cascavel é alicerçada pelos 597 médicos cooperados e administrada por um Conselho de Administração, quatro membros diretores executivos e quatro conselheiros, todos eleitos em Assembleia Geral Ordinária (AGO) para mandato de três anos (confira na página na internet os atuais membros dos conselhos: [www.unimedcascavel.coop.br](http://www.unimedcascavel.coop.br)). As assembleias constituem o mais alto grau de governança e são coordenadas pela diretoria em exercício.

Outros dois conselhos definidos são o Fiscal e o Técnico, compostos por seis membros cada e com atribuições definidas no Estatuto Social da cooperativa.

A renovação dos conselhos é uma prática importante para a gestão democrática, além de garantir a sucessão e a sustentabilidade a longo prazo. Os conselhos de Administração e Técnico têm gestão de três anos. Já o Conselho Fiscal é escolhido anualmente, com renovação de 1/3 dos membros.

## Índice de participação nas Assembleias:

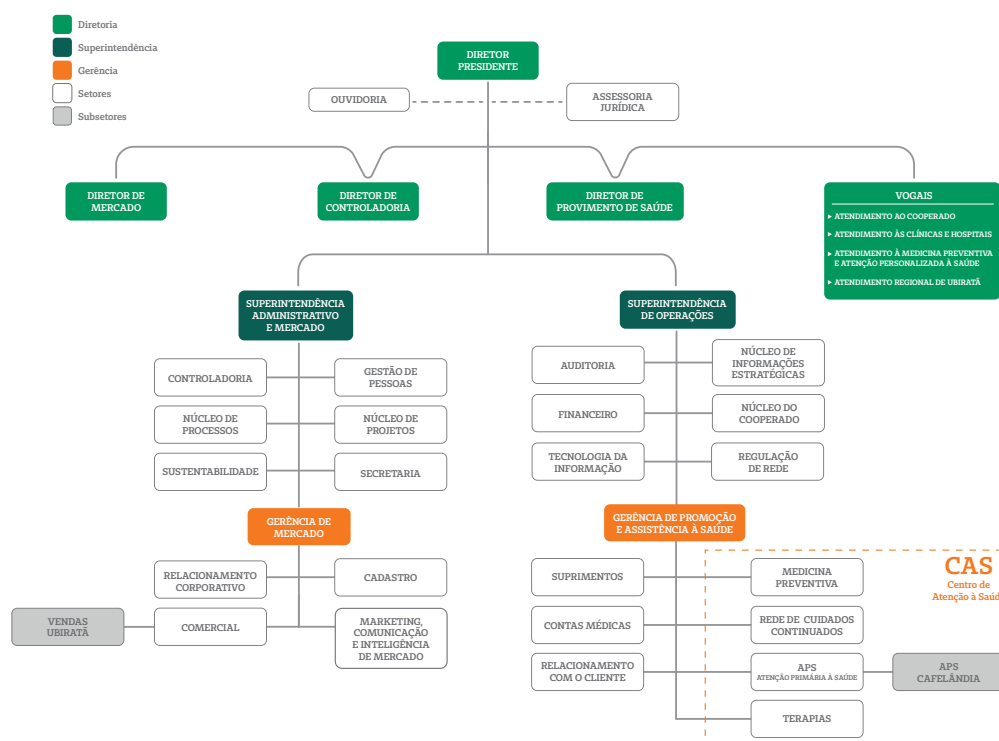


*Obs. O índice de 2019 melhorou devido ao programa de benefícios do cooperado ter sido vinculado a participação nas atividades da cooperativa, incluindo as assembleias.*



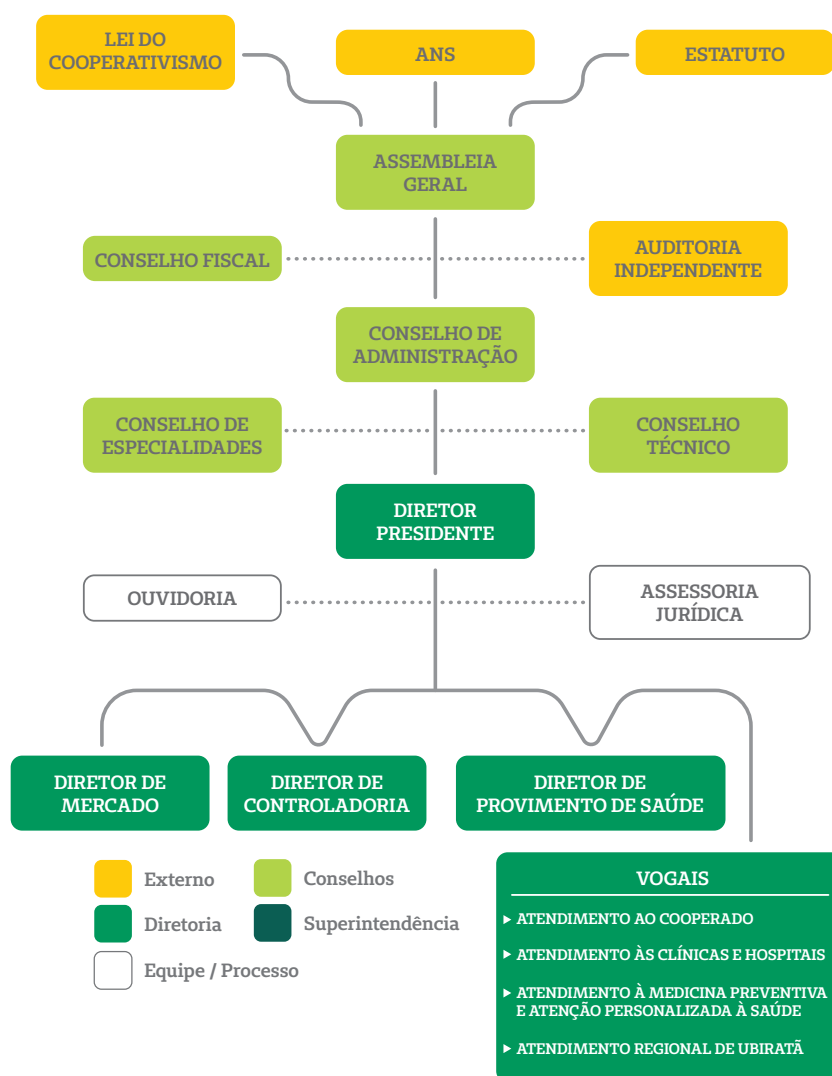
102-18

## Organograma de Gestão



## Organograma de Governança

102-18



## Estratégia

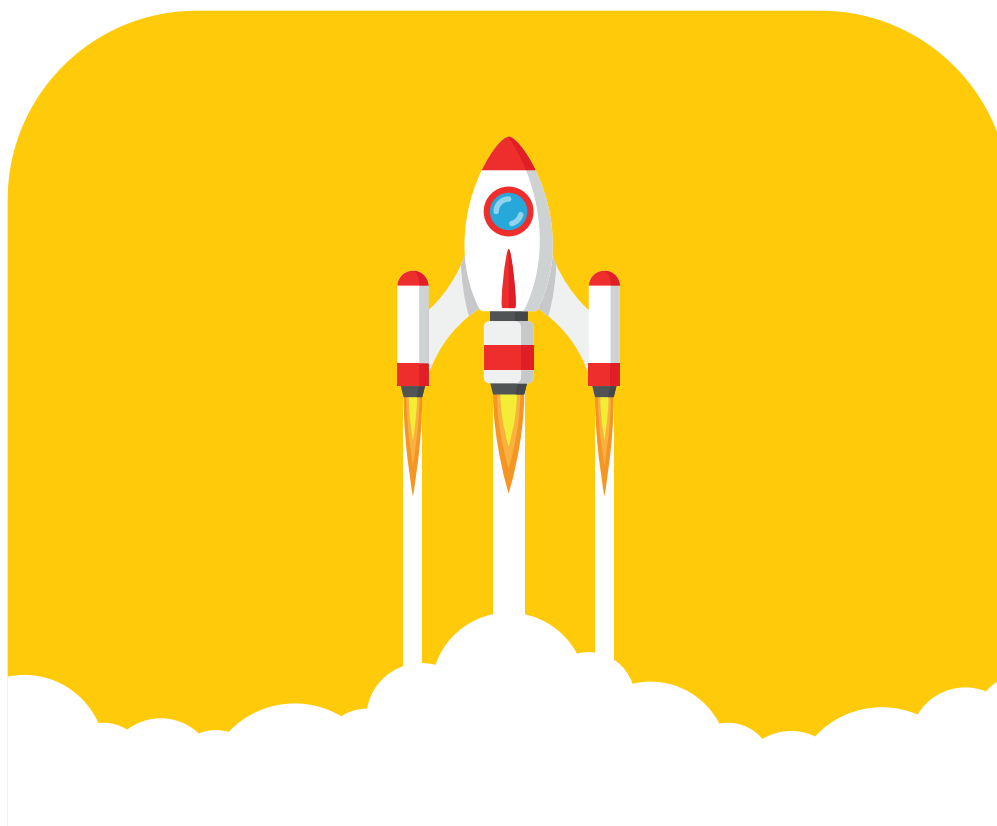
O que A Unimed Cascavel realiza hoje está em consonância com os objetivos de longo prazo. O Planejamento Estratégico (P.E.) é estruturado em ciclo de gestão de três em três anos. Ainda assim, anualmente há um ciclo específico para projetos de curto prazo. Todo este trabalho é realizado sempre com um ano de antecedência, mediante estudos e pesquisas para avaliar os cenários internos e externos da cooperativa. É a partir disso que se identifica quem é, como estão e quais são as chances de ser de fato quem quer ser.

No novo ciclo de Planejamento Estratégico, que compreende o período 2018-2021, alguns conceitos foram incorporados para direcionar a atuação e a tomada de decisões. Definiu-se um modelo de comunicação com componentes que prezam pela participação de todos os colaboradores da cooperativa, com linguagem simples, objetiva e lúdica. Para isso, criou-se uma personagem denominada T.H.A.I.S: T (Tecnologia), H (Humanização), A (Aprimoramento), I (Inovação) e S (Segurança). Além disso, a austeridade, a sustentabilidade e a agilidade também servem de direcionadores.

A personagem T.H.A.I.S. traduz propósitos e diretrizes. Ela tem como missão disseminar o P.E. a todos os níveis da cooperativa. Em 2019, onze projetos estratégicos foram priorizados para a execução. De todas as entregas planejadas para serem executadas, 98,88% foram cumpridas.

Na construção dos novos objetivos estratégicos, pesquisas, workshops e reuniões foram realizadas com diretores, líderes, cooperados e colaboradores.





## Para 2020 Novos projetos

- Estruturação do novo Centro de Atenção à Saúde em Cafelândia e Ubitatã.
- Análise de viabilidade de clínica de vacinas.
- Programa de vantagens e descontos para cliente Unimed.

## Formas para analisar o desempenho da cooperativa

**Relatório gerencial:** Realizado e apresentado mensalmente, em reunião dos conselhos de Administração e Fiscal, bem como nas reuniões com a equipe técnica. Contém indicadores econômicos e financeiros, orçamentos anuais e quadros comparativos.

**Relatório de Gestão de Informação e Indicadores:** Apresenta, monitora e analisa os indicadores gerais de custo assistencial, rentabilidade, receita com planos, receita de produtos acessórios, beneficiários, *share* e concorrência. Possui versões mensais, em que todas as áreas recebem o conteúdo para que sejam monitoradas ações com base nos dados e análises geradas. Além disso, a cada dois meses é feita a apresentação à Diretoria Executiva, a fim de elencar os pontos de principal discussão e destaques dos números encontrados.

## Ferramentas de gestão

A Unimed Cascavel investe em adequadas ferramentas de gestão para garantir a eficiência operacional, a excelência no atendimento aos clientes e demais stakeholders, bem como a condução responsável dos negócios. A seguir, conheça as principais ferramentas:

- **Avaliação por competência:** Avalia as competências essenciais dos colaboradores, definidas no programa Gestão por Competência: Foco no Cliente, Foco nos Resultados, Intercooperação, Melhoria Contínua e Atuação Sistêmica. Neste processo também é definido o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada colaborador (a).
- **Balanced Scorecard (BSC):** Permite medir e gerenciar o desempenho, por meio de indicadores precisos que são baseados na estratégia corporativa. A partir disso, os gestores definem as metas das áreas e promovem o alinhamento organizacional, direcionando os desafios de cada membro da equipe.
- **Business Model Canvas:** Auxilia no planejamento e na visualização das funções de um negócio, além de suas relações. O modelo é ágil, ajudando nos processos de criação, diferenciação e inovação.

- **Global Reporting Initiative (GRI):** Reconhecido internacionalmente, o GRI permite a gestão e o relato dos impactos financeiros e socioambientais do negócio, apoiando a evolução das práticas de sustentabilidade nas organizações.
- **Battle Card:** Recurso desenvolvido internamente para compilar as informações sobre produtos, a situação do mercado, clientes, tendências e a concorrência. Com o *Battle Card* é possível estabelecer uma comparação entre o produto oferecido por força de venda versus concorrência.
- **QlikView e Qlik sense:** Plataformas que auxiliam na tomada de decisões de forma intuitiva, por meio da organização e da análise de todos os dados relevantes da cooperativa.
- **Stratws:** Ferramenta adotada para acompanhar indicadores, por meio do módulo de Performance Corporativa. Com ela é possível realizar planos de ações, com auxílio do módulo Oportunidade de Melhorias, Gestão de reuniões, bem como outras funcionalidades.
- **Indicadores/Análise crítica:** Atualmente, todos os setores da Unimed Cascavel têm indicadores relacionados aos processos gerenciais. Conforme periodicidade definida (mensal, bimestral, trimestral, semestral ou anual), cada setor mensurava esses indicadores (todos vinculados ao mapa e objetivos estratégicos), e analisa de forma crítica, com a abertura de planos de ação focados na melhoria contínua dos resultados.

## Qualidade

A Resolução Normativa 277 instituiu o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde – OPS para incentivar a melhoria contínua da qualidade assistencial da saúde suplementar. É essa RN que orienta a Gestão da Qualidade da Unimed Cascavel.

O Programa de Acreditação é voluntário e estabelece sete dimensões. Ao todo, são avaliados 147 itens quantitativos. Dimensão 1: Programa de Melhoria da Qualidade. Dimensão 2: Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora. Dimensão 3: Sistemáticas de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde. Dimensão 4: Satisfação dos Beneficiários. Dimensão 5: Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde. Dimensão 6: Estrutura e Operação. Dimensão 7: Gestão.

A Unimed Cascavel conquistou o Selo Ouro e recebeu a **nota 99,6** da auditoria, que leva em conta a excelência de atendimento ao público e todos os processos internos. A avaliação foi realizada pela empresa acreditadora DNV-GL (homologada pela ANS), com base em um criterioso levantamento realizado em todos os setores da singular. Nesse processo de qualidade, o Grupo Permanente da Melhoria de Qualidade (GPMQ) faz reuniões mensais e, periodicamente, analisa indicadores, desvios e oportunidades de melhorias.

Todos os processos gerenciais da cooperativa têm Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), aos quais os colaboradores têm acesso, priorizando a gestão do conhecimento e o auxílio na execução dos processos operacionais. Em 2019, 542 documentos foram revisados, entre eles 86 planos de ações, 148 indicadores e 9 relatos de não conformidade.

## Recorde no IDSS

Em 2019, a Unimed Cascavel obteve a nota máxima no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), relativo ao ano-base de 2018. Com a classificação de 1,0, atingiu um resultado acima do apurado na edição anterior (0,9747), mantendo-se na primeira faixa do IDSS e entre as melhores operadoras de saúde do país.

Medido e divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o índice vai de zero a um e avalia o desempenho global de cada operadora com registro ativo, verificando as condições e os serviços oferecidos. O IDSS é calculado a partir de indicadores distribuídos em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação. O indicador é calculado anualmente, com análise retroativa dos dados, ou seja, o resultado divulgado em 2020 é referente ao ano-base de 2018.





# Ética e transparência



Ao longo de 31 anos de trajetória, a Unimed Cascavel construiu reputação elevada, além de uma imagem forte e confiável. Para atingir solidez, credibilidade e imagem positiva, vários mecanismos são adotados, a exemplo do Código de Conduta, do Regimento Interno e da Gestão de Riscos.

**Código de Conduta** – Documento formal que fornece diretrizes para o comportamento esperado de todos os colaboradores da cooperativa (do presidente até o colaborador que ocupa posição mais operacional). A ética é um dos valores para a atuação na Unimed, onde todos os profissionais devem observar questões relacionadas à tal virtude, bem como ao cumprimento das legislações específicas para cada área de atuação, além de agir sempre respeitando as comunidades e o ambiente. Muito mais do que um simples documento, o código norteia todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e deve ser reflexo das condutas.

A Unimed Cascavel possui um comitê de ética para identificar situações que possam ferir o código. O grupo também tem a função de estimular as boas práticas, para que esses conceitos possam ser propagados entre os colaboradores.

**102-16**  
**102-17**  
**(103-2)**

**102-11**  
**205-2**  
**(103-2)**

**412-2**

Palestras e ações são realizadas para fomentar o Código de Conduta para os públicos de relacionamento. Além disso, treinamentos são realizados na cooperativa para contribuir com a construção e com o engajamento ético.

O canal [conduta@unimedcascavel.coop.br](mailto:conduta@unimedcascavel.coop.br) está ativo para comunicar violações ao Código de Conduta. Em 2019, o comitê não recebeu qualquer comunicado de violação. Para saber mais sobre o Código de Conduta da Unimed Cascavel, acesse:



<https://www.unimed.coop.br/web/cascavel/responsabilidade-social/codigo-de-conduta-e-politicas>

## OPME

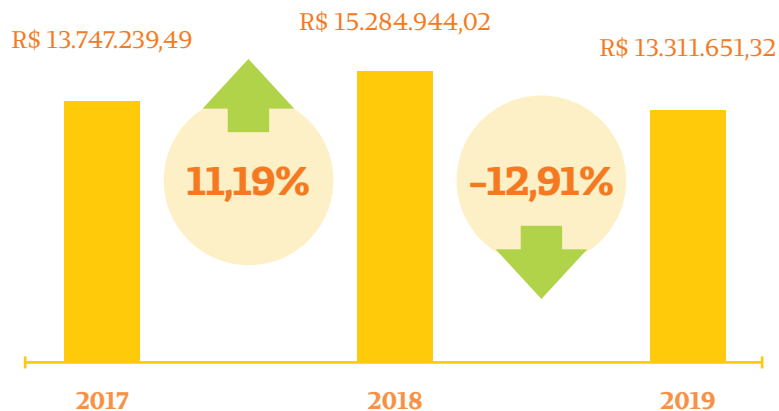
A complexidade das Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) tem envolvido múltiplos interesses e atores, a exemplo de pacientes, médicos, outros profissionais da saúde, fabricantes e fornecedores de insumos e hospitais. Cada um assume uma parcela de responsabilidade na cadeia de utilização. A situação é discutida e cuidadosamente gerida pela Unimed Cascavel.

A gestão de OPME é orientada por meio de auditoria feita pela Federação do Paraná, que negocia, cadastra e analisa materiais e fornecedores. Tal gestão representa uma forma de validar a procedência do produto, bem como certificações, usabilidade, evidências técnico-científicas e a relação de custo-benefício. Com o processo de auditoria preventiva é possível avaliar as OPMEs com base em evidências científicas, seguidas pela avaliação de registro junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Além disso, auditorias da prestação de serviços de saúde são feitas constantemente por meio de acompanhamento in loco nos hospitais e clínicas, bem como a avaliação do uso da OPME previamente liberada.

A gestão de OPME visa a segurança do paciente, a eficiência operacional, a redução de desperdício e variabilidade, a harmonia das relações comerciais e técnicas, a oferta de uma boa relação custo-benefício para os produtos, a eliminação do risco de glosas/atrasos no faturamento e o alcance de confiança e resolutividade



## Custo OPME



## Gestão de Riscos

102-11

Organizações de diferentes tamanhos e seguimentos enfrentam influências internas e externas. Nesse cenário, alguns objetivos e processos se tornam mais complexos. Diante da incerteza, riscos ficam mais evidentes na rotina de qualquer organização. Na Unimed Cascavel, conforme a instrução normativa 51/2015 e RN443/2019, os riscos legais, operacionais, de créditos, de mercado e de subscrição são monitorados de forma contínua. Esse trabalho de gerenciamento de riscos está em fase de adaptação para atender na íntegra a instrução e a RN.

A gestão de riscos compreende as fases de identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos.

### Mapa de risco quantificados

Natureza	Quantidade por natureza	Exposição				Resposta		
		Alto	Significativo	Moderado	Baixo	Explorar	Mitigar	Reter
Crédito	4	0	2	2	0	0	4	0
Mercado	10	2	5	2	1	1	9	0
Legal	30	5	10	13	2	1	26	3
Operacional	63	11	20	22	10	3	60	0
Subscrição	10	7	1	2	0	0	10	0

## Programa de Compliance

Em parceria com o Sescop/PR e com a PUC-PR, em 2019 a Unimed Cascavel começou a implantar o Programa de Compliance. Das oito etapas previstas, a terceira (formação e mentoria) já havia sido realizada até março de 2020. A estrutura propõe garantir a adequada aplicação dos procedimentos internos pré-estabelecidos, como o Código de Conduta, além dos demais instrumentos normativos. O Programa de Compliance atua de acordo com os mais renomados padrões de ética e integridade, legislações e normas vigentes. Tais ações levarão a Unimed Cascavel ao aperfeiçoamento e ao aprimoramento do modelo de gestão corporativa.

Com a implantação do programa, manuais e códigos serão reformulados para a atualização e atendimento das exigências da Lei nº 12.846/2013 – Lei anticorrupção, Decreto 8420/2015 e RN 443/2019, que prevê a redução dos fatores de capitais para as operadoras que comprovarem a adoção de práticas mínimas de Governança e Compliance, com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Isso será utilizado para fins de determinação da margem de solvência e para garantir a sustentabilidade da cooperativa.

# Compromissos assumidos

**Pacto Global** – Desde abril de 2014 a Unimed Cascavel é signatária do Pacto Global, que relaciona vários projetos e ações da Unimed Cascavel.

Iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), o Pacto Global mobiliza a comunidade empresarial para a adoção de valores fundamentais internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Tais ações estão refletidas em 10 princípios.

**Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS):** Os objetivos têm sido adotados desde 2015. O documento final, resultado da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20), estabelece 17 objetivos e metas que devem ser colocadas em prática mundialmente para o alcance do desenvolvimento sustentável.

**Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção:** Em março de 2017, a Unimed Cascavel assumiu o compromisso de atuar pela integridade e contra a corrupção. Esse compromisso é composto por um conjunto de diretrizes e procedimentos que deverão ser adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos. Os princípios estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da OCDE.

Jeito de cuidar Unimed





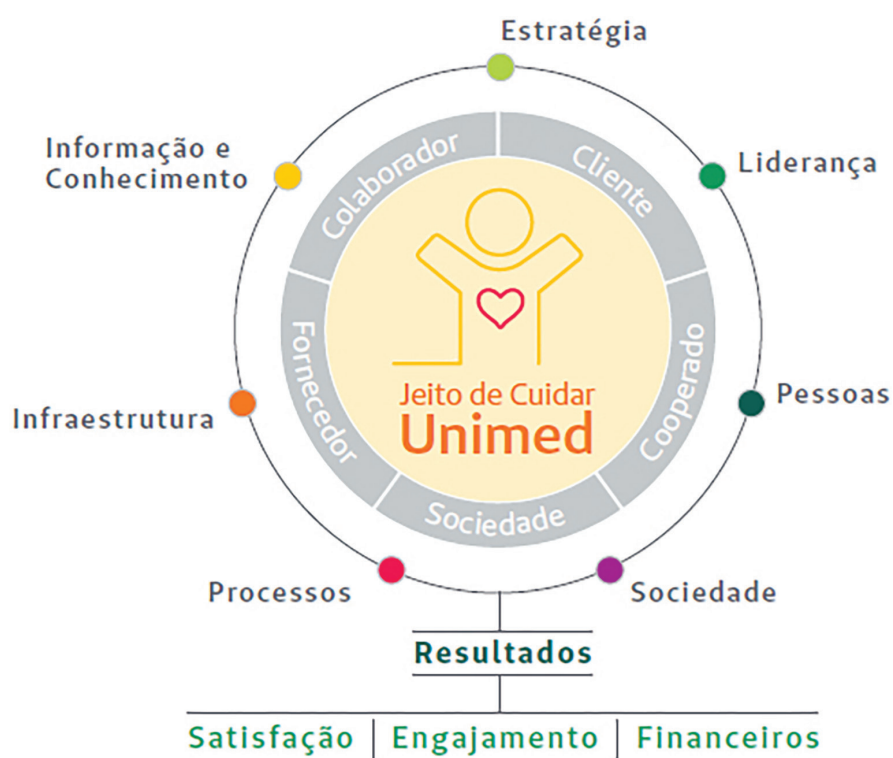


# Somos uma marca que cuida de pessoas!

## Mas o que é o Jeito de Cuidar Unimed?

O Jeito de Cuidar Unimed é inspirado no espírito cooperativista; em buscar a integração, sem abandonar a vocação de cuidar de pessoas. Esse jeito está no DNA da Unimed Cascavel e deve estar no dia a dia de beneficiários, cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e de toda a sociedade.

O Jeito de Cuidar Unimed visa tornar a vida das pessoas melhor, proporcionando saúde e bem-estar por meio de atitudes e comportamentos, com um cuidado que faz com que os beneficiários da cooperativa recebam um atendimento cada vez mais humanizado..



## Jeito de cuidar do cliente Unimed

**102-2**  
**416-1**  
**(103-2)**

O cliente Unimed é especial e, para isso, tem vários benefícios e serviços oferecidos pela singular. Indicadores demonstram a satisfação dos clientes em fazer parte de uma cooperativa sólida e bem estruturada. Além disso, programas e projetos da área de Medicina Preventiva fortalecem a relação do cliente com a Unimed Cascavel.



### **Unimed triplica espaço de atendimento assistencial no novo Centro de Atenção à Saúde**

Uma nova estrutura do Centro de Atenção à Saúde (CAS) foi inaugurada em 2019. O prédio de 1.600 metros quadrados é amplo, confortável e estruturado para atendimento humanizado, contando com espaço ambulatorial para atendimento aos pacientes da Rede de Cuidados Continuados (RCC), projetos da Medicina Preventiva, projeto Abraçar, Gerenciamento de Crônicos e casos complexos e produtos de mercado como o Unimed Personal e Unimed Personal Ambulatorial.

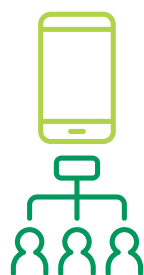
São 12 consultórios médicos e de Psicologia, Nutrição, Fisioterapia e Assistência Social, além de recepções, sala de triagem, espaço de farmácia, vacinação, inalação, aplicação de medicamentos imunobiológicos e uma sala de tratamento para pacientes que precisam receber medicamentos intravenosos.

No piso superior há espaço administrativo, área de reuniões, auditório, cozinhas e salas para oficinas de Medicina Preventiva, além de refeitório, vestiários e área de descanso para os colaboradores.

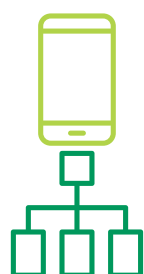
## Inovação no Atendimento ao Cliente

**Painel de Monitoramento de Guias:** Lançado em março de 2017, o painel permitiu a transparência no acompanhamento das guias, melhorou o monitoramento e o cumprimento de prazos, além de promover o engajamento de toda a equipe de atendimento no cumprimento das tarefas. A ideia também melhorou a organização e a padronização das guias que ficam para análise, além de levar à melhora comprovada de 90% no tempo de resposta aos beneficiários.

Já o **App Unimed Cliente PR** deu ao beneficiário a possibilidade de acessar uma série de informações (como a lista de médicos especialistas, a situação da liberação das guias, a segunda via do boleto, além de outras funcionalidades). Em 2019, mais de 9.293 liberações foram feitas por meio do App.



**24.539**  
clientes  
conectados  
no App



**9.293**  
liberações  
realizadas  
no aplicativo

Em 2019, a Unimed Cascavel investiu ainda mais na criação de iniciativas e canais de comunicação (na internet, portal Unimed e nas redes sociais) para responder prontamente - e de forma acessível - as dúvidas e outras situações.

## Unimed Personal

O produto Unimed Personal faz parte de um conceito chamado de Atenção Personalizada à Saúde (APS), modelo assistencial baseado na Medicina da Família e que se destaca em países como Canadá, França, Holanda e Inglaterra. Na Unimed Cascavel, esse produto tem abrangência municipal e é voltado exclusivamente para novas empresas contratantes da Unimed. Já na primeira consulta é traçado um perfil geral das condições de saúde

do paciente, levando em conta o histórico familiar dele. Em seguida, o paciente é acompanhado pela própria equipe do Centro de Atenção à Saúde (CAS) e encaminhado para os demais serviços da rede (se necessário).

## Relacionamento + Fortalecimento

Para o fortalecimento e a aproximação com os clientes Pessoa Jurídica (empresas), a Cooperativa desenvolve o **Lidere** e o **Fórum de RH**. Esses eventos surgiram a partir da necessidade percebida pela Unimed Cascavel de oferecer um momento de reflexão e conteúdos voltados especificamente aos empresários e diretores, ou seja, às principais lideranças das maiores empresas de Cascavel e região. A Unimed é uma cooperativa que oferece os melhores planos para cuidar da saúde, mas também mostra habilidade para levar até outras empresas um modelo saudável de gestão de negócios e de pessoas, já que as questões econômicas são primordiais para a saúde da sociedade.

Ao todo, 208 pessoas - entre líderes e profissionais de RH das empresas clientes - participaram dos encontros



▼ Fórum de RH



## Programas de Saúde aos clientes – Medicina Preventiva e Programa Saúde Corporativa

Os projetos de Medicina Preventiva têm como foco a conscientização dos clientes para mudanças nos hábitos de vida. Desde 2005, as ações desenvolvidas proporcionam o autocuidado, incentivam a prática de exercícios físicos e oferecem orientações sobre alimentação saudável. Essas práticas têm efeitos diretos na prevenção de doenças e na promoção da saúde. Em 2019, 1.695 pessoas foram beneficiadas pelos projetos de Medicina Preventiva da Unimed Cascavel.

PROJETO	PARTICIPANTES
PROJETO CEGONHA	219
PROJETO ANTITABAGISMO	144
PROJETO BEM VIVER	145
PROJETO NA MEDIDA	105
NÚCLEO DA OBESIDADE	277
SAÚDE CORPORATIVA	1.448
PROJETO IDOSO BEM CUIDADO	805
VIVA SAÚDE	35.969 visualizações

Para saber mais sobre os projetos de Medicina Preventiva da Unimed Cascavel, acesse:



<https://www.unimed.coop.br/web/medicina-preventiva-unimed-cascavel/home>

Já o programa Saúde Corporativa consiste em ações principalmente por meio de palestras com foco na conscientização, na prevenção de doenças e na promoção da saúde. As empresas clientes são selecionadas após análise de perfil da saúde dos colaboradores. Em 2018 foram 30 empresas participantes, cerca de 49 ações (palestras, coletas de exames e outros) e 2.208 pessoas atingidas. Em 2019 foram 1.448 pessoas beneficiadas com as atividades do Saúde Corporativa.







## Parto Adequado

O Projeto Parto Adequado (PPA) é uma iniciativa conjunta da ANS, do Hospital Israelita Albert Einstein e do *Institute for Healthcare Improvement* (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde. O PPA ajuda os partos normais a voltarem a ganhar espaço.

Desde 2017 a Unimed Cascavel faz parte do PPA e firmou um Termo de Cooperação com o Hospital São Lucas. A cooperativa criou uma infraestrutura física dentro do estabelecimento hospitalar, que recebe as ações do Projeto Cegonha e também participa ativamente de reuniões em que são tomadas decisões sobre o PPA.

## Projeto Abraçar

Esta iniciativa é desenvolvida desde fevereiro de 2019 entre crianças e jovens diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA). No primeiro ano, 12 crianças foram atendidas (a maioria entre dois e oito anos de idade) na estrutura do Centro de Atenção à Saúde (CAS), onde seis profissionais graduadas e especializadas avaliam, aplicam atividades de acordo com o desenvolvimento de cada paciente e monitoram os resultados. A equipe multiprofissional é formada por analista de comportamento, fonoaudióloga, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, pedagoga e psicólogas.





## Rede de Cuidados Continuados – RCC

No fim de 2018 foi realizada a palestra de lançamento do programa para médicos cooperados e administradores de hospitais. Com a Rede, a Unimed Cascavel proporciona de maneira moderna, testada e comprovada um tratamento humanizado e, com isso, promove a satisfação dos pacientes. A RCC capacita médicos de várias especialidades e outros profissionais da saúde para os cuidados paliativos, modelo de medicina centrado nas pessoas com doenças incuráveis. A Rede de Cuidados Continuados é um sistema composto por todas as modalidades de atendimento em cuidados paliativos (hospitalar, ambulatorial e domiciliar), conduzida por equipes capacitadas para lidar com as demandas físicas, psicossociais e espirituais apresentadas por cada paciente e/ou família. Essas modalidades estão obrigatoriamente inseridas em um sistema completo de atendimento em rede, com monitoramento, gerenciamento de risco, reabilitação de curto prazo e desospitalização moderna e segura. No projeto piloto, que iniciou em 2019, foram atendidos 35 beneficiários.

No processo de formação, foi realizado um Curso de Aperfeiçoamento Avançado em Cuidados Paliativos, ministrado pela Associação Sênior de Apoio à Saúde (Grupo Asas) a 35 profissionais multidisciplinares. Ao longo de 260 horas (dividas em dez módulos), o curso abordou questões multiprofissionais que incluíram cuidados básicos, comunicação com os pacientes e familiares, ética, situações de emergência em domicílio, liderança e espiritualidade, já que a RCC amplia a área de atuação da equipe para além da situação da saúde física do paciente. Também há uma atenção quanto às condições emocionais e espirituais de quem está em tratamento e dos familiares. A RCC é mais um passo dado pela cooperativa de saúde rumo à constante humanização do atendimento.

Além disso, a realização do I Simpósio de Cuidados Paliativos envolveu profissionais da área da saúde para conhecer mais sobre o assunto. O evento teve palestras e workshops sobre temas como hipodermóclise, estresse do cuidador e comunicação difícil em cuidados paliativos.

## Ouvidoria

A Ouvidoria atende a Resolução Normativa 323 da ANS. É um mecanismo de segunda instância que garante a confiabilidade e a solução nos atendimentos.

Número total de reclamações e casos de não conformidade recebidos X respostas conclusivas:

	2017		2018		2019	
	Recebidas	Conclusivas	Recebidas	Conclusivas	Recebidas	Conclusivas
Na cooperativa	585	593	255	251	222	222
Na ANS	39	35	31	41	41	41
No Procon	8	2	3	4	31	31
No judiciário	122	77	80	98	98	80
No Fale Conosco	323	323	745	106	938	938
No Reclame Aqui	13	13	09	08	11	12

*\*No item Reclame Aqui (2019), o número de conclusivas foi maior, pois contabilizou a reclamação recebida no último dia de 2018, porém foi solucionada em janeiro de 2019*

## Programa Ouvidoria de Excelência

No caminho traçado pela Unimed Cascavel para cuidar cada vez melhor das pessoas, a cooperativa sabe que é preciso dar voz aos beneficiários para entender o que eles esperam de uma operadora de saúde. Para aprimorar o canal de comunicação com os clientes, a singular está participando de um programa nacional que visa aperfeiçoar os setores de Ouvidoria.

### Objetivos da Ouvidoria



1. Ouvir e representar o cliente
2. Atuação estratégica
3. Situações excepcionais
4. Ações corretivas e preventivas
5. Melhoria de processos
6. Satisfação do cliente

416-1  
(103-2)  
102-17

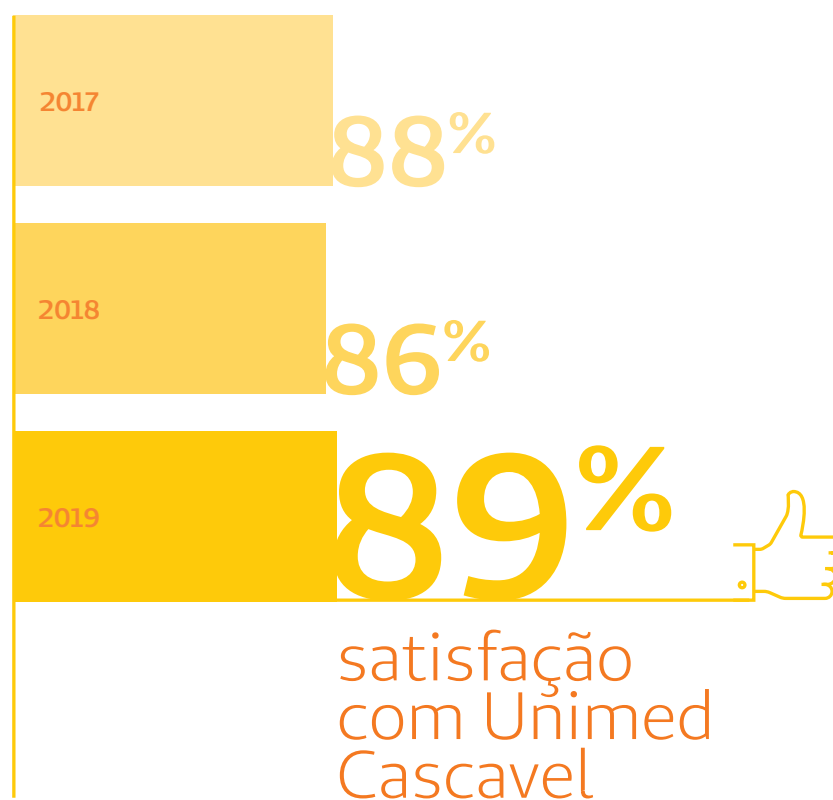
**416-1  
(103-2)**

Esse modelo de referência para o Sistema Unimed visa fomentar a visão estratégica das Ouvidorias e reforçar seu papel como instrumento de apoio para a boa governança, além de atender à Resolução Normativa (RN) nº323/13 da ANS como unidade de segunda instância para atendimento de solicitações, queixas e sugestões dos beneficiários.

## **Aprovação de Clientes**

Para a Unimed Cascavel, a experiência do beneficiário é sempre relevante. A cooperativa tem formas de quantificar a satisfação. Para isso, conta com pesquisas, conforme a dimensão 4 da RN 277 e do bloco 4.4 de requisitos da nova RN 452. Tais pesquisas são realizadas anualmente, por meio de empresa terceirizada especializada, e possibilita a análise dos pontos de melhorias pontuados pelos clientes, além da construção de planos de ação.

Conforme a pesquisa de satisfação relativa ao ano de 2019, respondida por uma amostra de 400 beneficiários e aplicada pela empresa Zoom Pesquisas, os clientes estão satisfeitos com o plano de saúde Unimed.



# Jeito de cuidar com o colaborador

## Colaboradores

102-8

É por acreditar em pessoas e nos talentos que cada um tem que o investimento no capital humano se tornou crescente e constante na cooperativa. A forma de gestão é diferente, justamente por reconhecer e entender que uma organização é feita por pessoas e precisa delas.

Diferenciais como os benefícios, as atividades de qualidade de vida, o endomarketing e os treinamentos contribuem para a retenção e para o baixo índice de rotatividade que, em 2019, foi de 8,8%.



Mecanismos para estimular a criatividade, a inovação, a visão sistêmica e a participação são constantemente desenvolvidas com os colaboradores. Evidencia-se a Fábrica de *Insights* e Inovação, programa atrelado às características da *gamefication* (com premiação de “Unimiles”) que tem inspirado os colaboradores, o que permite uma ação inovadora e transformadora.

A Fábrica de *Insights* e Inovação da Unimed Cascavel é um canal virtual criado para que os colaboradores da cooperativa possam contribuir com ideias de melhoria ou criação de novos produtos, serviços, soluções, processos, programas e projetos. Em 2019, 19 projetos e/ou ideias foram apresentados. Desses, 12 foram aprovadas para implantação, sendo que alguns já foram implementados e outros estão em fase de execução.

Para aproximar, facilitar e tornar as informações da cooperativa mais acessíveis, a comunicação é feita por meio de vários canais, como a intranet, o mural interno, os comunicados on-line, a coopnews (*newsletter*) e também o



programa RH Integra, que visita os setores para tirar dúvidas e, principalmente, facilitar o contato com os colaboradores. O Fórum de Soluções é outro canal para sugestões de melhorias e alinhamento de processos internos.



*Dia das crianças*



*Café com a diretoria*

## Programa de avaliação por competência

**404-2  
(103-2)**

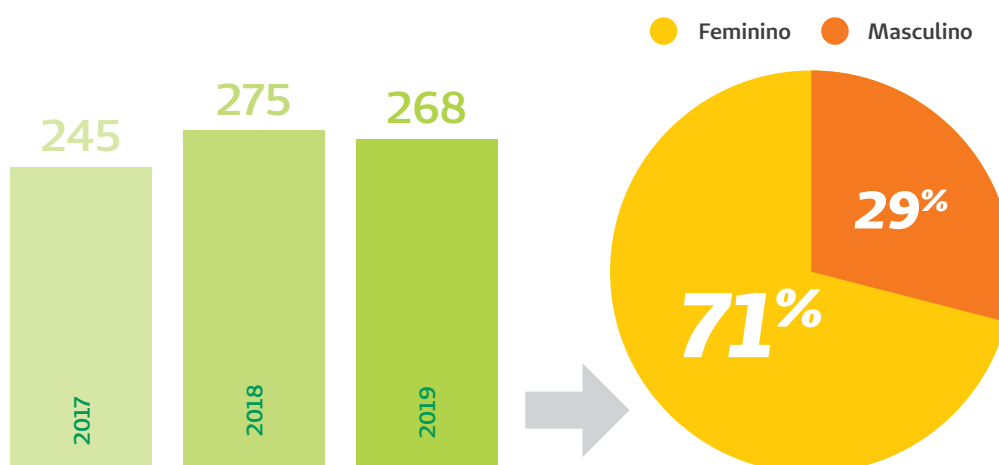
Implementado em 2016, o programa cria parâmetros de gestão de pessoas e está alinhado às estratégias de negócios da Unimed Cascavel. A singular definiu cinco competências essenciais: melhoria contínua, intercooperação, atuação sistêmica, foco no cliente e foco em resultados.

- Nas competências específicas-trajetória de gestão: tomada de decisão e atuação estratégica.
- Nas competências específicas-trajetória assistencial: tomada de decisão e foco em segurança.

As competências dos colaboradores são avaliadas anualmente. Esse processo de avaliar as competências considera o desempenho do colaborador em cada uma delas e planeja melhorias por meio de ações de desenvolvimento e

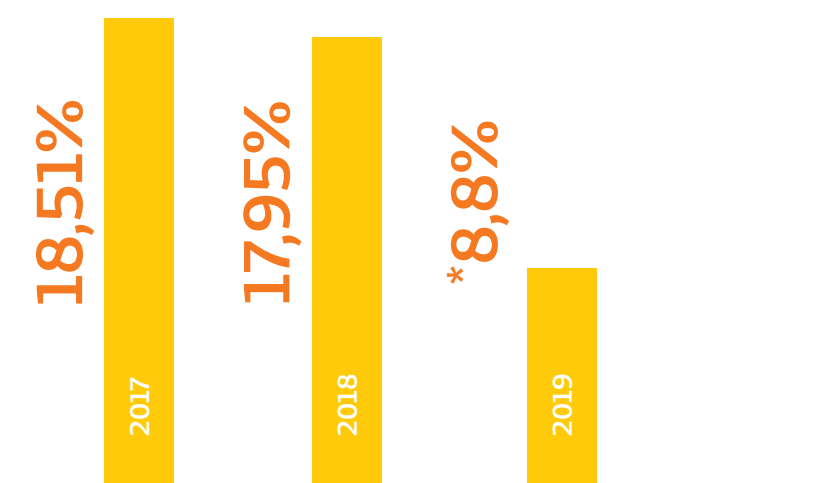
capacitações para alavancar a performance do colaborador por meio do PDI – Plano de Desenvolvimento Individual. A prática está vigente e consolidada na cooperativa, sendo elaborada por mais de 90% dos empregados.

## Perfil do colaborador – 2019



## Índice de rotatividade

O índice de rotatividade é um indicador importante para análise de gestão de pessoas. Melhorou-se esse índice com a realização de ações efetivas e compatíveis com o mercado de trabalho local e com o próprio Sistema Unimed.



\*Este indicador diminuiu consideravelmente em 2019 devido ao número de admissões (que passou de 83, em 2018, para 47, em 2019). Além disso, a maioria das demissões concretizadas no período deste relatório não teve reposição, ou seja, as admissões foram para novos postos de trabalho como ampliação da área de Atenção à Saúde, Rede de Cuidados Continuados, Terapias Especiais, etc.

401-1



**401-2  
(103-2)**

## Benefícios

	CLT	Estagiários
Auxílio material escolar	●	
Cesta de Natal	●	●
Consultor financeiro para empréstimo consignado	●	
Dia de folga no aniversário	●	
Empréstimo consignado	●	
Estacionamento	●	●
Ginástica laboral	●	●
Incentivo à educação (auxílio educação)	●	
Incentivo à prática de atividade física (auxílio saúde)	●	
Lanche diário	●	●
Momento zen (massagem)	●	●
Plano de saúde	●	
Plano odontológico	●	
Previdência privada	●	
Programa de Participação nos Resultados (PPR)	●	
Quinquênio	●	
Refeitório	●	●
Seguro de vida	●	●
Treinamentos	●	●
Uniforme	●	●
Vacina contra a gripe	●	●
Vale alimentação	●	●
Vale transporte	●	●



## Desenvolvimento de Competências – Treinamento

Na Unimed Cascavel, os programas de treinamento são elaborados com foco no desenvolvimento das habilidades necessárias para o crescimento profissional e na aprendizagem contínua dos colaboradores. Entre os principais programas de treinamento de 2019 estão o Programa de desenvolvimento de analistas e Líderes, o Curso de Visão Sistêmica e Indicadores, o Curso de *Feedback*, o curso de Excel Intermediário e Avançado, o curso de Finanças Pessoais, o curso sobre Controle de Ansiedade, entre outros.

Em 2019, o investimento em capacitação profissional chegou a R\$ 60.500,30, beneficiando 255 colaboradores, com uma média de 45,19 horas de treinamentos por colaborador. O investimento em cursos de desenvolvimento pessoal foi de R\$ 18.439,34, com 197 colaboradores beneficiados.

### Faixa etária (somente de 2019):

Até 18 anos	7
De 19 a 24 anos	38
De 25 a 29 anos	66
De 30 a 45 anos	135
De 46 a 59 anos	20
A partir de 60 anos	2

### Grau de formação (somente 2019):

Ensino Fundamental incompleto	1
Ensino Fundamental completo	9
Ensino Médio completo	78
Ensino Técnico completo	2
Ensino Superior completo	108
Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo	68
Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo	2

### Categoria profissionais (somente 2019):

Gestão	25
Técnico	109
Operacional	120
Apoio	6

403-2  
(103-2)

## Saúde e segurança no trabalho

São realizados eventos sociais, corporativos e ações de conscientização, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores e promover o engajamento, a exemplo do Dia Mundial de Saúde, da Sipat, do Outubro Rosa, do Novembro Azul, da Semana da Saúde, Segurança e Sustentabilidade, de ações de voluntariado, de campanhas de arrecadações, da ginástica laboral (duas vezes por semana), da comemoração pelo Dia do Trabalhador, do jantar de encerramento do ano, do Dia da Mulher, do Dia do Homem, do Dia das Mães e do Dia dos Pais.

A Unimed Cascavel é considerada de baixo risco para doenças ocupacionais e acidente de trabalho. A cooperativa tem uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), no Centro de Atenção à Saúde (CAS), além de um designado na sede administrativa para mapear possíveis riscos aos colaboradores. A singular também desenvolve ações voltadas para a prevenção. Em caso de incêndios, existem ainda os treinamentos ao grupo da brigada (composto por 16 integrantes para as unidades da sede administrativa e CAS).



Ginástica  
laboral



Segurança e  
Sustentabilidade

### Índice de atestados e licenças médicas (Em 2019):

Número de atestados	524 atestados médicos
Número de declarações	1.497 declarações médicas
Afastamento por motivo de doenças	8 afastamentos
Afastamento por licença maternidade	6 licenças

## Jeito de cuidar com o cooperado

### Cooperados

Os médicos cooperados fazem parte de um público estratégico que é o alicerce da cooperativa. O bom relacionamento com eles e entre eles é imprescindível para o êxito e a perenidade do negócio. O relacionamento da Unimed Cascavel com os cooperados é baseado em confiança, diálogo, proximidade, transparência e equidade. As atividades dos médicos são pautadas pelo Estatuto Social, pelo Regimento Interno e pelo Código de Conduta da Unimed Cascavel.

Para garantir o engajamento desse público aos objetivos estratégicos, a singular desenvolve constantes projetos e ações. No período que compreende este relatório, os cooperados tiveram a oportunidade de participar das seguintes atividades:

- **Fórum de Saúde e Direito** – O evento com foco na judicialização da saúde é realizado desde 2014 e visa debater, esclarecer e conscientizar os médicos cooperados sobre o assunto, além de (principalmente) ressaltar a importância de conhecer bem as coberturas contratuais, bem como as diretrizes e a estrutura que compõem a saúde suplementar nacional. Além dos médicos, também são convidados advogados e representantes do judiciário.

- **Curso de Cooperativismo** – Realizado anualmente, capacita os novos cooperados e oferta aos veteranos uma oportunidade para atualizar os conhecimentos sobre o cooperativismo. O programa promove os valores cooperativistas e explica como é a estrutura do Sistema Unimed. Também são abordados temas como Ética, Judicialização na saúde, o Jeito de Cuidar Unimed e os Programas de Medicina Preventiva.
- **Presente de aniversário** – Todos os anos a cooperativa presenteia os cooperados na data em que eles comemoram aniversário. Em 2019, o presente foi um vale para utilizar em restaurantes selecionados.
- **Jantar de encerramento** – Em 2019, em um jantar-baile, a cooperativa realizou a comemoração pelos 30 anos da Unimed Cascavel.
- **Saúde do Cooperado** – Em 2019, a cooperativa proporcionou a realização de exames de sangue para médicos (as) e cônjuges.



Saúde do cooperado



Saúde do cooperado

## Canais de comunicação

Além dos eventos sociais e institucionais, os cooperados têm vários canais de informação, todos prezando pela transparência e pelo fácil acompanhamento do Sistema Unimed.

→ Revista Mais Viva

Periódico quadrimestral enviado nas versões impressa e on-line para todos os cooperados.

→ Boletim em Números

Publicação on-line quadrimestral que aborda especificamente os cenários econômico e financeiro da cooperativa.

→ CoopNews

Newsletter mensal on-line que traz as notícias relevantes do período.

→ Aplicativo do Unimed Cooperado PR

Por meio do APP de celular ou tablet, os cooperados têm acesso aos demonstrativos da produção e INSS, ao extrato de pagamento, às notícias, à relação de benefícios e as outras funcionalidades.

→ WhatsApp:

Número: (45) 98404-9350

→ E-mail do Núcleo:

Para assuntos diversos: [nucleo.cooperado@unimedcascavel.coop.br](mailto:nucleo.cooperado@unimedcascavel.coop.br)

→ Atendimento presencial na “Casa do Cooperado”:

**Sector:** Unimed Cascavel - Núcleo do Cooperado

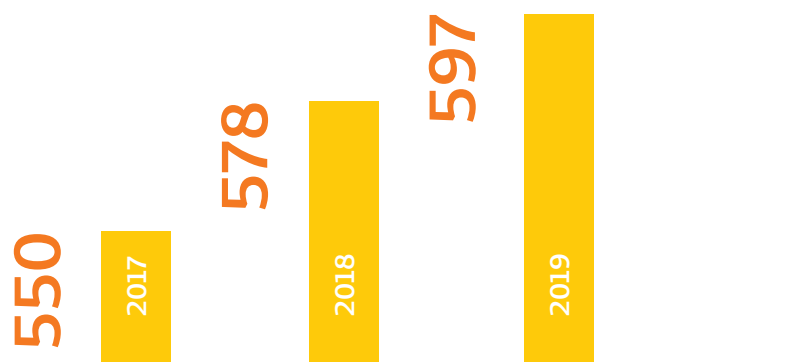
**Endereço:** R. Barão do Cerro Azul, 594 - Centro, Cascavel - PR, 85802-050

→ Atendimento exclusivo e personalizado da diretoria:

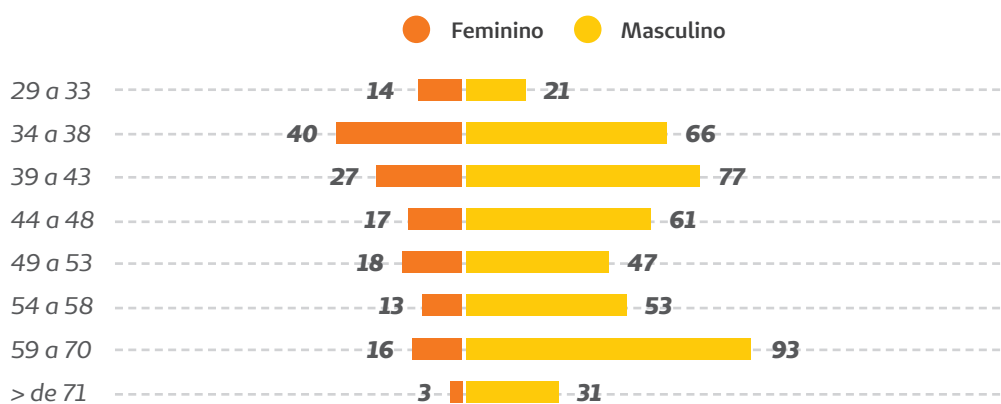
Prezando pelo bom relacionamento com seus cooperados, o Diretor de Provimento de Saúde e o Conselheiro de Atendimento aos Cooperados estão disponíveis na cooperativa para atender as demandas dos cooperados.

Importante destacar que todos os eventos, ações e meios de comunicação são planejados com a finalidade de valorizar, aproximar e engajar esse público que, como cooperado da Unimed Cascavel, administra a empresa e, como cliente, também utiliza os serviços.

## Evolução no número de cooperados



## Faixa etária por gênero dos cooperados



Fonte: QlikView, 2020

## Benefícios dos cooperados

### Benefícios atuais:

- Plano de Assistência ao Cooperado (PAC);
- Pagamento do Alvará e ISSQN;
- Pagamento da anuidade do Conselho Regional de Medicina;
- Previdência Privada;
- Seguro de Vida;
- Auxílio Funeral;
- SERIT;
- Reembolso por participação em congressos;
- Cooperados jubilados.



## Relação dos benefícios e investimentos

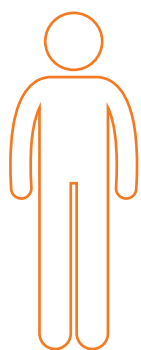
	Valores	Número de cooperado	Média por cooperado
2017	R\$ 6.206.586,95	550	R\$ 11.243,82
2018	R\$ 6.217.125,62	578	R\$ 10.756,27
2019	R\$ 8.147.958,01	597	R\$ 13.648,17

## Pesquisa de satisfação com os cooperados

(103-2)

Ano após ano, a Unimed Cascavel vem adotando formas de mensurar o grau de satisfação dos médicos cooperados. A última edição da Pesquisa de Satisfação dos Cooperados, realizada em 2019, revelou um índice importante: o grau de satisfação atingiu o expressivo percentual de 83,3%. A pesquisa levou em conta a opinião de 144 pessoas.

A pesquisa avalia uma série de cenários profissionais e socioculturais dos cooperados da Unimed Cascavel. Eles respondem quanto tempo dedicam à cooperativa, a porcentagem de atendimentos feitos via operadora de saúde, além de vários aspectos que resultam em uma média atrelada à relação dos médicos com a singular, bem como a questões de desempenho, governança, liderança, inovação e cidadania da cooperativa.



# 83%

*índice de satisfação  
com a Cooperativa*





# Jeito de cuidar com o prestador e fornecedor

## Prestadores e fornecedores

**102-9**

A relação da cooperativa com os fornecedores é estruturada de tal maneira que os processos estão cada vez mais claros e transparentes. Medidas são adotadas para alcançar tais propósitos, a exemplo da cotação de pelo menos três empresas do mesmo ramo, quando os valores envolvidos atingem determinado patamar.

**205-2**

Os contratos de prestação de serviços têm cláusulas referentes à sustentabilidade e às condutas recomendáveis, de acordo com o Código de Conduta. Além disso, estão presentes em todos os contratos as cláusulas referentes à sustentabilidade, à confidencialidade e ao pacto anticorrupção.

**204-1  
(103-2)**

Na prática  
de compras,



# 57%

são fornecedores locais



Os fornecedores são avaliados de forma contínua, e a mensuração é registrada em intervalos pré-estabelecidos nos contratos, sendo composta pelos seguintes critérios: qualidade, prazo, quantidade, recurso e/ou conhecimento técnico, agilidade no atendimento e preço. O fornecedor recebe uma pontuação após cada

avaliação, podendo ser classificado como excelente, bom, regular ou fraco (dependendo da faixa de pontuação em que se encaixa).

 **156**  
prestadores credenciados

Para incentivar o atendimento de qualidade e as melhorias contínuas na rede de prestadores credenciados, em 2017 a cooperativa lançou o programa Selo de Qualidade Unimed. Trata-se de uma forma de reconhecer os prestadores que buscam garantir que os serviços de saúde e de assistência aos beneficiários sejam prestados de forma efetiva, com equidade e segurança, norteados pela excelência nos serviços de saúde. Até dezembro de 2019, 26 prestadores foram classificados na posição Ouro, 39 na Prata e 25 na posição Bronze. Os demais não atingiram a pontuação mínima de 49% no questionário aplicado.



E a Unimed Cascavel vai além: profissionais de Enfermagem da rede de prestadores são homenageados por meio da ação “Cuidar de quem cuida”, colocada em prática no Dia do (a) Enfermeiro (a). A iniciativa oferece um dia de valorização pessoal, com momento especial para profissionais que cuidam de pessoas e que também

merecem todo o cuidado e atenção. Além dos profissionais de Enfermagem, as secretárias dos médicos cooperados também foram homenageadas pelo Dia das Secretárias, com um café da tarde e sorteio de brindes. Essas ações fortalecem a rede de cuidados e se refletem em benefícios aos clientes Unimed Cascavel



Mais de **40** profissionais de Enfermagem

e cerca de **300** secretárias participaram de homenagens.



## Programa Aproximar

Lançado em 2019, o programa possui um profissional específico para atendimento diferenciado aos clientes na rede prestadora. Esse programa reforça o Jeito de Cuidar Unimed e está alinhado ao programa Ouvidoria de Excelência. A iniciativa fortalece e otimiza o relacionamento com a rede prestadora e melhora a percepção de cuidado e satisfação com o cliente Unimed.

# Jeito de cuidar da comunidade e do meio ambiente

## Comunidade e Projetos Sociais

Além da excelência nos serviços e do cumprimento obrigatório de leis e normativas, a Unimed Cascavel investe no aprimoramento voluntário de ações para o desenvolvimento sustentável. No âmbito social, os projetos estão alinhados às necessidades e expectativas de desenvolvimento da sociedade.

Confira de forma detalhada os números de 2019

## Projetos sociais

### Formação de Cuidadores de Idosos

Gratuito para pessoas com mais de 18 anos de idade e com o Ensino Fundamental completo, o curso capacita os interessados com orientações práticas e técnicas para cuidar de idosos ou doentes acamados. Três turmas foram realizadas em 2019 (uma presencial e duas em formato EAD), com carga total de 210 horas, formando 106 cuidadores de idosos.

O curso EAD foi uma parceria com a Central Nacional Unimed, Fundação Unimed e Senac. Foram 60 horas a distância e 20 horas presenciais. A turma presencial recebeu aulas ministradas por médicos cooperados das áreas de geriatria, psiquiatria e clínica geral, com carga de 50 horas.

Além da formação, a Unimed Cascavel realizou o 2º Encontro com os Cuidadores de Idosos, que reuniu participantes do curso ou das palestras realizadas pela cooperativa. O encontro teve como tema a “Saúde do Cuidador”. Entre as atividades realizadas no auditório da Unimed estiveram a ginástica laboral, palestra sobre autocuidado, SPA de mãos e

413-1  
(103-2)

maquiagem, roleta Mude1Hábito, sorteio de brindes, *coffee break*, aferição de pressão, carrinho Mude1Hábito com frutas e balança da Bioimpedância (resultados mais aprofundados, índice de gordura corporal, peso dos ossos e entre outros). Em 2019, 50 pessoas participaram do encontro.

Para completar a formação dos cuidadores de idosos, no decorrer do ano a Unimed Cascavel realizou nove palestras de diferentes temas relacionados ao cuidado dos idosos, com a participação de profissionais da área de Medicina Preventiva (enfermeiros, fisioterapeutas, médicos, farmacêuticos, nutricionistas e psicólogos). Os encontros foram abertos para os cuidadores de beneficiários da Unimed Cascavel e para a comunidade em geral, com participação de 557 pessoas.



Encerramento do Curso de Formação de Cuidadores de Idosos



### **Dia do Idoso**

Em comemoração pelo Dia do Idoso, os idosos do Abrigo São Vicente de Paulo, Condomínio do Idoso e participantes do Projeto Bem Viver da Unimed Cascavel ganharam uma sessão de cinema com direito à pipoca, suco e exibição do filme “ Abominável”. Além do cinema, foi proporcionado um café da tarde para os idosos do Abrigo São Vicente de Paulo.



### **Coral Rouxinol**

Em 2019, foram realizadas 23 apresentações na cidade de Cascavel (festivals, empresas, prefeitura e entre outros) impactando mais de seis mil pessoas. Três parcerias foram firmadas para as atividades do projeto e de dois subprojetos, sendo eles: lançamento Aprendiz do Futuro (capacitação profissional) e Crianças Brilhantes (apoio psicológico realizado a 13 participantes meninas, por duas psicólogas voluntárias).



Coral Rouxinol  
Unimed Cascavel

Também foram comemorados a Páscoa no cinema, o Dia das Crianças no campo, o Fim de Ano com pizza. Além disso, foram oferecidas orientações aos pais e responsáveis sobre limites e *bullying*

### **Concurso de Redação e Desenho**

O Concurso de Redação Unimed tem como finalidade conhecer a visão dos adolescentes e jovens a respeito de temas ligados à sustentabilidade, bem como levá-los à reflexão, à produção literária e à valorização de talentos por meio da redação e do desenho.

Em 2019, a proposta do tema estava focada na diversidade na formação de relações baseadas em diferenças. Participaram do concurso nove escolas municipais e dois colégios estaduais do campo, nas categorias de Ensino Fundamental I e II, com 464 desenhos e 20 narrações. Do total de autores, foram premiados três alunos de cada categoria, o professor e a escola do ganhador.



Cerimônia de premiação do Concurso de Redação



### **Dia de Cooperar**

É um projeto realizado uma vez ao ano para levar informações, orientações de saúde, cultura, lazer e conscientização para a população de Cascavel, em alusão ao Dia Mundial do Cooperativismo.

A finalidade principal é lembrar da essência do cooperativismo, unindo forças em prol de um mesmo objetivo, além de incentivar o voluntariado. A proposta da ação faz parte do Dia de Cooperar, também conhecido como Dia C.

Em 2019, a ação foi realizada em conjunto com cinco cooperativas da região: Sicredi, Sicoob, Cresol, Uniprime e Cotriguaçu, no calçadão em frente à Catedral Nossa Senhora Aparecida, no centro de Cascavel. Cada cooperativa expos serviços e projetos e ofereceu ações de saúde e cultura para quem passou pelo local. Juntas, as cooperativas arrecadaram 1,345 toneladas de alimentos não perecíveis, que foram doados para o Provopar de Cascavel.

### **Viver Bem na Escola**

O projeto trabalha o tema “Educação para Saúde” com crianças e adolescentes das escolas públicas, incentivando hábitos saudáveis, melhor qualidade de vida e conscientização ambiental. Em 2019, foram realizadas nove palestras sobre primeiros socorros, alimentação saudável e diversidade. Ao todo, uma escola municipal e um colégio estadual do campo participaram das ações, que atingiram 227 adolescentes e jovens.





### Cartinha de Natal

Colaboradores, cooperados e empresas clientes da Unimed Cascavel adotaram 149 cartinhas de Natal escritas por crianças participantes do projeto Eureka II (Centro de Convivência Social).



### Natal de Encantos

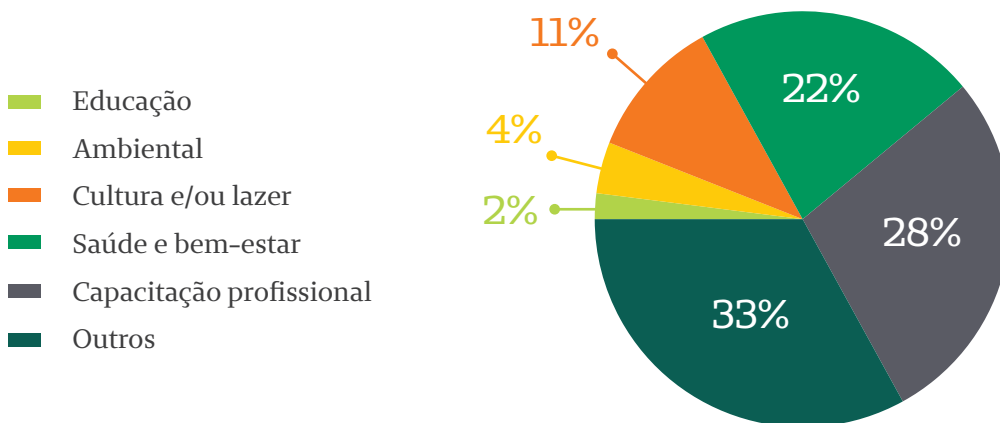
A ação leva a magia e o encanto do Natal aos beneficiários atendidos pelo Programa de Gerenciamento de Casos Clínicos (PGC) da Unimed Cascavel. São pessoas que não conseguem sair de casa devido às condições de saúde. Ao todo, foram 25 visitas durante o mês de dezembro, todas acompanhadas por um enfermeiro, Papai Noel e Mamãe Noel, totalizando 17 colaboradores voluntários. Os pacientes visitados receberam uma lembrança com a temática “Jeito de Cuidar” e um porta-retrato com a foto da visita.





## Voluntariado

Foram realizadas 46 ações de voluntariado. O valor de R\$3.908,76 é relativo à hora de trabalho de todos colaboradores voluntários.



**278h30**  
de atividade



**142**  
voluntários



**46**  
ações



**2.735**  
pessoas  
alcançadas



### Comemoração Dia do Voluntário

A comemoração ao Dia do Voluntário (05/12) valorizou a participação do colaborador nas ações realizadas pela cooperativa e o incentivou a convidar outro colega para participar também em 2020, por meio de uma dinâmica.



### Doação de Sangue

Em 2019, 33 colaboradores foram doadores de sangue e totalizaram em 21h30 minutos de doação ao Hemocentro de Cascavel. Deste montante:



**132 vidas**  
beneficiadas



### Programa Avançar

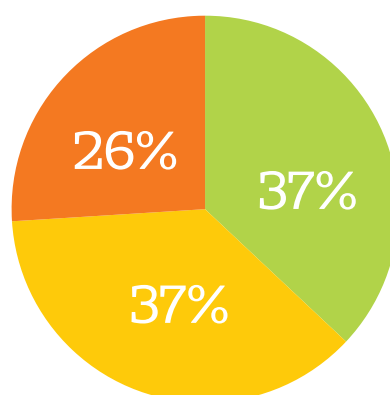
O Programa Avançar estabelece critérios para investimentos em projetos sociais com recursos próprios, não se limitando aos recursos financeiros. A proposta do repasse e/ou apoio não visa o patrocínio. A característica é para projetos das organizações da sociedade que têm por fundamento a transformação social.

203-1



As práticas de Investimento Social estão alinhadas ao Planejamento Estratégico, bem como aos pactos e aos compromissos assumidos pela Unimed Cascavel que tenham foco na relação com a sociedade e com a comunidade.

- Infraestrutura
- Tecnologia/Educação
- Meio Ambiente



Ao todo, nove instituições foram beneficiadas em 2019, ou seja, selecionadas por meio dos critérios do Programa Avançar para receber recursos financeiros, beneficiando 5.700 pessoas. Confira as instituições e os projetos que receberam recursos:

Projeto	Instituição	Nº pessoas atingidas	Investimento
Desafio de Robótica	Centro Estadual de Educação Profissional Pedro Boaretto Neto (Ceep)	1.800	R\$ 2.500,00
Brincando e Aprendendo	CMEI Leonardo Chevinski	86	R\$ 4.000,00
Revitalização e Paisagismo – Promovendo um espaço funcional e agradável para a interação dos alunos entre si e com a natureza	Colégio Estadual Pacaembu	551	R\$3.250,00
Implantação de horta orgânica e cultivo de mudas de plantas medicinais e nativas para uso da comunidade escolar e seu entorno.	Colégio Estadual Wilson Joffre	2.500	R\$ 4.950,00
Leitura Legal	Escola Municipal Neiva Ewald	200	R\$3.000,00
Espaço de Aprendizagem	Escola Municipal Maria Tereza Abreu de Figueiredo	120	R\$ 2.500,00
Sorria para o Eureka	Eureka I Interlagos	170	R\$3.000,00
Brincando e Aprendendo na Educação Infantil	CMEI Arco Iris	56	R\$2.000,00
Conscientização e Reciclagem no Campo	Escola Estadual do Campo São Salvador	200	R\$ 6.800,00



O Programa conquistou em 2020, o 1º lugar no Prêmio Ozires Silva de Empreendedorismo Sustentável, na categoria: Empreendedorismo Econômico.



### Campanhas de arrecadações

Em 2019, mais de 1.500 pessoas foram beneficiadas pelas campanhas de arrecadação.

Campanha	Instituição beneficiada	Quantidade arrecadada
Produtos de higiene e limpeza	COOTACAR (Cooperativa de Catadores de Material Reciclável).	7 Litros de amaciante 105 sabonetes 1 desodorante Rexona 1 escova de dente 32 pastas de dente 1 pacote de papel higiênico 3 condicionadores 9 shampoos 1 esponja 12 detergentes
**Fraldas Geriátricas	Abrigo São Vicente de Paulo	174 pacotes
Pizza Solidária	COOTACAR (Cooperativa de Catadores de Material Reciclável)	196 pizzas vendidas (montante arrecadado: R\$ 2.990,00)
Campanha do Agasalho	Provopar e Casa POP	2.014 peças de roupas
Livros	Ação Dia de Cooperar – Calçadão	100 livros
Alimentos	Ação Dia de Cooperar – Calçadão	1.345 kg de alimentos (Arrecadados em parceria com cooperativas da região).
*Fraldas Infantis	Recanto da Criança	118 pacotes
***Produtos de higiene	Abrigo São Vicente de Paulo	40 kits contendo (toalha de banho, sabonete e creme dental)

\*Produto arrecadado com as secretárias dos médicos cooperados.  
 \*\*Produto arrecadado nos cursos de formação de cuidadores de idosos.  
 \*\*\*Produto arrecadado pelos idosos da Medicina Preventiva





### Projetos apoiados com recursos incentivados

PROJETO	BENEFICIADOS	PROPONENTE	DESTINADOS
*Circuito Cultural Unimed: "Surpreendente Mundo dos Objetos. Em Brincar é o melhor remédio".	O projeto a ser realizado em 2020 - 15 Escolas.	Cia Trucks	R\$ 80.000,00
*Circuito Cultural Unimed	3.000 crianças e adolescentes	BWA Consultoria, realização Ministério da Cultura, apoio Governo Federal e Patrocínio Unimed Cascavel.	R\$ 30.000,00 (pagamento do restante)
*NIPOFEST	Cerca de 20.000 pessoas.	ACEC - Associação Japonesa/ Nipônica de Cascavel	R\$ 20.000,00
**FIA - Fundo da Infância e da Juventude	Mais de 20 instituições beneficiadas.	Prefeitura Municipal de Cascavel	R\$ 35.000,00

\*Lei Rouanet

\*\*Fundos Municipais

### Patrocínios realizados 2019

Ações de patrocínios são cada vez mais estratégicas para a construção da imagem de uma marca. Elas também fazem parte da cultura Unimed. A cooperativa foca em ações e projetos que estejam em sintonia com a marca, principalmente reforçando a vocação para cuidar das pessoas. A singular incentiva ideias que estimulem e promovam o bem-estar, a felicidade e a saúde física e mental. Têm prioridade as propostas que respeitam as premissas de Responsabilidade Socioambiental e o conceito de Sustentabilidade, bem como os projetos que sejam relevantes para a comunidade onde a Unimed está inserida e que estejam em consonância com o posicionamento da cooperativa.



<b>Projetos patrocinados</b>	<b>Investimento</b>
FCC - Futebol Clube Cascavel	Participação com ambulância Unimed, representando o valor de R\$ 13.049,65
Cascavel Futsal	Participação com ambulância Unimed, representando o valor de R\$ 53.440,80
Paradesporto	R\$ 20.000,00
Corrida da PM	R\$ 2.500,00
Felicidade do Idoso	R\$ 3.000,00
Corrida do Clube Comercial	R\$ 1.500,00
Bira Bikes Ubiratã	R\$ 2.000,00
II Corrida da Justiça	R\$ 2.000,00
Desafio de Equipes - 7ª e 8ª edição	R\$ 800,00
Brincando na Praça	R\$ 500,00
Evento Mais Saúde	R\$ 2.500,00
Dia do Eng. Agrônomo - AREAC	R\$ 1.000,00
Gastro Run	R\$ 1.500,00
OAB Rock	R\$ 1.500,00
ACIC Eventos - Conexão ACIC	R\$ 9.000,00
Baile Amigos da APAE de Ubiratã	R\$ 1.200,00
Jantar Dia do Médico	R\$ 12.000,00
1ª Semana de Cuidados Paliativos do Oeste do PR	R\$ 700,00
Campanha de Natal da ACEU (Associação Comercial e Empresarial de Ubiratã)	R\$ 2.500,00
Campanha de Natal da ACICORB (Associação Comercial e Industrial de Corbélia)	R\$ 1.500,00
Duathlon Cascavel	R\$ 1.500,00



## Corrida Noturna Unimed

Realizada desde 2015, a Corrida Noturna Unimed envolve clientes, médicos cooperados, colaboradores e a sociedade em geral. O objetivo é promover saúde, hábitos saudáveis e estimular a prática de esporte. Em 2019, 1.200 pessoas participaram do evento.



## Ações Internas

O pilar ambiental também está trelado à área da Sustentabilidade. O tema tem ocupado cada vez mais espaço nas discussões das organizações. A Unimed Cascavel aprimora a cada ano as ações e o planejamento na questão ambiental. A preocupação com a gestão ambiental está inserida no cotidiano da cooperativa.

Diante disso, a singular realiza várias adaptações internas, tais como a implantação de coletores de seleção de lixo, destinação correta dos medicamentos vencidos, coletor de pilha/baterias e substitui o uso de copos descartáveis por canecas e garrafas de uso cotidiano. A Unimed Cascavel também instalou placas fotovoltaicas e implantou impressoras compartilhadas e monitoradas.

Outra ação realizada para diminuir os impactos ao meio ambiente é a implantação de software de automação no sistema de ar condicionado nos blocos 1 e 3 da Sede. Com esse sistema é possível monitorar o funcionamento, padronizar as funções, identificar possíveis problemas de funcionamento e programar horário para ligar e desligar.



Placas solares fotovoltaicas instaladas na unidade sede

Além disso, os resíduos produzidos pela cooperativa são destinados corretamente, a exemplo de lâmpadas, banners de lona, lixo eletrônico, lixo orgânico, lixo reciclável e cartão Unimed.

## Consumo

Confira abaixo os relatos de consumo da Sede Administrativa, Centro de Atenção à Saúde e Posto de Vendas Ubiratã.

## Calculadora CO2

Desde 2014, a Unimed Cascavel realiza o inventário das emissões por meio da ferramenta de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Sistema Unimed.

### Emissões diretas – escopo 1 (Tco2e)

2017: **0,33**

2018: **0,73**

2019: **3,257**

(teve um aumento em veículos - aquisição Van, cujo combustível é diesel).

### Emissões indiretas – escopo 2(Tco2e)

2017: **30,88**

2018: **24,78**

2019: **19,92**

(diminuiu devido às placas solares)

305-1  
305-2

## Consumo de energia

Em 2018, a cooperativa instalou o sistema de energia limpa, com painéis solares fotovoltaicos. Foram instaladas 190 placas e dois inversores que, juntos, produzem 7.277 Kwh/mês. A tecnologia geradora de energia limpa representa redução na emissão de CO2 e do investimento em energia. Desde a instalação das placas, o recurso produziu 135,716 kwh, representando uma economia de R\$ 85.502,78.

302-1  
302-4  
(103-2)

### Consumo Anual X Número de Colaboradores - kwh

2017	327.005	1.334
2018	327.749	1.191
2019	263.803	984



**303-1  
(103-2)**

## Consumo de água

Com unidades apenas administrativas, a Unimed Cascavel não utiliza a água como insumo no processo produtivo. Por isso, nenhuma fonte hídrica é afetada. Na sede da cooperativa há um poço artesiano licenciado pela Sanepar. Nas outras unidades (Centro de Atenção à Saúde e Posto de Vendas Ubiratã), a água é da rede pública e foi contabilizada no cálculo.

### Consumo Anual X Número de Colaboradores - m<sup>3</sup>

2017	2.687	11
2018	2.707	10
2019	2.955	11

**306-2  
(103-2)**

## Consumo de papel sulfite

	2017	2018	2019
Papel Reciclado	19.000	Não houve consumo*	Não houve consumo*
Papel Branco	927.000	831.500	1.055.500
<b>TOTAL</b>	<b>946.000</b>	<b>831.500</b>	<b>1.055.500</b>

Quantidade em unidade compradas no ano.

\* Desde 2018 a cooperativa deixou de adquirir e consumir papel reciclado, considerando o custo elevando do produto. No entanto, o papel branco tem o certificado FSC - Forest Stewardship Council® (FSC®). Ações de conscientização para imprimir somente o necessário foram realizadas no decorrer do ano.

Nas impressões e com a adesão de impressoras compartilhadas, houve a redução de 36% das impressões. Comparando com o ano anterior (2018).

**306-2  
(103-2)**

## Consumo de Copos Descartáveis

	2017	2018	2019
Copo - máquina do café (160 ml)	52.850	39.000	108.100*
Copos - água (180 ml)	71.500	53.400	49.700

\*Tira com 100 unidades e o consumo foi bem maior, comparado aos anos anteriores.

## Outras ações ambientais

### Eu Ajudo na Lata

Arrecada lacres de alumínio e, com a venda, possibilita a compra de cadeiras de rodas ou outros itens que proporcionem mais acessibilidade às pessoas com deficiência. Em 2019, dez cadeiras foram adquiridas por meio da campanha. Foram arrecadados 753,9 kg de lacres. Foram beneficiados o Abrigo São Vicente de Paulo, uma Unidade de Pronto Atendimento, a Uopecca, o Instituto Sicoob, o Hospital Universitário de Cascavel, as Apaes de Guaraniaçu, Corbélia, Nova Cantu e Cascavel, além do Lar dos Velhinhos de Ubiratã.

Nesta edição, a campanha foi realizada em Cascavel e Ubiratã. Até 2019, a singular doou 32 cadeiras rodas às instituições de Cascavel e região.



Eu Ajudo na Lata

### Logística Reversa Cartão PVC

Destinação correta do cartão vencido (carteirinha Unimed). O material é reaproveitado e volta como um novo cartão. Em 2019, 5.017 cartões foram corretamente destinados.



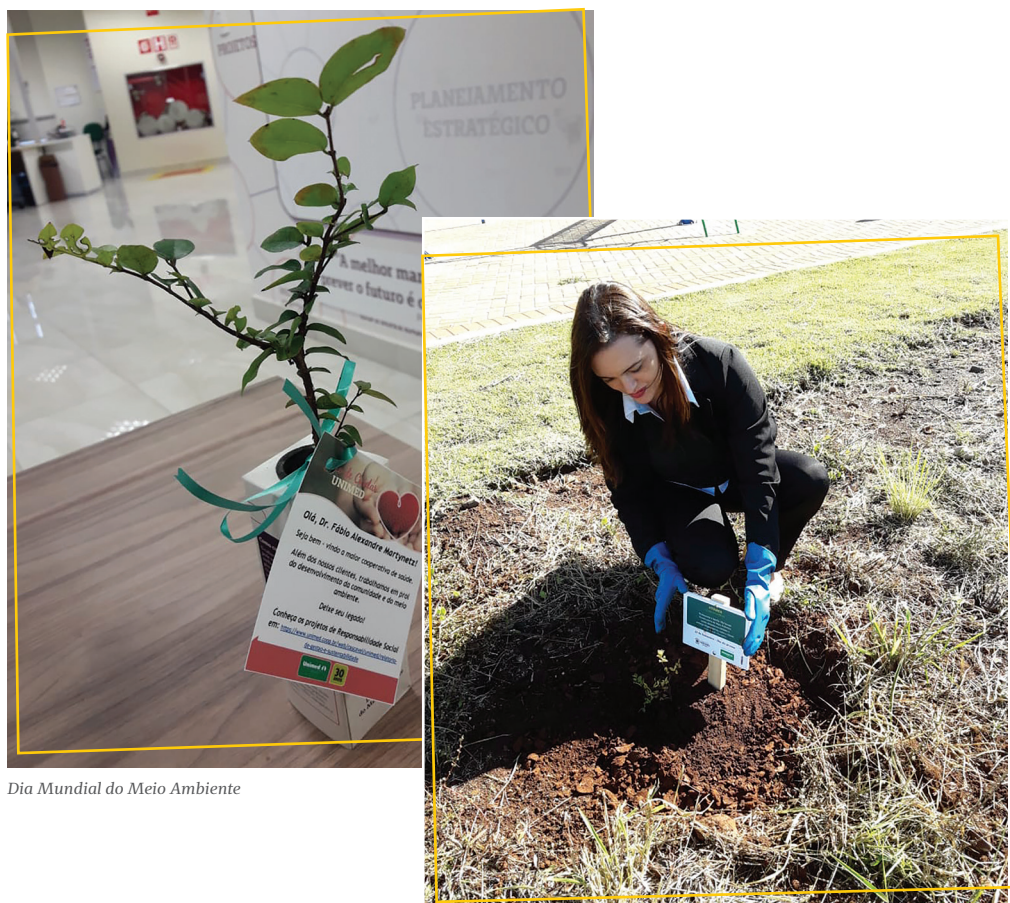


### Dia do Meio Ambiente

Diferentes ações foram realizadas para comemorar o Dia Mundial do Meio Ambiente, atingindo um público de 280 pessoas:

- Plantio de 50 mudas de árvores frutíferas no Condomínio do Idoso (bairro Interlagos) e no Ecopark Morumbi;
- Distribuição de 100 mudas de Jabuticaba na caixinha para os novos médicos cooperados e no Projeto Cegonha;
- 50 minissuculentas foram entregues aos clientes no Feirão Unimed;
- Realização de um concurso interno de vídeo destinado aos filhos dos colaboradores;
- Realização de palestras ambientais em duas escolas de Cascavel, em parceria com a Comissão de Meio Ambiente da OAB;

Nessas ações, a cooperativa contou com a parceria do Instituto Ambiental do Paraná (IAP), Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Colégio Estadual Wilson Joffre.



Dia Mundial do Meio Ambiente



### Destinação de pilhas e baterias

Em 2019, foram descartados corretamente 101,7kg de pilhas e baterias. Os materiais foram entregues pela comunidade e recolhidos na própria cooperativa.

### Destinação de Lonas e Banners

Em 2019, foram enviados para reaproveitamento 20 lonas e banners.

### Lixo Eletrônico

Foram destinados corretamente cerca de 100kg de lixo eletrônico da cooperativa e dos colaboradores.



Ao todo, foram mais de  
**18 mil pessoas**  
impactadas pelos projetos.

Investimento total em  
projetos sociais e ambientais:

**R\$ 121.029,00**

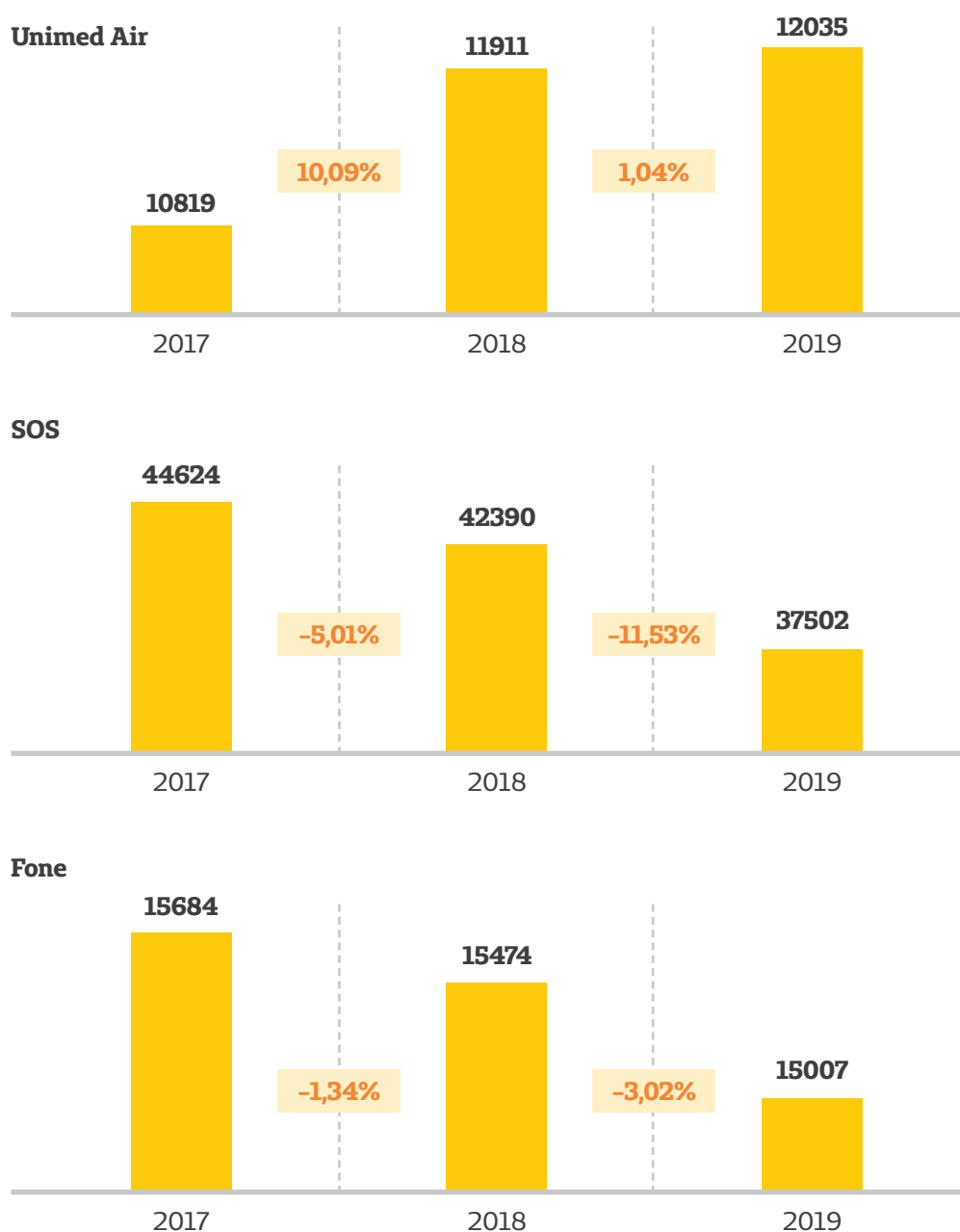
## Jeito de cuidar da dimensão econômico-financeira

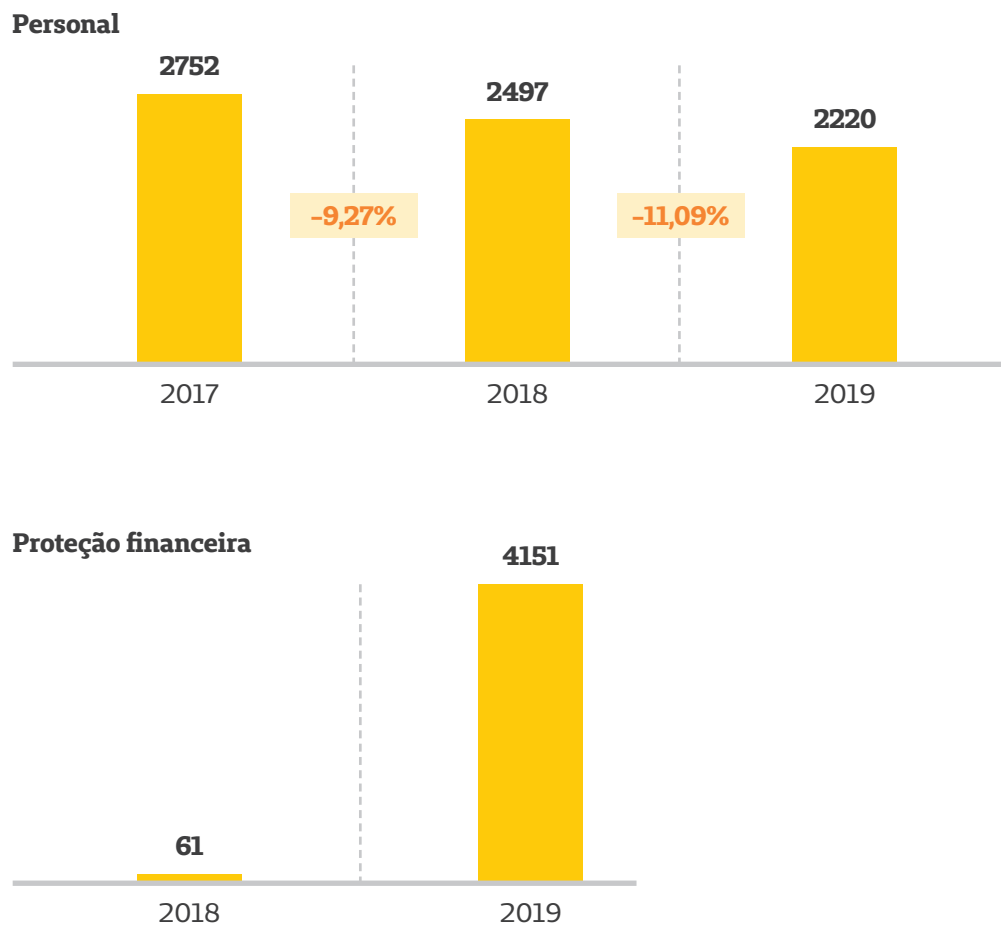
102-2

### Produtos

A Unimed Cascavel comercializa planos de saúde de abrangência municipal, regional, estadual e nacional, bem como produtos acessórios para clientes pessoa física e jurídica.

#### Número de beneficiários nos produtos:





## Lançamento do produto Unimed Personal Ambulatorial

O plano Unimed Personal Ambulatorial é um plano de assistência médica para consultas e exames. Tem por base o modelo de Atenção Personalizada à Saúde (APS). Com ele, os beneficiários são recebidos em um exclusivo Centro de Atenção à Saúde (CAS), sem cobrança de coparticipação, e atendidos por uma equipe multidisciplinar que vai encaminhar cada caso para um especialista, se houver real necessidade médica.

Benefícios:

- • Atendimento personalizado e humanizado
- • Foco na prevenção de doenças
- • Histórico do paciente compartilhado
- • Programas de promoção de saúde
- • Segurança do acompanhamento constante
- • Agendamento no próprio CAS

## Feirão de Vendas

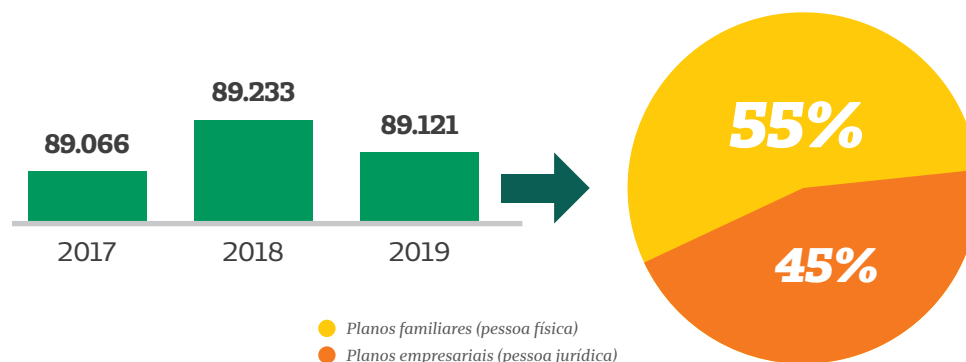
Em meio a um cenário econômico de muitos desafios, em 2019 a Unimed Cascavel teve a iniciativa de realizar o primeiro Feirão de Vendas para captar clientes de forma diferenciada e inovadora no mercado de planos de saúde. Durante os três dias do feirão, centenas de pessoas passaram pela cooperativa para conhecer as condições especiais oferecidas, a exemplo do desconto de 30% nas três primeiras mensalidades e da possibilidade de usar o plano imediatamente para consultas e exames, sem prazo de carência.

O resultado foi tão positivo que a cooperativa superou a meta estabelecida em relação ao número de vendas. Ao todo, foram 640 clientes no período de três dias.

Reinventar  
+  
**INOVAR**  
+  
**OUSADIA**  
=  
*resultados diferentes*  
=  
**superação**



## Nossos clientes



Em 2019, novamente o cenário econômico brasileiro foi impactado pela instabilidade econômica, com fechamento de empresas e elevado índice de desemprego. Para o mercado de saúde suplementar, essa recuperação é mais lenta devido à peculiaridade do tipo de negócio. O total de beneficiários que tinham plano de saúde em 2019 apresentou redução de 0,13%, na comparação com o ano 2018, e encerrou 2019 com 89.121 clientes/beneficiários.

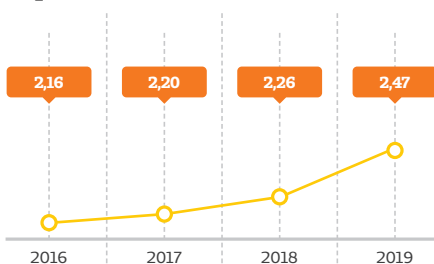
201-1  
(103-2)

## Liquidez, Endividamento e rentabilidade:

### Liquidez

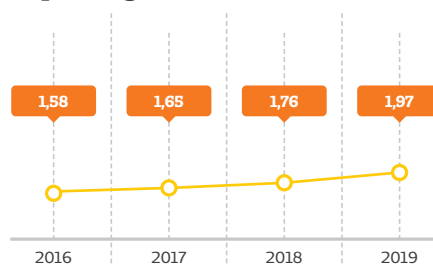
A liquidez da cooperativa está bem equilibrada e demonstra que vem melhorando o desempenho ao longo do tempo. A liquidez corrente de 2019 aponta para 2,47. Isso significa que para cada R\$ 1 de dívida de curto prazo a cooperativa tem R\$ 2,47 disponíveis para pagar. Quando observada a liquidez geral, houve R\$ 1,97 disponível para pagar dívidas de curto e longo prazos.

#### Liquidez corrente



Representa quanto a cooperativa tem no ativo circulante para cada R\$ 1,00 de passivo circulante. Quanto maior for o índice de liquidez corrente, melhor é para a cooperativa.

#### Liquidez geral

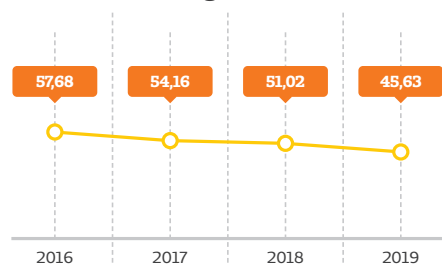


Representa quanto a cooperativa tem no ativo circulante e realizável a longo prazo para cada R\$ 1,00 de dívida total. Quanto maior for a liquidez geral, melhor é para a cooperativa.

## Endividamento

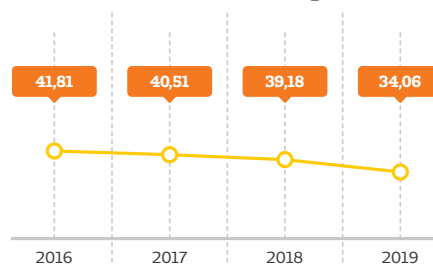
Os indicadores de endividamento também demonstram melhora e confirmam que a operadora tem baixo grau de dependência de capital de terceiros. Os índices apontam que 34,06% dos ativos totais são comprometidos com dívidas de curto prazo (o parâmetro para este indicador é de 70%). As dívidas de curto e longo prazo representam 45,63% do total.

### Endividamento geral



Demonstra comparativamente quanto à cooperativa possui em obrigações a liquidar com terceiros, para cada R\$ 100,00 de seus ativos totais, cujo vencimento ocorre no curto e no longo prazo.

### Endividamento de curto prazo

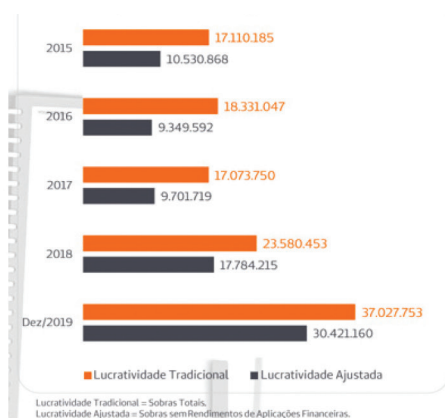


Demonstra comparativamente quanto à cooperativa possui em obrigações a liquidar com terceiros, para cada R\$ 100,00 de seus ativos totais, cujo vencimento ocorre dentro do período de um ano.

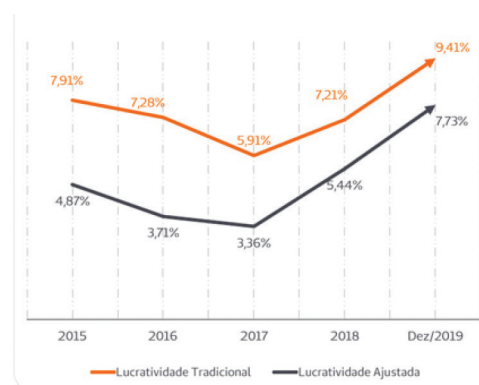
## Rentabilidade

A cooperativa manteve a gestão pautada nos planejamentos estratégico e orçamentário, visando maximizar receitas e diminuir os custos e despesas, sempre com o pensamento de fazer mais com menos. Assim, a Unimed de Cascavel encerrou 2019 com resultado positivo de mais de 37 milhões.

### Lucratividade acumulada em R\$



### Lucratividade acumulada em %

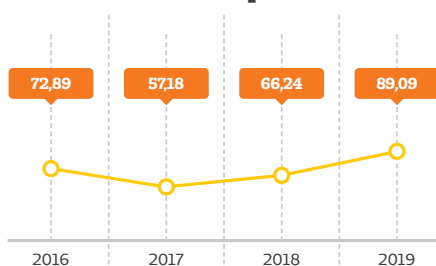


Os indicadores de rentabilidade, bem como os indicadores de liquidez e endividamento, demonstram equilíbrio. O indicador de retorno sobre o capital investido mostra um percentual de 89,09%, em 2019. O indicador de margem bruta ou resultado operacional em 2019 foi de 7,15%, indicando uma operação sustentável e com evolução ao longo do tempo.



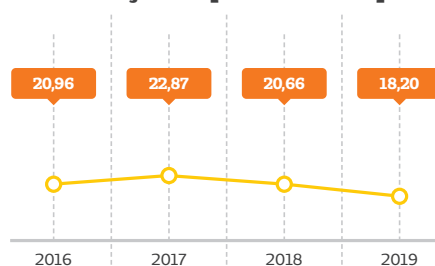
A margem líquida (resultado líquido) foi de 9,41%, em 2019. Esse índice significa que a cooperativa, apesar do cenário econômico nacional de estagnação na venda de planos, vem mantendo resultado positivo.

### Rentabilidade do capital



Indica quanto cada cooperado tem de retorno no ano para cada R\$ 100,00 de capital investido. Quanto maior for o índice de rentabilidade do patrimônio líquido, melhor é para a cooperativa.

### Imobilização do patrimônio líquido

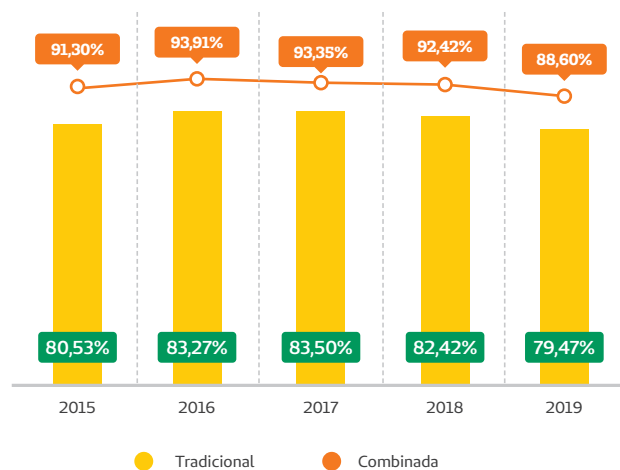


Representa quanto a cooperativa aplicou no ativo permanente ou imobilizado para cada R\$ 100,00 de patrimônio líquido. Quanto menor for o índice, melhor é para a cooperativa.

### Indicadores operacionais:

O índice de sinistralidade (utilização) ficou em 79,47%, em 2019. Esse índice mede a relação entre a receita gerada por meio das mensalidades dos clientes e os gastos (custos assistenciais) gerados por esses mesmos clientes. Se forem acrescentados os custos assistenciais às despesas administrativas e de comercialização, chegar-se-á ao Índice de Sinistralidade Combinada, que ficou em 86,60%.

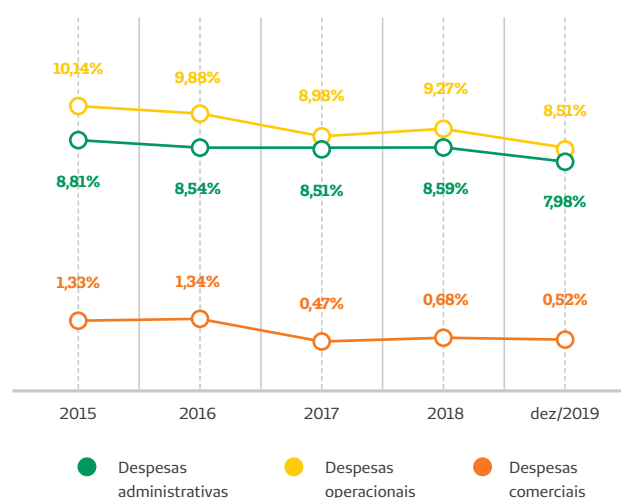
### Sinistralidade Combinada



**Sinistralidade Combinada:** mostra a relação entre despesas operacionais (Administrativas, Comercialização e Assistenciais), ociosidade e as receitas (Contraprestações Efetivas)

Em 2019, as despesas operacionais, representadas por despesas administrativas e de comercialização, foram de 8,51%. Isso significa que a cooperativa gasta com a estrutura administrativa R\$8,51 para cada R\$ 100 de receita gerada. O indicador mostra que, nos últimos anos, esse percentual se mantém estável, o que representa um forte indicativo no pensamento em manter a cooperativa sustentável e equilibrada quanto às finanças.

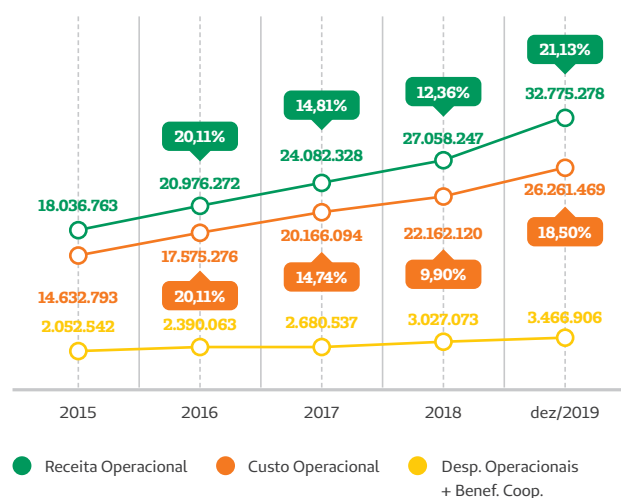
### Despesas Operacionais sobre a Receita Operacional



A Unimed de Cascavel procura manter uma gestão voltada ao controle de custos e despesas. Manter a cooperativa enxuta e evitar desperdícios é um dos principais objetivos. Por isso, a singular acompanha a evolução dos três principais componentes financeiros: receitas, custos assistenciais e despesas operacionais.

No gráfico a seguir, verifique os valores médios históricos, com certa estabilidade nos percentuais de crescimento. Em 2019, os custos operacionais apresentaram crescimento menor que as receitas operacionais.

### Evolução média histórica



## Repasso

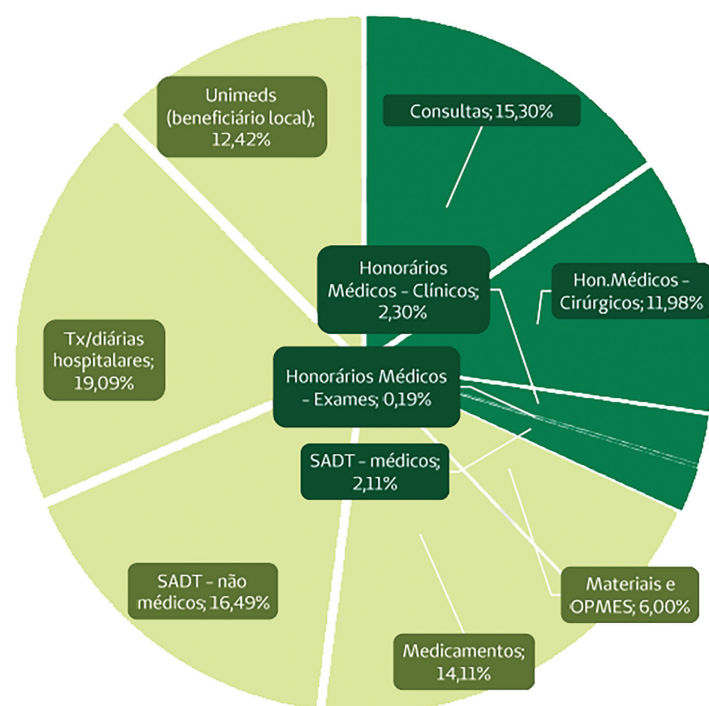
Em 2019, a cooperativa repassou mais de R\$ 468 milhões à rede credenciada (cooperados e prestadores). Destes, R\$ 149 milhões foram para cooperados e R\$ 319 milhões para clínicas, laboratórios, hospitais, outras Unimed's (intercâmbio) e fornecedores de materiais e medicamentos.

O montante repassado aos cooperados chegou a 32% do total, enquanto que 68% foram distribuídos entres os demais agentes integrados no processo de atendimento aos beneficiários.

Os valores foram repassados da seguinte forma:

	2016	V.%	2017	V.%	2018	V.%	2019	V.%
<b>Médicos</b>	108.406.763	32,95%	120.101.860	31,86%	132.779.585	31,07%	149.368.561	31,88%
Consultas	55.301.643	16,81%	60.766.932	16,12%	64.845.523	15,17%	71.684.533	15,30%
Hon.Médicos - Cirúrgicos	36.931.849	11,23%	41.433.518	10,99%	47.786.131	11,18%	56.123.811	11,98%
Honorários Médicos - Clínicos	6.557.317	1,99%	7.696.282	2,04%	9.695.610	2,27%	10.789.056	2,30%
Honorários Médicos - Exames	1.123.804	0,34%	684.283	0,18%	767.285	0,18%	878.828	0,19%
SADT - médicos	8.492.151	2,58%	9.520.844	2,53%	9.685.037	2,27%	9.892.333	2,11%
<b>Rede</b>	220.599.815	67,05%	256.824.753	68,14%	294.543.512	68,93%	319.104.666	68,12%
Materiais e OPMS	25.643.364	7,79%	25.474.152	6,76%	28.091.698	6,57%	28.091.010	6,00%
Medicamentos	39.081.724	11,88%	47.051.998	12,48%	59.704.305	13,97%	66.107.309	14,11%
SADT - não médicos	55.640.511	16,91%	61.372.556	16,28%	68.265.705	15,98%	77.262.877	16,49%
Tx/diárias hospitalares	59.179.648	17,99%	75.086.014	19,92%	83.927.116	19,64%	89.446.583	19,09%
Unimeds (beneficiário local)	41.054.569	12,48%	47.840.033	12,69%	54.554.688	12,77%	58.196.888	12,42%
	329.006.579	100,00%	376.926.613	100,00%	427.323.097	100,00%	468.473.227	100,00%

## Gráfico analítico dos repasses



# Inovação e Tecnologia



No mundo dos negócios, não sobrevive quem não se adapta ou não acompanha as tendências. Na Unimed Cascavel, a inovação e a tecnologia estão incorporadas a fim de que muitos processos e projetos fortaleçam a cooperativa, tornando-a mais competitiva e gerando benefícios para clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade.

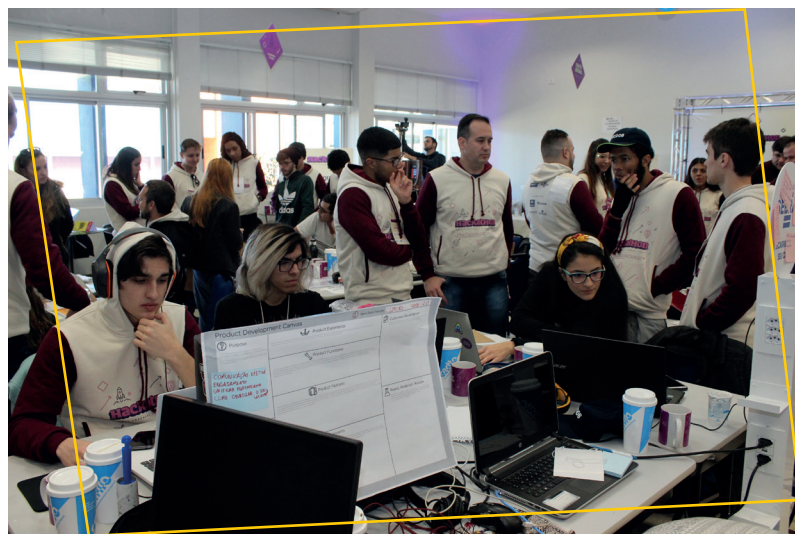
## **Destaques de 2019**

- Lançamento da plataforma de *e-commerce*: mais uma facilidade para quem quer adquirir um plano de saúde de forma totalmente virtual. Atende uma parcela do mercado consumidor que está cada vez mais conectada e busca informações com agilidade. A Unimed Cascavel oferece um canal para contratação on-line de planos individuais ou familiares, baseando-se nas determinações da RN 413/16, publicada pela ANS.
- Portal PJ: sistema moderno e seguro para promover o relacionamento com as empresas clientes. O Portal PJ é a possibilidade para que as empresas clientes encontrem cópias de documentos, histórico de notas e faturas de forma mais rápida e eficiente, por meio de uma plataforma web.
- II *Hackathon* Unimed Cascavel: 53h27 de muito trabalho e inovação para criar 13 soluções à cooperativa.
- *Hub* de Inovação Sebrae, Unioeste e Unimed Cascavel: parceria entre as três instituições para o fomento da inovação na universidade e na comunidade.
- Sistema de cobrança automática: integra sistemas para gerenciamento de todas as cobranças, busca diária de contratos inadimplentes e monitoramento de inadimplência.
- Sistema para gestão de recursos de glosas.
- Sistema para negociação financeira on-line: uma facilidade para o cliente que quer quitar as dívidas de forma automatizada.
- Aplicação da Lei de Incentivo à Pesquisa e Inovação - Lei do Bem - nas atividades e projetos de inovação da Unimed Cascavel.





II Hackathon  
Unimed Cascavel



II Hackathon  
Unimed Cascavel



II Hackathon  
Unimed Cascavel



Lançamento da  
plataforma de  
e-commerce



Hub de Inovação



Hub de Inovação

## Combate à Covid-19

Com a pandemia de Covid-19, a cooperativa alinhou estratégias para minimizar os efeitos negativos na saúde de colaboradores, cooperados clientes e sociedade em geral. Confira as principais ações realizadas até maio de 2020:

- Criação do Comitê de Crise Covid-19, composto por diretoria, superintendência, gerência e áreas específicas. O comitê promove reuniões frequentes para analisar a situação atual;
- Cancelamento de treinamentos, palestras, encontros e reuniões presenciais;
- Afastamento de colaboradores que fazem parte dos grupos de risco;
- Criação de modalidades diferenciadas de trabalho (escalas e *home office*);
- Ampliação dos canais e ferramentas on-line para os clientes e médicos cooperados, estimulando o acesso para evitar o contato presencial;
- Distribuição de máscaras para colaboradores e comunidade em geral, totalizando 3.226 unidades;
- Antecipação da campanha de vacinação contra a gripe para colaboradores, cooperados e dependentes;
- Análises e deliberações acerca da remuneração médica, de forma a garantir honorários em período de isolamento social;
- Criação de política de remuneração diferenciada para a rede prestadora, principalmente para hospitais;
- Doação de cestas básicas para famílias de comunidade carente;
- Ação “Cooperando com Palavras”, em que os colaboradores escreveram cartas para idosos de uma república, estimulando a esperança e o conforto;
- Campanha de estímulo à doação de sangue entre os colaboradores da cooperativa;
- Doação de 53.647 itens Equipamentos de Proteção Individual para 11 hospitais da cidade e da região (público e privado), totalizando R\$ 209.000,00



# Anexos



## Sobre este relatório

A Unimed de Cascavel publica o Relatório de Sustentabilidade com periodicidade anual. Desde 2012 compartilha resultados quantitativos e qualitativos na forma de relatório de gestão e sustentabilidade na metodologia GRI – *Global Reporting Initiative*. A metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e da prestação de contas para a sociedade, de forma clara e consistente, a respeito de seu desempenho nos aspectos de governança, social, ambiental e econômico.

**102-52**

As informações deste Relatório de Sustentabilidade reúnem as informações sobre a Unimed Cascavel entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019. Ele foi elaborado de acordo com a GRI *Standards*: Opção Essencial e formato digital. A edição anterior foi publicada em março de 2019 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora: [www.unimedcascavel.coop.br](http://www.unimedcascavel.coop.br)

**102-54  
102-50  
102-51**

Para demonstrar e validar os investimentos, foi utilizado o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas – IBASE). O Balanço Social e Demonstrações Financeiras foram verificados externamente pela *Consult* Auditores Independentes.

**102-56**

A publicação também atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU).

Sobre dúvidas, críticas e sugestões quanto a este relatório, contate o departamento de Sustentabilidade da Unimed Cascavel.

**102-53**

Telefones: **(45) 3220-7000 • 3220-7070**  
E-mail: [sustentabilidade@unimedcascavel.coop.br](mailto:sustentabilidade@unimedcascavel.coop.br)

### Partes interessadas e materialidade

O presente relatório tem por base os conteúdos definidos na pesquisa de materialidade realizada de forma on-line e divulgada para todos os públicos de relacionamento por e-mail, desses 51 responderam à pesquisa. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Cascavel e suas unidades.

**102-45**

A definição da estrutura e do conteúdo, incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade), considerou:

**102-44**

- Cenário econômico/financeiro atual;
- Estratégias de negócios;
- Opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de mais relevância para sua sustentabilidade.





## Processo

102-46

Identificação	Priorização	Validação	Análise
Com base nas diretrizes GRI, a Unimed Cascavel selecionou 12 temas considerados relevantes	Na pesquisa com os temas selecionados, cruza-se 51 respostas. Participaram dessa pesquisa: médicos cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores	A pesquisa foi realizada de forma on-line, enviada por e-mail. Com a tabulação dos pontos na Matriz de Materialidade, identifica onze aspectos	Os temas e a pesquisa foram validados pela alta direção e relatados neste relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros foram considerados emergentes no período e aparecem no relato

## Matriz de materialidade

103-1

Considera-se neste relatório a pesquisa realizada entre os dias 21 e 30 de novembro de 2018. Foram selecionados 12 temas divididos nos eixos Econômico, Ambiental e Social, no entanto a matriz gerada identificou 11 temas relevantes. Importante ressaltar que para o desenvolvimento da pesquisa alguns temas foram compilados, com isso na relação de indicadores GRI serão identificados e/ou abordados neste Relatório de Sustentabilidade: 13 indicadores GRI materiais, 1 indicador GRI transversal material e 3 indicadores materiais específicos para a organização.

### LEGENDA

TEMA 1: Situação econômico-financeira da cooperativa
TEMA 2: Gestão de fornecedores e prestadores de serviços
TEMA 3: Gestão da Ética, práticas anticorrupção e gestão de riscos
TEMA 4: Consumo consciente dos recursos naturais como água, energia e resíduos produzidos pela cooperativa.
TEMA 5: Gestão e mensuração das emissões de gases de efeito estufa gerados pela cooperativa.
TEMA 6: Satisfação do Médico Cooperado
TEMA 7: Inovação e Tecnologia da Unimed Cascavel
TEMA 8: [Saúde e Segurança no trabalho (Envolve a atuação da Unimed Cascavel em prol de promover a saúde e segurança dos funcionários, incluindo os benefícios ofertados) ]
TEMA 9: [Satisfação do Cliente]
TEMA 10: [Atuação da Unimed Cascavel na comunidade local com projetos e ações]
TEMA 11: [Saúde e Segurança do Cliente (Projetos e ações que a Unimed Cascavel promove aos clientes) ]
TEMA 12: [Treinamento para colaboradores e cooperados]



## Temas materiais – específicos e estratégicos para a organização

Dimensão	Tema	Título
Social	6	Satisfação do Médico Cooperado
Social	7	Inovação e Tecnologias
Social	9	Satisfação do Cliente Unimed

103-1

## Limite – Grau de relevância para os Públicos de Relacionamento (Stakeholders)

#	Por ordem de apresentação	média
1	TEMA 8: DIMENSÃO SOCIAL [Saúde e Segurança no trabalho (Envolve a atuação da Unimed Cascavel em prol de promover a saúde e segurança dos funcionários, incluindo os benefícios ofertados)]	4,94
2	TEMA 4: DIMENSÃO AMBIENTAL [Consumo consciente dos recursos naturais como água, energia e resíduos produzidos pela cooperativa.]	4,78
3	TEMA 1: DIMENSÃO ECONÔMICA [Situação econômico-financeira da cooperativa]	4,71
4	TEMA 12: DIMENSÃO SOCIAL [Treinamento para colaboradores e cooperados]	4,71
5	TEMA 6: DIMENSÃO SOCIAL [Satisfação do Médico Cooperado]	4,71
6	TEMA 7: DIMENSÃO SOCIAL [Inovação e Tecnologia da Unimed Cascavel]	4,71
7	TEMA 11: DIMENSÃO SOCIAL [Saúde e Segurança do Cliente (Projetos e ações que a Unimed Cascavel promove aos clientes)]	4,59
8	TEMA 2: DIMENSÃO ECONÔMICA [Gestão de fornecedores e prestadores de serviços]	4,59
9	TEMA 10: DIMENSÃO SOCIAL [Atuação da Unimed Cascavel na comunidade local com projetos e ações]	4,57
10	TEMA 3: DIMENSÃO ECONÔMICA [Gestão da Ética, práticas anticorrupção e gestão de riscos]	4,57
11	TEMA 9: DIMENSÃO SOCIAL [Satisfação do Cliente]	4,45
12	TEMA 5: DIMENSÃO AMBIENTAL [Gestão e mensuração da emissões de gases de efeito estufa gerados pela cooperativa.]	4,35

103-1

## Relacionamento com os públicos

Para o alcance dos objetivos estratégicos, a Unimed Cascavel se relaciona direta e indiretamente com os diversos públicos. No processo de engajamento com os stakeholders, a cooperativa dispõe de diversas ferramentas de comunicação.

Considera-se importante o envolvimento dos públicos no processo de troca de informações. Além disso, cada vez mais o tema sustentabilidade está nas relações dos diversos públicos.

Para melhorar o engajamento, utiliza-se os meios de comunicação da cooperativa, os encontros e as reuniões que são realizadas principalmente com dirigentes, cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores.

102-42  
102-43

102-40

## Limite – Grau de relevância para a Unimed Cascavel

#	Por ordem de apresentação	Média
1	TEMA 9: DIMENSÃO SOCIAL [Satisfação do Cliente]	4,93
2	TEMA 1: DIMENSÃO ECONÔMICA [Situação econômico-financeira da cooperativa]	4,88
3	TEMA 3: DIMENSÃO ECONÔMICA [Gestão da Ética, práticas anticorrupção e gestão de riscos]	4,79
4	TEMA 7: DIMENSÃO SOCIAL [Inovação e Tecnologia da Unimed Cascavel]	4,76
5	TEMA 4: DIMENSÃO AMBIENTAL [Consumo consciente dos recursos naturais como água, energia e resíduos produzidos pela cooperativa.]	4,74
6	TEMA 6: DIMENSÃO SOCIAL [Satisfação do Médico Cooperado]	4,74
7	TEMA 8: DIMENSÃO SOCIAL [Saúde e Segurança no trabalho (Envolve a atuação da Unimed Cascavel em prol de promover a saúde e segurança dos funcionários, incluindo os benefícios ofertados)]	4,74
8	TEMA 12: DIMENSÃO SOCIAL [Treinamento para colaboradores e cooperados]	4,69
9	TEMA 2: DIMENSÃO ECONÔMICA [Gestão de fornecedores e prestadores de serviços]	4,64
10	TEMA 11: DIMENSÃO SOCIAL [Saúde e Segurança do Cliente (Projetos e ações que a Unimed Cascavel promove aos clientes)]	4,60
11	TEMA 10: DIMENSÃO SOCIAL [Atuação da Unimed Cascavel na comunidade local com projetos e ações]	4,43
12	TEMA 5: DIMENSÃO AMBIENTAL [Gestão e mensuração da emissões de gases de efeito estufa gerados pela cooperativa.]	4,26

Índice remissivo





# Sumário de Conteúdo GRI

102-55

Indicadores Gerais - Fundamentos 2019					
Norma GRI	Divulgação	Número de página ou link	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 100: Divulgações Gerais					
Perfil Organizacional					
102-1	Nome da Organização		Unimed de Cascavel - Cooperativa de Trabalho Médico		
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	28, 68			
102-3	Localização da sede	7			
102-4	Localização das operações	7			
102-5	Propriedade de forma jurídica	7			
102-6	Mercados atendidos	7			
102-7	Porte da Organização	7			
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	37			6
102-9	Cadeia de fornecedores	48			
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		No período que compreende este relatório não teve mudanças significativas na organização e nem na cadeia de fornecedores		
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	21, 23			
102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	25			
102-13	Participações em associações		Inserida no mercado de saúde suplementar, a Unimed Cascavel, participa ativamente de discussões e grupos de trabalhos, exemplo: SESCOOP/Unimed do Brasil, Unimed Federação do Paraná/ Conselho Paranaense de Empresa Cidadã/ Agenda Cascavel 2030.	17	
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	5			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	8, 21			10
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	21, 35			
102-18	Estrutura de Governança	11, 12, 13			
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	11			
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	11			
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	11			
102-40	Lista de grupos de stakeholders	87			
102-41	Acordos coletivos		100% dos colaboradores CLT são regidos por acordos de negociação coletiva	8	3
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	87			
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	87	A abordagem de engajamento dos públicos e relacionamento e os principais tópicos de preocupações levantadas, estão descritas no relatório.		
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	83			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	83			
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	84, 85			
102-47	Lista de tópicos materiais	85			
102-48	Reformulação de informações		Não foram observadas reformulações		
102-49	Mudanças no relato		Não houve mudanças e/ou alterações significativas		
102-50	Período do relatório	83			
102-51	Data do relatório mais recente	83			
102-52	Periodicidade dos ciclos de relato	83			
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	83			
102-54	Relato de opção "de acordo" escolhida pela organização	83			
102-55	Sumário de conteúdo GRI	89			
102-56	Verificação externa	83			



Norma GRI	Divulgação	Página	Comentários ou Omissão	ODS	Pacto Global
Tema material: Desempenho					
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	84		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	21, 28, 36, 47, 71		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores	
GRI-201 - Desempenho	201-1	Valor Económico Gerado e Distribuído	71		
Tema: Impactos Económicos Indiretos					
GRI-203 - Impactos Económicos indiretos	203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	56	3,4,17	
Tema material: Práticas de Compras					
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	48		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores	
GRI-204 - Práticas de Compras	204-1	Proporção de gastos com fornecedores	48		
Tema material: Anticorrupção					
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	21		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores	
GRI-205 - Anticorrupção	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	21, 48		10
Tema material: Energia					
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	63		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores	
GRI-302 - Energia	302-1	Consumo de energia dentro da organização	63		7,8
	302-4	Redução do consumo de energia	63	7	7,9

Tema material: Água						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	64			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 303 - Água	303-1	Consumo de água por fonte	64		6	8
Tema: Emissões						
GRI-305 - Emissões	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	63			7
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	63			7,8
Tema material: Efluentes e resíduos						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	64			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 306 - Efluentes e Resíduos	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	64			8
Tema material: Emprego						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	40			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 401 - Emprego	401-1	Novas contratações de empregados e rotatividades de empregados	39			6
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	40		8	6
Tema material: Saúde e Segurança no Trabalho						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	42			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 403-Saúde e Segurança no Trabalho	403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho.	42, 43		3	

Tema material: Treinamento e Educação						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	38, 41			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 404- Treinamento e Educação	404-1	Média de hora de treinamentos por ano, por empregado	41			6
	404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	38		8	
Tema: Direitos Humanos						
GRI 412- Direitos Humanos	412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	22, 41			
Tema material: Comunidades locais						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	50			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 413- Comunidades locais	413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impactos e programas de desenvolvimento	50		3,4,11	1
Tema material: Saúde e Segurança do Cliente						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	28, 35, 36			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
GRI 416- Saúde e Segurança do Cliente	416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	28, 35, 36		3	
Tema material: Satisfação do Médico Cooperado						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	47			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
			índice de satisfação do médico cooperado			

Tema material: Satisfação do Cliente Unimed						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	86			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
		índice de satisfação do cliente Unimed Cascavel				
Tema material: Inovação e Tecnologia						
GRI-103 Forma de Gestão	103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	77			
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
		Inovação e Tecnologia			9	



## Expediente

### Conselho de Administração

Dr. Danilo Galletto – Diretor Presidente  
Dr. Erwin Soliva Junior- Diretor de Controladoria  
Dr. Humberto Golfieri Junior – Diretor de Mercado  
Dr. Luiz Sergio Fettback – Diretor de Provisão de Saúde  
Dr. José Carlos Marques – Conselheiro de Regional de Ubitatã  
Dr. Nilson Zortea Ferreira – Conselheiro Atendimento aos Cooperados  
Dr. Sandro Toledo Carvalho – Conselheiro de Atendimento aos Prestadores  
Dr. Carlos Augusto Barreira – Conselheiro de Atendimento à Medicina Preventiva

### Conselho Fiscal-2019

Dr. Favez Mehanna – Conselheiro Efetivo  
Dr. Hugo Meneguetti Manetti- Conselheiro Efetivo  
Dr. Emerson Malta Vilanova – Conselheiro Efetivo  
Dr.Keith de Jesus Fontes- Conselheiro Suplente  
Dr.Milton Ito – Conselheiro Suplente  
Dr.Rafael Himauari – Conselheiro Suplente

### Conselho Técnico

Dr. Allan Cezar Faria Araujo – Conselheiro Efetivo  
Dr. Fabio Scarpa e Silva – Conselheiro Efetivo  
Dr. Cesar Nobou Shiratori – Conselheiro Efetivo  
Dr. Ricardo Arthur Hubner – Conselheiro Suplente  
Dr. Andre Luiz de Oliveira – Conselheiro Suplente  
Dr. Miguel Farah Filho – Conselheiro Suplente

### Coordenação Geral e desenvolvimento

Tatiane de Oliveira Trespach – Coordenadora de Sustentabilidade

### Projeto Gráfico

Gestão da Comunicação e Marketing • Unimed Federação do Paraná

### Revisão Geral

Marketing, Comunicação e Inteligência de Mercado – Unimed Cascavel

### Informações

As informações foram coletadas e validadas com as áreas: Controladoria, Núcleo de Informações Estratégicas, Núcleo de Projetos, Núcleo de Processos, Gestão de Pessoas, Comunicação e Marketing, Núcleo do Cooperado, Regulação de Rede, Suprimentos, Relacionamento com o Cliente, Medicina Preventiva e Atenção à Saúde e Sustentabilidade.





## Demonstrações financeiras

<https://www.unimed.coop.br/web/cascavel/demonstracoes-financeiras>

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



[www.unimedcascavel.coop.br](http://www.unimedcascavel.coop.br)  
[facebook.com/UnimedCascavel](https://facebook.com/UnimedCascavel)

### \\ Sede

Rua Barão do Cerro Azul, 594 – Centro  
85802-050 – Cascavel-PR – T. (45) 3220-7000

### CAS – Centro de Atenção à Saúde

Avenida Tancredo Neves, 1.189 Centro – 85807-030  
Cascavel – PR – T. (45) 3038-8989  
SAC 0800 41 4554 / Deficientes Auditivos 0800 642 2009

### CAS – Centro de Atenção à Saúde (Unidade Cafelândia)

Rua Munhoz de Mello, 444 (sala 2)  
Cafelândia – PR – T. (45) 3038-8989

**ANS-nº370070**



Junho 2020

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos  
COOP

