

Relatório Anual de

Gestão e Sustentabilidade

2018 • 2021



Unimed 
Cascavel

Guia Rápido

Clique no assunto desejado

**Unimed
Cascavel**

08

**Destaques
da Gestão**

19

**Governança
Corporativa**

24

**Ética e
Transparência**

34

**Planejamento
Estratégico e
Qualidade**

37

Inovação

42

**Jeito de
Cuidar**

46

**Compromissos
Assumidos**

51

Covid-19

53

**Nossos
Clientes**

57

**Nossos
Cooperados e
Colaboradores**

71

**Nossos
Fornecedores e
Prestadores**

83

Comunidade

86

**Dimensão
Ambiental**

99

**Dimensão
Econômico
Financeira**

106

Anexos

113

**Índice
Remissivo**

118

| Sobre a Gestão

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Mensagem do Presidente

102-14

No triênio 2018–2021, a Unimed Cascavel acrescentou empatia à missão de cuidar das pessoas. O Jeito de Cuidar balizou a atividade de cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores. Foram três anos em que tudo o que se fez teve como meta deixar um legado de excelência no atendimento aos nossos públicos de relacionamento, além da certeza de qualidade na forma como as pessoas enxergam a Unimed Cascavel.

Investimos em inovação, tecnologia e modernização de processos. Ampliamos a nossa estrutura de atendimento com o novo Centro de Atenção à Saúde de Cascavel bem como com a inauguração de uma unidade do CAS em Cafelândia, levando a essa cidade o modelo conceitual de cuidado, que é um importante diferencial da Unimed.

Oferecemos aos cooperados e colaboradores todo o suporte para enfrentar a pandemia de Covid-19 com saúde, segurança e emprego. Aos donos da Cooperativa, garantimos uma política de pagamento mínimo, conforme a média individual de produção. Aos fornecedores e prestadores, dedicamos todo o nosso cuidado ao doar milhares de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para quem está na linha de frente.

Como marca principal, esta gestão será lembrada pela sustentabilidade. Alinhada aos modelos mais modernos de administração que existem no mundo, a Unimed Cascavel persegue e alcança metas ESG – Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança), promovendo constantemente ações que reforçam o tripé do conceito-base da sustentabilidade. Na prática, essa sigla inglesa significa que a Cooperativa incorpora questões ambientais, sociais e de governança como critérios na análise, indo além das tradicionais métricas econômico-financeiras (que continuaram dentro do nosso foco).

A consciência da Unimed Cascavel, na busca por meios de minimizar impactos ao meio ambiente, por colaborar na construção de um cenário mais justo para as pessoas e por um modelo de negócio economicamente seguro, foi reconhecida em importantes premiações, especialmente as de nível nacional.



Dr. Danilo Galletto

Diretor-Presidente
Unimed Cascavel
Gestões 2014–2018
e 2018–2021

Finalizamos o ano de 2020 com o Selo Ouro de Qualidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar quanto à RN 277. Também recebemos da ANS a nota máxima no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS). Do Sistema Fiep, recebemos o selo Sesi de Desenvolvimento Sustentável, que leva em conta questões sociais, ambientais e econômicas. Da Unimed do Brasil, fomos a única singular do país a receber o Selo Diamante de Governança e Sustentabilidade.

Além disso, já faz parte do nosso presente – e norteará o nosso futuro – o programa de Compliance adotado pela Cooperativa para garantir a ética e a integridade de todos aqueles que exercem cargos/funções ou que prestam serviços em nome da Unimed Cascavel.

Para finalizar, há mais uma marca importante conquistada nesta gestão, por meio de um esforço árduo e coletivo: a Rede de Cuidados Continuados (RCC) entrou em funcionamento em 2020 com a missão de garantir a excelência em cuidado para pacientes e familiares com doenças crônicas, desde o instante do diagnóstico até a finitude da vida.

Em suma, os três anos que se passaram foram de crescimento e evolução, com todo o significado que essas palavras representam.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Mensagem dos Diretores

“Com muita responsabilidade, a nossa diretoria conseguiu conduzir a Unimed Cascavel para os melhores resultados. No setor Financeiro, modernizamos processos, reduzimos prazos para pagamento de cooperados e prestadores e obtivemos uma melhor eficiência no controle de custos. Temos hoje uma política renovada anualmente, levando sempre em conta os anseios dos nossos cooperados. Também promovemos campanhas para beneficiários com contratos cancelados por inadimplência renegociarem dívidas, obtendo excelentes resultados. Por tantas razões, tenho orgulho por fazer parte desta gestão e deste DNA cooperativo que nos move sempre a seguirmos adiante.”



Dr. Erwin Soliva Junior
Diretor de Controladoria
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021



Dr. Humberto Golfieri Junior
Diretor de Mercado
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021.

“Este triênio foi marcado por grandes mudanças relacionadas à Covid-19. A saúde virou item fundamental nas famílias e empresas. Alia-se a este cenário a evolução tecnológica, determinando rapidez nas formas de contato e na transmissão de imagens e documentos. Em particular, isso permitiu que, mesmo isolados, passássemos a nos comunicar com nossos clientes, aproximando o agente de saúde do beneficiário. A Unimed Cascavel ficou atenta aos três pilares básicos: carteira de clientes, uso racional dos recursos disponíveis e, em especial, à expertise para abordar e gerenciar intercorrências derivadas desse período pandêmico. Estamos utilizando toda a nossa inteligência assistencial, de mercado e de comunicação para superar esse período.”



Dr. Luiz Sérgio Fettback
Diretor de Provimento da Saúde
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021

“Se há inúmeros resultados positivos em nossa Unimed, muitos deles se devem ao comprometimento dos cooperados, que, em sintonia com os dedicados colaboradores, construíram neste período uma cooperativa forte e sólida, tanto financeiramente quanto em relação ao respeito com os beneficiários, prestadores e demais entidades por nós atendidas. Absorvendo por total o Jeito de Cuidar Unimed, temos no nosso DNA o bom atendimento com eficácia e rapidez. Sigamos na busca por sempre melhorar e aperfeiçoar nossos modelos de gestão para todos os anos vindouros.”

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Palavra dos Conselheiros

“Os últimos três anos foram extremamente profícuos para a Medicina Preventiva da Unimed Cascavel. Tivemos a mudança do Centro de Atenção à Saúde Dr. Álvaro Rabelo (CAS) para uma nova sede, com mais espaço e estrutura para os usuários. Uma série de projetos foi ampliada e consolidada. Há que se ressaltar o Abraçar, um projeto que atende crianças com autismo e que tem sido modelo para várias entidades. Também destaca-se o Na Medida, para pacientes obesos, coroado com o prêmio Inova+Saúde. Tivemos ainda a inauguração do CAS de Cafelândia, que ampliou a capacidade de atendimento para beneficiários daquela região. E, para coroar o triênio, tivemos a implantação da Rede de Cuidados Continuados (RCC), que promove mais humanização para pacientes com doenças graves/incuráveis/terminais, trazendo para nós mais uma maneira de expressar o Jeito de Cuidar Unimed.”



Dr. Carlos Augusto Barreira

Conselheiro de Atendimento à Medicina Preventiva
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021

“Nestes últimos anos, mais uma vez a Unimed Cascavel foi destaque entre as operadoras de saúde. Isso se deu graças à visão empreendedora e à forte estrutura administrativa. Nesse período, passamos por momentos difíceis, frente aos acontecimentos no setor de saúde. Mesmo assim, a Cooperativa se manteve estruturada e, principalmente, ao lado dos cooperados, com ações extremamente importantes e providenciais, garantindo sustentação e renda. No âmbito regional, desenvolvemos ações que estimularam as parcerias com o setor da agroindústria, trazendo benefícios mútuos. Assim, continuamos com o foco no crescimento da Cooperativa e benefícios de seus cooperados.”



Dr. José Carlos Marques

Conselheiro de Atendimento Regional de Ubiratã
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Palavra dos Conselheiros

“Uma das ações importantes relativas ao Núcleo do Cooperado neste triênio foi a proximidade com os médicos da Unimed Cascavel. Isso foi claramente comprovado na mais recente avaliação da qual eles participaram. Os cooperados identificaram que a Cooperativa se interessa de fato por eles, e esse é um aspecto que sempre queremos melhorar para estarmos cada vez mais próximos, solidificando nosso relacionamento. Nesta gestão, também passamos a nos comunicar cada vez mais por vídeo, canal reforçado por causa da pandemia. No curso de cooperativismo, por exemplo, tivemos uma participação maior do que em anos anteriores e fomos elogiados pela Unimed Federação do Paraná devido à acessibilidade, praticidade e qualidade do conteúdo.”



Dr. Nilson Zortea Ferreira

Conselheiro de Atendimento aos Cooperados
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021

“Neste período, realizamos diversos acordos com prestadores para adequar nossa realidade às atuais e futuras demandas do Sistema Unimed, bem como à legislação – a exemplo da LGPD e da regulamentação da ANS. Além disso, tivemos a implantação do programa de Compliance, que é um marco importante para dar ainda mais transparência e conformidade aos processos de seleção das empresas candidatas a serem nossas prestadoras. Por meio do Programa Selo de Qualidade Unimed, buscamos qualificar nossos prestadores incentivando a terem excelência no atendimento. Finalizamos essa gestão com muito orgulho do trabalho realizado, sempre buscando o melhor para nossos cooperados, beneficiários e prestadores.”



Dr. Sandro Toledo Carvalho

Conselheiro de Atendimento aos Prestadores
Unimed Cascavel
Gestão 2018-2021

| Sobre a Unimed Cascavel

[◀ VOLTAR AO SUMÁRIO](#)

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sobre a Unimed Cascavel

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

Fundada em 30 de janeiro de 1989 e pautada em valores que nos inspiram até os dias de hoje, a Unimed Cascavel é uma cooperativa sólida que atua em 23 municípios da região Oeste paranaense. Operadora de médio porte, é a quinta maior do estado em número de clientes, atendendo mais de 90 mil beneficiários e com mais de 623 médicos cooperados. Oferece aos seus clientes soluções em serviços de saúde, além de promover diretamente a medicina preventiva e curativa de forma inovadora, humanizada, resolutiva e sustentável.

Conheça nossa estrutura

Toda a nossa rede é organizada a fim de proporcionar acessibilidade, comodidade e agilidade na assistência de quem busca excelência em plano de saúde.

SEDE ADMINISTRATIVA DA COOPERATIVA EM CASCABEL-PR

A Unimed Cascavel integra o Sistema Unimed, a maior Cooperativa de saúde do mundo. Para fazer jus a essa grandeza, a singular está localizada em um prédio que reúne em um só local praticamente todos os serviços aos clientes e às pessoas interessadas em contratar planos de saúde.

Localizada na Rua Barão do Cerro Azul, 594, a sede da Cooperativa conta com quatro mil metros quadrados de área útil, onde funcionam setores administrativos, liberação de exames, Relacionamento com o Cliente, Núcleo do Cooperado e área de vendas.



SEDE ADMINISTRATIVA

Rua Barão do Cerro Azul, 594

Centro – Cascavel

(45) 3220-7000

102-3



Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE DR. ÁLVARO RABELO DE CASCAVEL-PR

Além da sede, a Unimed Cascavel conta com o CAS (Centro de Atenção à Saúde), uma estrutura de 1.600 metros quadrados localizada na esquina da Avenida Tancredo Neves com a Rua Vitória. Lá, além do atendimento aos beneficiários do Plano Personal, também estão centralizados todos os projetos de Medicina Preventiva oferecidos pela Cooperativa:

- Projeto Você no Controle
- Gerenciamento de Casos Complexos
- Serviço de Atenção Domiciliar
- Saúde Corporativa
- Idoso Bem Cuidado
- Projeto Cegonha
- Projeto Antitabagismo
- Núcleo de Obesidade
- Projeto Na Medida
- Projeto Abraçar (voltado a pacientes diagnosticados com Autismo)
- Rede de Cuidados Continuados (RCC)

Com estrutura ambulatorial, o CAS oferece atendimento aos pacientes da **Rede de Cuidados Continuados (RCC)**, realizado por equipes treinadas para lidar com as demandas físicas, psicossociais e espirituais de cada beneficiário diagnosticado com alguma doença incurável, em conjunto com a família. Já nas modalidades hospitalar e domiciliar, nossas equipes vão se deslocar ao encontro do paciente, acompanhando desde o instante do diagnóstico, evolução dos tratamentos, avanço da doença até a finitude da vida.

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.



CAS – Cascavel (Centro de Atenção à Saúde)
Avenida Tancredo Neves, 1189
Centro – Cascavel
(45) 3038-8989

102-3



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo



CAS – Cafelândia (Centro de Atenção à Saúde)

Rua Munhoz de Melo, 87 (sala 2)

Consolata – Cafelândia

(45) 3010-5015

102-3

CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE DR. ÁLVARO RABELO – UNIDADE CAFELÂNDIA

Localizado na Rua Munhoz de Melo, 87, em Cafelândia-PR, o Centro de Atenção à Saúde atende contratantes de planos da Unimed Cascavel com qualidade e comodidade. Com uma estrutura exclusiva de 100 metros quadrados, os beneficiários são atendidos e acompanhados por médicos de referência com especialização em Medicina da Família. Quando necessário, esse mesmo médico encaminha o paciente a um especialista e, a partir disso, ambos os profissionais acompanharão a evolução do caso.

A medicina exercida no CAS é baseada na Atenção Primária à Saúde (APS), que a Unimed Cascavel traduz como Atenção Personalizada. O termo é conhecido internacionalmente para definir um modelo que visa a ser a porta de entrada de um sistema com cuidados contínuos, que integra ações preventivas e curativas. Estudos comprovam que a APS traz resultados positivos à população dos países que adotam esse formato:

- Melhores indicadores de saúde
- Maior utilização de práticas preventivas
- Maior eficiência no fluxo dos beneficiários
- Maior satisfação dos beneficiários
- Tratamento mais efetivo de condições crônicas
- Diminuição das iniquidades sobre o acesso aos serviços e o estado geral de saúde
- Maior eficiência do cuidado

POSTO DE VENDAS DE UBIRATÃ

Desde 1999, a Cooperativa tem uma estrutura própria de vendas no município de Ubatã. A equipe exclusiva trabalha com força necessária para acompanhar o crescimento do município, onde o poder do agronegócio se mostra como propulsor do desenvolvimento em todas as áreas, incluindo a saúde.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Posto de Vendas em Ubatã

Av. Nilza de Oliveira Pipino,

1566, Centro – Ubatã

(44) 3543-1625

102-3

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Na Unimed Cascavel, a APS orienta-se por quatro pilares essenciais

ACESSO

01

Diz respeito à disponibilidade. Esse pilar assegura ao paciente o contato com o médico de referência e com a equipe multiprofissional em visitas periódicas e em qualquer necessidade, mesmo em horários não comerciais.

COORDENAÇÃO DO CUIDADO

02

Organiza e gerencia os cuidados em saúde, mesmo quando tais atendimentos são realizados em outros níveis de atenção.

CONTINUIDADE DO CUIDADO

03

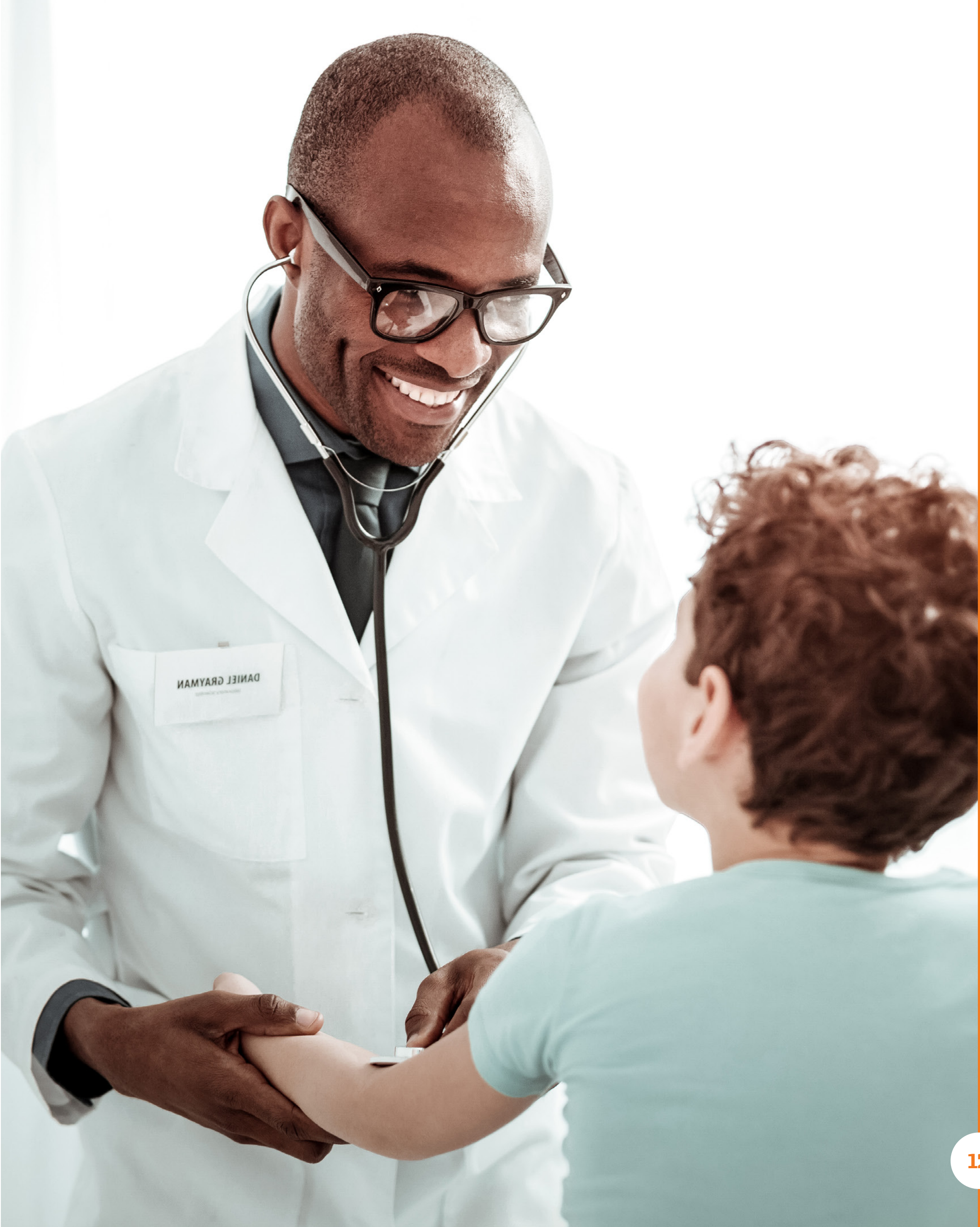
Refere-se a manter o vínculo com o indivíduo ao longo do tempo, de maneira que novas demandas, quando surgirem, possam ser resolvidas de maneira mais eficiente e efetiva.

INTEGRALIDADE

04

Este pilar garante atendimento integral às necessidades de saúde do indivíduo, considerando todos os aspectos biológicos, psicológicos e sociais.

“A nossa Atenção Personalizada representa uma equipe que cuida do paciente e direciona a ele todo o cuidado, de acordo com a necessidade que tem, focando sempre nas questões de prevenção, alimentação, vacinas, doenças crônicas, além do encaminhamento – em caso de necessidade”, completa Dra. Luciana Cavalli, Coordenadora Médica da APS.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

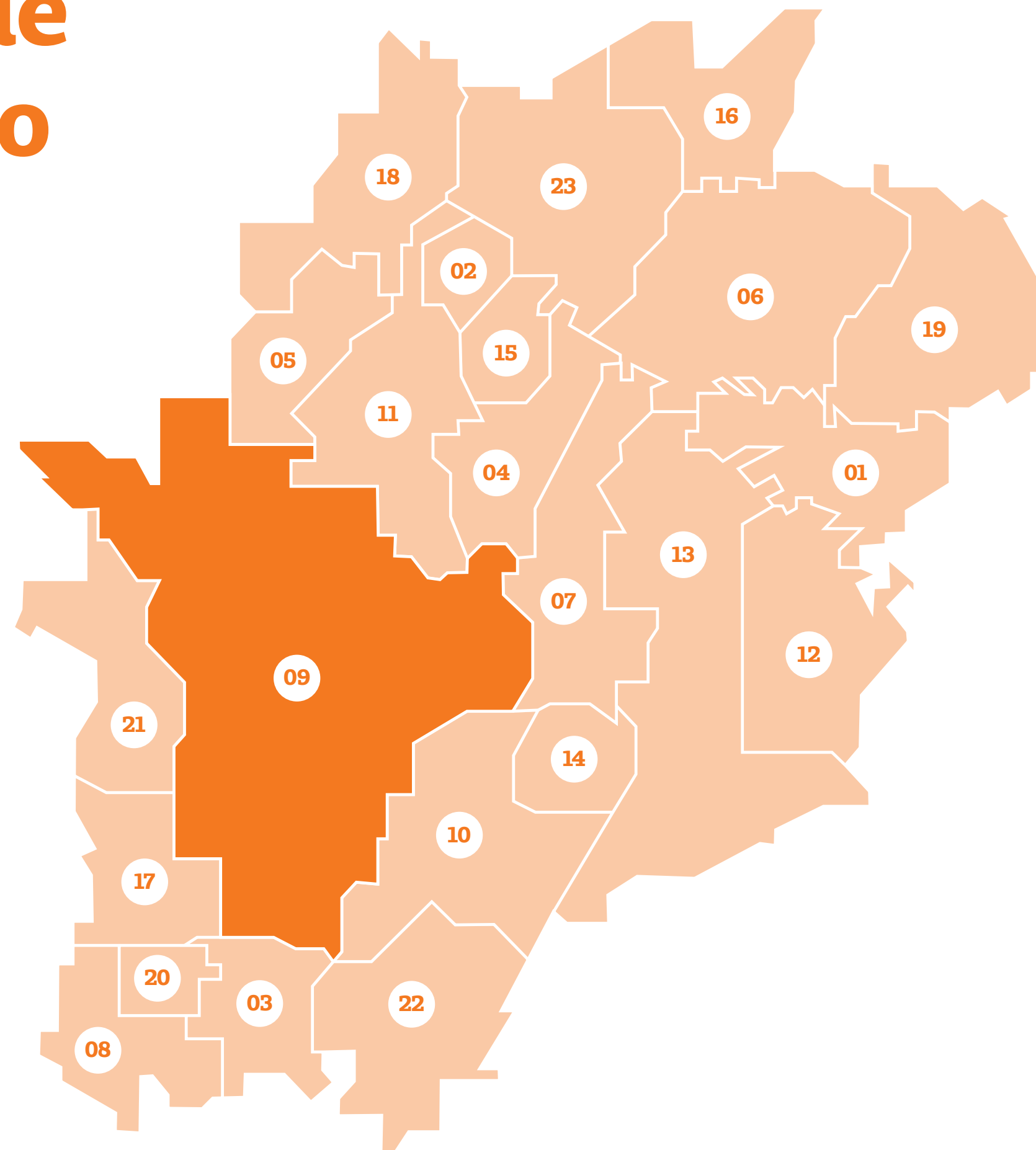
Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Mapa de Atuação

102-6



Atualmente, conta com mais de 623 médicos cooperados, mais de 90 mil clientes e 262 colaboradores. Além disso, mantém uma rede credenciada com 22 hospitais, 26 laboratórios e 108 clínicas.

Atua em 23 municípios

01 Altamira do Paraná

02 Anahy

03 Boa Vista da Aparecida

04 Braganey

05 Cafelândia

06 Campina da Lagoa

07 Campo Bonito

08 Capitão Leônidas Marques

09 Cascavel

10 Catanduvas

11 Corbélia

12 Diamante do Sul

13 Guaraniaçu

14 Ibema

15 Iguatu

16 Juranda

17 Lindoeste

18 Nova Aurora

19 Nova Cantu

20 Santa Lúcia

21 Santa Tereza do Oeste

22 Três Barras do Paraná

23 Ubitatã

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Identidade Organizacional

102-16

A seguir, falaremos sobre os valores que nos incentivam diariamente e sobre a missão que nos guia em todas as nossas ações.

A Identidade Organizacional reflete diretamente o Planejamento Estratégico e os pilares que sustentam a Unimed Cascavel, definidos a fim de valorizar as pessoas, promover a saúde e buscar a inovação.



NOSSA 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.



NOSSA VISÃO

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

A Unimed Cascavel segue os princípios universais do cooperativismo, além de comprometer-se e inspirar-se nos seguintes valores:

- **Compromisso com a vida**
- **Ética**
- **Profissionalismo e transparência**
- **Atitude inovadora**
- **Prática permanente da intercooperação**
- **Comprometimento sustentável**



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Produtos não Assistenciais

102-2

A Unimed Cascavel oferece serviços complementares opcionais para quem deseja proporcionar ainda mais segurança e conforto a toda a família. Confira:

SOS Unimed Segurança em momentos imprevisíveis

O SOS Unimed é um serviço que pode ser acionado em caso de urgências e emergências médicas, garantindo atendimento pré-hospitalar rápido e eficiente a qualquer hora, bem como orientação médica telefônica por meio do serviço Unimed Fone. Após o primeiro contato, uma ambulância com médicos, socorristas e enfermeiros especializados no salvamento de vidas vai até o beneficiário. Além disso, o SOS Unimed disponibiliza UTIs móveis com alto padrão de qualidade, aparelhadas com mais de 300 itens essenciais para o atendimento.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Produtos não Assistenciais

102-2

UNIMED AIR

Atendimento de qualidade e transporte aeromédico intra-hospitalar

O Uniair é um serviço que voa para cuidar de seus beneficiários. Oferece infraestrutura completa para atendimento com uma central que opera 24 horas por dia, todos os dias da semana, realizando o transporte aeromédico intra-hospitalar. Com equipamentos ultramodernos, uma equipe multidisciplinar permanentemente atenta às necessidades dos clientes e uma equipe médica especializada, o Uniair prioriza o atendimento de qualidade e a segurança de todos.

Serviço prestado de acordo com a legislação em vigor, respeitando as condições meteorológicas e de tráfego aéreo, as normas da Agência Nacional de Aviação Civil – Anac e de regulação médica.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Produtos não Assistenciais

102-2

UNIMED FONE

Orientação médica 24h



Contato
0800 942 0000

Com o Unimed Fone, os beneficiários têm uma equipe médica de plantão disponível para tirar suas dúvidas e dar conselhos a qualquer momento do dia. São profissionais altamente capacitados para atender a todos os tipos de situações, desde acidentes pessoais até casos mais complexos, sempre com tranquilidade e segurança. Independentemente de onde estiver, basta um telefone para entrar em contato direto com profissionais capacitados para receber atendimento.

QUALIDADE E SEGURANÇA NAS INFORMAÇÕES

O Unimed Fone possui uma estrutura moderna e equipada para receber ligações do país inteiro, 24h por dia, sem tarifação. Todas as orientações passadas seguem um protocolo de conduta médica, de acordo com as normas do Conselho Federal de Medicina e do Ministério da Saúde. Com o Unimed Fone, beneficiários têm sempre à disposição médicos orientadores treinados para atender com segurança e precisão. Confira os serviços prestados:

- Orientações dos primeiros cuidados a serem tomados em caso de acidentes;

- Suporte a pacientes crônicos, especialmente hipertensos, diabéticos e crônicos pulmonares;

- Orientações e apoio no salvamento de vidas;

- Orientações sobre medicamentos e efeitos colaterais;

- Apoio na compreensão da bula e esclarecimento dos riscos da automedicação;

- Esclarecimento de dúvidas quanto a exames e diagnósticos;

- Orientações quanto ao período de jejum e ao preparo adequado para exames;

- Auxílio na redução da ansiedade em situações difíceis;

- Informações claras, diretas e precisas.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Prêmios e Reconhecimentos

O valor do nosso trabalho é expresso na satisfação plena de nossos beneficiários e reconhecido pelos prêmios que conquistamos. Um trabalho em equipe, com busca incessante pela inovação, cujos principais focos estão centralizados na sustentabilidade e no cuidado com o próximo. Foi assim que a Unimed Cascavel colheu novos frutos em anos que foram marcados pela entrega de qualidade assistencial aos clientes e pela melhoria constante em processos internos. Com presença expressiva nos principais rankings do país, fomos reconhecidos pela nossa atuação na área da saúde e também enquanto cooperativa.

VEJA OS PRINCIPAIS RECONHECIMENTOS DE 2018

- **As 150 melhores empresas para trabalhar** – Você S/A
- **SUESPAR – Gestão de Custos | Performance Geral | Resultado da Cooperativa** Unimed Federação do Paraná
- **Prêmio Ímpar** – ITC
- **Selo de Governança e Sustentabilidade do Sistema Unimed – Ouro** – Unimed do Brasil
- **Selo ODS** – Sistema FIEP/PR-SESI
- **Prêmio Nacional Unimed de Atendimento – 2º lugar** – Unimed do Brasil
- **Selo Ouro de Qualidade (RN 277)** – Agência Nacional de Saúde
- **Prêmio Inova+Saúde – Trilha da Inovação** – Seguros Unimed
- **Prêmio de Comunicação e Marketing Unimed – 2º lugar** – Unimed do Brasil
- **Prêmio Jornada do Cliente – Pannel de Guias – 3º lugar médio porte** – Unimed do Brasil
- **Prêmio Práticas de Sucesso – Pannel de Guias**– Unimed do Brasil

2019

- **As 150 melhores empresas para trabalhar** – Você S/A
- **5º Prêmio Inova+Saúde – Case do Ano – Hackathon | Gestão de Pessoas – Hackathon** – Seguros Unimed
- **SUESPAR – Índice de Gestão de Custo | Índice de Repasse aos Cooperados e Sustentabilidade da Cooperativa | Performance Geral** – Unimed Federação do Paraná
- **6º Workshop de Intercâmbio Nacional** – Unimed do Brasil
- **Prêmio de Excelência na Jornada do Cliente** – Unimed do Brasil
- **Prêmio Edmundo Castilho de Práticas de Sucesso – Regulação em Saúde** – Unimed do Brasil
- **Prêmio Ímpar** – Grupo RIC
- **Prêmio Nacional Unimed de Atendimento – 2º lugar** – Central Nacional Unimed
- **Prêmio Somos Coop de Excelência em Gestão – Bronze** – OCB
- **Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade** – Unimed do Brasil
- **Selo ODS** – Sistema FIEP/PR-SESI
- **Selo Ouro de Qualidade (RN 277)** – Agência Nacional de Saúde

2020

- | | |
|---|---------------------------|
| 13º Prêmio Ozires Silva de Empreendedorismo Sustentável | Ozires Silva |
| 6º Prêmio Inova+Saúde – Projeto “Na Medida: Melhora na Qualidade de Vida” | Seguros Unimed |
| Certificado de Ouvidoria de Excelência | Unimed do Brasil |
| APS Como Projeto Piloto da ANS – Projeto Cuidado Integral à Saúde | Agência Nacional de Saúde |
| Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar | UOL e FIA |
| Selo Ouro de Qualidade (RN 277) | Agência Nacional de Saúde |
| Selo Diamante de Sustentabilidade | Unimed do Brasil |

| Destaques da Gestão

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

**Destaques
da Gestão**

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

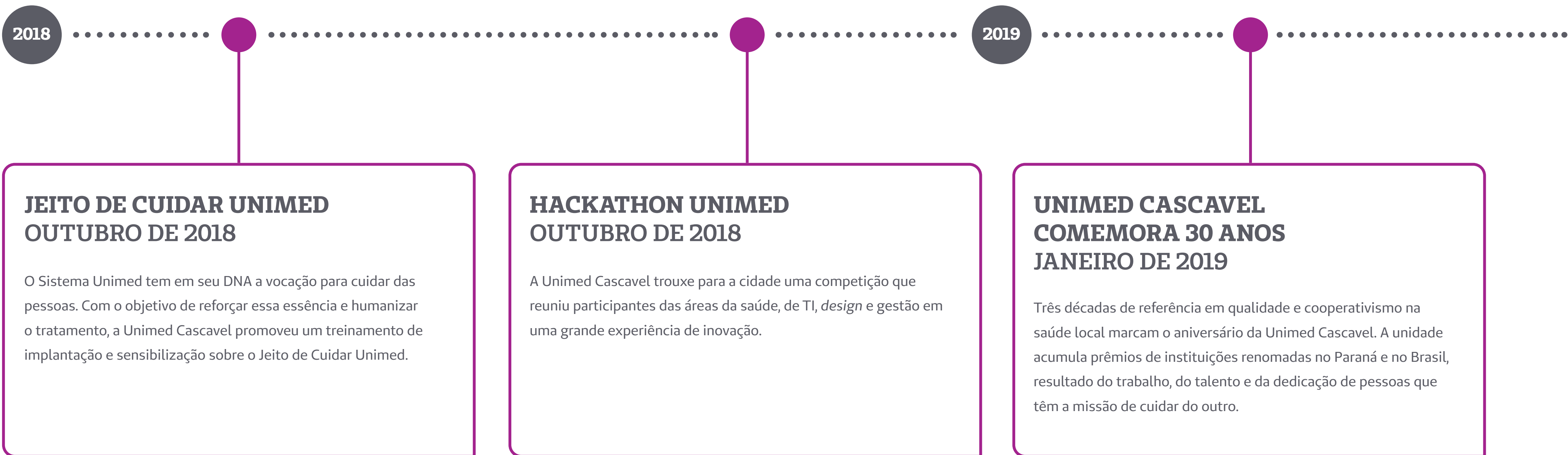
Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Destaques da Gestão

Uma gestão responsável e sustentável é reflexo do trabalho de um gestor comprometido e de uma equipe engajada. A atual gestão da Unimed Cascavel se deu no período de 2018 a 2021. Nesse tempo, seus feitos foram memoráveis e dignos de reconhecimento público. Confira as contribuições da gestão da Diretoria Executiva da Unimed Cascavel em seu período de atuação:



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

**Destaques
da Gestão**

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Destaques da Gestão

FEIRÃO DE VENDAS UNIMED JUNHO DE 2019

No ano em que a Unimed Cascavel completou 30 anos, o Feirão Unimed Cascavel inovou e presenteou a cidade com 30% de desconto nas três primeiras mensalidades de novos clientes, sem prazo de carência.

HACKATHON UNIMED – 2ª EDIÇÃO OUTUBRO DE 2019

A Unimed Cascavel trouxe para a cidade uma competição que reuniu participantes das áreas da saúde, de TI, de design e gestão. Uma grande experiência de inovação.

INAUGURAÇÃO DO NOVO CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE DR. ÁLVARO RABELO – UNIDADE CASCABEL NOVEMBRO DE 2019

A Unimed Cascavel inaugurou a nova estrutura do CAS, que contempla três vezes o tamanho do antigo espaço. Uma área maior e mais confortável faz jus ao Jeito de Cuidar Unimed, que prioriza a humanização do atendimento aos pacientes.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

**Destaques
da Gestão**

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Destaques da Gestão

2020

LANÇAMENTO DO E-COMMERCE NOVEMBRO 2019

Unimed Cascavel lançou a ferramenta para contratação de planos de saúde pela internet, proporcionando uma negociação inteiramente em ambiente virtual.

JUNTOS NO COMBATE À COVID-19 MARÇO DE 2020

Com o objetivo de garantir a segurança, o bem-estar, a qualidade de vida e a sustentabilidade de todos os públicos de relacionamento da Cooperativa, foram desenvolvidas ações de combate à Covid-19. Mais de cinco mil pessoas beneficiadas pelas ações realizadas.

+5 MIL PESSOAS
Beneficiadas pelas ações realizadas

INAUGURAÇÃO DO NOVO CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE DR. ÁLVARO RABELO - UNIDADE CAFELÂNDIA JULHO DE 2020

Uma estrutura exclusiva de 100 metros quadrados que oferece Plano Personal Regional, atendimento personalizado com médico de referência chega a Cafelândia, no Paraná.



Veja o vídeo

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

**Destaques
da Gestão**

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Destaques da Gestão

PROGRAMA DE COMPLIANCE DEZEMBRO DE 2020

Por sempre prezar por uma gestão pautada na ética, na integridade e na transparência, a Unimed Cascavel criou o Programa de Compliance. O programa veio para aprimorar documentos já existentes tendo como base a otimização dos processos de controle e gestão, visando à extinção de potenciais conflitos de interesse e a manutenção da integridade comercial existente entre parceiros e diferentes públicos.

MARCO DE 90 MIL VIDAS DEZEMBRO DE 2020

Apostando em sua força de vendas e na criação de novos serviços, a Unimed Cascavel realizou diversas melhorias nos processos internos do Comercial, Relacionamento Corporativo, Cadastro e Marketing que possibilitaram alcançar em 2020 o importante número de 90 mil beneficiários.

WORKSHOP SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS AGOSTO DE 2020

Para conscientizar diretores e gestores sobre a LGPD e garantir maior transparência no armazenamento de informações, a Unimed Cascavel realizou um treinamento de alto nível.



PROGRAMA OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA SETEMBRO DE 2020

Excelência para ouvir. Esse é o plano. Além de melhorar a gestão da Cooperativa, a experiência possibilitou um melhor direcionamento e acolhimento aos beneficiários.



SELO UNIMED DIAMANTE DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE DEZEMBRO DE 2020

A Unimed Cascavel é a única entre todas as singulares do país a conquistar o Selo Diamante de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. Esse é o mais alto nível previsto pelo programa nacional – dividido nas categorias Diamante, Ouro, Prata e Bronze – para incentivar o desenvolvimento de boas práticas nessas áreas.

2021

| Governança Corporativa

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Governança Corporativa

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

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas, organizações ou cooperativas são dirigidas e incentivadas por meio de um bom relacionamento entre sócios, administradores, diretores e demais partes envolvidas. Boas práticas de governança corporativa contribuem para a qualidade da gestão da organização, além de garantirem maior longevidade e aprimorarem o bem comum.

Na Unimed Cascavel, a estrutura de governança tem como base o diálogo ético e os princípios básicos da governança corporativa, como a transparência entre as partes interessadas e a equidade entre sócios e *stakeholders*. Uma gestão integrada e participativa nos ajuda a fortalecer o compromisso fundamentado na missão, na visão e nos valores da Unimed. Em uma cooperativa de excelência, cada cooperado representa um voto, e todos têm igual direito. A Unimed Cascavel é composta por 623 médicos cooperados e administrada por um Conselho de Administração, quatro membros diretores executivos e quatro conselheiros, todos eleitos em Assembleia Geral Ordinária (AGO) para um mandato de três anos. As assembleias constituem o mais alto grau de governança e são coordenadas pela diretoria em exercício. Outros 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 importante prática para a gestão democrática, além de garantir a sucessão e a sustentabilidade em longo prazo. Os conselhos de Administração e Técnico têm gestão de três anos, enquanto que o Conselho Fiscal é eleito anualmente, com renovação de 1/3 dos membros.

ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO NA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA



*No ano de 2020 tivemos baixa adesão devido ao Covid-19



Assembleia de 2019



Assembleia de 2020

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

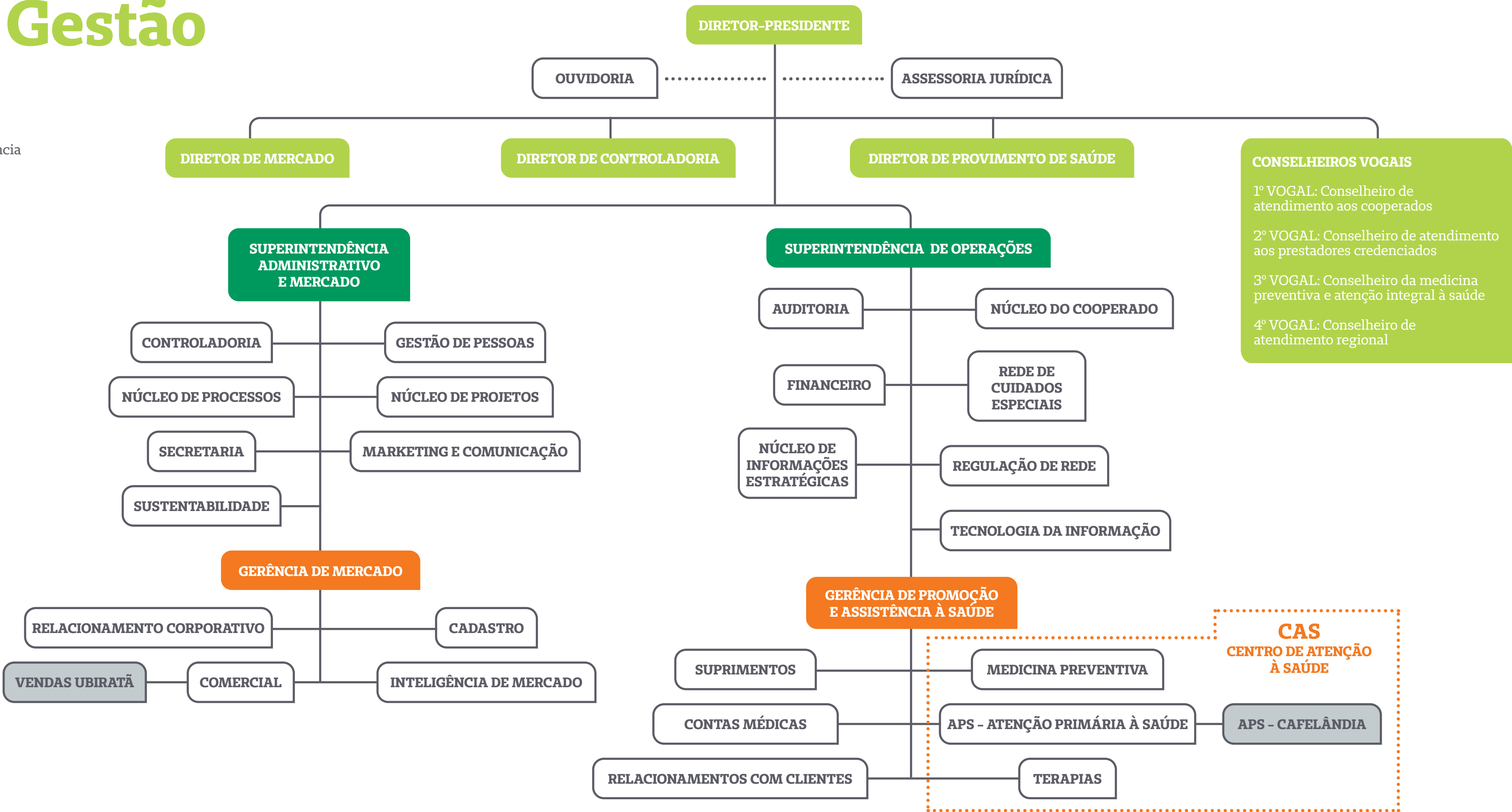
Anexos

Índice
Remissivo

Organograma de Gestão

102-18

- Diretoria
- Superintendência
- Gerência
- Setores
- Subsetores



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

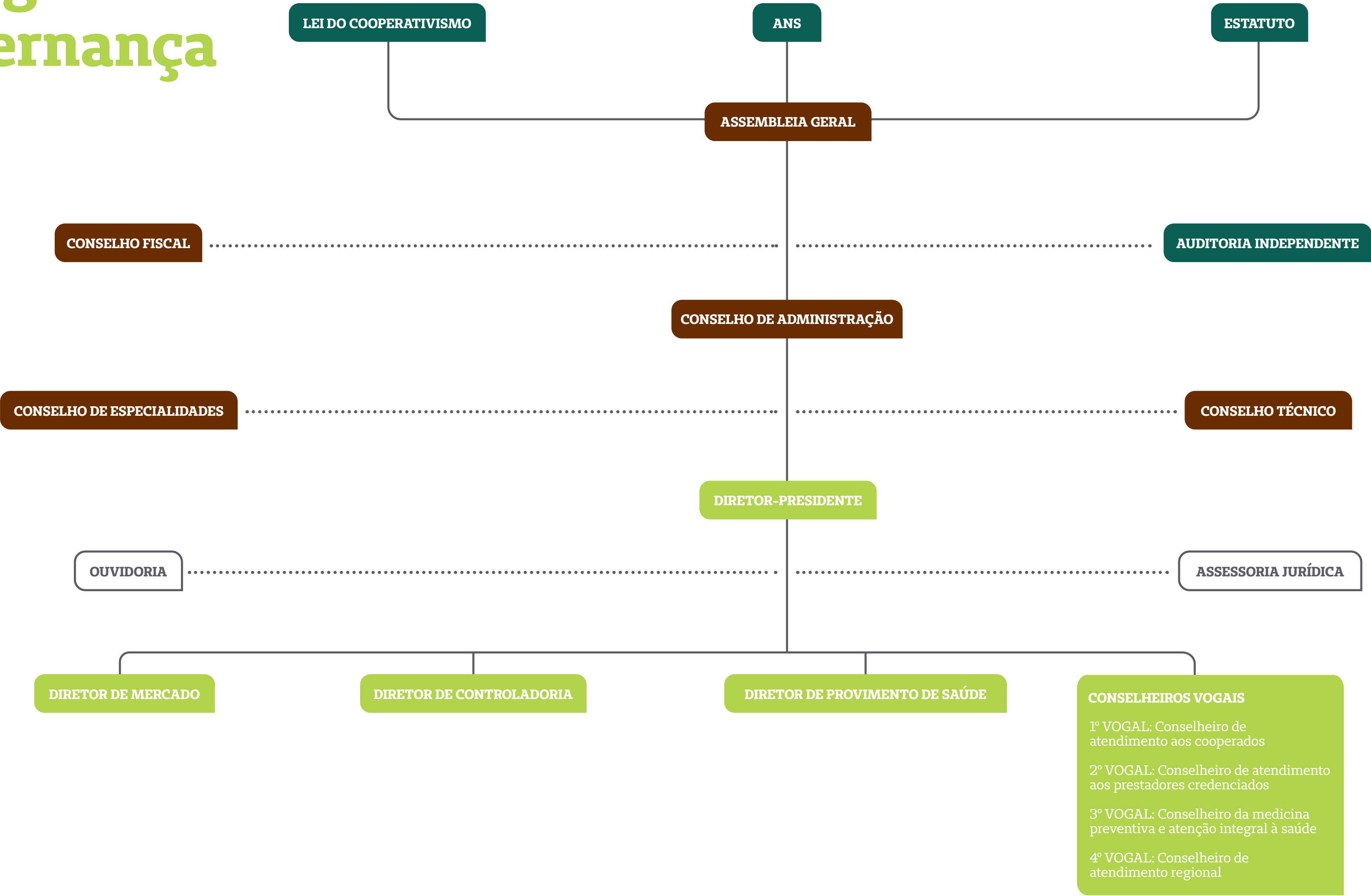
Anexos

Índice
Remissivo

Organograma de Governança

102-18

- Diretoria
- Conselhos
- Externo
- Equipe/Processo



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Programa de Compliance

102-16 / 205-2

O termo Compliance, que significa “estar em conformidade com”, tem se tornado cada vez mais frequente nas empresas brasileiras. A Unimed Cascavel sempre prezou e preza por uma gestão pautada na ética, na integridade e na transparência, valores estes que são fundamentais para o alcance dos objetivos estratégicos e a maximização de resultados.

O programa de Compliance da Unimed Cascavel aprimorou documentos já existentes, tendo como base a otimização dos processos de controle e gestão, visando à extinção de potenciais conflitos de interesse e a manutenção da integridade comercial mantida com os parceiros e públicos envolvidos, sejam eles fornecedores, cooperados ou colaboradores.

O programa de Compliance foi estruturado nos 10 pilares da integridade

Os quais buscam:

- **LEI Nº 12.846/2013**
- **DECRETO Nº 8.420/2015**
- **RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 443/2019**
- **REGIMENTO INTERNO**
- **ESTATUTO SOCIAL**
- **CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA**
- **PREVENÇÃO DE PERDAS E FRAUDES**
- **PLANO DE TREINAMENTOS**
- **MONITORAMENTO PERIÓDICO**
- **CANAL DE DENÚNCIA**

- **SEGURANÇA**
- **ÉTICA**
- **PADRÕES**
- **CONTROLE**
- **REGRAS**
- **POLÍTICAS**
- **RISCOS**
- **TRANSPARÊNCIA**



ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

Fortalecer o Cooperativismo é o ponto de partida para aprimorarmos continuamente as práticas de gestão da Unimed Cascavel, assim sendo, iniciamos, em agosto de 2019, a implantação do Programa de Compliance do Cooperativismo Paranaense, promovido pelo Sescop Paraná, em parceria com a PUCPR, com a participação de todos os níveis hierárquicos da Cooperativa, em um processo de construção efetiva da cultura do Compliance para o nosso contexto. O Programa foi desenvolvido em duas grandes etapas, o Nivelamento dos Conhecimentos em Compliance, composto pelos módulos de Governança e Compliance, e a Etapa de Formação e Mentoria, a qual compreendia a realização de oito módulos de capacitação, nos temas: Avaliação de Riscos, Controles Internos, Gestão de Terceiros, Código de Conduta, Relacionamento com os Cooperados, Canal de Denúncias, Treinamento e Comunicação e, finalmente, o Auditoria e Monitoramento, concluídos em 07/12/2020, dia em que oficialmente ocorreu o lançamento do Programa de Compliance da Unimed Cascavel.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Gestão de Risco

102-11 / 102-17 / 102-30 / 102-34

As constantes mudanças no cenário corporativo e regulatório, aliadas às crises econômicas e sociais ao redor do mundo, nos levam a um panorama de instabilidade. A Unimed Cascavel conta com uma governança corporativa de excelência, aliada à Gestão de Riscos corporativos que atua de forma preventiva junto aos Controles Internos, auxiliando nas tomadas de decisões, tornando de conhecimento da alta direção os riscos a que a Cooperativa e suas atividades estão expostos.

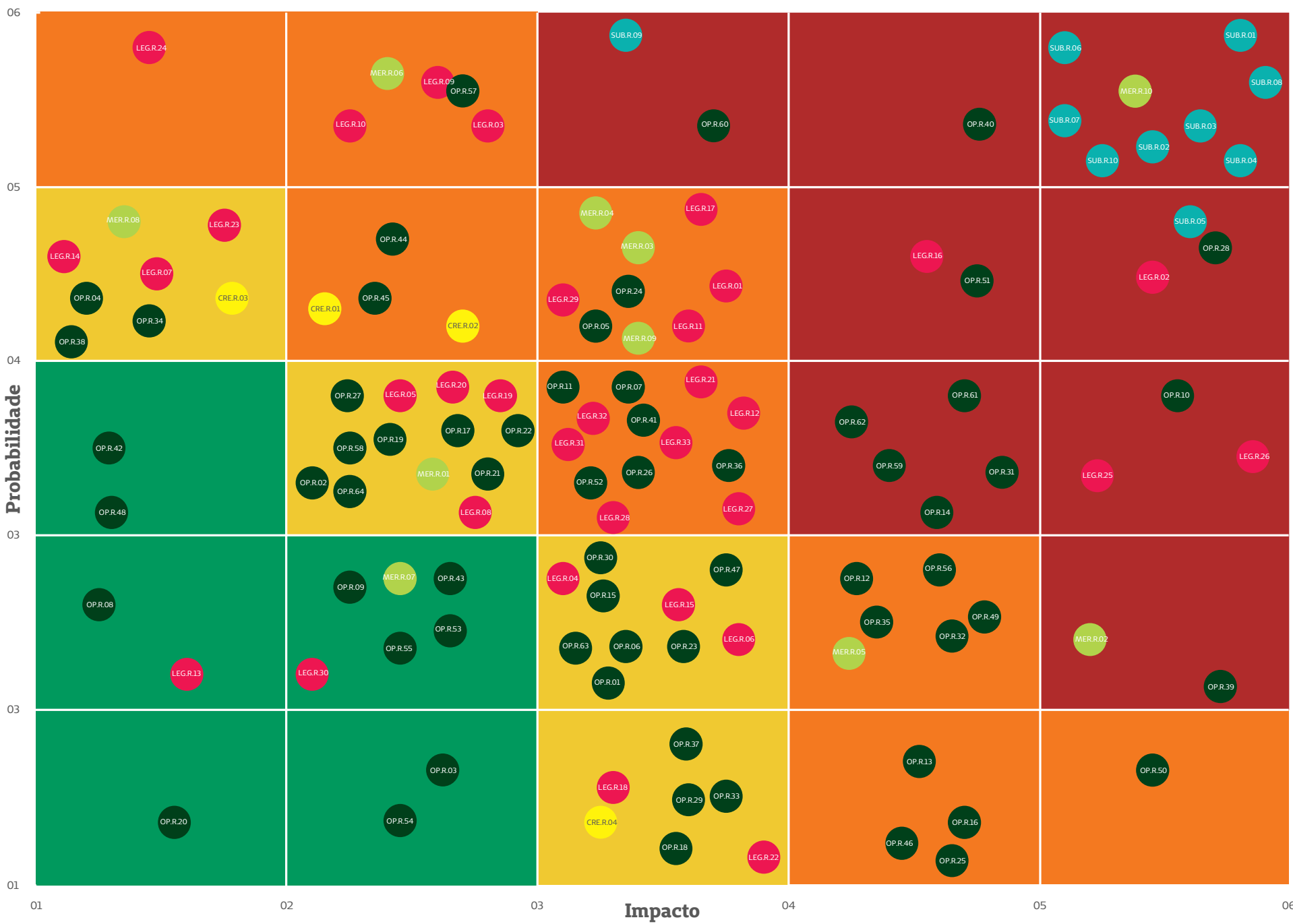
A Gestão de Riscos da Unimed Cascavel juntamente aos Controles Internos atua na segunda linha de defesa, buscando o aprimoramento constante dos processos, que consistem em seis etapas: identificação, definição da natureza, análise, avaliação, definição do apetite e da resposta aos riscos corporativos.

O grau de apetite ao risco é, basicamente, o nível de risco que uma organização está disposta a aceitar enquanto persegue seus objetivos. O apetite ao risco é demonstrado na matriz de risco da Cooperativa, o qual é calculado por meio da multiplicação entre os valores de probabilidade e impacto e define o nível do risco inerente, ou seja, o nível do risco sem considerar quaisquer controles que reduzam ou possam reduzir a probabilidade da sua ocorrência ou do seu impacto.

A Matriz de riscos quantificada da Unimed Cascavel no ano de 2020, é:

NATUREZA	QUANTIDADE POR GRAU DE EXPOSIÇÃO	QUANTIDADE POR NATUREZA				RESPOSTA		
		ALTO	SIGNIFICATIVO	MODERADO	BAIXO	EXPLORAR	MITIGAR	RETER
Crédito	04	0	02	02	0	0	04	0
Mercado	10	02	05	02	01	01	09	0
Legal	33	04	15	12	02	01	29	03
Operacional	64	12	20	22	10	03	61	0
Subscrição	10	10	0	0	0	0	10	0

MAPA DE RISCO 2020



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Controle Interno

102-11 / 102-17 / 102-30 / 102-34

Com a velocidade em que as informações são geradas, possuir controles internos eficientes tornou-se fundamental para a prática da melhoria contínua do gerenciamento e execução dos processos. O escopo de trabalho da estrutura de controles internos da Unimed Cascavel é assegurar a fidedignidade e integridade dos registros, relatórios contábeis, financeiros e operacionais, promovendo suporte e segurança nas rotinas e operações desenvolvidas diariamente.

Por meio da análise de dados, documentos, políticas, procedimentos operacionais padrão e/ou evidências, os controles são testados, monitorados e constantemente passam por revisões, se necessário for, melhorias cabíveis são sugeridas para a adequação dos controles existentes, criando assim uma oportunidade de melhoria, associada à decisão de redução do nível de incerteza em relação a eventos futuros de resposta aos riscos previamente mapeados.

Gestão de Terceiros

A Unimed Cascavel se empenha em fazer negócios com parceiros comerciais que tomem medidas para assegurar a conservação dos valores institucionais da Cooperativa, negociações livres de conflito de interesse, suborno, corrupção ou condutas de caráter duvidável.

A Cooperativa conta com o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta e Políticas Institucionais específicas para cada tipo de público com os quais se relaciona, estabelecendo diretrizes e procedimentos de atendimento, conduta, integridade, responsabilidade social e sustentabilidade

Código de Conduta

102-16 / 102-17 / 103-2 / 205-1

O Código de Conduta da Unimed Cascavel é um conjunto de normas que fornece diretrizes comportamentais, buscando manter padrões de ética e integridade a todos os públicos que exercem atividades em nome e/ou para a Unimed Cascavel.

Tem como finalidade alinhar as questões relacionadas ao cumprimento de regras no ambiente de trabalho, sem distinção de hierarquia, áreas ou funções exercidas; prezando pela transparência das operações; segurança das atividades e dos profissionais envolvidos; bem como pela segurança e sigilo das informações.

Os membros do comitê deverão ser exemplos de ética, valores e conduta, conhecer o Código de Conduta e agir com imparcialidade na resolução das situações que possam vir a surgir, além de nunca terem sofrido qualquer tipo de punição nos últimos cinco anos. Eles mesmos poderão ser destituídos do cargo em caso de mau comportamento, problemas de conduta profissional, vazamento de informações, desligamento voluntário e involuntário da Unimed Cascavel.

Relacionamento com os Cooperados

Como alicerces do Sistema Unimed, os médicos cooperados são a razão da existência da cooperativa, sendo absolutamente fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa.

O relacionamento dos médicos cooperados é baseado em confiança, diálogo, proximidade, ética, transparência e equidade.

Atuar com ética, integridade e moralidade é indispensável e esses valores devem estar presentes em cada decisão e/ou atendimento prestado, auxiliando na busca dos resultados almejados tendo como referência os valores institucionais da Unimed Cascavel.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Canal de Denúncias

Visando reforçar o compromisso com as melhores práticas de Gestão Empresarial e de Governança Corporativa, a Unimed Cascavel disponibilizou aos seus colaboradores um canal de comunicação exclusivo para o recebimento de denúncias sobre fraudes, irregularidades e/ou violações ao Código de Conduta, às Políticas Institucionais, bem como quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos regulatórios e legais aplicáveis a Unimed Cascavel.

Quaisquer denúncias levadas ao conhecimento do Comitê de Conduta, por meio do Canal de Denúncias disponível no site da Unimed Cascavel, são apuradas, aquelas que tiverem uma base fundamentada são conduzidas e as diligências necessárias e cabíveis são realizadas no âmbito do Comitê de Conduta, assim como se houver a necessidade de aplicação de sanções o próprio comitê a fará em conjunto com o Setor Gestão de Pessoas.

Todas as denúncias são submetidas a apuração com confidencialidade, imparcialidade e independência, e os denunciante, de boa-fé, são protegidos de represália ou consequências negativas, ressalta-se que atos de retaliação não são tolerados pela Unimed Cascavel.

O Canal de Denúncias da Unimed Cascavel pode ser acessado pelo telefone **0800 400 3333**, o qual é gratuito, online através do link abaixo, ou pelo e-mail **unimedcascavel@legaletica.com.br**.



**Clique aqui para acessar
o Canal de Denúncias**



**Clique aqui para acessar
o Código de Conduta**

Treinamento de Comunicação

Para a Unimed Cascavel é indispensável instruir, qualificar e treinar os profissionais, tornando-os aptos ao exercício de suas funções. Treinamentos aliados a uma comunicação regular disseminam e promovem o desenvolvimento da cultura corporativa de Compliance, bem como esclarecem os riscos à empresa e aos funcionários, propiciando a estes a opção de fazer a escolha certa, tanto em relação a suas atitudes quanto na realização dos processos.

A comunicação e os treinamentos revelam-se ferramentas estratégicas de prevenção e orientação aos profissionais, para que atuem de maneira ética e de acordo com as leis e normas da cooperativa. O objetivo é aprofundar o conhecimento dos diversos públicos, quanto às exigências e responsabilidades legais, bem como quanto às diretrizes corporativas, capacitando-os a identificar, prevenir, tratar e comunicar situações de risco ou com indícios de irregularidades.

A Unimed Cascavel, assegurando a transparência nas suas operações, desenvolveu o Portal da Transparência, o qual permite que a sociedade acompanhe: seus números, resultados, normativas, diretrizes, patrocínios, ações sociais, entre outros conteúdos de interesse público.

Auditoria e Monitoramento

O monitoramento constante do Programa de Compliance é fundamental para promover e assegurar um ambiente corporativo íntegro, ético e transparente. Tão importante quanto ter um Programa de Compliance é possuir indicadores monitorados constantemente, com intuito de mensurar a aderência e a efetividade do programa. Os dados serão utilizados no desenvolvimento de estratégias de práticas, metas, treinamentos, comunicação e propósitos, permitindo assim uma visão global do programa, e, que os esforços são concentrados nas áreas que merecem maior atenção.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Ferramentas de Gestão

A Unimed Cascavel investe em adequadas ferramentas de gestão a fim de 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

Responsável por avaliar as competências essenciais dos colaboradores, definidas no programa Gestão por Competência, buscando alinhar estratégia, processos e expectativas da Organização, com as práticas de gestão de pessoas. Neste processo, também é definido o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada colaborador (a).

BALANCED SCORECARD (BSC)

Por meio de indicadores precisos, feitos com base na estratégia corporativa, permite medir e gerenciar o desempenho. 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, responsável por auxiliar 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

Os cartões de batalha são documentos que permitem que os vendedores tenham conversas produtivas com clientes, além de fornecerem informações vitais aos representantes de vendas, ajudando-os a convencer os clientes com a proposta de valor de um produto. Trata-se de uma modalidade ágil de análise que consiste em um duelo, responsável por mostrar uma compilação precisa de informações entre a concorrência e os serviços da Operadora, seus produtos, inteligência competitiva, preços, mercado, abrangência, recursos, entre outros.

QLIKVIEW E QLIK SENSE

Soluções de BI (*Business Intelligence*) que funcionam como ferramentas de visualização de informações que exploram profundamente todos os dados e revelam suas conexões de modo simples e instantâneo, entregando conhecimento acerca das oportunidades de negócio. A partir disso, é possível criar análises guiadas orientadas ao usuário, responsáveis por auxiliar na tomada de decisões a partir de fontes diversas de conhecimento, dados, pessoas e ambiente.

STRATWS

Ferramenta adotada para acompanhar indicadores (estratégicos, táticos e operacionais), por meio do módulo de Performance Corporativa. Responsável por proporcionar a condução da análise e solução de problemas de maneira simples, fazendo uso de metodologias universais como: PDCA, FCA, Ver&Agir, DMAIC, entre outras, além de ferramentas de auxílio como *Brainstorming*, Análise de Pareto, 5 Porquês, Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa), Plano de Ação, Gráficos e vínculo de documentos e álbum de fotos. Também é utilizada para gestão de reuniões, visto que engloba do agendamento à definição de pauta, convite de participantes, criação das tarefas acordadas no encontro até a elaboração e aprovação da ata.

INDICADORES/ANÁLISE CRÍTICA

Atualmente, todos os setores da Unimed Cascavel têm indicadores relacionados aos processos gerenciais. Conforme periodicidade definida de acordo com a demanda de cada setor (mensal, bimestral, trimestral, semestral ou anual), cada um mensura esses indicadores (alguns deles encontram-se vinculados ao mapa e objetivos estratégicos) e analisa de forma crítica, com a abertura de planos de ação focados na melhoria contínua dos resultados.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Como analisamos o nosso desempenho

102-11 / 102-33

Relatório Gerencial

Realizado e apresentado mensalmente, em reunião entre os 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. Tem versões mensais, nas quais todas as áreas recebem o conteúdo para que tenham suas ações monitoradas com base nos dados e análises geradas. Além disso, a cada dois meses é realizada a apresentação à Diretoria Executiva, a fim de elencar os principais pontos de discussão e os números em destaque do relatório.



| Ética e Transparência

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

LGPD

102-16 / 103-2

A Unimed de Cascavel está comprometida a somente tratar dados pessoais, sejam de seus cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e terceiros, com o mais alto nível de cuidado, confidencialidade e conformidade com as legislações aplicáveis. Como parte da Unimed, nossos colaboradores, gestores e administradores devem sempre, no exercício de suas atividades, garantir que dados pessoais sejam tratados em conformidade com a lei.

Tendo como base a GPDR – General Data Protection Regulation, regulamentação europeia que usa os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade como norte para estabelecer regras a respeito de coleta e armazenamento de dados pessoais e seu compartilhamento, a LGPD é a sigla adotada para designar a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709), sancionada em 14 de agosto de 2018 no Brasil, cujo principal objetivo é garantir transparência no uso dos dados das pessoas físicas em quaisquer meios.

A lei supracitada busca proteger as informações pessoais das pessoas físicas contra abusos e utilizações indevidas, preenchendo lacunas para substituir e complementar a estrutura dispersa que regulamenta o uso de dados no país hoje, estabelecendo regras sobre a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento deles. Desse modo, a Unimed de Cascavel, em busca do total compliance com a nova legislação, está em processo de adequação, a fim de garantir maior transparência quanto ao tratamento de dados de todos os seus públicos. A Singular sempre se pautou na transparência e clareza em sua administração e, no que tange à proteção de dados pessoais de seus cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores, fornecedores e parceiros, não seria diferente.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

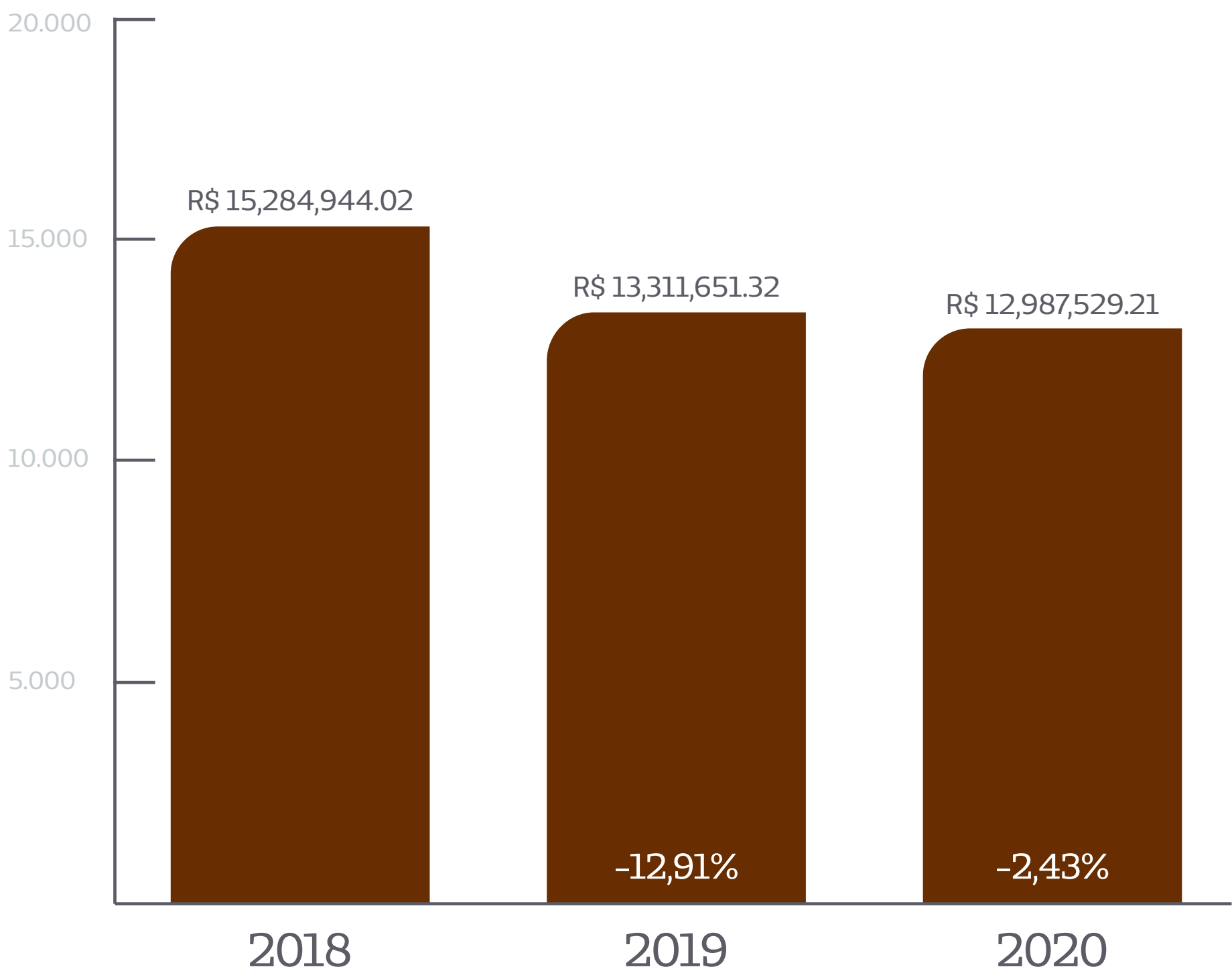
Índice
Remissivo

Órteses, Próteses e Materiais Especiais

A complexidade das órteses, próteses e materiais especiais (OPME) envolve múltiplos interesses e atores, a exemplo de pacientes, médicos, outros profissionais da área da saúde, fabricantes e fornecedores de insumos e hospitais. Cada qual 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 equipe do Núcleo de OPME Unimed Cascavel, Núcleo de Regulação em Saúde e 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, troca de fornecedores e OPME solicitado pelo médico assistente 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 à segurança do paciente, à eficiência operacional, à redução de desperdício e variabilidade, à harmonia das relações comerciais e técnicas, à oferta de uma boa relação de custo-benefício para os produtos, à eliminação do risco de glosas/atrasos no faturamento e ao alcance de confiança e resolutividade do produto fornecido.



Planejamento Estratégico e Qualidade

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Planejamento Estratégico e Qualidade

102-15 / 102-16 / 102-26

O que a Unimed Cascavel realiza hoje está em consonância com as metas e objetivos em longo prazo. Na Unimed, o Planejamento Estratégico (P.E.) é estruturado em ciclo de gestão que tem a duração de três anos. Ainda assim, anualmente há um ciclo específico para planejar estrategicamente os projetos de curto prazo. Todo esse trabalho é realizado com um ano de antecedência, mediante estudos e pesquisas que avaliam os cenários internos e externos da Cooperativa. A partir disso, é possível identificar quem se é, como está e qual a probabilidade de ser de fato quem pretende ser.

O ciclo de Planejamento Estratégico, que compreende o período 2018–2021, segue alguns conceitos que foram incorporados a fim de direcionar a atuação e a tomada de decisões. Definiu-se, portanto, um modelo de comunicação com componentes que prezam pela participação de todos os colaboradores da Cooperativa, com uma linguagem simples, objetiva e lúdica. Para isso, criou-se uma personagem denominada T.H.A.I.S: T de tecnologia; H de humanização; A de aprimoramento; I de inovação; e S de segurança. Além disso, a austeridade, a sustentabilidade e a agilidade também servem como direcionadores.



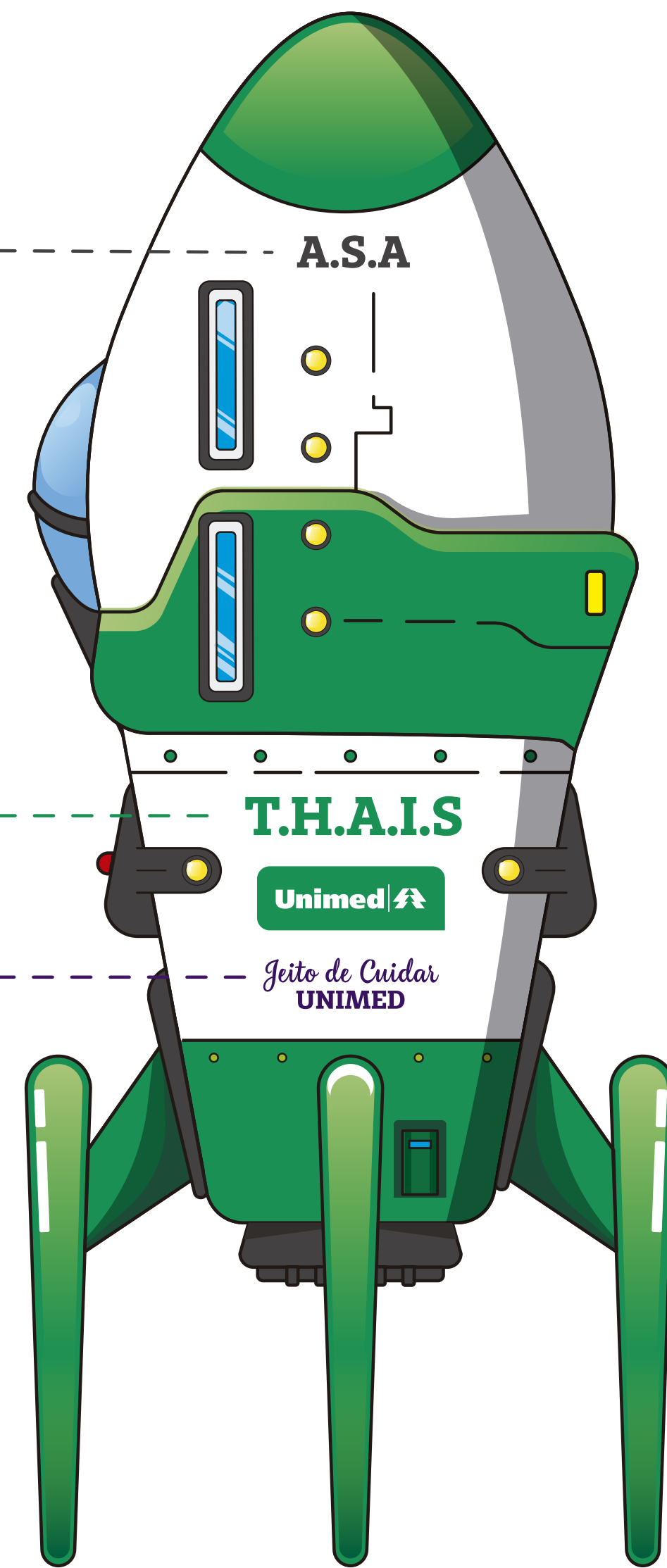
A.S.A

- Austeridade
- Sustentabilidade
- Agilidade

T.H.A.I.S

- Tecnologia
- Humanização
- Aprimoramento
- Inovação
- Segurança

Jeito de Cuidar
UNIMED



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Mapa Estratégico

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.

102-16

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.

102-16

VALORES

Compromisso com a vida

Ética

Profissionalismo e transparência

Atitude inovadora

Prática permanente da intercooperação

Comprometimento sustentável

Excelência no atendimento

102-16

COOPERADOS & CLIENTES

Agregar valor aos beneficiários

Gerar valor sustentável aos cooperados

Aumentar a satisfação dos cooperados

Aumentar a satisfação dos clientes

FINANCEIRA

Aumentar a receita operacional

Reduzir despesas operacionais

Reduzir custos operacionais

Diminuir a sinistralidade

MERCADO

Potencializar a imagem institucional

Aumentar a carteira de clientes

PROCESSOS INTERNOS

EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Expandir a prática do modelo APS para a rede aberta

Ampliar portfólio de produtos

Otimizar processos internos

Ampliar portfólio de serviços próprios

COOPERADOS

Promover educação cooperativista

Engajar cooperados

Aprimorar o modelo de comunicação

Implantar novos modelos de remuneração

Estimular a implantação de prontuário eletrônico

REDE PRESTADORA

Melhorar o relacionamento com a rede de prestadores

Implantar novos modelos de remuneração

Estimular programa de acreditação

BENEFICIÁRIOS

Oferecer acesso com garantia de agilidade e resolutividade

Garantir a qualidade dos serviços ao cliente

Promover saúde de população

APRENDIZADO & CRESCIMENTO

Desenvolver competências estratégicas

Modernizar a gestão de treinamentos

Expandir o Jeito de Cuidar Unimed

Implantar modelo de governança e compliance

Implantar a RN 452

Criar programa de retenção de talentos

Estimular a inovação

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Mapa de Diretrizes Estratégicas

PROCESSOS INTERNOS

- Potencializar a excelência operacional, por meio da otimização e melhoria de processos;
- Expandir o modelo APS, serviços próprios e portfólio de produtos, buscando a sustentabilidade da Cooperativa;
- Incentivar a qualidade da rede prestadora e cooperados;
- Promover a saúde dos beneficiários;
- Potencializar práticas que estejam ligadas à melhoria do relacionamento com a rede prestadora e cooperados.

COOPERADOS

- Aumentar a percepção e geração de valor agregado, potencializando a sua satisfação.

MERCADO

- Ampliar a carteira de clientes de forma sustentável;
- Fidelizar a carteira de clientes por meio da satisfação e imagem institucional.

Jeito de Cuidar UNIMED

APRENDIZADO & CRESCIMENTO

- Desenvolver e reter o capital humano, incentivando a inovação;
- Aprimorar o modelo de qualidade, governança e compliance;
- Enraizar o Jeito de Cuidar Unimed na cultura organizacional da Cooperativa.

CLIENTES

- Gerar valor agregado, atendendo de forma integral às suas necessidades, garantindo a sua satisfação.

FINANCEIRA

- Gerar resultado por meio da redução de custos e despesas e da potencialização das receitas, assegurando a sustentabilidade econômico-financeira da Cooperativa.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Acreditação Ouro RN 277 e Preparação para RN 452

No final de 2020, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) classificou, mais uma vez, a qualidade da Unimed Cascavel como padrão ouro. Em 2017, já havíamos conquistado o selo ouro e, agora, repetimos a conquista com uma nota que diz muito: 99,20. Essa conquista é fruto de um trabalho que teve início em 2015, quando a Unimed Cascavel passou a dedicar cada vez mais esforços para garantir a melhoria contínua e a qualidade dos serviços. Toda essa determinação foi reforçada por um programa da Agência Nacional de Saúde Suplementar inspirado em padrões internacionais para reconhecer os níveis de excelência na assistência oferecida por operadores de saúde do Brasil inteiro. A certificação traz reflexos positivos aos cooperados, colaboradores, rede prestadora e também aos fornecedores, à sociedade e, especialmente, aos beneficiários da Unimed Cascavel. Mais do que nunca, qualidade tem sido a tecla batida por todos os setores, em tudo o que se faz dentro da Unimed Cascavel. Afinal, trabalhamos com o bem mais precioso da sociedade: a saúde. O cliente saber que possui um plano de saúde de padrão ouro é algo que nos impulsiona para muito perto de sermos uma cooperativa de grande porte, além de nos ajudar a manter a competitividade no mercado. O desafio continua. Em março de 2020, a ANS lançou a atualização e substituição da norma de acreditação, agora denominada “RN 452”.

Essa norma eleva o nível de exigência e complexidade, além de demandar um nível de maturidade na gestão e em processos muito maior do que na anterior. A RN 452 tem foco na experiência do beneficiário, abordando processos relacionados à segurança do paciente, modelos de remuneração aos cooperados e prestadores, compliance, governança, atenção primária em saúde entre outros.



| Inovação

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Hackathon

103-2

A medicina anda de mãos dadas com a inovação. O desenvolvimento de uma ajuda a outra a promover a cura de doenças no mundo todo. Essa união é possível quando pessoas têm ideias inovadoras para transformar projetos em práticas. Por esse motivo, a Unimed Cascavel incorporou como premissa um direcionamento forte e consistente em Inovação. Assim, em 2018, foi realizada a primeira edição do *Hackathon*, um evento cujo nome é fruto da união de duas palavras inglesas: *Hacker + Marathon*. Foram três dias ininterruptos de muita energia, engajamento e inovação, em que os participantes foram divididos em times que apresentaram soluções inovadoras para as necessidades apontadas pela cooperativa de saúde.

O principal problema a ser resolvido neste projeto foi o de promover inovação de maneira aberta (*Open innovation*), com o intuito de resolver problemas administrativos da Cooperativa, que acabam impactando nos públicos de interesse da empresa e que não estavam tendo resultados satisfatórios com o trabalho que estava sendo desenvolvido até então.

Dessa forma, o *Hackathon* convidou estudantes e *startups* do Paraná para trabalharem em conjunto na busca por soluções que venham a agregar valor em cooperados, clientes, colaboradores e fornecedores.

Em se tratando de diferenciais, foi o primeiro *Hackathon* do sistema cooperativista de saúde paranaense, figurando, assim, na vanguarda de iniciativas de inovação para esse ramo de atuação das cooperativas do estado.

O sucesso da primeira edição do Hackathon foi tão grande que fez a Unimed Cascavel lançar a 2ª edição do evento, realizada em agosto de 2019, com a participação de aproximadamente 70 profissionais das áreas da saúde, tecnologia, gestão e *design*, além da supervisão de vários outros parceiros.



Saiba mais sobre o projeto



RESULTADOS GERAIS ALCANÇADOS COM O HACKATHON PRINCIPAIS GANHOS/AVANÇOS QUALITATIVOS

- 01 Automatização de processos;
- 02 Evolução em gestão;
- 03 Inovação em soluções (muitas das ferramentas desenvolvidas são pioneiras no sistema Unimed Paranaense);
- 04 Melhoria de percepção e satisfação dos *stakeholders* envolvidos (cooperados, colaboradores, prestadores e clientes);

Um total de seis soluções desenvolvidas em parcerias com StartUps

VALORES DE GANHOS QUANTITATIVOS LÍQUIDOS

Aproximadamente

R\$ **521.953,21**

OBS.: se analisarmos apenas as ferramentas da área financeira (que são as ferramentas que temos retornos mensuráveis de forma quantitativa), o resultado líquido dos projetos desenvolvidos é de R\$ 560.892,21, já considerados os valores investidos nas ferramentas e soluções implantadas.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Hub de Inovação

Inovação. Esse é o plano.

103-2

Em conjunto com o Sebrae e com a Unioeste, a Unimed Cascavel inaugurou um HUB de Inovação.

O HUB é um lugar onde startups serão criadas e terão seis meses para desenvolver projetos – quase sempre ligados à tecnologia. A iniciativa entre as três entidades surgiu a partir dos Hackathons (maratonas de inovação) desenvolvidos pela Unimed Cascavel e pelo Sebrae nos anos de 2018 e 2019. Em 2020, a Unioeste entrou como parceira, oferecendo a sala para uma geração inovadora trabalhar, conhecer e fazer trocas com investidores, grandes empresas e outras startups.

“Com este HUB, queremos estimular o desenvolvimento de soluções inovadoras com foco em todos os públicos de interesse da cooperativa, composto por cooperados, clientes, fornecedores, colaboradores, prestadores de serviço e toda a comunidade”, diz Danilo Galletto, diretor-presidente da Unimed Cascavel.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sistema Solus

103-2

Em busca de agilidade e qualidade, a Unimed Cascavel encontrou na tecnologia uma grande aliada para aprimorar seus processos. Por essa razão, implantou um novo *software* de gestão da Cooperativa, o Sistema Solus. A implantação do novo sistema está intimamente atrelada ao P.E. da Unimed Cascavel, que coloca em destaque uma série de conceitos potencializados pelo Solus: Agilidade, Tecnologia, Aprimoramento, Inovação e Segurança. Além disso, a implantação do novo sistema atende às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que estabelece a TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) como padrão obrigatório nas trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários das operadoras.

A cada etapa de implantação do sistema Solus, a Unimed Cascavel dá um passo importante na transição do Biomeek para o novo sistema de gestão da Cooperativa. No dia 10 de agosto de 2020, começaram as parametrizações e os treinamentos de usuários-chave, que aprenderam a lidar com todas as funcionalidades da ferramenta e, em seguida, replicaram o conhecimento aos demais colaboradores, secretárias, cooperados, prestadores e fornecedores. Além disso, foram elaborados manuais para facilitar a operacionalização do sistema.

No dia 21 de novembro, teve início a simulação prática da nova ferramenta. Depois disso, em 17 de dezembro, duas áreas estratégicas (Auditoria de guias/OPME e Atendimento ao prestador) passaram a usar o sistema no dia a dia.

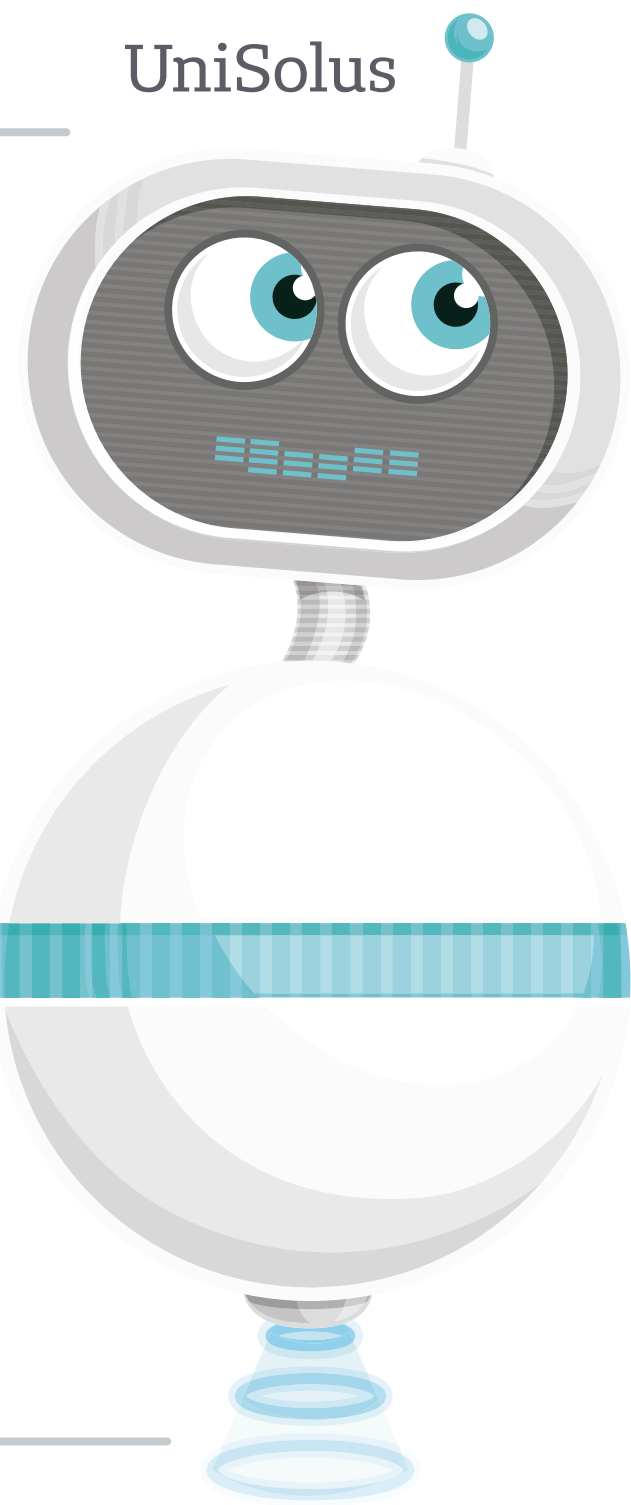
“Mudar nem sempre é uma decisão fácil. Isso requer coragem e dedicação. Nesse projeto, a mudança representa investimento em tecnologia para otimizar os processos da nossa singular, o que trará soluções integradas e controles automatizados, promovendo agilidade e eficiência, além de ganhos operacionais e administrativos. Isso proporciona uma melhor experiência a todos, incluindo aos nossos beneficiários”, destaca Polny Bruschi, coordenador de Tecnologia e Inovação da Unimed Cascavel.

Em 1º de janeiro de 2021, houve a grande virada do sistema Biomeek para o Sistema Solus, ano em que a atual gestão completa o Planejamento Estratégico (P.E.) iniciado em 2018. “O nosso planejamento estimula cada colaborador a se engajar na própria área de atuação e com as próprias habilidades. Juntos, conquistaremos todos os nossos objetivos”, ressalta Danilo Galletto, diretor-presidente da Unimed Cascavel.

SOBRE A SOLUS

A Solus é uma empresa que conta com 21 anos de experiência em softwares para operadoras de saúde, incluindo várias coirmãs do Sistema Unimed. Ela atua em 20 estados brasileiros, onde tem mais de 180 clientes. Ao todo, o sistema Solus administra nove milhões de vidas. Na Unimed Cascavel, o sistema Solus começou a ser implantado em janeiro de 2020, logo após a assinatura do contrato. A primeira etapa foi a de preparação do ambiente e migração dos dados. Segundo Polny Bruschi, coordenador de Tecnologia e Inovação da Unimed Cascavel, toda a transição do sistema será concluída até junho de 2021, automatizando e integrando todas as informações.

UniSolus



| Jeito de Cuidar

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Jeito de Cuidar

Somos uma marca que cuida das pessoas!

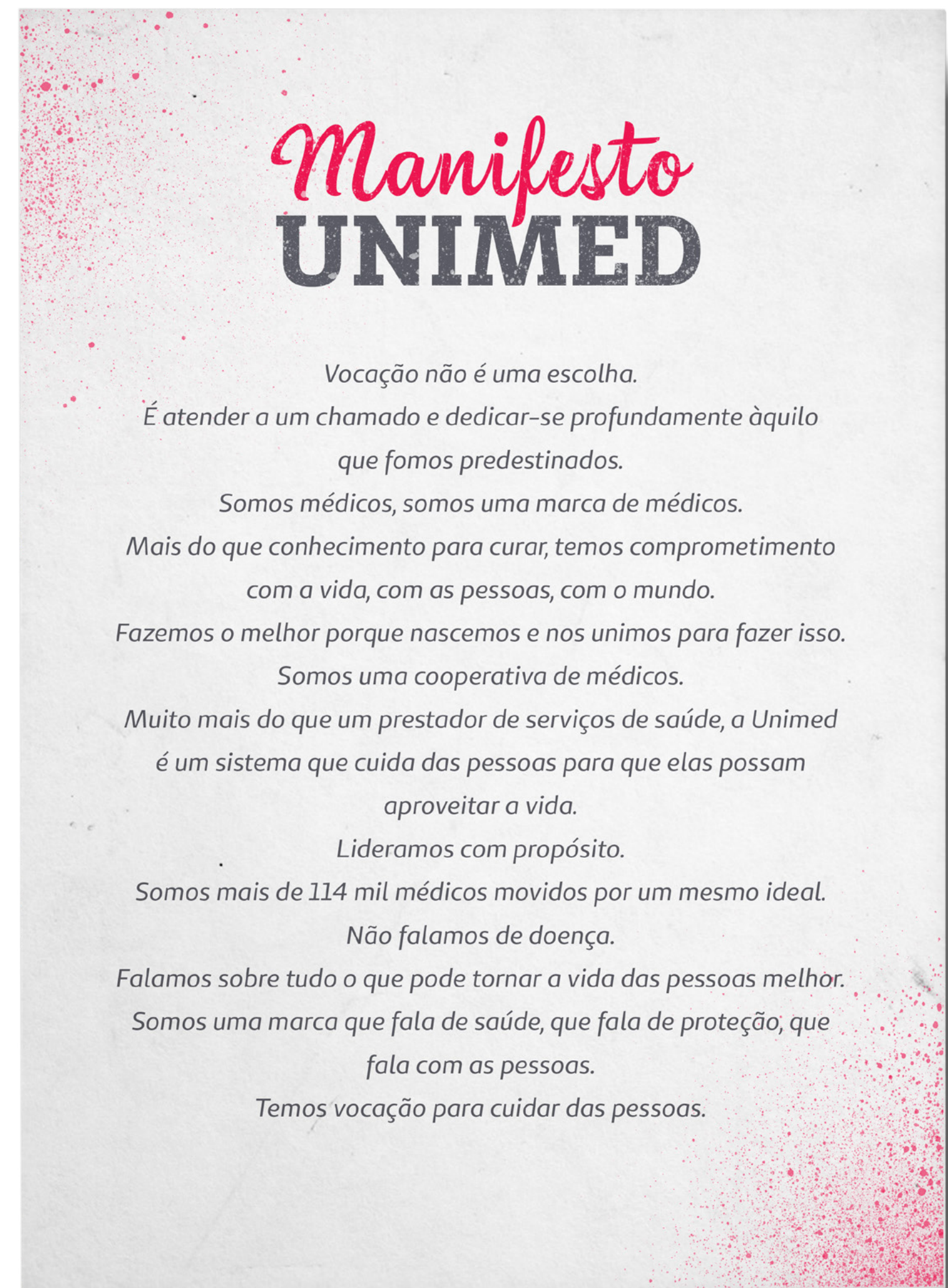
102-2 / 416-1

É um programa do sistema Unimed que visa a integrar pessoas com vocação para cuidar, inspiradas pelo espírito cooperativista. Esse é o centro do modelo e o elemento mais importante para colocar o Jeito de Cuidar Unimed em prática, que deve se fazer presente em nosso cotidiano, abrangendo sempre os cinco públicos do programa: cooperado, cliente, colaborador, fornecedor e sociedade.



O programa divide-se da seguinte maneira:

- Atitudes e comportamentos;
- Processos e procedimentos;
- Equipamentos e estruturas que têm o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas e tornar a vida melhor.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Jeito de Cuidar Unimed

102-2 / 416-1

A Unimed Cascavel espera que o Jeito de Cuidar seja sempre um diferencial para todos os beneficiários se sentirem bem acolhidos pela Cooperativa. Afinal, é a sua qualidade de vida que nos move. Esse programa visa a aumentar a qualidade e a eficiência do atendimento, elevando o nível de percepção da essência da marca: vocação para cuidar de pessoas. Algumas ações promovidas pela Unimed Cascavel são parte dessa iniciativa. Confira:

Unimed Cascavel distribui 700 corações no mês dos clientes

102-2 / 416-1

Símbolo de vida, amor e respeito, o coração é também o que marca o Jeito de Cuidar Unimed, projeto que estimula a empatia e o carinho entre todas as pessoas que se relacionam com a Cooperativa (médicos, pacientes, colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores etc.).

No mês em que se comemora o Dia do Cliente, a Unimed Cascavel fez uma ação para demonstrar esse Jeito de Cuidar aos beneficiários. Ao todo, 700 corações de borracha para exercícios antiestresse foram distribuídos.



Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Jeito de Cuidar Unimed emociona participantes da Reunião de Análise Estratégica da Unimed Cascavel

102-2 / 416-1

Diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores e alguns analistas da Unimed Cascavel participaram da edição 2019 da Reunião de Análise Estratégica (RAE) da Cooperativa. Já que um dos pilares do Planejamento Estratégico é o Jeito de Cuidar Unimed, os participantes da RAE receberam homenagens de familiares, por vídeo, estimulando o carinho e o orgulho que sentem. “Quando a gente pensou e desenvolveu esta ação, realmente nos colocamos no lugar do outro. Nós fizemos aquilo que nós também gostaríamos de receber. Foi uma ação pensada para trazer as pessoas mais especiais na vida desses diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, pois, além de serem profissionais, eles também são seres humanos”, resumiu Adrielli Ross, colaboradora que é uma das líderes do Jeito de Cuidar dentro da Singular.

Unimed Cascavel homenageia beneficiários que estão na Cooperativa há 30 anos

102-2 / 416-1

“A homenagem às pessoas que estão com a Cooperativa desde o início fez parte de uma ação que reconhece o quanto os clientes são importantes e que reforça o Jeito de Cuidar Unimed, baseado na empatia e no respeito”, diz o diretor de Mercado da Unimed Cascavel, Humberto Golfieri Jr., que participou da ação. Além de uma carta de agradecimento, os clientes homenageados receberam de presente uma mala para viajar pelo mundo e aproveitar o que a Unimed mais aprecia: a vida!



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Dia Nacional do Surdo-Mudo

102-2 / 416-1

O dia 23 de fevereiro é o Dia Nacional do Surdo-Mudo, data em que o país inteiro ressalta a necessidade de inclusão de pessoas nessa situação. A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é uma forma fácil e objetiva para incluir pessoas com limitações de audição e fala no processo de comunicação. Os sinais surgem da combinação de configurações de mão, movimentos e de pontos de articulação – locais no espaço ou no corpo onde os sinais são feitos –, além de expressões faciais e corporais. A Unimed Cascavel cuida de pessoas para que elas vivam bem. Esse conceito norteia a busca pela excelência no atendimento oferecido a todos os clientes, com o mesmo respeito e atenção. É por isso que, desde 2018, a Cooperativa investe na formação de colaboradores aptos para atender por meio de libras. “Anualmente o setor de Gestão de Pessoas oferece programas de treinamentos e ações voluntárias de conscientizar a todos os colaboradores representantes de tradução em Libras, cujo objetivo é desenvolver continuamente a comunicação na linguagem de sinais e despertar a consciência nos participantes ouvintes, permitindo a comunicação e a inclusão de todos os públicos, interagindo e desenvolvendo a socialização”, explica Silmara da Silva Francisco, do setor de Gestão de Pessoas da Unimed Cascavel.

Colaboradores dignos de elogios são premiados pelo Jeito de Cuidar

102-2 / 416-1

O programa Jeito de Cuidar tem estimulado todos os profissionais da cooperativa de saúde a se dedicarem cada dia mais a oferecer o melhor atendimento aos pacientes. Uma vez por mês, os que receberam elogios por ações que fizeram a diferença para os clientes recebem um minibotom (*pin*) em formato de coração. “Todos os dias a gente recebe elogios, mas o *pin* é dado para quem causou uma experiência positiva para o cliente, em que a pessoa fez algo de diferente, auxiliando esse cliente além do esperado. A seleção dos elogios é feita pelo comitê do Jeito de Cuidar”, explica a colaboradora Ana Paula Doré, membro do comitê do Jeito de Cuidar da Unimed Cascavel.



| Compromissos Assumidos

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Compromissos Assumidos

102-12

Pacto Global

O Pacto Global é uma agenda composta por dez princípios universais nas áreas de: Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e que mobilizam diversos atores da comunidade empresarial. Trata-se da maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo todo, responsável por alinhar estratégias e operações com os princípios universais. A Cooperativa é signatária do Pacto Global desde 2014 e atua de forma a atender aos princípios em todas as ações e os projetos desenvolvidos. Esse compromisso é renovado anualmente e faz com que a Unimed Cascavel continue a promover objetivos sociais.

Pacto contra a corrupção e integridade (Instituto Ethos)

A Unimed Cascavel é signatária do Pacto Contra a Corrupção e Integridade desde 2017. O pacto é uma iniciativa do Instituto Ethos e de outros órgãos, cujo objetivo é atuar em prol da integridade e combater a corrupção. É composto por um questionário com 13 indicadores, intitulado Indicadores Ethos – Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção.

O Pacto tem seus princípios apoiados 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 e tem o intuito de discutir aspectos das relações entre a iniciativa privada e as entidades e agentes públicos, consolidando um conjunto de diretrizes e procedimentos que devem ser adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A Unimed Cascavel é comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) desde 2015. Os ODS são formados por 17 objetivos e 169 metas que foram estabelecidos na Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, no Rio de Janeiro, em 2012, visando ao desenvolvimento de governos, empresas, entidades, Instituições e sociedade no caminho para um mundo mais sustentável e inclusivo. A Cooperativa atua mais especificamente nos seguintes objetivos: ODS 3 – Saúde e Bem-estar; ODS 4 – Educação de Qualidade; ODS 8 – Trabalho decente e Crescimento econômico; ODS 12 – Consumo e produção sustentáveis e ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação.

Esse compromisso é renovado anualmente, com o intuito de erradicar a pobreza, proteger o planeta e garantir que as pessoas alcancem a paz e a prosperidade.

2018 – Finalistas do Prêmio Sesi na categoria:

Empresa Médio Porte

Projeto: “Cuidados Essenciais – Formação de Cuidadores de Idosos”.

2019 – Finalistas do Prêmio Sesi na categoria:

Empresa Médio Porte

Projeto: “Viver Bem na Escola”.

2020 – O prêmio foi alterado para reconhecimento das ações realizadas em prol da luta contra a COVID-19

Projeto: “Juntos no Combate a COVID-19”.



| Covid-19

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Covid-19

A pandemia do novo coronavírus marcou o ano de 2020, e a Unimed Cascavel se preparou para enfrentar a crise com uma integração total entre suas áreas internas e cooperados.

No Brasil, o primeiro caso foi confirmado pelo Ministério da Saúde em 26 de fevereiro. Logo após, no dia 11 de março, a OMS declarou a Covid-19 uma pandemia. Tal ato foi acompanhado de perto pela Unimed Cascavel e resultou em diversas ações de monitoramento e controle que ocorreram durante todo o ano para enfrentamento da crise.

Criação do comitê de crise

No dia 13 de março de 2020, a Unimed Cascavel criou um comitê de crise para avaliar e tomar decisões relacionadas às medidas de enfrentamento à pandemia do coronavírus. Ele é composto pela diretoria executiva, superintendência, gerência e áreas específicas, quando necessário. As reuniões entre seus membros acontecem diariamente e também há deliberações rápidas ao longo do dia.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Unimed Cascavel presenteia secretárias(os) com máscaras personalizadas

Na linha de frente para o atendimento a pacientes, as secretárias e os secretários de clínicas e consultórios adotaram logo no início da pandemia o uso de máscaras. O acessório, recomendado por todas as entidades de saúde do mundo, é fundamental para prevenção do contágio do novo coronavírus.

Consciente dessa realidade, a Unimed Cascavel tomou a iniciativa de entregar duas máscaras a cada secretária(o) dos médicos cooperados.

Doação de EPIs para rede credenciada

A pandemia de Covid-19 ensinou ao mundo o quanto a humanidade pode se unir para ajudar uns aos outros. Desde o início da crise, a procura por Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) aumentou em uma escala maior do que a capacidade de produção. Com isso, profissionais que atuam na linha de frente – médicos, enfermeiros e secretárias de clínicas – chegaram a encarar a falta desses materiais, considerados essenciais para evitar o contágio pelo novo coronavírus.

Dotada do sentimento de ajuda mútua que caracteriza o cooperativismo, a Unimed Cascavel doou milhares de EPIs para entidades médicas que prestam serviços para a cooperativa de saúde, a exemplo de máscaras cirúrgicas e modelo N95, gorros e lençóis descartáveis, propés e protetores faciais. Além da rede credenciada, a cooperativa também realizou a entrega de EPIs para seus médicos cooperados, totalizando a quantidade de 25.041 EPIs entregues. As doações representaram para a cooperativa mais de R\$ 450 mil reais em seu orçamento.



Em quatro edições,
a Unimed Cascavel
doou um total de
196.982 itens.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Orientação de profissionais da saúde sobre o Covid-19

Desde a confirmação do 1º caso de Covid-19 no Brasil aumentou o alerta do governo brasileiro e o empenho na divulgação de informações sobre o novo coronavírus para a classe médica. Até então, profissionais da saúde vinham recorrendo a sites e grupos de estudos internacionais para terem mais acesso às atualizações sobre a pandemia.

Atenta a isso, a Unimed Cascavel manteve seus cooperados informados e atualizados com documentos como o protocolo de manejo clínico disponibilizado pelo COE-nCoV, que orienta sobre a identificação, manejo e notificação de casos suspeitos. Também foram disponibilizados o Procedimento Operacional Padronizado (POP) para atendimento de pacientes com sintomas, um fluxograma com orientações de fluxo de pacientes recebidos na Atenção Primária à Saúde (APS) e cartilhas com medidas de precaução para evitar o contágio.

Ações para cooperados

Nossos cooperados também tiveram nossa atenção durante a pandemia, com a criação de protocolos e comunicados aos cooperados com critérios referentes às solicitações de exames, com canal telefônico direto para sanar dúvidas a deliberação e comunicação do Reajuste na tabela de honorários médicos em 7% a partir de 02/04/2020 para consultas eletivas e consultas em pronto socorro e a criação do benefício/plano de remuneração complementar ao cooperado.

Na atenção à saúde, antecipamos a campanha de vacinação contra a Gripe para cooperados e dependentes e realizamos a compra de 500 testes rápidos para utilização por parte de cooperados e prestadores, além da doação de EPIs diversos durante todo o ano.

Ações para colaboradores

Uma série de iniciativas foi colocada em prática para o enfrentamento da crise da Covid-19 dentro da Unimed Cascavel, como a antecipação da campanha de vacinação contra a Gripe para Colaboradores e dependentes, a criação de fluxos operacionais, orientações e treinamentos às equipes de atendimento assistenciais e que envolvem processos ligados à COVID-19 e a criação de escala de trabalho com times reduzidos em turnos alternados e home office.

Na parte comercial, houve interrupção temporária do atendimento presencial (área comercial), operando com ferramentas on-line (WhatsApp, e-commerce, Chat) e posteriormente reforço nas medidas de prevenção com vídeos explicativos e reabertura do atendimento presencial comercial com distribuição de EPIs para as áreas de atendimento.

Também houve a criação de um boletim diário de monitoramento com informações referentes aos casos suspeitos e confirmados da Covid-19, monitoramento de inadimplência e outros dados disponibilizados pelo comitê de crise. Tudo para garantir a segurança de nossos espaços de trabalho.

Ações para clientes

Os clientes atendidos pela Unimed Cascavel também receberam nosso cuidado, com a criação de fluxos operacionais de atendimentos presenciais, disponibilidade e disseminação de canais de atendimento remotos (0800, WhatsApp, e-commerce, Chat) e lançamento de uma plataforma on-line para negociação financeira.

Em especial cuidado com a saúde de nossos beneficiários realizamos uma negociação pontual para execução de exame de coronavírus com 2 laboratórios de Cascavel, divulgamos um comunicado geral com orientações aos beneficiários Unimed que apresentarem sintomas de Covid-19 nas mídias digitais e redes de TV da cidade e confeccionamos 3.200 máscaras personalizadas para entrega aos beneficiários da Unimed Cascavel.

| Nossos Clientes

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Marco de 90 Mil Vidas

103-2

Para o ano 2020 foi necessário se reinventar com muita frequência. E foi desta forma, que a Cooperativa atingiu a sua meta de vidas, ultrapassando a marca de noventa mil clientes. Utilizando estratégias como a melhoria dos processos internos do Comercial, Relacionamento Corporativo e Cadastro, reestruturação da criação e desenvolvimento de campanhas de vendas com a equipe interna de Marketing e Comunicação, lançamento da campanha de vendas *e-commerce* para contratação do plano de saúde e produtos não assistenciais. Foram 251 vidas vendidas via *e-commerce* que resultaram em 512,24% realizado do objetivo. Criamos também um novo serviço denominado Unimed em Casa, onde a Unimed Cascavel vai até os clientes onde eles estiverem, seja em casa ou empresa, para que eles contratem planos de saúde com toda a comodidade e conforto, seguindo decretos e orientações à respeito do Covid-19. Além disso, a impressão do cartão do beneficiário no término da venda presencial na loja também gerou mais valor agregado ao produto, segurança e comodidade. E por fim, a assinatura digital de contratos para pessoa física e jurídica que gerou mais agilidade e sustentabilidade. Ações essas que estruturam cada vez mais a força de vendas e o atendimento diferenciado para os beneficiários Unimed Cascavel.

CONHEÇA ALGUNS DOS NOSSOS NÚMEROS DE 2020

12.340 Inclusões
.....

12.186 Exclusões
.....

813 Reativações
.....

Saldo 967

AÇÕES PARA CONQUISTAS DE NOVOS CLIENTES

16 Campanhas de vendas e institucionais realizadas
.....

240.183 E-mails enviados para divulgação de campanhas
.....

120.000 Conversas via whatsApp realizadas
.....

12.478 Leads únicos captados

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Kick Off de Mercado 2021

Assim como 2020, 2021 também será um ano desafiador para todos. Por isso a Unimed Cascavel definiu várias missões a serem cumpridas, entre elas, mostrar para cada vez mais pessoas o quanto vale a pena contar com os planos da maior cooperativa de saúde do mundo.

Por um lado, a qualidade do produto é o principal diferencial. Por outro, o novo cenário criado pela pandemia de Covid-19 é o primeiro desafio a ser vencido pelas equipes comerciais da Cooperativa. Por isso, foi criado um evento inspirador para marcar o lançamento das metas de venda para o ano.

O Kick Off de Mercado 2021 teve a participação das equipes de Mercado da própria Unimed Cascavel, além de empresas parceiras que também comercializam os planos da Cooperativa. Em comum, todos os profissionais tiveram uma plataforma virtual para acompanhar o evento, realizado de forma remota.



Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Pesquisa de Satisfação do Cliente

416-1

A Unimed Cascavel efetuou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As informações obtidas possibilitaram atender às exigências da Dimensão 4 do Programa de Acreditação de OPS, além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, e o método adotado foi o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados. Com o objetivo de avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Cascavel com os serviços prestados pela Operadora, a ANS forneceu um questionário estruturado que possibilitou entrevistas pelo telefone.

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e/ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas. No período do levantamento, o número total de beneficiários da Unimed Cascavel era 89.121. Para a pesquisa, foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 65.532 cadastros. Foram abordados no total 4.413 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO). Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população– alvo antes do sorteio da amostra. O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder à pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.

- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguiu as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos *mailings* de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa, gerando o CCO – Código de Controle Operacional.

AVALIAÇÃO GERAL

103-2

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Cascavel como Bom ou Muito Bom.

88,75%

O grau de recomendação da Unimed Cascavel é Expressivo.

81,25%

Dos entrevistados recomendariam o plano.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Unimed Personal

102-2

O Plano Personal da Unimed Cascavel oferece um atendimento personalizado com um Médico de Referência e um exclusivo Centro de Atenção à Saúde, preparado para recebê-lo. O foco desse modelo é promover todos os cuidados necessários ao beneficiário, de forma acessível e exclusiva. Os cuidados são feitos sob medida, personalizados para cada um dos beneficiários do Plano Personal.



Os quatro princípios das APS: Atenção Personalizada à Saúde

ACESSO

01

Você tem assegurado o contato com seu Médico de Referência e equipe multidisciplinar por meio de consultas agendadas e do Acolhimento. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h30.

COORDENAÇÃO DO CUIDADO

02

O seu Médico de Referência e a enfermeira, sempre estarão preocupados com os seus pacientes, utilizando os recursos necessários para organizar, coordenar e integrar os cuidados.

CONTINUIDADE DO CUIDADO

03

Você tem um acompanhamento constante do seu Médico de Referência e equipe multiprofissional, mantendo um vínculo permanente.

INTEGRALIDADE

04

É o atendimento integral às necessidades para atenção à saúde, levando-se em conta todos os aspectos biológicos, psicológicos e sociais que envolvem os cuidados e ações preventivas, promocionais, curativas e de reabilitação, em benefício de uma vida saudável.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Rede de Cuidados Continuados (RCC)

102-2 / 416-1

No fim de 2018, foi realizada a palestra de lançamento do programa para médicos cooperados e administradores de hospitais. Com a Rede de Cuidados Continuados, a Unimed Cascavel proporciona de maneira moderna, testada e comprovada um tratamento humanizado e, com isso, promove a satisfação dos pacientes. A RCC capacitou uma equipe multiprofissional com mais de 35 profissionais, médicos, enfermeiros, psicólogos 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 uma rede de atendimentos que atua no âmbito hospitalar, ambulatorial e domiciliar, conduzida por equipes capacitadas para lidar com as demandas físicas, psicossociais e espirituais apresentadas por cada paciente e/ou família.

No dia 30 de novembro de 2020, a RCC foi inaugurada oficialmente, fruto de um longo trabalho mapeado em mais de 87 ações de implantação das estruturas e recursos necessários para que tudo estivesse adequado a essa nova demanda. Mais de 260 horas de aprendizado e formação em parceria com a Associação Sênior de Apoio à Saúde (Grupo Asas) resultaram em um curso de aperfeiçoamento avançado em cuidados paliativos, em que foram abordados diversos assuntos multidisciplinares, tais como cuidados básicos, comunicação com os pacientes e familiares, ética, situações de emergência em domicílio, liderança e espiritualidade, uma vez que a RCC amplia a área de atuação da equipe para além da situação da saúde física do paciente. Além disso, há uma atenção especial quanto às condições emocionais e espirituais de quem está em tratamento e também de seus familiares.

Junto a isso, foi implantado o NIR – núcleo interno de regulação, sendo a porta de entrada de nossos pacientes através das admissões e avaliações dos pacientes indicados para rede. Também implantamos a SAIP – Sistema de Atendimento a intercorrências Paliativas, o qual conta com um plantão de enfermagem 24h, que atua a fim de manter a qualidade de atendimento aos pacientes da rede.

Durante todo esse processo de implantação, já são mais de 600 pacientes avaliados para cuidados paliativos. Estamos ampliando nossos atendimentos hospitalares e, agora, além do Hospital São Lucas, estamos iniciando a implantação da rede no Hospital Policlínica, ampliando ainda mais nossos serviços ajustados à humanização do atendimento, com qualidade e segurança para os beneficiários da Unimed de Cascavel.

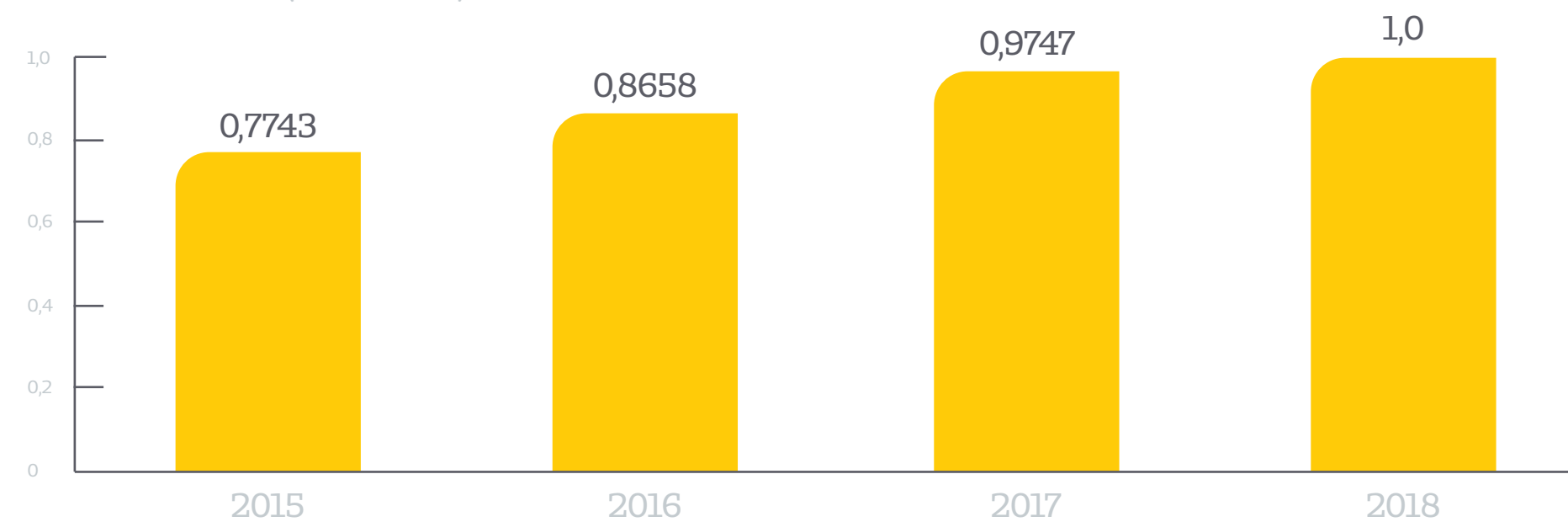


Veja o vídeo da inauguração

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

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.

IDSS da Unimed (2016-2019)



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Programa de Saúde e Segurança ao Cliente

Medicina Preventiva e Programa Saúde Corporativa

102-2 / 416-1

Os projetos de Medicina Preventiva têm como foco a conscientização dos clientes para mudanças nos hábitos de vida, incentivando a busca equilibrada do bem-estar e da felicidade em todos os momentos como melhor forma de prevenção e promoção da saúde. 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.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Medicina Preventiva

102-2 / 416-1

Projeto Antitabagismo

Em novembro de 2020, teve início a última turma do ano do Projeto Antitabagismo. Foram 57 beneficiários inscritos no ano entre homens e mulheres com idade entre 18 anos e 72 anos. Essa diversidade mostra que, independentemente da idade, nunca é tarde para mudar um hábito. Em 2020, dos 57 beneficiários inscritos, 13 participantes pararam de fumar definitivamente. Com a ajuda da equipe multiprofissional que o projeto oferece, as chances de a pessoa parar de fumar aumentam significativamente, fazendo com que esse processo seja menos difícil.

Projeto na Medida

O Projeto na Medida, em 2020, teve 155 inscritos e, ao total, foram eliminados 253,7 quilos. A melhora nos hábitos alimentares, na prática do exercício físico e mudança comportamental faz com que os participantes obtenham ótimos resultados, melhorando qualidade de vida e aumento da autoestima. O cuidado da equipe multiprofissional com todos os participantes torna o processo de emagrecimento mais tranquilo, pois ele entende que o seu resultado é muito maior que a perda de peso, trata-se de transformar a vida. Para 2021, a ideia é expandir as ações para o público infantil com o projeto Na Medida Kids. O objetivo é mostrar que a mudança de hábitos pode ser estimulada em qualquer idade e que essa mudança deve ser realizada por toda a família.

 **Veja o vídeo do projeto**



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Medicina Preventiva

102-2 / 416-1

Projeto Abraçar



Veja o vídeo do projeto

Esta iniciativa é desenvolvida desde 2019 entre crianças e jovens diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA). No primeiro ano, 12 crianças foram atendidas na estrutura do Centro de Atenção à Saúde (CAS), em que 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. Em 2020, aumentamos a equipe com mais quatro estagiárias e, gradualmente, aumentamos o número de crianças atendidas no projeto. Chegamos a 26 crianças e finalizamos o ano com 22 crianças em atendimento e quatro altas. Precisamos ressaltar que a nossa equipe atende as crianças com a análise do comportamento aplicada (ABA) e contamos com uma analista direta e um supervisor indireto. Nossa estrutura física também cresceu: hoje contamos com sala de atendimento estruturada, sala de monitoramento, cozinha e banheiro funcional.

Projeto de Saúde Corporativa

A incerteza e a instabilidade geradas pela pandemia de Covid-19 levou a um aumento dos quadros de ansiedade que desestabilizam a saúde emocional. Por esse motivo, e preocupada com a saúde da população, a Unimed Cascavel disponibilizou uma palestra gratuita para os colaboradores de empresas contratantes da Cooperativa. A palestra foi ministrada por uma psicóloga do setor de Medicina Preventiva, ao vivo e *online*, acerca do tema “Saúde Emocional”.

115

Colaboradores Atendidos

70,12%

Alcance de Público



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Medicina Preventiva

102-2 / 416-1

Idoso Bem Cuidado

O Projeto Idoso Bem Cuidado finalizou o ano com o total de 1.500 idosos estratificados e em monitoramento e 152 inscritos no Bem Viver. Em 2021, com a retomada das atividades presenciais no CAS, as Oficinas da Memória e Nutrição estarão focadas em trabalhar com os idosos estratificados como frágeis ou com risco para fragilidade com o objetivo de desenvolver suas habilidades cognitivas e melhorar sua qualidade de vida.

Projeto Cegonha

Em 2020, o Projeto Cegonha finalizou suas ações com um total de 9 turmas, 7 lives e 321 beneficiárias participantes. Para 2021, o projeto retomará o formato presencial com turmas reduzidas e protocolos de segurança, mas permanecerá com o formato on-line para as gestantes que desejarem participar do projeto nesse formato. Além disso, serão reformulados os temas de forma que, cada vez mais, seja ampliada a metodologia do Parto Adequado entre o público geral da carteira.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Medicina Preventiva

102-2 / 416-1

Núcleo de Obesidade

O Projeto Núcleo de Obesidade teve 200 solicitações de gastroplastia no último ano e, destas, 110 cirurgias foram autorizadas. Foram 31 cirurgias evitadas entre negativas devido à ausência de critérios clínicos e desistências. A esses beneficiários, foi oferecido um acompanhamento nutricional com duração de seis meses e, aos que tiveram as cirurgias autorizadas, foram realizadas oito turmas, presenciais e *online*, para realização dos módulos pré-cirúrgicos com a equipe multiprofissional.

Projeto 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 reconquistar seu 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.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Fortalecimento de Relacionamento com o Cliente

Clube de Vantagens Cuidar Bem

O QUE É O CLUBE DE BENEFÍCIOS – CUIDAR BEM?

O Clube de Benefícios – Cuidar Bem é um projeto da Unimed Cascavel que teve início em 2018, com o objetivo principal de gerar valor agregado aos clientes da Cooperativa (beneficiários Unimed Cascavel – 158) por meio de diversos descontos em estabelecimentos que tenham vínculo com as premissas de cuidado, lazer, bem-estar, prevenção e promoção à saúde.

São farmácias, academias, restaurantes, estúdios de pilates, lojas de equipamentos ortopédicos e artigos esportivos, clínicas de estética e de terapias alternativas que, juntas, totalizaram 40 empresas parceiras ao final do ano de 2020, nas cidades de Cascavel, Boa Vista da Aparecida, Cafelândia, Santa Tereza do Oeste e Ubatã.

Os descontos são uma forma de estimular a mudança de hábitos, contribuindo para um dia a dia mais saudável. Em contrapartida aos descontos, a Unimed Cascavel divulga as empresas parceiras para a carteira de clientes da Cooperativa (atualmente, a Unimed Cascavel tem aproximadamente 90 mil beneficiários). Temos um jeito todo especial de cuidar das pessoas: é o Jeito de Cuidar que não para de se aprimorar, tanto que já está sendo negociada a inclusão de novos segmentos, com cada vez mais descontos e vantagens.

Além disso, o projeto também é uma união de forças para o desenvolvimento do comércio regional. Nossos parceiros são extensões da Unimed Cascavel, pois carregam nossa marca e oferecem atitudes, comportamentos, processos, procedimentos, equipamentos e estruturas com o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar para tornar a vida das pessoas cada vez melhor.



Saiba mais

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Lidere e Fórum de Recursos Humanos

III LIDERE: ENCONTRO DA UNIMED DEBATE GESTÃO 4.0 REALIZANDO MUDANÇAS EXPONENCIAIS

Na era da indústria 4.0 e da revolução das comunicações, transformar digitalmente o próprio negócio se tornou prioridade para grande parte das empresas, em todos os ramos de atuação. Mas iniciar esse processo sem a devida organização e, principalmente, sem a mudança cultural necessária em companhias tradicionalmente “analógicas” provavelmente levará ao desperdício de tempo e de recursos, podendo comprometer a operação. Para discutir e enaltecer esses conceitos, a Unimed Cascavel convidou representantes de empresas clientes para o III Lidere, Encontro Unimed de Líderes. Jairo Martins, presidente executivo da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), foi o convidado para compartilhar a visão e o conhecimento sobre o assunto.

6º FÓRUM DE RH

Cerca de 140 profissionais da área de Recursos Humanos participaram do sexto Fórum de Recursos Humanos organizado pela Unimed Cascavel. Nessa edição, foram apresentados dois cases de sucesso, sendo um da Copacol e um da Wealth Systems. O diretor de Mercado da Unimed Cascavel, Humberto Golfieri Junior, apresentou para todos os participantes o projeto Jeito de Cuidar Unimed, com foco na humanização. Um “jeito” que quer aumentar a qualidade e a eficiência no cuidado com as pessoas. Como explica o diretor de Mercado, “o Jeito de Cuidar Unimed faz parte da essência a que se propõe a Cooperativa. Foi importante abordar e apresentar o nosso ‘jeito’ para os participantes, pois são profissionais que também trabalham cuidando das pessoas. Quando falamos do Jeito de Cuidar, falamos da maneira como cuidamos do ser humano”.



Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Ouvidoria

102-17 / 103-2 / 416-1

OUVIR: UM CUIDADO NECESSÁRIO PARA A PROMOÇÃO DA QUALIDADE DENTRO E FORA DA UNIMED

A Unimed Cascavel acredita que estar perto de todos é tão importante quanto cuidar da saúde. Por isso, sabe que é preciso dar voz aos beneficiários para entender o que eles esperam de uma operadora de saúde. A Ouvidoria é uma unidade de segunda instância que atua de forma independente e imparcial, mediando eventuais conflitos, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de trabalho da Organização. Ela não substitui nem invalida a atuação dos canais de atendimento existentes, mas está sempre pronta para atender caso o beneficiário não tenha obtido sucesso em atendimento junto aos demais canais, como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes. “Saber ouvir é uma honra, porque a sua voz tem valor”. O significado dessa frase faz todo o sentido para o setor de Ouvidoria da Cooperativa, que recebeu a certificação “Ouvidoria de Excelência” no programa desenvolvido pela Unimed do Brasil.

	2018		2019		2020	
	Recebidas	Conclusivas	Recebidas	Conclusivas	Recebidas	Conclusivas
Na Cooperativa	255	251	222	222	207	207
Na ANS	31	41	41	41	32	32
No Procon	03	04	31	31	13	13
No Judiciário	80	98	98	80	97	97
No Fale Conosco	745	106	938	938	623	623
No Reclame Aqui	09	08	11	12	15	15

* No item Reclame Aqui (2019), o número de conclusivas foi maior pois contabilizou-se a reclamação recebida no último dia de 2018, que foi resolvida em 2019.



Nossos Cooperados e Colaboradores

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Ações para Cooperados

Para garantir o engajamento desse público aos objetivos estratégicos, a Singular desenvolve constantes projetos e ações. No triênio que compreende os anos de 2018, 2019 e 2020, muitos foram os eventos realizados. Em 2020, entretanto, as realizações foram menos recorrentes em consequência da Covid-19. Em 2019, comemoraram-se os 30 anos da Unimed Cascavel com uma grande festa. Já em 2020, a festa foi substituída pela entrega de cestas de final de ano.

FÓRUM DE SAÚDE E DIREITO

O evento, com foco na judicialização da saúde, é realizado desde 2014 e visa a debater, esclarecer e conscientizar os médicos cooperados sobre o assunto, além de 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. O evento teve sua realização presencial nos anos de 2018 e 2019, mas foi suspenso em 2020 por conta da pandemia da Covid-19.

CURSO DE COOPERATIVISMO

Em 2020, a Unimed Cascavel foi destaque e tornou-se pioneira no Paraná em uso de plataforma EAD para treinamentos. O primeiro curso on-line da cooperativa foi o já tradicional curso de “Cooperativismo”, que já era realizado anualmente de forma presencial. O programa promove os valores cooperativistas e explica como é a estrutura do Sistema Unimed, abordando também temas como: ética, judicialização na saúde, o Jeito de Cuidar Unimed e os Programas de Medicina Preventiva.

A realização deste treinamento virtual foi um grande sucesso, resultando na capacitação de mais de 40 médicos de várias especialidades.



Fórum de saúde e direito 2019



Curso de cooperativismo 2019

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Eventos para Cooperados

JANTAR DE ENCERRAMENTO

Em 2018, a Cooperativa realizou a primeira edição do jantar-baile no formato anual para comemorar as conquistas do ano e, em 2019, realizou uma grande festa em comemoração dos 30 anos. Em 2020, contudo, a festa foi substituída pela entrega de cestas de fim de ano, em consequência da pandemia da Covid-19.

UNIMED LIVE

A necessidade de evitar aglomerações no ano de 2020, em consequência da pandemia da Covid-19, fez com que a Unimed Cascavel transmitisse a primeira *live* exclusiva para cooperados. Dentre os temas abordados na transmissão ao vivo, destacaram-se as ações de auxílio e proteção que a Singular já vem adotando em benefício de cooperados, beneficiários, prestadores, colaboradores e comunidade. Assim como foi tratado sobre a antecipação do Fundo do Honorário Médico e também a prática da telemedicina, modelo de atendimento que cresceu exponencialmente desde o início da pandemia do novo Coronavírus.

CESTAS DE FIM DE ANO

Para celebrar o encerramento de mais um ano juntos e pela impossibilidade de estarmos presentes fisicamente, em consequência da pandemia do novo Coronavírus, foi realizada a entrega de cestas recheadas de carinho e itens deliciosos a todos os cooperados da Unimed Cascavel

Em 2020, eventos habituais tiveram que ser adaptados para outros formatos, em consequência da pandemia da Covid-19, a exemplo do Curso de Cooperativismo. Em 2020, a Unimed Cascavel foi destaque e tornou-se pioneira no Paraná em uso de plataforma EAD para treinamentos. A realização do primeiro treinamento virtual foi um grande sucesso, resultando na capacitação de mais de 40 médicos de várias especialidades.



Festa de 30 anos 2019



Cestas de fim de ano 2020



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Eventos para Cooperados

VACINAÇÃO PARA COOPERADOS

Dos cooperados, 323 receberam a vacina da gripe de forma gratuita e 466 dependentes tiveram a oportunidade de comprar a mesma vacina por um preço acessível. Além de oferecer a vacina, a Cooperativa também se responsabilizou pela aplicação.

SAÚDE DO COOPERADO

Em 2018 e em 2019, a Cooperativa proporcionou a realização de exames de sangue para médicos(as) e cônjuges.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

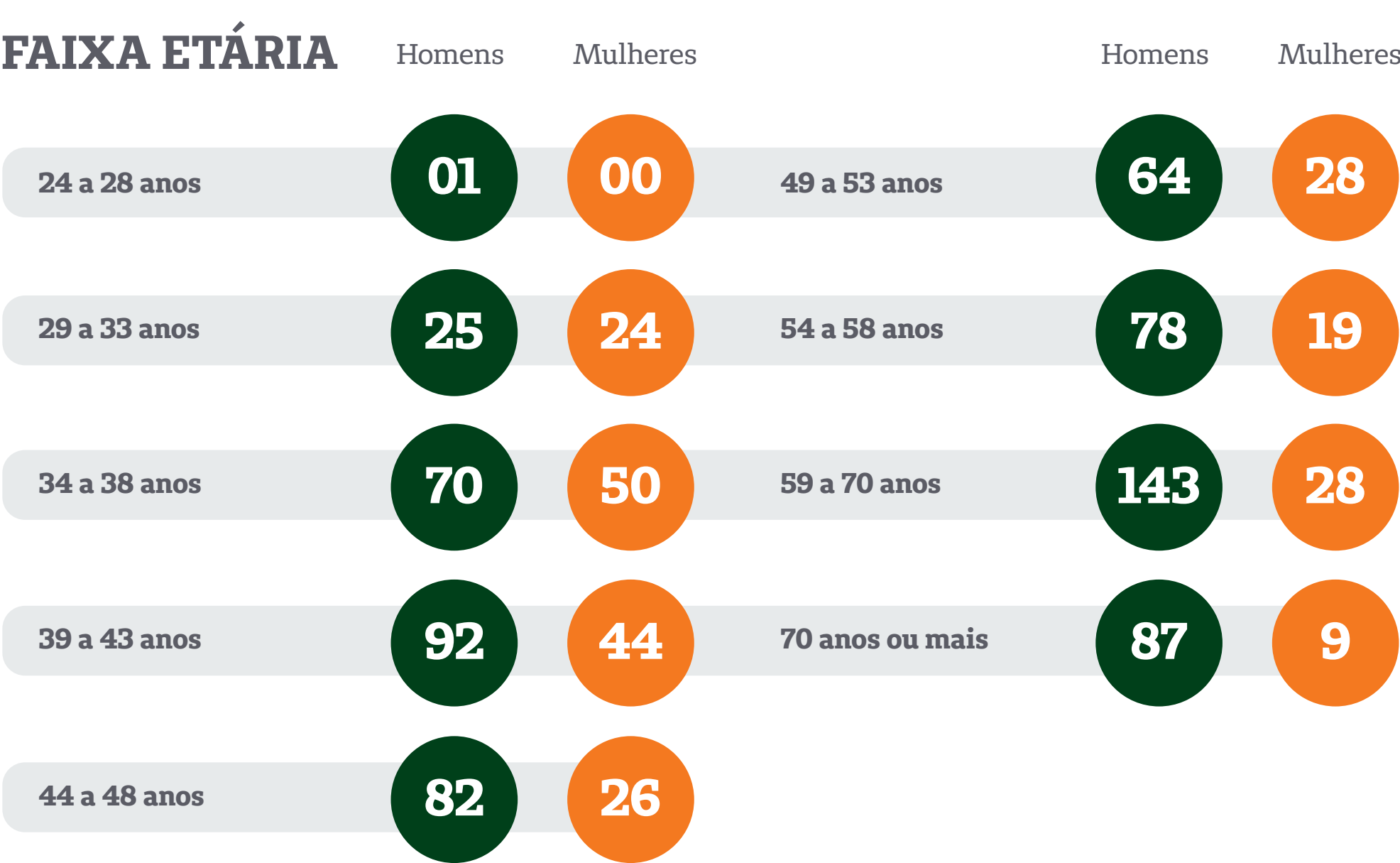
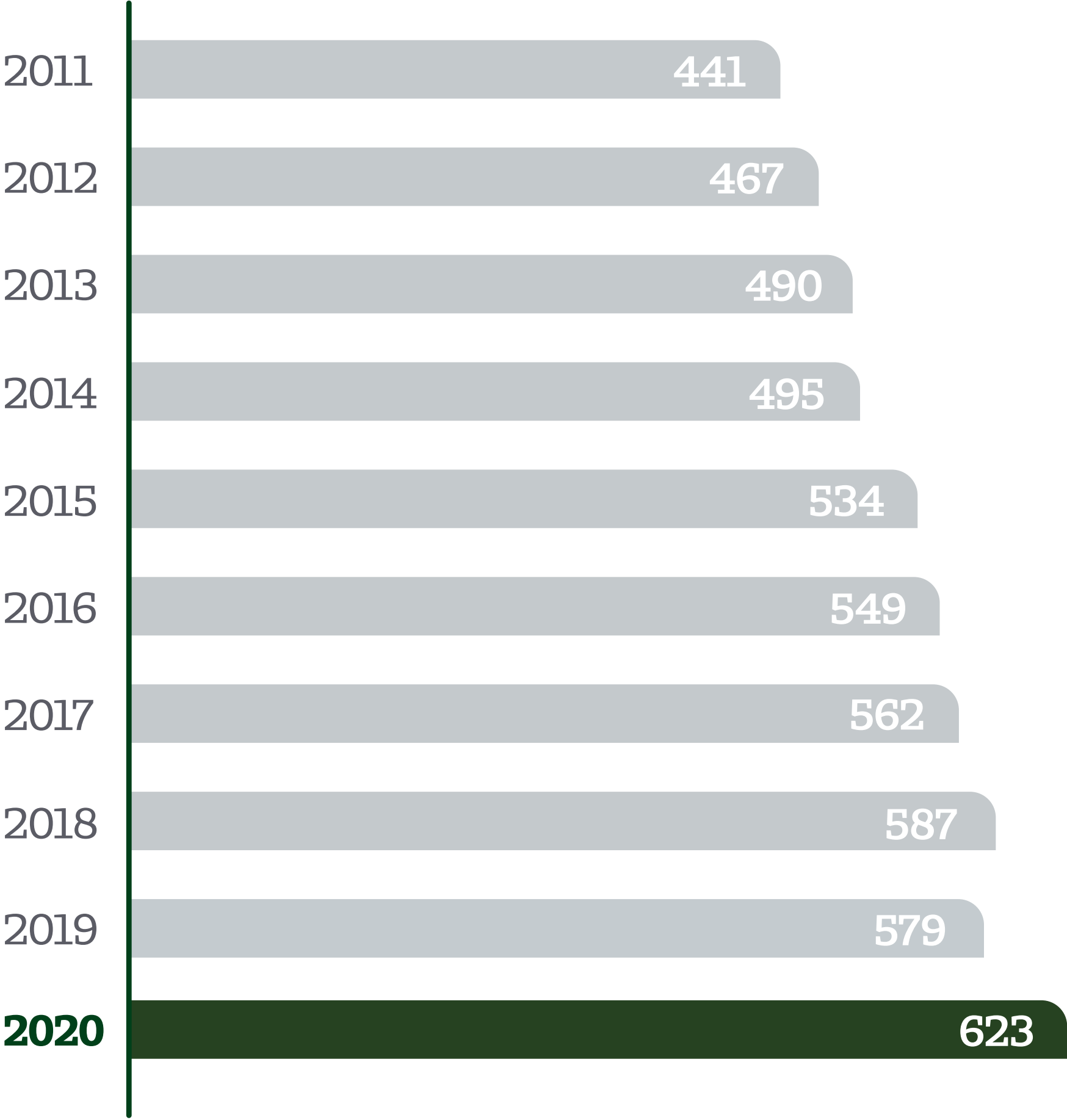
Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Evolução do Número de Cooperados



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Ganho do Cooperado

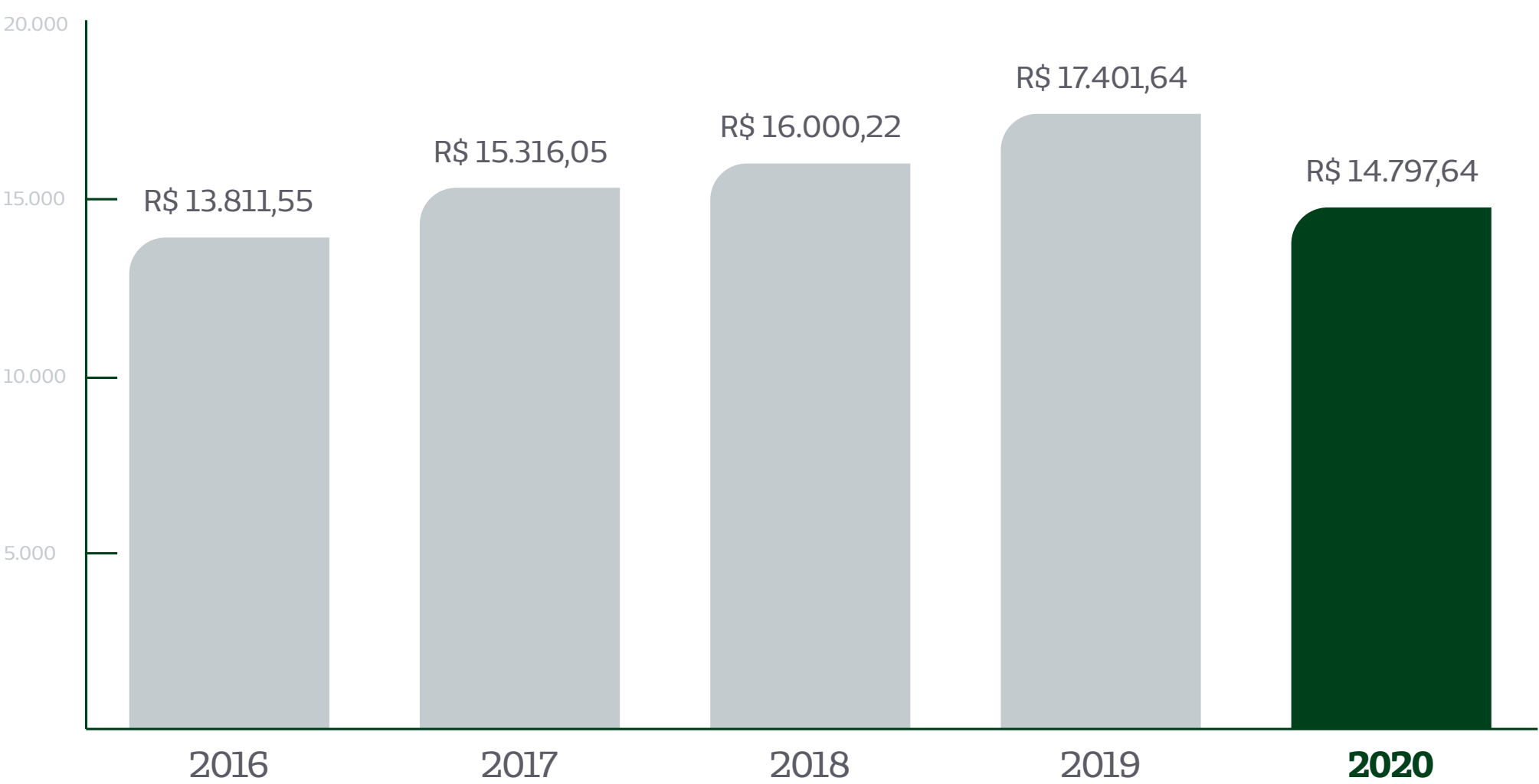
A Unimed Cascavel tem em seu planejamento estratégico, como uma das suas diretrizes estratégicas, na dimensão “Cooperados e Clientes”, a meta de “Gerar valor sustentável aos cooperados”.

Essa diretriz implica na observância para o trabalho oferecido aos cooperados e no ano onde uma pandemia foi a direcionadora de todas as questões mundiais, este trabalho também acabou sendo afetado.

Em 2020, muito devido ao desconhecimento mundial sobre a doença em si e o medo que acabou gerando, os clientes procuraram atendimento médico em menor volume, fato que se comprova na análise da queda do percentual de sinistralidade (relação direta entre a receita e o custo assistencial), cuja média dos últimos anos era de 82% e em 2020 foi de 76%.

O ganho dos médicos cooperados, assim como a sinistralidade, teve redução no ano de 2020, como pode ser visualizado no gráfico a seguir, que apresenta um comparativo da mediana do ganho médico nos últimos anos.

GANHO DO COOPERADO • MEDIANA



Preocupada com esta questão, a Unimed Cascavel garantiu aos médicos que demonstraram interesse o pagamento médio de produção para devolução futura, com base em históricos (base contábil de 2019 de produção médica), sem juros ou correção, com período de carência de dois meses. Ainda, como outro benefício, realizou de forma inédita a antecipação de três adiantamentos de sobras para evitar prejuízos ainda maiores aos cooperados e levará demais resultados para serem deliberados na Assembleia Geral Ordinária a ser realizada no mês de março de 2021.

Além disso, a Unimed Cascavel busca realizar o pagamento de consultas de maneira que o seu cooperado seja valorizado. Em 02/04/2020, realizou reajuste na tabela de honorário médicos em 7% para consultas eletivas e consultas em pronto socorro. Os valores praticados podem ser observados na tabela a seguir, que traz um comparativo com os valores do Intercâmbio estadual e nacional.

VALORES DE CONSULTA ELETIVA

Unimed Cascavel	Estado (PR)	Nacional
R\$ 141,33	R\$ 105,00	R\$ 98,00

*valores médios.

VALORES DE CONSULTA PRONTO SOCORRO

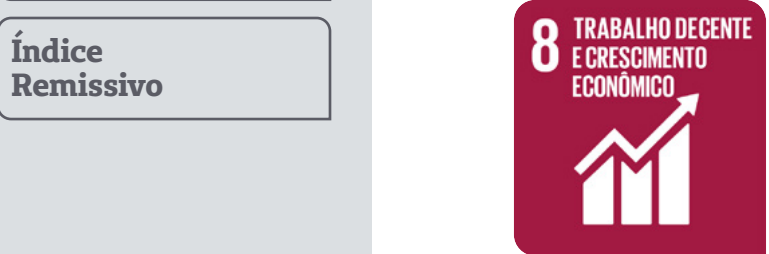
Unimed Cascavel	Estado (PR)	Nacional
R\$ 113,50	R\$ 99,68	R\$ 84,00

VALORES HONORÁRIO MÉDICO

Unimed Cascavel	Estado (PR)	Nacional
Em média CBHPM 2019 + 18%	Teto CBHPM 2019 Sem deflator	Teto CBHPM 2015 Sem deflator

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo



Benefícios aos Cooperados

103-2

BENEFÍCIOS ATUAIS

Plano de Assistência ao Cooperado (PAC)

Pagamento do Alvará e ISSQN

Pagamento da anuidade do Conselho Regional de Medicina

Congressos

Presente de Aniversário

Benefícios para Cooperados Jubilados

Auxílio Funeral

*Os benefícios acima citados, fazem parte do Programa de Benefícios aos Cooperados, que possuem regras específicas disponíveis na área restrita ao cooperado.

RELAÇÃO DOS BENEFÍCIOS E INVESTIMENTOS

	VALORES	Nº DE COOPERADOS	MÉDIA POR COOPERADO
2018	R\$ 6.217.125,62	578	R\$ 10.756,27
2019	R\$ 8.147.958,01	597	R\$ 13.648,17
2020	R\$ 11.899.008,09	623	R\$ 19.099,53

Pesquisa de Satisfação com os Cooperados

103-2

Ano após ano, a Unimed Cascavel adota diferentes formas de mensurar o grau de satisfação dos médicos cooperados. A última edição da Pesquisa de Satisfação dos Cooperados, realizada em 2020, revelou um índice importante: o grau de satisfação atingiu o expressivo percentual de 82,4%. A pesquisa levou em conta a opinião de 125 pessoas.

A pesquisa avalia diferentes cenários profissionais e socioculturais dos cooperados da Unimed Cascavel. Eles respondem a uma série de questões que resultam em uma média atrelada à relação dos médicos com a Singular, bem como a questão de desempenho, governança, liderança, inovação e cidadania da Cooperativa.



Índice de satisfação com a Cooperativa.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Colaboradores

Pesquisa de Clima Organizacional

Com o objetivo de mensurar o nível de satisfação dos colaboradores e a qualidade das práticas de Gestão de Pessoas, há oito anos a Unimed Cascavel busca, por meio da pesquisa nacional de clima organizacional, os parâmetros de grandes empresas brasileiras que são referência em boas práticas e que também participam dessa pesquisa. Por meio da pesquisa, é possível visualizar indicadores que direcionam ações de melhoria e fortalecimento das práticas de Gestão de Pessoas, qualidade de vida e bem-estar do colaborador, políticas de remuneração e carreira, práticas de liderança e engajamento, ações de retenção de talentos e *Employer Branding* (Marca Empregadora). A Unimed Cascavel tem um Comitê de Clima Organizacional, o qual reúne colaboradores do setor de Gestão de Pessoas, Núcleo de Projetos, Comunicação e Marketing, além de membros da gerência e superintendência, que discutem os resultados da pesquisa e planejam ações para o próximo período. O pacote de benefícios, políticas bem estruturadas de cargos e salários, avaliação de desempenho, treinamentos personalizados e direcionados ao desenvolvimento de competências essenciais são diferenciais que contribuem para a manutenção de um clima favorável na Cooperativa.

Clima organizacional	2018	2019	2020
Indicador	89,6%	88,6%	88,7%

Lugares Incríveis para Trabalhar 2020



No ano em que as pessoas mais tiveram motivos para valorizar a vida e o trabalho, a Unimed Cascavel comprova o quanto cuida das pessoas fora e dentro da cooperativa, criando meios para viver e trabalhar incrivelmente bem. A cooperativa foi reconhecida pela sexta vez na lista do prêmio conduzido pela Fundação Instituto de Administração (FIA), sendo que até 2019 a FIA realizava esta premiação em parceria com a Você S/A e em 2020 foi com a UOL e o nome do prêmio foi alterado para “Lugares Incríveis para Trabalhar 2020”.

A seleção destaca as empresas brasileiras com os mais altos níveis de satisfação entre os colaboradores. Na prática, isso significa que todos os dias, quando chegam ao local de trabalho, os colaboradores da Unimed Cascavel têm a certeza de que estão em uma das melhores empresas do país para construir a carreira.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Perfil do Colaborador

102-8 / 401-1

Por acreditar nas pessoas e nos talentos que cada um tem, a Unimed Cascavel tem uma forma de gestão diferente, que reconhece e entende que uma organização é feita por pessoas e que precisa delas para alcançar seus resultados. Resultado disso é o reconhecimento em premiações nacionais que medem o nível de satisfação dos colaboradores.

SEXO

	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sexo						
Feminino	193	70.18%	190	71.00%	180	69.77%
Masculino	82	29.82%	78	29.00%	78	30.23%
Total de Colaboradores	275	100%	268	100%	258	100%

GRAU DE FORMAÇÃO

	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Grau de Formação						
Ensino Fundamento Incompleto	0	0%	1	0.37%	0	0%
Ensino Fundamental Completo	8	2.91%	9	3.36%	10	3.88%
Ensino Médio Completo	84	30.55%	78	29.10%	71	27.52%
Ensino Técnico Completo	2	0.73%	2	0.75%	7	2.71%
Ensino Superior Completo	120	43.64%	108	40.30%	101	39.15%
Pós Graduação Completo	60	21.82%	68	25.37%	65	25.19%
Mestrado/ Doutorado	1	0.36%	2	0.75%	4	1.55%
Total de Colaboradores	275	100%	268	100%	258	100%



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Perfil do Colaborador

102-8 / 401-1

FAIXA ETÁRIA

	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Faixa Etária						
Até 18 anos	10	3.64%	7	2.61%	8	3.10%
19 – 24 anos	42	15.27%	38	14.18%	39	15.12%
25 – 29 anos	81	29.45%	66	24.63%	66	25.58%
30 – 45 anos	127	46.18%	135	50.37%	126	48.84%
46 – 59 anos	12	4.36%	20	7.46%	17	6.59%
Acima 60 anos	3	1.09%	2	0.75%	2	0.78%
Total de Colaboradores	275	100%	268	100%	258	100%

CATEGORIA PROFISSIONAL

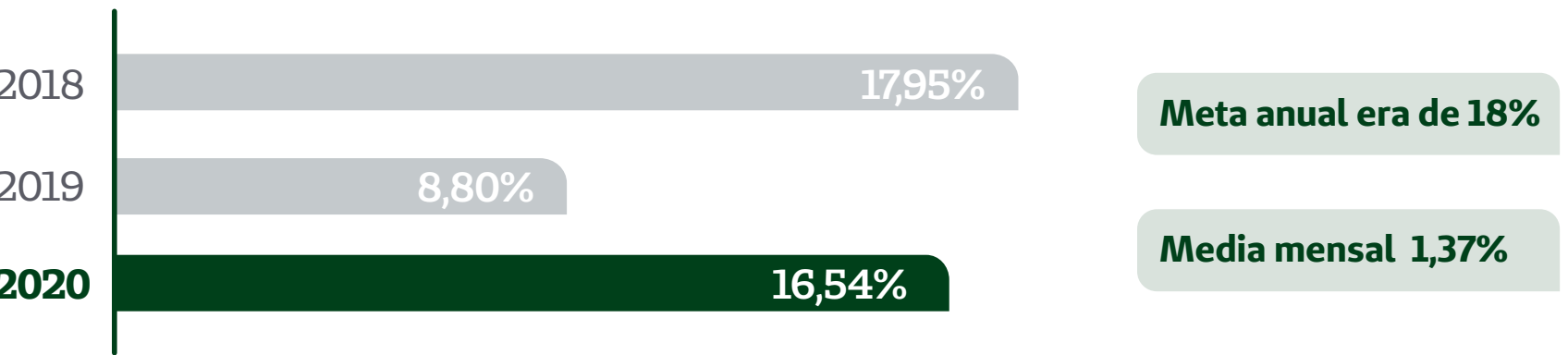
	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Categoria Profissional						
Gestão	26	9.45%	25	9.33%	24	9.30%
Técnico	111	40.36%	109	40.67%	103	39.92%
Operacional	126	45.82%	120	44.78%	118	45.74%
Apoio	12	4.36%	14	5.22%	13	5.04%
Total de Colaboradores	275	100%	268	100%	258	100%

ATESTADOS/LICENÇAS MÉDICAS

ATESTADOS/ LICENÇAS MÉDICAS	2018	2019	2020
Atestados	383	524	320
Afastamentos por motivo doença	3	8	3
Afastamentos por licença maternidade	9	6	13

ÍNDICE DE ROTATIVIDADE

É o indicador que mede o índice de desligamentos que resultam em substituição por novo colaborador em relação ao número de colaboradores do período anterior. O seu resultado é analisado semestralmente mas também pode ser medido mensalmente e particularizado por setor. Quanto menor o índice, melhor o resultado.



ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO

103-3 / 403-2

Meta anual era de

1,80%

Atingimos

1,21%

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Programa de Avaliação e Desenvolvimento por Competências

401-2 / 404-1 / 404-2 / 103-2

Implementado desde 2016, o programa busca alinhar estratégia, processos e expectativas da Organização, com práticas de gestão de pessoas e papéis de gestores e colaboradores. A gestão por competências é prática de mercado entre as melhores empresas para se trabalhar e também uma recomendação da Agência Nacional de Saúde Suplementar para certificar a qualidade da operação de suas reguladas. Entende-se por competências o conjunto de contribuições ou entregas do profissional para a Organização, resultante da mobilização do repertório individual de qualificações (como conhecimentos, habilidades e experiências) em determinado contexto, considerando as diretrizes estratégicas e competências da Empresa. A avaliação por competências ocorre anualmente. O objetivo do processo de avaliação é gerar informações mais claras para tomada de decisões em relação a itens como carreira, treinamento, aperfeiçoamento e remuneração, tanto para cada colaborador como para a Cooperativa.

As competências adotadas para a Cooperativa foram as seguintes:

- 1) Intercooperação
- 2) Foco no cliente
- 3) Foco em resultados
- 4) Melhoria contínua
- 5) Atuação sistêmica

Nas competências específicas–trajetória de gestão:

- 6) Assumir a responsabilidade e tomada de decisão
- 7) Atuação estratégica

Nas competências específicas–trajetória assistencial:

- 8) Tomada de decisão
- 9) Foco em segurança



Benefícios

BENEFÍCIO	C. INDETERMINADO	C. DETERMINADO	ESTAGIÁRIO
Auxílio material escolar	✓	✓	
Cesta de Natal	✓	✓	✓
Dia de folga no aniversário	✓	✓	
Empréstimo consignado	✓		
Ginástica laboral	✓	✓	
Incentivo à educação (auxílio-educação)	✓	✓	
Incentivo à prática de atividade física (auxílio-saúde)	✓	✓	
Momento zen (massagem)	✓	✓	✓
Plano de saúde	✓	✓	
Plano odontológico	✓	✓	
Previdência privada	✓	✓	
Programa de Participação nos Resultados (PPR)	✓	✓	
Quinquênio	✓		
Seguro de vida	✓	✓	✓
Treinamentos	✓	✓	✓
Vacinação	✓	✓	✓
Vale-alimentação	✓	✓	✓
Vale-transporte	✓	✓	✓

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Saúde e Segurança no Trabalho

404-1 / 103-2

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 de acordo com o CNAE (Cadastro Nacional de Atividades Econômicas) e a Norma Regulamentadora Nº 5 do Ministério do Trabalho. A Cooperativa tem uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) no Centro de Atenção à Saúde (CAS), além de um designado responsável pelas ações de prevenção da saúde e segurança do trabalho na sede administrativa. A Singular também desenvolve ações voltadas para a prevenção, como treinamentos anuais de formação e reciclagem para Brigada de Incêndio (composto por 24 integrantes para as unidades da sede administrativa e CAS), além do Comitê de Ergonomia e também de Qualidade de Vida no trabalho. Além disso, a Unimed Cascavel mantém contrato com empresa terceirizada especializada em medicina e segurança do trabalho, garantindo a manutenção permanente das práticas relacionadas à saúde do colaborador e aos riscos ocupacionais envolvidos.

Treinamentos

404-1 / 103-2

Investimento em Capacitação Profissional

R\$26.321,61

Investimento em Capacitação Pessoal

R\$8.165,80

Investimento em Capacitação Total

R\$34.487,41

Colaboradores Treinados

228

Treinados em Desenvolvimento Pessoal

162

Principais treinamentos realizados 412-2

- Curso de Etiqueta e Relacionamento Interpessoal nos Negócios;
- Palestra Mudança, Liberdade e Iniciativa com Clóvis de Barros Filho;
- Palestra de Dados, Inteligência Artificial e Transformação Digital no Futuro Corporativo;
- Programa Compliance e LGPD.

NÚMEROS EAD UNIMED CASCABEL

Vídeos aulas	Lives	Acessos
28	30	277
Integrações de novos colaboradores e cooperados, instruções de sistemas e processos internos.	Palestras, cursos e SIPAT/ Semana S, via SESCOOP no formato EAD ao vivo.	Colaboradores e Cooperados.

Nossos Fornecedores e Prestadores

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Fornecedores

102-9 / 205-2 / 204-1 / 103-2

A relação da Unimed Cascavel com seus fornecedores é estruturada de tal maneira que os processos estão cada vez mais claros e transparentes. Além das cotações serem realizadas com pelo menos três empresas do mesmo ramo, foram implementadas outras medidas, como a implantação de um novo sistema ERP. Os contratos de prestação de serviço incluem cláusulas referentes à sustentabilidade e condutas recomendadas, de acordo com o código de conduta.

Além disso, em todos os contratos estão presentes as cláusulas referentes à confidencialidade das informações, assim como cláusulas referentes à anticorrupção. Nossos fornecedores são avaliados de forma contínua, com períodos estabelecidos de acordo com a necessidade de cada contrato, seguindo os critérios: qualidade, prazo, preço, quantidade, agilidade no atendimento e recurso e/ou conhecimento técnico. A cada avaliação, o fornecedor recebe uma pontuação, podendo ser classificado como excelente, bom, regular ou fraco (dependendo da faixa da sua pontuação).

A cooperativa também preocupa-se com sua região de atuação e contrata 67% de seus fornecedores localmente

Com a implantação do sistema Solus, foi possível melhorar o fluxo e a rapidez das informações, além de garantir relatórios personalizados e com maior grau de transparência nos processos de compras.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Prestadores Projeto Aproximar

Para a Unimed, a busca pela qualidade e excelência é constante. Diante disso, a Unimed Cascavel, atrelada à sua rede credenciada, vem alinhando ações que propiciam a qualidade, visando a um atendimento humanizado e seguro. Nesse sentido, a fim de estabelecer um laço de proximidade com clientes e prestadores, foi lançado em 2020 o “Projeto Aproximar”, em que o foco é a satisfação de todos os beneficiários. O projeto encontra-se em fase de implantação nos hospitais credenciados e tem os seguintes objetivos:

- Fortalecimento e otimização do relacionamento com a rede prestadora;
- Proximidade com o cliente Unimed, visando à resolução de dúvidas e problemas *in loco*;
- Atendimento diferenciado e aumento da satisfação dos beneficiários.

O projeto reforça o Jeito de Cuidar Unimed e está alinhado ao programa “Ouvidoria de Excelência”. Além disso, essa iniciativa fortalece e otimiza o relacionamento com a rede prestadora e melhora a percepção de cuidado e satisfação com o cliente Unimed.



Selo Ouro



Desde 2017, a Unimed Cascavel desenvolve, junto à sua rede prestadora, a implantação do programa “Selo de Qualidade Unimed”. O programa visa garantir uma assistência prestada aos beneficiários, capaz de oferecer efetividade, equidade, centralidade, segurança do paciente e um atendimento com excelência dentro dos serviços de saúde credenciados. Para tal, uma visita diagnóstica é realizada periodicamente pela equipe de qualidade, a fim de aferir os níveis de segurança prestados ao paciente. A partir disso, oportunidades de melhoria são sugeridas para atender aos padrões de qualidade do programa. Qualidade, segurança e conforto para os pacientes são algumas das metas diárias que a Cooperativa de saúde estimula. Atualmente, o programa já atende a mais de 91% da rede credenciada, sendo os prestadores reconhecidos pelas melhorias implantadas e mantidas por meio do Selo Ouro de Reconhecimento.



| Comunidade

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Comunidade e Projetos Sociais

413-1 / 103-2

Para a Unimed Cascavel, a Sustentabilidade é vivida e sentida em suas três dimensões: social, ambiental e econômica. Proporcionamos à comunidade uma experiência única com o Jeito de Cuidar e não medimos esforços para que todos sintam-se incluídos e cuidados. Nossos projetos estão atrelados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos Princípios do Pacto Global.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Formação de Cuidadores de Idosos

413-1

Gratuito para pessoas com mais de 18 anos e com o Ensino Fundamental completo, o curso capacita profissionais com orientações práticas e técnicas para cuidar de idosos ou doentes acamados. Em 2020, foram realizadas duas turmas em formato EAD, com carga horária total de 141 horas, formando o total de 60 cuidadores de idosos. O curso, em formato EAD, foi realizado em parceria com a Central Nacional Unimed e Fundação Unimed. No primeiro semestre de 2020, a carga horária foi de 60h e, no segundo semestre, recebeu uma atualização e passou a ser de 81h. Além dos conteúdos de relevância para o cuidador, também foi incluído um módulo específico sobre os cuidados com a Covid-19.

Para completar a formação para cuidadores de idosos, foram realizadas sete palestras mensais (cinco presenciais e duas *online*) de diferentes temas relacionados ao cuidado do idoso, com enfermeiros, farmacêuticos e psicólogos do Programa de Gerenciamento de Casos. Os encontros foram abertos para os cuidadores dos beneficiários da Unimed Cascavel e para a comunidade em geral, totalizando a participação de 207 pessoas.



1.170 pessoas

Participaram de cursos e palestras

A Cooperativa investiu mais de

R\$ 49.000,00



Formação



Formação

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Coral Rouxinol

Há 14 anos o Coral Rouxinol canta e encanta a todos pela doçura de 40 vozes de várias crianças participantes com idade entre seis e quinze anos. O projeto é totalmente gratuito e contribui com a formação e a construção de pessoas melhores para a sociedade. Em 2020, devido à pandemia, as atividades aconteceram em formato *online*, assim como ensaios, reuniões e também uma gincana intitulada de “Gincana Coral Rouxinol em Casa”, que envolveu as crianças e as famílias no desenvolvimento de receitas, atividades físicas e entre outras. Além disso, comemoramos o Dia das Crianças e encerramos o ano com a entrega de presentes, cesta natalina para a família dos participantes e também a gravação da música “Trem-Bala”.

APRENDIZ DO FUTURO

Como um desdobramento do projeto, realizamos a primeira edição do programa “Aprendiz do Futuro”, que tem como objetivo auxiliar na inserção dos adolescentes acima de 14 anos do Coral Rouxinol no mercado de trabalho. Em parceria com a Guarda-Mirim e com colaboradores voluntários da Unimed, os adolescentes participaram de formações sobre currículos, orientação profissional, atendimento ao cliente e ao médico cooperado e também sobre o Jeito de Cuidar Unimed. Ao todo, sete adolescentes estão disponíveis para a contratação de empresas clientes, rede prestadora e médicos cooperados.

RESULTADOS DO PROJETO



+ de 600 Crianças

já participaram do projeto



+ de 40

Apresentações Realizadas

Quatro bairros atendidos e mais de seis mil pessoas assistiram às apresentações.



Coral Rouxinol

Aprendiz do Futuro

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Dia da Alimentação Saudável

No mês de Outubro, foi realizada uma ação com o objetivo de comemorar e conscientizar sobre a importância de se manter uma alimentação saudável, assim como valorizar e cuidar dos profissionais do Centro de Convivência Eureka I (Coral Rouxinol) e estimular a mudança de hábito. 13 educadores participaram das atividades, sendo elas: bate-papo com a psicóloga, alongamentos e dicas de exercícios com uma educadora física, oficina culinária com nutricionista e entrega de um *mix* de oleaginosas para os participantes. A ação foi feita em parceria com a área de Medicina Preventiva da Cooperativa.

Dia de Cooperar

É um projeto de ação única que teve por objetivo mobilizar as cooperativas da região de atuação da Unimed Cascavel, em prol do desenvolvimento de ações sociais para a população da cidade, em alusão ao Dia Mundial do Cooperativismo. Teve por finalidade lembrar a essência do cooperativismo, fortalecendo o 7º princípio “Interesse pela comunidade” e incentivando o voluntariado.

A proposta da ação faz parte do Dia de Cooperar, também conhecido como Dia C. Em 2020, a ação foi realizada em conjunto com onze cooperativas da região: Coopavel, CrediCoopavel, Cotriguaçu, Coagru, Cresol, Integrada, Sicredi Cascavel e Ubiratã, Sicoob, Unimed e Uniprime. A ação arrecadou materiais de higiene, limpeza e doação de máscaras em Cascavel, Ubiratã e Cafelândia. **Entre as cooperativas, foram arrecadados 8.913 itens (3,5 t.), 3.800 máscaras doadas, mil pessoas e sete instituições beneficiadas, sendo elas: Albergue Noturno–André Luiz, Caremel, Cootacar, Recanto da Criança, Missão Pelicano, Lar dos Velhinhos Ubiratã e Acafán – Associação Cafelandense de Apoio às Famílias Necessitadas de Cafelândia.**

2018

1 Cooperativa participante • 100 Pessoas beneficiadas • Atividade: palestras • Entidade beneficiada: Cootacar

2019

5 Cooperativa participante • 1.000 Pessoas beneficiadas • Atividade: Doação de Alimentos (1t. 345 kg)
Entidade beneficiada: Cootacar

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Dia da Alimentação Saudável

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Dia de Cooperar

Realização:



Sistema OCB
CNCOP • OCB • SESCOOP

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Quarentena Saudável

Adaptação do Programa Educação para a Saúde, que teve como objetivo auxiliar pais/responsáveis e crianças participantes do Eureka II (Santa Cruz) a terem uma melhor qualidade de vida durante a pandemia. O projeto teve parceria com o Centro Universitário FAG, patrocínio do Banco Uniprime Alliance e a ginástica laboral da Cooperativa. Foram realizadas atividades de saúde, educação financeira, exercícios físicos, gincana, desafios, bingo e entrega de cestas saudáveis para as famílias participantes. Ao todo, cerca de 200 pessoas, entre crianças e responsáveis, participaram do projeto.



Quarentena Saudável

Quarentena Brincalhona

Ação única que teve como proposta disponibilizar atividades e acesso a materiais lúdicos para crianças carentes, estimulando a criatividade e a imaginação e deixando a quarentena um pouco mais divertida. Foram entregues 300 kits, contendo cartilha de pintura sobre a Covid-19, lápis de cor, mola maluca, máscara, álcool em gel e balinhas. As entidades beneficiadas foram a Apae Ubatã, Cootacar, Caremel e Recanto da Criança.

Quarentena Brincalhona

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Cooperar com Palavras

1º EDIÇÃO

A ação teve como intuito diminuir a solidão sentida pelos idosos do Condomínio do Idoso, devido à pandemia, por meio de cartas que foram escritas por colaboradores, contendo mensagens de solidariedade, carinho, atenção e amor. Juntamente com as cartas, foram entregues uma flor e um álcool em gel para as idosas. Para os idosos, uma suculenta e um álcool em gel.

2º EDIÇÃO

Teve como propósito a valorização dos profissionais do *Call Center* da COVID – 19 de Cascavel. Foram entregues 100 kits, contendo álcool em gel, máscara e bombom.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Cartinha de Natal

Tem como objetivo incentivar colaboradores e médicos cooperados a fazerem um Natal mais feliz de crianças ou idosos, por meio da adoção de cartinhas das entidades selecionadas pela Cooperativa. Nos últimos três anos, foram adotadas 381 cartinhas e quatro entidades foram beneficiadas. Em 2020, os presentes foram entregues em formato de *drive-thru* com a participação de voluntários, Papai Noel e Mamãe Noel.

RESULTADOS

2018	2019	2020
123 cartas	149 cartas	109 cartas
Público: crianças e idosos	Público: crianças	Público: crianças e idosos
Entidades: Condomínio do Idoso e Cootacar	Entidade: Eureka II	Entidades: CMEI Reino Encantado e Condomínio do Idoso

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Cartinhas de Natal

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Voluntariado

Em 2020, identificamos que o valor investido no Programa de Voluntariado, considerando a média hora/trabalho de cada colaborador, totalizou em R\$5.865,60 para a Cooperativa de acordo com a função de cada um.

2020

320h10

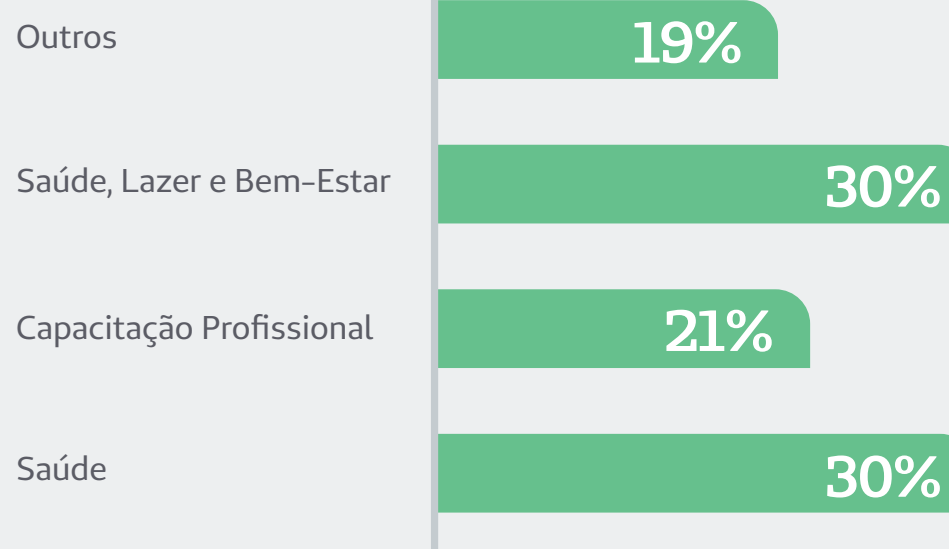
De voluntariado
pelos colaboradores

43 ações

167 voluntários

+3 mil beneficiados

Dimensões das
ações desenvolvidas
em 2020



2018

224h de voluntariado • 42 ações • 152 voluntários • Aproximadamente mil pessoas beneficiadas

2019

278h30min de voluntariado • 46 ações • 142 voluntários • 2.735 pessoas beneficiadas

Comemoração Dia do Voluntário

A comemoração ao Dia do Voluntário aconteceu na primeira semana de dezembro e valorizou a participação do colaborador nas ações realizadas pela Cooperativa durante o ano de 2020. Devido à COVID-19, as ações foram adaptadas e realizadas de forma segura. A ação consistiu na realização de um bate-papo com uma psicóloga que abordou a importância do voluntário e, posteriormente, um palestrante mirim abordou os cinco elementos para ser um vencedor. Ao final da ação, foi entregue um donuts como forma de lembrança.



Voluntariado

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Doação de Sangue

Em 2020, 33 colaboradores foram doadores de sangue, beneficiando, aproximadamente, 132 vidas e disponibilizando 47 bolsas no Banco Virtual de Sangue da Cooperativa, o que totalizou 18h40 de doação ao Hemocentro de Cascavel.

*Contabilizado em Voluntariado.



Cadastro Banco de Doadores de Medula Óssea

A Cooperativa realizou a 1ª edição do Cadastro de colaboradores no Banco de Doadores de Medula Óssea. Como incentivo à participação, foi realizada uma live com assistente social do Hemocentro sobre o processo de cadastro e doação de medula óssea. Foram realizadas três edições do cadastro em parceria com o Hemocentro de Cascavel, com a participação de 89 colaboradores.

*Contabilizado em Voluntariado.



Doação de Sangue



Doação de Medula Óssea

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

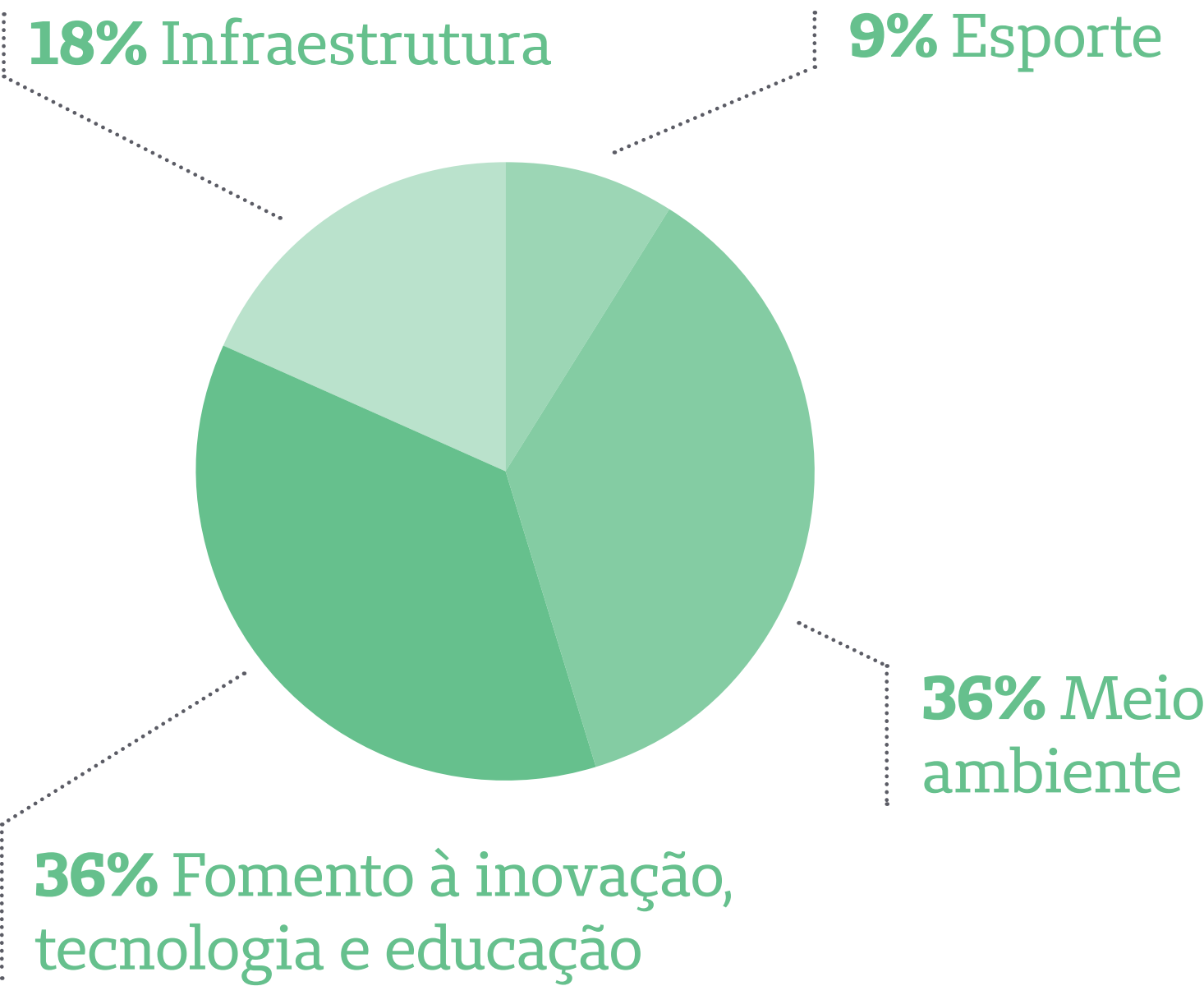
Índice
Remissivo

Programa Avançar

203-1

O Programa Avançar estabelece critérios para investimentos em projetos sociais com recursos próprios, não se limitando ao recurso financeiro. A proposta do repasse e/ou apoio não visa ao patrocínio. A característica é para projetos das organizações da sociedade que têm por fundamento a transformação social, que estejam alinhadas aos valores da cooperativa, ao Planejamento Estratégico, aos pactos e compromissos assumidos.

Os projetos recebidos pertencem as seguintes dimensões:



Saiba mais

Em 2020, foram recebidos 20 projetos, destes onze instituições foram beneficiadas, ou seja, selecionadas por meio dos critérios do Programa Avançar, para receber recursos financeiros, beneficiando 1.846 pessoas, com o investimento de R\$30.965,45. Confira as instituições e os projetos que receberam recursos:

PROJETO	INSTITUIÇÃO BENEFICIADA	Nº PESSOAS ATINGIDAS	INVESTIMENTO
Estação de Produção	Escola Estadual do Campo Nossa Senhora da Salete	35 pessoas	R\$ 2.500,00
“Estimulação e Desenvolvimento Promover Sorrisos na Apofilab”	Apofilab	198 pessoas	R\$ 2.600,00
Biblioteca Revitalizada, Melhor Aprendizagem	Colégio Estadual Marcos Claudio Schuster	800 pessoas	R\$ 3.000,00
Atividade Curricular em Contraturno – Futebol de Campo	Colégio Estadual do Campo de Juvinopolis	40 pessoas	R\$ 5.500,00
Educar para Valorizar: Jardim na Escola	Apae Braganey	35 pessoas	R\$ 2.000,00
Segurança no Trabalho Cooperativista	Cootacar	60 pessoas	R\$ 3.295,45
Equipamento para os Atendimentos	Apae Cafelândia	81 pessoas	R\$ 2.900,00
Educação Ambiental e Jardinagem	CMEI Infância Feliz	120 pessoas	R\$ 2.000,00
Desenvolvimento Psicológico	Apae Campo Bonito	70 pessoas	R\$ 2.000,00
Plantar o Cuidado	Apae Guaraniaçu	107 pessoas	R\$ 2.500,00
Leitura#Conhecimento	Escola Municipal do Campo José Bonifácio	300 pessoas	R\$ 2.670,00

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

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Campanhas de Arrecadação

Em 2020, 1.754 pessoas foram beneficiadas com as doações e campanhas realizadas.

CAMPANHA	INSTITUIÇÃO BENEFICIADA	QUANTIDADE ARRECADADA
Campanha do agasalho	Abrigo de Mulheres Vanusa Covati, Condomínio do Idoso e Provopar	706 peças de roupas, 8 cobertores e 36 pares de calçados (masculino, feminino e infantil)
Fraldas geriátricas *Curso de Cuidador de Idosos EAD	Abrigo São Vicente de Paulo e Lar dos Idosos Ubiratã	74 pacotes de fralda geriátrica.
Doação de máscaras de tecido	Colaboradores Unimed Cascavel	560 máscara
Produtos de higiene, limpeza e máscaras (Dia C) *Em parceria com as cooperativas da região.	Albergue Noturno – André Luiz Caremél, Cootacar, Recanto da Criança, Missão Pelicano, Lar dos Velhinhos Ubiratã, Acafan – Associação Cafelandense de Apoio às Famílias Necessitadas de Cafelândia	8.913 itens arrecadados (água sanitária, álcool líquido e em gel, sabão em pó e em barra, detergente, sabonete, papel higiênico, entre outros). 3.800 máscaras de tecido (adquiridas pela ação e também doadas pela Coopavel)

Máscara pela vida

Ação patrocinada pela Unimed Cascavel, desenvolvida pelo Conselho de Desenvolvimento de Cascavel (Codesc) em parceria com a JCI Cascavel, foram distribuídas mais de 20 mil máscaras de tecido para a população de Cascavel, na Travessa Praça Champagnat e em alguns supermercados da cidade.



Campanhas de Arrecadação



Máscara pela Vida

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Projetos Apoiados com Recursos Incentivados

PROJETOS APOIADOS COM RECURSOS INCENTIVADOS – 2018

LEI DE INCENTIVO	PROJETO	BENEFICIADOS	INVESTIMENTOS	PROPONENTE
Lei de incentivo à cultura	Circuito Cultural Unimed	3.000 crianças e adolescentes	R\$ 103,000.00	BWA Consultoria, realização Ministério da Cultura, apoio Governo Federal e Patrocínio Unimed Cascavel
	Nipofest	Cerca de 25.000 pessoas	R\$ 20,000.00	ACEC Associação Japonesa / Nipônica de Cascavel
FIA – Fundo da infância e da juventude	FIA	Mais de vinte instituições beneficiadas	R\$ 22,000.00	Prefeitura de Cascavel

PROJETOS APOIADOS COM RECURSOS INCENTIVADOS – 2019

LEI DE INCENTIVO	PROJETO	BENEFICIADOS	INVESTIMENTOS	PROPONENTE
Lei de incentivo à cultura	Circuito Cultural Unimed: “Surpreendente Mundo dos Objetos. Em Brincar é o melhor remédio”.	Projeto a ser realizado em 2021 – 15 Escolas. *Postergado devido à pandemia.	R\$ 80,000.00	CIA TRUCKS
	*Circuito Cultural Unimed *Pagamento do restante do valor	*3.000 crianças e adolescentes	R\$ 30,000.00	BWA Consultoria, realização Ministério da Cultura, apoio Governo Federal e Patrocínio Unimed Cascavel
	Nipofest	Cerca de 20.000 pessoas	R\$ 20,000.00	ACEC Associação Japonesa / Nipônica de Cascavel
FIA – Fundo da infância e da juventude	FIA	Mais de vinte instituições beneficiadas	R\$ 35,000.00	Prefeitura de Cascavel

PROJETOS APOIADOS COM RECURSOS INCENTIVADOS – 2020

	PROJETO	BENEFICIADOS	INVESTIMENTOS	PROPONENTE
LEI DE INCENTIVO À CULTURA	Circuito Cultural Unimed: “Surpreendente Mundo dos Objetos. Em Brincar é o melhor remédio”.	Projeto a ser realizado em 2021 – 15 Escolas. *Postergado devido a pandemia.	R\$ 20,000.00 (pagamento do restante)	CIA TRUCKS
	Música na Escola	700 pessoas	R\$ 5.000,00	BWA Assessoria e Consultoria Eireli
	Capoeira e Cidadania na Roda de Vida II	60 pessoas	R\$ 5.000,00	Associação de Capoeira Serpente do Oeste
	Orquestra Jovem	40 pessoas	R\$ 5.000,00	Elaine Rodrigues Friedmann Taffarel & Cia Ltda
	Temporada “Espetáculo Clarear”	5 apresentações *Projeto a ser realizado em 2021.	R\$ 100.000,00	C3 Projetos Culturais e Serviços Artísticos Ltda
LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE				
	Esporte para Todos	2.153 crianças	R\$ 30.000,00	Associação Brasileira de Educação e Cultura (Marista Escolas Sociais)
FUNDOS				
	FIA – Fundo da Infância e da Juventude	Mais de 20 instituições beneficiadas	R\$ 29.000,00	Prefeitura de Cascavel
	Saúde Integral		R\$12.225,00	Associação Hospitalar de Proteção à infância Dr. Raul Carneiro (Hospital Pequeno Príncipe)
	Fundo do Idoso	Entre dez instituições beneficiadas	R\$ 29.000,00	Prefeitura de Cascavel

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Patrocínios

GESTÃO DOS PEDIDOS DE PATROCÍNIO 2020		
PROPOSTA	PROPONENTE	VALOR
Paradesporto	Apac	R\$ 15.000,00
FC Cascavel	Valdinei Antônio da Silva	*
Associação Adecca	Jeferson Zini	*
Desafio de Equipes 9ª edição	Rodrigo Cirilo Eventos	R\$ 1.000,00
Máscara Pela Vida	Codesc/Acic	R\$ 4.000,00
Stein Cascavel Futsal	Stein Telecom	*
Cine Drive In Cascavel	Promover Eventos	R\$ 3.000,00
Live Beneficente	Hospital Dr. Aurélio	R\$ 500,00
Campanha Outubro Rosa e Novembro Azul	Associação Comercial e Empr. Três Barras	R\$ 2.000,00
Acicaf	Fernanda Goldacker	R\$ 500,00
Areac	Cezar	R\$ 1.000,00
Minha Saúde, Meu Bem Querer	Sindicato Rural – Relacionamento	R\$ 3.000,00
Campanha de Natal	Acicorb – Natal	R\$ 1.600,00
Anuário	Acic – Anuário	R\$ 4.850,00
Dia de Campo	Plantar – Dia de Campo	R\$ 6.034,00
Recepção dos Médicos Residentes do HUOP	Dr. André West	R\$ 1.000,00
Confraternização de Fim de Ano	Apcs	R\$ 700,00

* Horas de ambulância.

| Dimensão Ambiental

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo



Ações Internas

O pilar ambiental também está atrelado 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.

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.

Calculadora CO2

305-1 / 305-2 / 305-3 / 103-2

Desde 2014, a Unimed Cascavel realiza o inventário das suas emissões de CO2 por meio da ferramenta de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Sistema Unimed. Nela, identificamos o total de emissões e a quantidade de árvores necessárias para a compensação de nossas emissões.

EMISSIONES DIRETAS (TCO2E)

2018

0,73

2019

3,257

Aumento em razão da aquisição de van, cujo combustível é diesel.

2020

1,29

Diminuição em razão da pandemia; o valor remanescente refere-se à utilização da Van, cujo combustível é diesel.

EMISSIONES INDIRETAS (TCO2E)

2018

24,78

2019

19,92

Diminuição em virtude das placas solares.

2020

15,61

Diminuição em virtude das placas solares, mesmo com a inauguração de mais uma unidade em Cafelândia.

Em 2020, inserimos no cálculo de CO2 os dados relativos à destinação correta dos resíduos de saúde na categoria “resíduos perigosos” do Centro de Atenção à Saúde, o que corresponde a 0,122TCO2e.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Consumo de Água

303-1 / 103-2

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 • M³

2018	2.707	10
2019	2.955	11
2020	3.267	13

*O consumo de água aumentou devido à inauguração do Centro de Atenção a Saúde localizado em Cafelândia.

Consumo de Papel Sulfite

306-2 / 103-2

	2018	2019	2020
Papel branco	831.500	1.055.500	658.000

Quantidade em unidades que foram disponibilizadas aos setores

*Desde 2018, deixou-se de consumir papel reciclado devido ao custo elevado do produto. No entanto, o papel branco é certificado pelo FSC – Forest Stewardship Council® (FSC®). Ações de conscientização para imprimir somente o necessário foram realizadas no decorrer do ano.

Consumo de Energia

302-1 / 302-4 / 103-2

Há três anos, a Cooperativa conta com um sistema de energia limpa – painéis solares fotovoltaicos instalados na sede administrativa que auxiliam na redução da emissão de CO2 e no investimento em energia. Foram instaladas 190 placas e dois inversores que, juntas, produzem 7.277 Kwh/mês. Desde a sua instalação até Dezembro de 2020, o recurso produziu 213.360kwh, representando uma economia de R\$ 134.415,23, no período.

CONSUMO ANUAL X NÚMERO DE COLABORADORES • KWH

2018	327.749	1.191
2019	263.803	984
2020	267.529	1.037

Consumo de Copos Descartáveis

306-2 / 103-2

	2018	2019	2020
Copo – máquina do café (160 ml)	39.000	108.100	56.800
Copo – água (180 ml)	53.400	49.700	39.800

*Em 2020, houve uma diminuição no consumo de copo descartável devido à pandemia da Covid-19, que diminuiu o fluxo de pessoas nas recepções e reuniões na Unimed Cascavel.

*Para a contabilização é considerado a tira de copos, com 100 unidades.

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Outros Projetos Ambientais

HORTA NA ESCOLA



Veja o vídeo do projeto

Horta na Escola é um projeto socioambiental que tem por objetivo trabalhar a educação ambiental, alimentação saudável e o cooperativismo por meio da instalação de hortas e cisternas nas escolas, colégios e entidades das áreas de abrangência da Unimed Cascavel.

O projeto iniciou as atividades em 2019 e finalizou em 2020, com a instalação de uma horta e uma cisterna com capacidade de cinco mil litros e um sistema de irrigação composto de 40 aspersores nebulizadores para irrigação automática na Escola Municipal Maria Aparecida Fagnani Soares, no Conjunto Riviera. Essa estrutura foi uma parceria com o programa de Agricultura Urbana do Território Cidadão da Prefeitura de Cascavel e o patrocínio do Banco Uniprime Alliance. A ação beneficiará mais de 650 crianças, educadores e a comunidade com alimentos saudáveis.

DOE LACRES. DOE TAMPINHAS

A campanha arrecada lacres e tampinhas plásticas entre colaboradores, médicos cooperados, clientes, não clientes e a sociedade, vende e reverte na compra de cadeiras de rodas ou itens de acessibilidade, que são doadas para as instituições de Cascavel e região. A edição 2020/2021 mudou de nome e agora se chama “Doe Lacres. Doe Tampinhas”; sendo adquiridas pela campanha dez cadeiras de rodas. Foram 870,4 kg de lacres e tampinhas arrecadados. A entrega das cadeiras foi realizada em Fevereiro de 2021, para as seguintes instituições: Uopeccan, Abrigo São Vicente de Paulo, Apae Cascavel, Apae Guaraniáçu, Apae Ubitatã, Apae Nova Cantu, Lar dos velhinhos Ubitatã e Instituto Sicoob. **Em sete edições da campanha, doamos 42 cadeiras rodas às instituições de Cascavel e região.**



Horta na Escola



Doe Lacres. Doe Tampinhas

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Outros Projetos Ambientais

LOGÍSTICA REVERSA CARTÃO PVC

Destinação correta do cartão vencido (carteirinha Unimed). O material é reaproveitado e volta como um novo cartão. Em 2020, 3.497 cartões foram destinados corretamente.

2018	2019	2020
8.245	5.017	3.497

DIA DO MEIO AMBIENTE

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente e em conscientização sobre a dengue, foram entregues 300 saquinhos contendo sementes de Crotalária Juncea para cooperados, colaboradores e a comunidade. Existem estudos sobre a eficácia delas no combate à dengue.



Cartões de PVC



Dia do Meio Ambiente

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômica
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Outros Projetos Ambientais



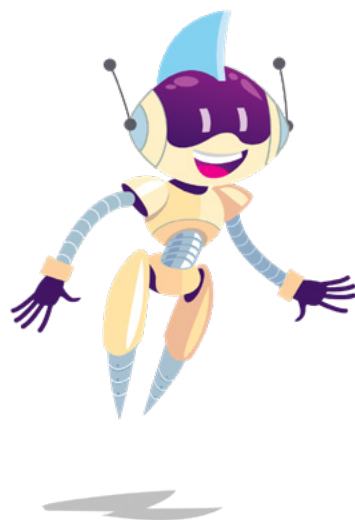
GUARDIÕES DA SUSTENTABILIDADE

Em 2020, mais um passo importante em relação à dimensão ambiental foi realizada pela Cooperativa com o lançamento dos “Guardiões da Sustentabilidade”, tendo como objetivo trabalhar de forma alegre e descontraída com os colaboradores e a comunidade em geral os três pilares da Sustentabilidade por meio de personagens.



Dimensão Social

Aldo • Defende e protege as causas sociais



Dimensão Econômica

Iris • Inteligente, responsável e gosta de pessoas



Dimensão Ambiental

Tulip • Guardiã do Meio Ambiente e da Vida

TREINAMENTO AMBIENTAL

Orientar nossos trabalhadores terceirizados quanto às práticas ambientais desenvolvidas e seguidas internamente faz parte dos pilares da Cooperativa. Em 2020, realizamos duas edições de bate-papo com a participação de 15 terceirizados, em que foram abordados sobre a separação do lixo, coletores e também foram valorizados pelo trabalho desempenhado na Cooperativa.



Guardiões da Sustentabilidade



Treinamento

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Outros Projetos Ambientais

DESTINAÇÃO DE PILHAS E BATERIAS

Em 2020, foram descartados corretamente 40,5 kg de pilhas e baterias. Materiais entregues pela comunidade e recolhidos na própria Cooperativa.

DESTINAÇÃO DE LONAS E BANNERS

Em 2020, foram enviados para reaproveitamento mais de dez lonas e *banners*.

LIXO ELETRÔNICO

Foram destinados corretamente cerca de 70 kg de lixo eletrônico da própria Cooperativa, além de resíduos trazidos por médicos cooperados e colaboradores.

DIA DA ÁRVORE

Em 2020, a Cooperativa resgatou as ações que já realizou em comemoração ao Dia da Árvore e ao símbolo da consciência ambiental para a Unimed Cascavel, que é a Jabuticabeira, plantada em 2018 e que em 2020 estava com um metro e meio de altura. Só nos últimos cinco anos, a Singular já distribuiu mais de mil árvores, por meio de projetos socioambientais.

DIA SEM CARRO

Faz parte da cultura da Cooperativa promover ações que conscientizem o público de relacionamento sobre a diminuição do uso de veículos motorizados e as suas consequências para a saúde e o meio ambiente. De 2018 a 2020, a Cooperativa trabalhou o tema em formato *online*, com a distribuição de papéis sementes e também com a realização de desafios, atingindo cooperados, colaboradores e clientes.



Dia da Árvore

EM 2020

+ 9 mil pessoas

Foram beneficiadas diretamente pelos projetos sociais e ambientais da Unimed Cascavel.

Foram investidos mais de

R\$ 130.000,00



| Dimensão Econômico-Financeira

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

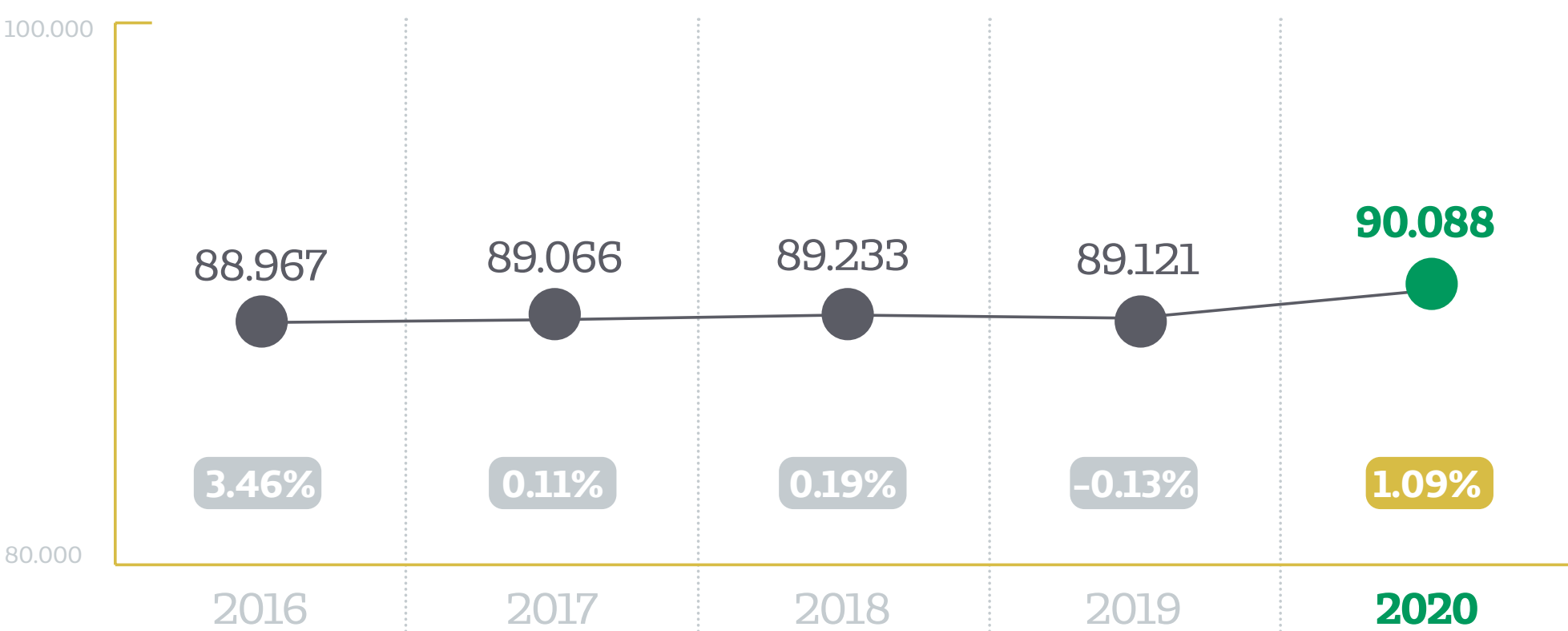
Anexos

Índice
Remissivo

Nossos Clientes

201-1 / 103-2

O cenário econômico brasileiro em 2020 foi impactado novamente pela instabilidade da economia já apresentada ao longo dos últimos anos, com um agravante, o efeito devastador da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), com fechamento de empresas elevando ainda mais o índice de desemprego. Mesmo com a instabilidade em toda a economia nacional, o setor de planos de saúde médico-hospitalares encerrou 2020 com mais de 47,5 milhões de beneficiários em todo o país. O total de vínculos avançou 1,2% em 12 meses, o que representa aproximadamente 555 mil novas vidas no período. Na Unimed de Cascavel, o incremento de novas vidas foi de 967, um aumento de 1,09% em relação a 2019.

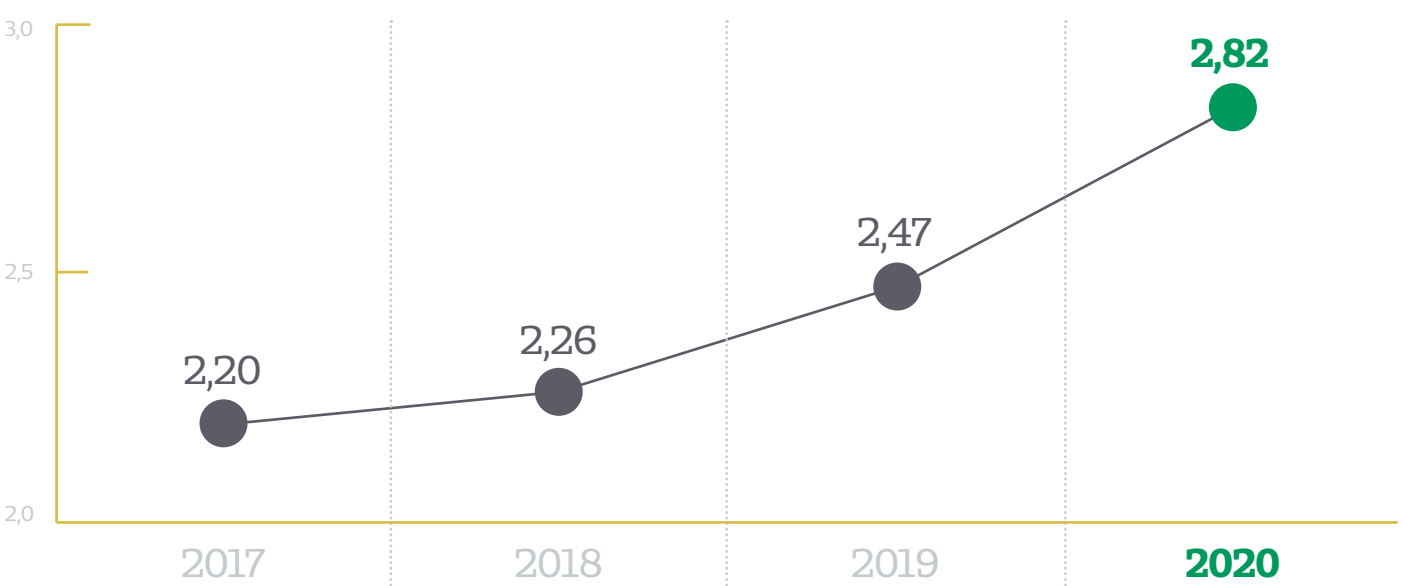


Liquidez, Endividamento e Rentabilidade

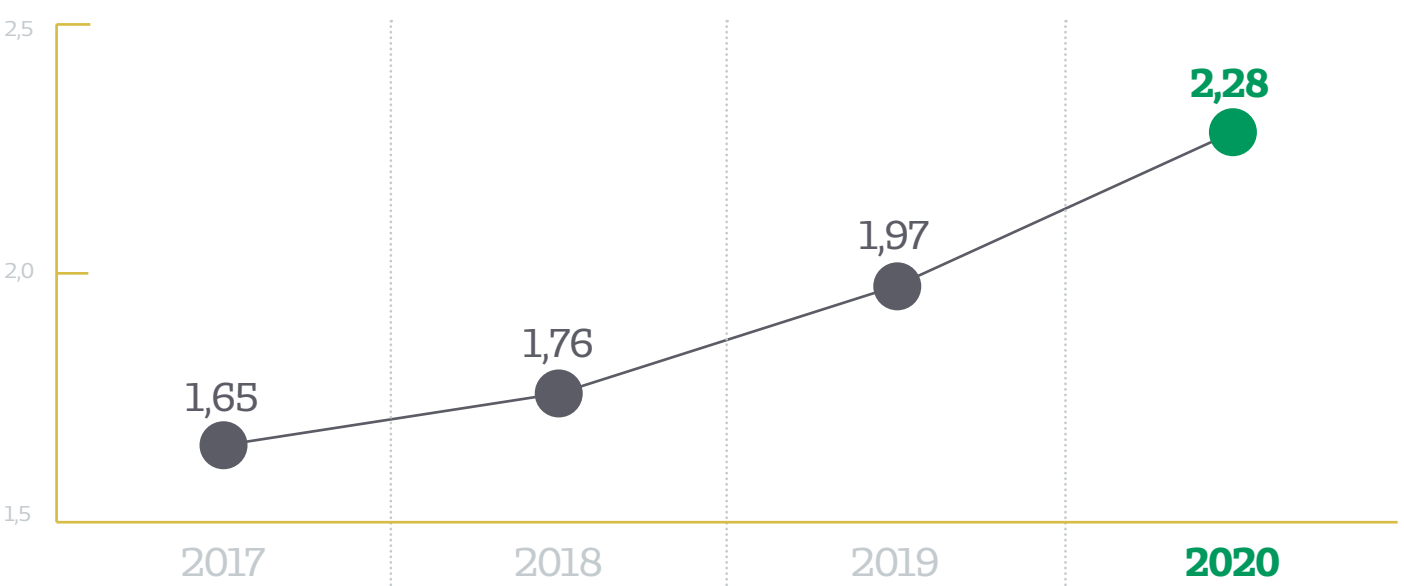
LIQUIDEZ

A liquidez da cooperativa está bem equilibrada e demonstra que ao longo do tempo vem melhorando seu desempenho. A liquidez corrente de 2020 aponta para 2,82, isso significa que para cada 1,00 real de dívida de curto prazo a cooperativa tem 2,82 disponíveis para pagá-las. A liquidez geral mostra 2,28 reais disponíveis para pagar dívidas de curto e longo prazo.

Liquidez Corrente



Liquidez Geral



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

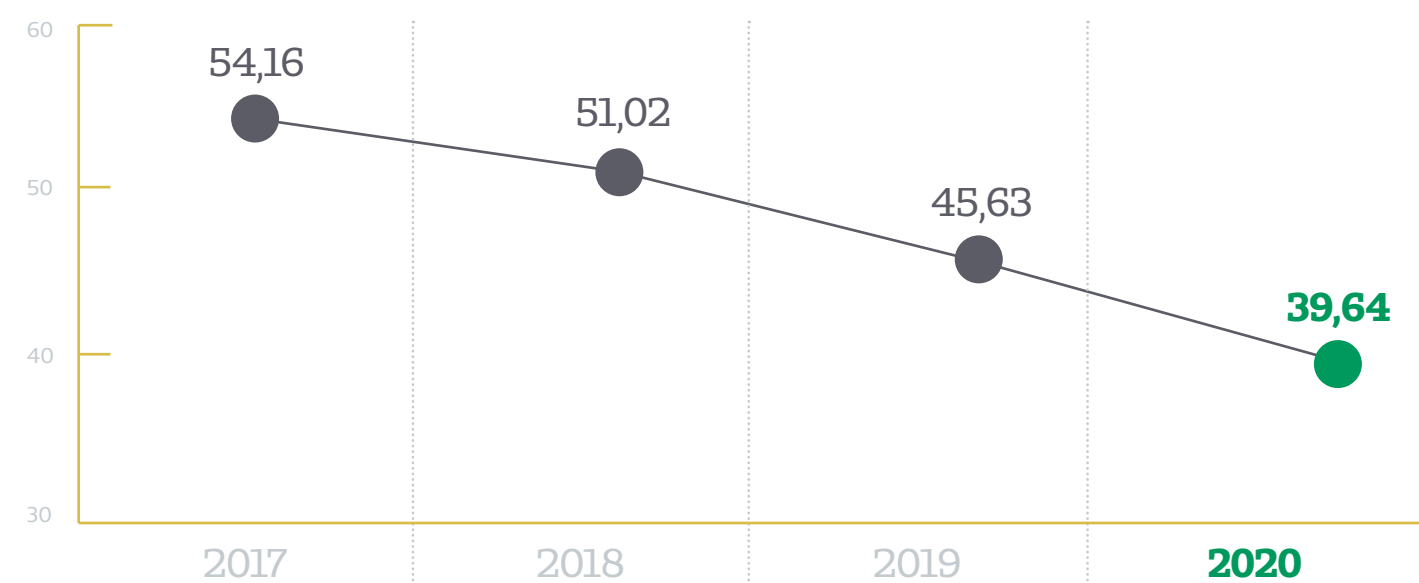
Índice
Remissivo

Liquidez, Endividamento e Rentabilidade

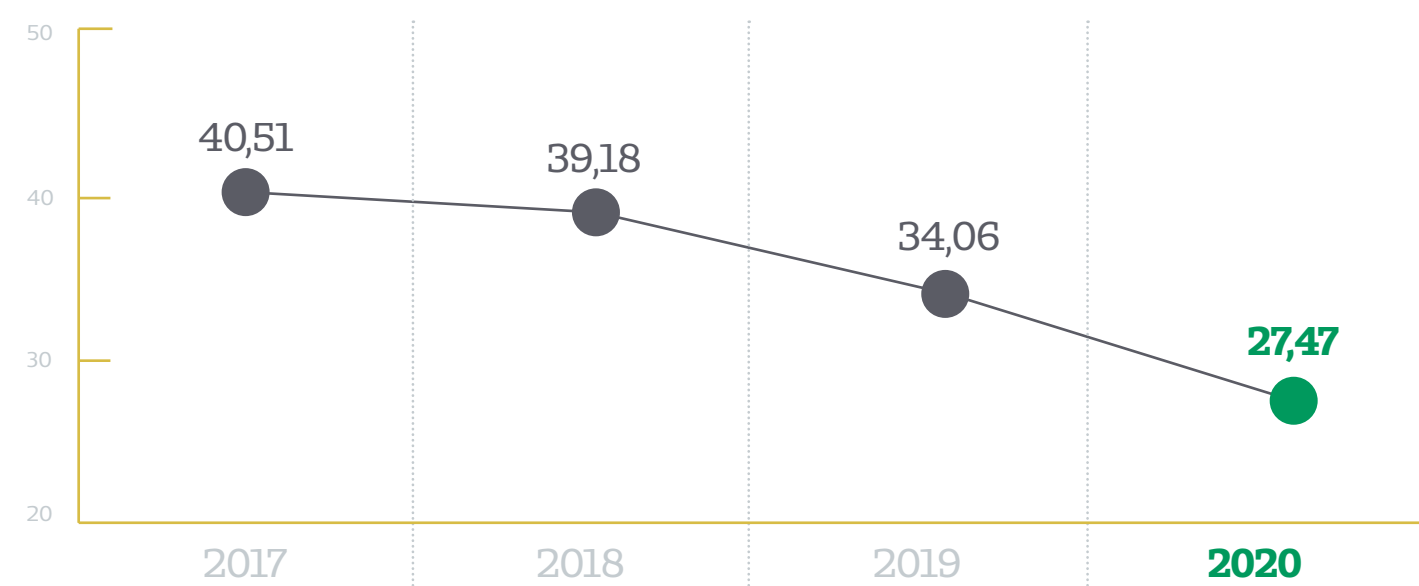
ENDIVIDAMENTO

Os indicadores de endividamento demonstram, também, melhora ao longo do tempo, mostrando que somente 27,47% dos ativos totais são comprometidos com dívidas de curto prazo. Só como comparativo, o parâmetro para este indicador gira da casa dos 70%, ou seja, a operadora tem um baixo grau de dependência de capital de terceiros. As dívidas de curto e longo prazo representam 39,64% do total.

Endividamento de Curto Prazo

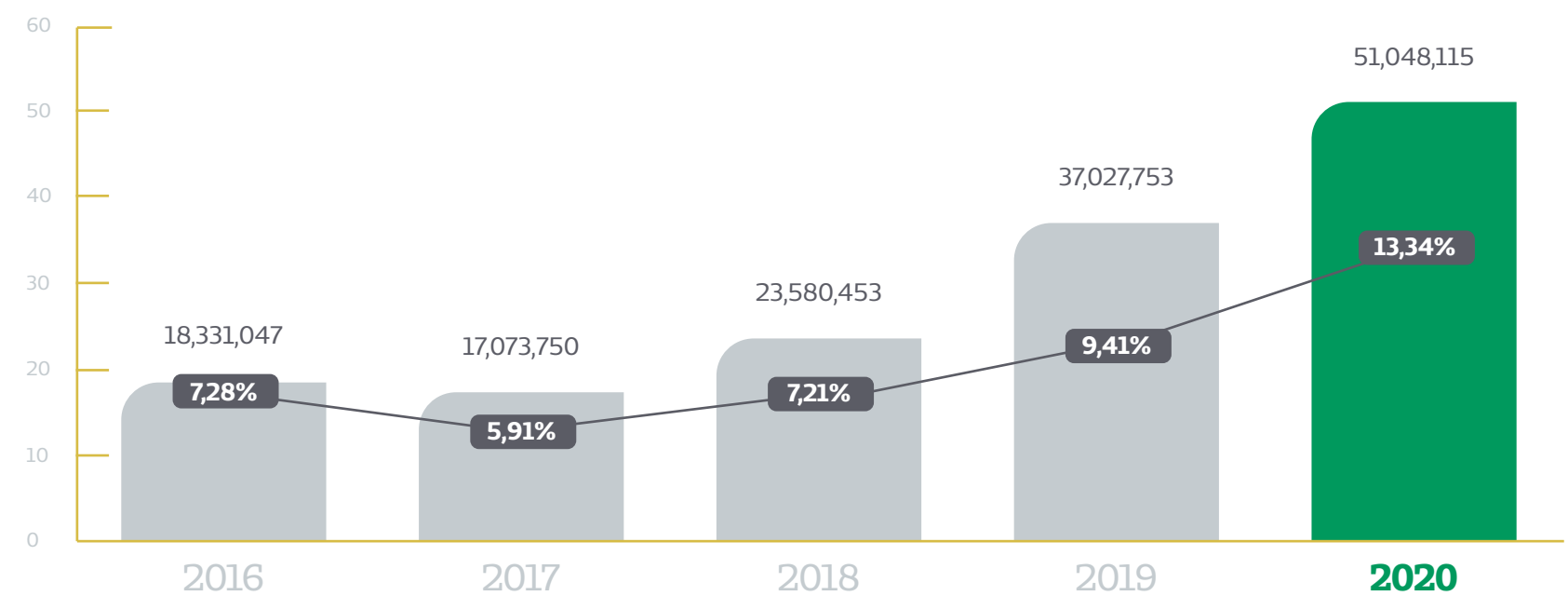


Endividamento Geral

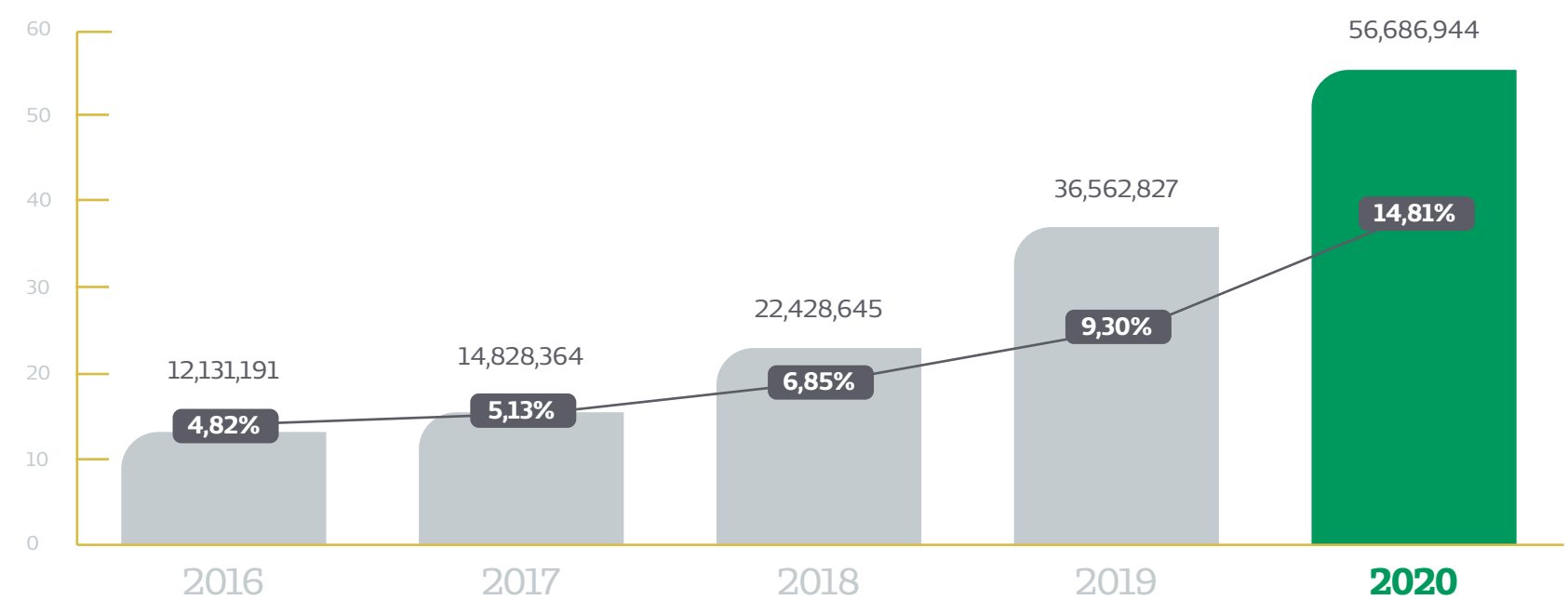


RENTABILIDADE

A cooperativa manteve sua gestão pautada no planejamento, estratégico e orçamentário, visando maximizar receitas e diminuir os custos e despesas, sempre com o pensamento de fazer mais com menos. Com o propósito de manter o negócio sustentável, a Unimed de Cascavel encerrou 2020 com resultado positivo com mais de 51 milhões.



Os indicadores de rentabilidade, da mesma forma que os indicadores de liquidez e endividamento, demonstram equilíbrio e melhoram ao longo dos anos. O resultado operacional mostra um crescimento consistente e foi o melhor dos últimos 5 anos, na casa dos 56, 6 milhões.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

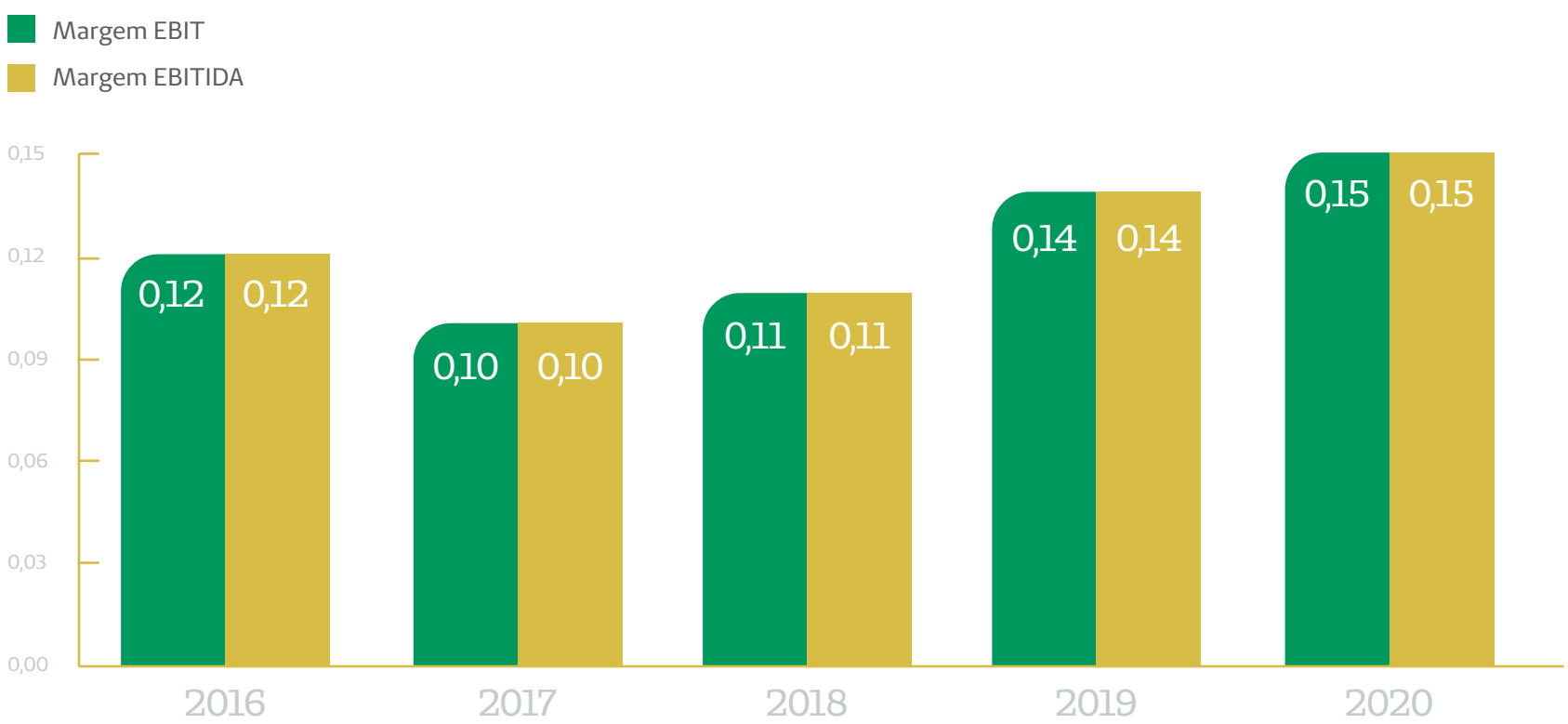
Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Liquidez, Endividamento e Rentabilidade

Os indicadores da margem EBIT* e EBTIDA*, que demonstram o retorno operacional da cooperativa sobre as receitas, apresentam um ótimo desempenho e fecharam 2020 na casa dos 15%, isso significa que, para cada R\$ 100, o valor de R\$ 15 é resultado operacional da cooperativa.

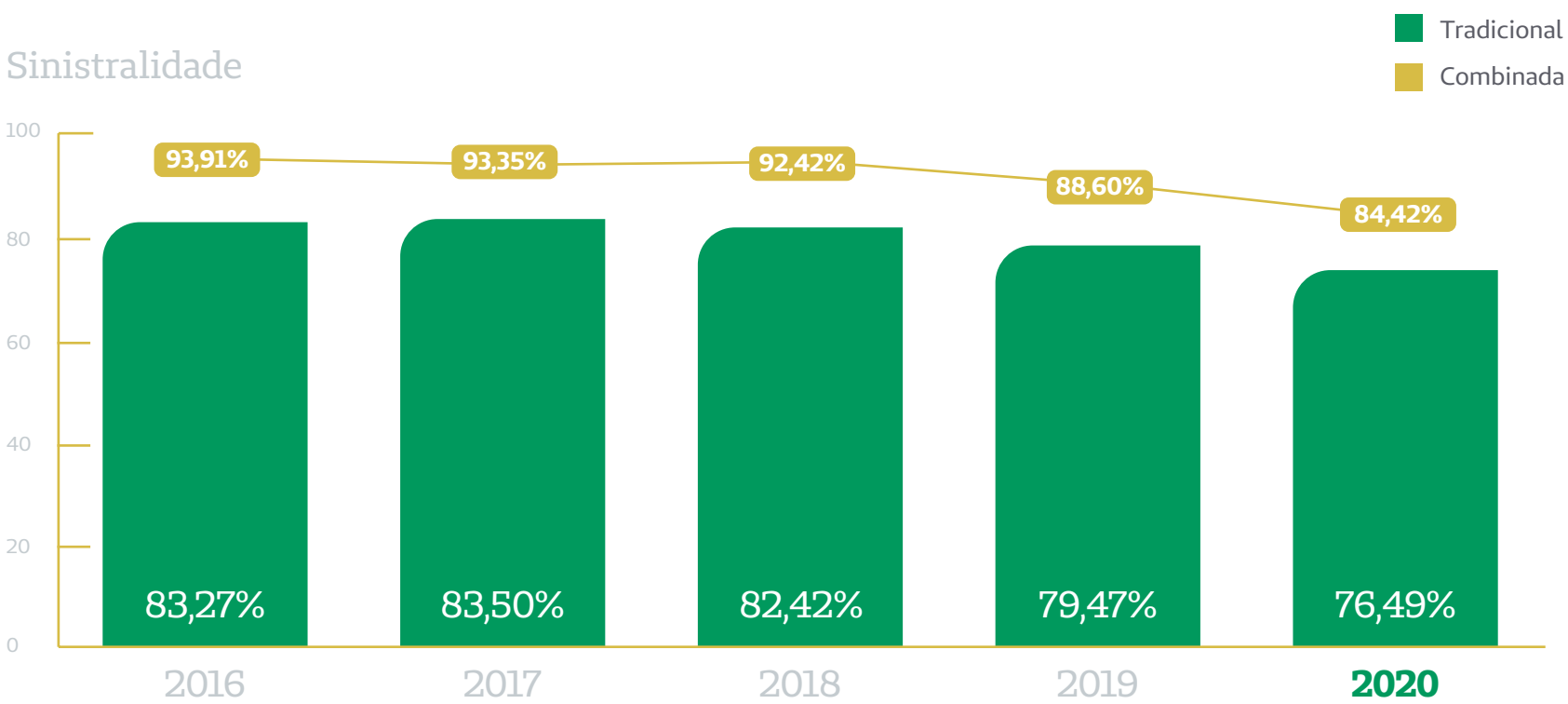


*EBIT: Resultado Líquido + Despesas Financeiras + IRPJ + CSLL

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

Indicadores Operacionais

O índice de sinistralidade (DM) ou índice de utilização apresentou oscilações no período, ficando em 76,49% em 2020, vale lembrar que este índice mede a relação entre a receita gerada pelos clientes com mensalidades e os gastos ou custos assistenciais gerados por estes mesmos clientes, ou seja, para cada R\$ 100 em receita R\$76,49 foram gastos em assistência à saúde. A Sinistralidade combinada, que mede a relação entre a receita gerada pelos clientes e os gastos assistenciais + das despesas operacionais (administrativas + comercialização), fechou 2020 em 84,42%.



Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

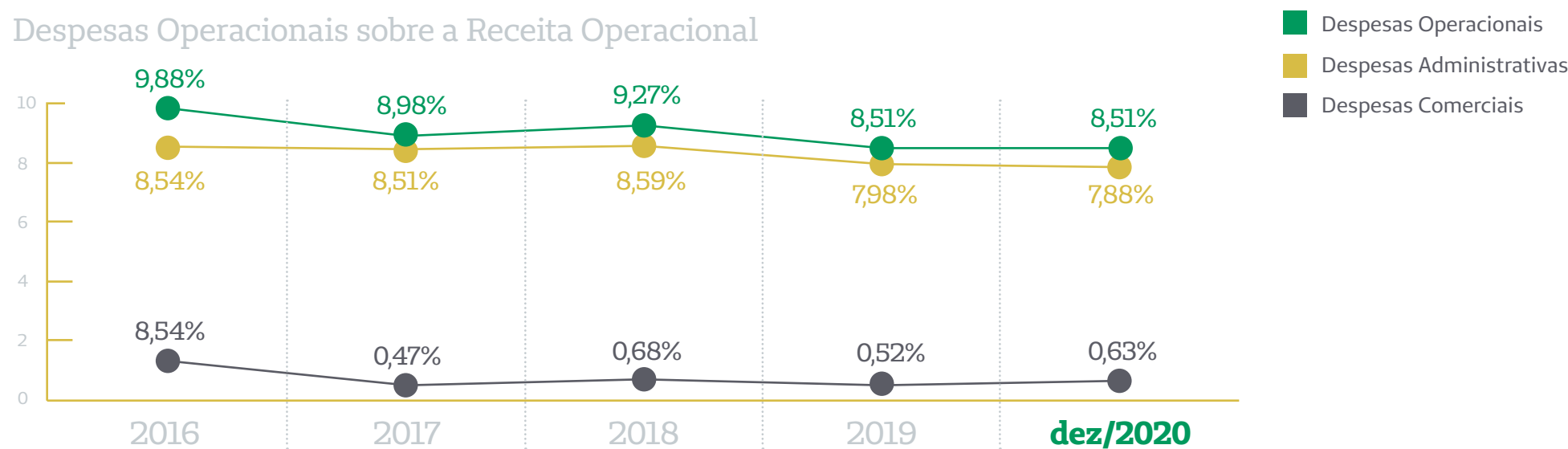
Anexos

Índice
Remissivo

Indicadores Operacionais

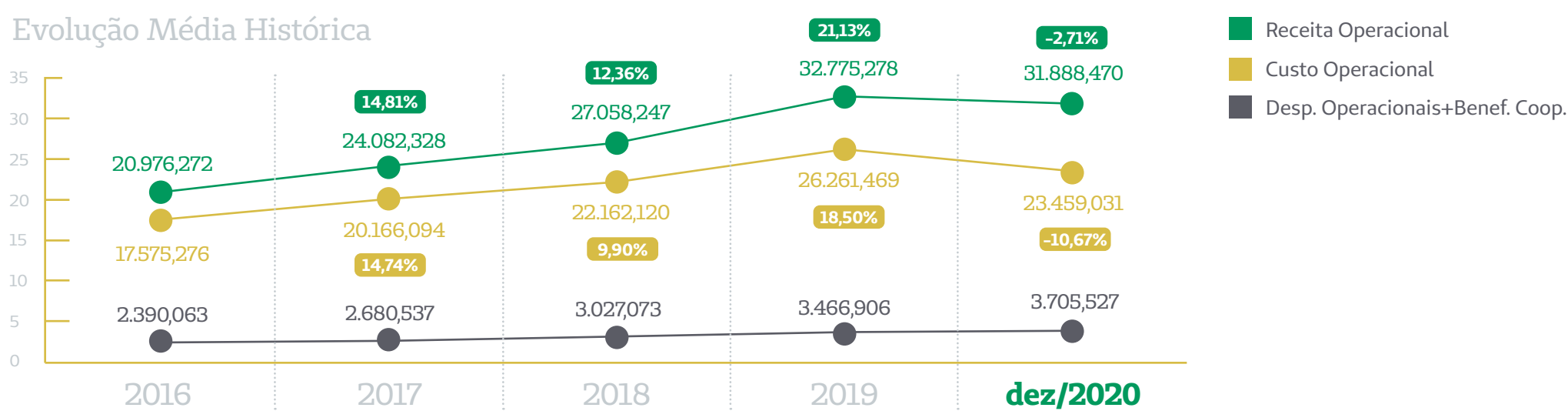
As despesas operacionais, representadas por despesas administrativas e de comercialização, em 2020 foram de 8,51%, isso significa que a cooperativa gasta com sua estrutura administrativa R\$ 8,51 para cada R\$ 100 de receita gerada. O indicador mostra que nos últimos anos o índice se manteve estável, o que representa um forte indicativo no pensamento em manter a cooperativa sustentável e equilibrada em suas finanças.

Despesas Operacionais sobre a Receita Operacional



A Unimed Cascavel procura manter uma gestão voltada ao controle de custos e despesas, manter a cooperativa enxuta e evitar desperdícios é um de seus principais objetivos, como mostra a evolução de seus três principais componentes financeiros: receitas, custos assistenciais e despesas operacionais. Podemos verificar, no gráfico, valores médios, que apresenta valores médios históricos, um equilíbrio, apresentando uma certa estabilidade nos percentuais de crescimento. Em 2020, os custos operacionais apresentaram crescimento menor que as receitas operacionais.

Evolução Média Histórica



Repasse

Em 2020, a cooperativa repassou a sua rede credenciada (cooperados e prestadores) mais de 446 milhões, mais de 134 milhões para cooperados e mais 312 milhões para clínicas, laboratórios, hospitais, outras Unimed's (intercâmbio) e fornecedores de materiais e medicamentos.

O montante repassado aos cooperados chegou a 30% do total, enquanto 70% foram distribuídos entres os demais agentes integrados no processo de atendimento aos beneficiários.

Os valores foram repassados da seguinte forma:

	2017	V.%	2018	V.%	2019	V.%	2020	V.%
Médicos	120.101.860	31,86%	132.779.585	31,07%	149.368.561	31,88%	134.287.320	30,09%
Consultas	60.766.932	16,12%	64.845.523	15,17%	71.684.533	15,30%	62.317.916	13,96%
Hon. Médicos – Cirúrgicos	41.433.518	10,99%	47.786.131	11,18%	56.123.811	11,98%	49.474.625	11,09%
Hon. Médicos – Clínicos	7.696.282	2,04%	9.695.610	2,27%	10.789.056	2,30%	10.440.605	2,34%
Hon. Médicos – Exames	684.283	0,18%	767.285	0,18%	878.828	0,19%	863.524	0,19%
SADT – Médicos	9.520.844	2,53%	9.685.037	2,27%	9.892.333	2,11%	11.190.650	2,51%
Rede	256.824.753	68,14%	294.543.512	68,93%	319.104.666	68,12%	312.030.121	69,91%
Materiais e OPMEs	25.474.152	6,76%	28.091.698	6,57%	28.091.010	6,00%	24.372.054	5,46%
Medicamentos	47.051.998	12,48%	59.704.305	13,97%	66.107.309	14,11%	75.570.856	16,93%
SADT – Não Médicos	61.372.556	16,28%	68.265.705	15,98%	77.262.877	16,49%	71.254.378	15,96%
Tx/Diárias Hospitalares	75.086.014	19,92%	83.927.116	19,64%	89.446.583	19,09%	85.427.093	19,14%
Unimed's (Beneficiário Local)	47.840.033	12,69%	54.554.688	12,77%	58.196.888	12,42%	55.405.740	12,41%
	376.926.613	100,00%	427.323.097	100,00%	468.473.227	100,00%	446.317.441	100,00%

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Margem de Solvência

Regulamentada pelo art. 5º da RN ANS nº 451/20, corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido Ajustado por efeitos econômicos, para cobrir o maior montante entre os seguintes valores: 20% vezes a soma dos últimos doze meses: de 100% das contraprestações/prêmios na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% das contraprestações/prêmios na modalidade de preço pós–estabelecido; ou 33% vezes a média anual dos últimos 36 meses da soma de: 100% dos eventos/sinistros na modalidade de preço preestabelecido e de 50% dos eventos/sinistros na modalidade de preço pós–estabelecido. Os prazos permitidos para adequação da Margem de Solvência foram redefinidos em 22 de dezembro de 2012 pela RN ANS nº 313/12 resumindo–se da seguinte forma os limites mínimos de percentuais e os respectivos prazos:

- Em 31 de dezembro de 2012 – 35%;
- Entre janeiro de 2013 a novembro de 2013, 35% adicionados à proporção cumulativo mensal de 0,25%;
- Em 31 de dezembro de 2014 – 41%;
- Entre janeiro de 2015 a novembro de 2022, 41% adicionados à proporção cumulativa mensal de 0,615%;
- E em dezembro de 2022 – 100% da Margem de Solvência.

A Cooperativa em 31 de Dezembro de 2020 possui um Patrimônio Líquido com os ajustes econômicos permitidos nos termos da RN 451/20 de R\$ 152.287.414,03, que representa 32,78% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses. A margem de solvência a ser observada em 31 de Dezembro de 2020, já deduzida do total gasto em 2019 em relação aos programas de prevenção de doenças aprovados pela ANS, é de R\$ 78.751.036,70, sendo que a margem de solvência integral calculada até 31 de Dezembro de 2020 é de R\$ 92.490.452,33.

CAPITAL BASE

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável “K”, obtido no ANEXO I da RN nº 451/20, pelo capital de capital de referência de R\$ 8.977.014,19, reajustado pelo IPCA em junho de cada ano.

O Patrimônio Líquido Ajustado por efeitos econômicos da Cooperativa excede o valor do capital base exigido pela Norma Técnica.

O Patrimônio Líquido Ajustado da Cooperativa em 31 de Dezembro de 2020 representa o montante de R\$ 152.287.414,03 (R\$ 120.061.021,55 em 31 de Dezembro de 2019), enquanto que o Capital Base calculado conforme RN nº 451/20 representa R\$ 427.305,88.

CAPITAL SOCIAL

Dividido entre 623 Cooperados

R\$46.777.301,08

(Valor da quota parte é de R\$ 1,00)

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Juros Sobre o Capital Próprio

A Cooperativa no ano de 2015 alterou a disposição estatutária e legal e passou a efetuar crédito de juros sobre capital próprio a seus cooperados entre 6% a 12% a.a. conforme deliberação do Conselho de Administração. Em 2020 o percentual de remuneração deliberado foi de 6%.

DESCRIÇÃO	2020
Capital Social Integralizado	46.777.301,08
Juros sobre o Capital Próprio	2.671.014,47
IRRF Incidente	287.655,63

Estes juros serão pagos mediante capitalização de valores ao capital conforme artigo 24, parágrafo quarto, inciso I do Estatuto Social após aprovação da AGO, salvo deliberação em contrário.

PARTES RELACIONADAS

As partes relacionadas compreendem a Diretoria Executiva e Conselheiros de Administração, cujos poderes, atribuições e funcionamento são definidos no Estatuto Social da Cooperativa. Os diretores são os representantes legais, responsáveis, principalmente, pela sua administração no aspecto operacional, já o Conselho de Administração é responsável pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de 3 anos, sendo permitida a reeleição.

As operações com partes relacionadas são realizadas no contexto normal das atividades operacionais e apresentaram as seguintes movimentações no decorrer do exercício de 2020:

DESCRIÇÃO	2019	2020
Remuneração	1.697.903,70	1.781.426,52
Produção Médica	2.121.688,69	1.661.457,15
Quota Capital	656.920,63	719.502,59
Saldo Contas a Pagar	97.315,09	85.728,93
TOTAL	4.573.828,11	4.248.115,19

| Anexos

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sobre o Relatório

102 -50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56

A Unimed Cascavel publica o Relatório de Sustentabilidade com periodicidade anual desde 2018 e a partir de 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.

As informações deste Relatório de Sustentabilidade reúnem as informações sobre a Unimed Cascavel, referente ao triênio de 2018–2021 e informações referentes às demonstrações financeiras são do período de 2019 e 2020. Ele foi elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial e formato digital. A edição anterior foi publicada em setembro de 2020 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora: www.unimedcascavel.coop.br

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.

A publicação também atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Sobre dúvidas, críticas e sugestões quanto a este relatório, contate o departamento de Sustentabilidade da Unimed Cascavel. Telefones: (45) 3220-7092 E-mail: sustentabilidade@unimedcascavel.coop.br.

Partes Interessadas e Materialidade

102-21 / 102- 44 / 102 –45

O presente relatório tem por base os conteúdos definidos na pesquisa de materialidade realizada de forma on-line, a cada três anos, e divulgada para todos os públicos de relacionamento (cooperados, colaboradores, outras singulares e federações, clientes Unimed PJ e PF, fornecedores e prestadores de serviço, poder público e comunidade) por e-mail no período de outubro a novembro de 2020. Destes, 269 responderam à pesquisa que resultou na Matriz de Materialidade utilizada neste relatório. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Cascavel e suas unidades. A definição da estrutura e do conteúdo, incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade), considerou: 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: Com base nas diretrizes estabelecidas pelo GRI, a Unimed Cascavel selecionou 12 temas considerados relevantes em seu cotidiano.

Priorização: Na pesquisa com os temas selecionados, com base nas 269 respostas, cruza-se a resposta de todos os públicos de relacionamento, para a montagem da matriz de materialidade.

Validação: A pesquisa foi realizada em formato on-line, sendo enviada por e-mail a todos os públicos de relacionamento. Com a tabulação dos pontos na Matriz de Materialidade, identifica dez aspectos de interesse.

Análise: Os temas e a pesquisa foram validados pela alta direção desta Cooperativa e relatados neste relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros temas foram considerados emergentes pela alta direção no período e também são comentados neste relatório.

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Matriz de Materialidade

103 -1

Considera-se para a elaboração deste material a pesquisa realizada entre os dias 22 de outubro de 2020 e 16 de novembro 2020. Foram selecionados 12 temas divididos nos eixos Econômico, Ambiental e Social. No entanto a matriz gerada identificou 10 temas relevantes para todos os públicos e 2 temas relevantes para a estratégia da Unimed Cascavel.

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 4 indicadores materiais específicos para a organização.

LEGENDAS

- TEMA 01: Gestão da Ética, Práticas Anticorrupção e Gestão de Riscos
- TEMA 02: Gestão de Fornecedores e Prestadores de Serviço
- TEMA 03: Saúde Econômica – Financeira e Sustentabilidade do Negócio
- TEMA 04: Consumo consciente dos recursos naturais como: água, energia e resíduos produzidos pela cooperativa
- TEMA 05: Gestão e mensuração das emissões de gases de efeito estufa gerados pela cooperativa
- TEMA 06: Atuação da Unimed Cascavel na comunidade com projetos e ações sociais
- TEMA 07: Desenvolvimento profissional por meio de treinamento e outras iniciativas para colaboradores e cooperados
- TEMA 08: Práticas de Inovação e Tecnologia da Unimed Cascavel
- TEMA 09: Projetos e ações que a Unimed Cascavel promove aos clientes, relacionados à saúde e segurança
- TEMA 10: Satisfação do Cliente
- TEMA 11: Satisfação do Médico Cooperado
- TEMA 12: Saúde, Segurança e benefícios aos colaboradores

IMPORTÂNCIA PARA UNIMED (MÉDIA ESTRATÉGICA)



IMPORTÂNCIA PARA PÚBLICO DE RELACIONAMENTO (MÉDIA GERAL)

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Temas Materiais

102-46 / 102-47

DIMENSÃO	TEMA	GRI	PADRÃO	TÍTULO DE DIVULGAÇÃO GRI
Econômica	03	201-1	Desempenho Econômico	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído.
Econômica	02	204-1	Práticas de Compra	Proporção de gastos com fornecedores locais.
Econômica	01	102-16 205-2	Práticas de Compra	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento. Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção.
Ambiental	04	302-1 302-4 303-1 306-2	Energia Energia Água Efluentes e Resíduos	Consumo de energia dentro da organização. Redução do consumo de energia. Consumo de água por fonte. Resíduos por tipo e método de disposição.
Social	12	403-2 401-2	Saúde e Segurança no Trabalho Emprego	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho. Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período.
Social	09	413-1	Comunidades Locais	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento.
Social	10	416-1	Saúde e Segurança do Cliente	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços.
Social	07	404-1 404-2	Treinamento e Educação Treinamento e Educação	Média de horas de treinamento por ano, por empregado. Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira.

TEMAS MATERIAIS ESPECÍFICOS E ESTRATÉGICOS PARA A ORGANIZAÇÃO

103-1

DIMENSÃO	TEMA	TÍTULO
Social	03	Satisfação do Cliente
Econômica	02	Saúde Econômica – Financeira e Sustentabilidade do Negócio
Econômica	01	Gestão da Ética, Práticas Anticorrupção e Gestão de Riscos
Social	04	Satisfação do Médico Cooperado

LIMITE – GRAU DE RELEVÂNCIA PARA OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO (STAKEHOLDERS)

103-1

TEMA 10: DIMENSÃO SOCIAL (Satisfação do Cliente)	4,63
TEMA 3: DIMENSÃO ECONÔMICA (Saúde Econômica – Financeira e Sustentabilidade do Negócio)	4,58
TEMA 1: DIMENSÃO ECONÔMICA (Gestão da Ética, Práticas Anticorrupção e Gestão de Riscos)	4,48
TEMA 11: DIMENSÃO SOCIAL (Satisfação do Médico Cooperado)	4,44
TEMA 12: DIMENSÃO SOCIAL (Saúde, Segurança e benefícios aos colaboradores)	4,42
TEMA 4: DIMENSÃO AMBIENTAL (Consumo consciente dos recursos naturais como: água, energia e resíduos produzidos pela cooperativa)	4,42
TEMA 7: DIMENSÃO SOCIAL (Desenvolvimento profissional por meio de treinamento e outras iniciativas para colaboradores e cooperados)	4,39
TEMA 8: DIMENSÃO SOCIAL (Práticas de Inovação e Tecnologia da Unimed Cascavel)	4,38
TEMA 9: DIMENSÃO SOCIAL (Projetos e ações que a Unimed Cascavel promove aos clientes, relacionados à saúde e segurança)	4,35
TEMA 2: DIMENSÃO ECONÔMICA (Gestão de Fornecedores e Prestadores de Serviço)	4,34
TEMA 6: DIMENSÃO SOCIAL (Atuação da Unimed Cascavel na comunidade com projetos e ações sociais)	4,17
TEMA 5: DIMENSÃO AMBIENTAL (Gestão e mensuração das emissões de gases de efeito estufa gerados pela cooperativa)	3,95

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Relacionamento com os Públicos

102-40 / 102-42 / 102-43

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, incluindo reuniões e encontros.

Considera-se importante o envolvimento dos públicos no processo de troca de informações, principalmente cooperados, colaboradores, outras singulares e federações, clientes Unimed PJ e PF, fornecedores e prestadores de serviço, poder público e comunidade. Para melhorar o engajamento, utiliza-se os meios de comunicação da cooperativa (e-mail marketing, Whatsapp, Portal do Cooperado e Portal Unimed e aplicativos).

LIMITE – GRAU DE RELEVÂNCIA PARA A UNIMED CASCVEL

103-1

TEMA 10: DIMENSÃO SOCIAL (Satisfação do Cliente)	4,62
TEMA 3: DIMENSÃO ECONÔMICA (Saúde Econômica – Financeira e Sustentabilidade do Negócio)	4,58
TEMA 1: DIMENSÃO ECONÔMICA (Gestão da Ética, Práticas Anticorrupção e Gestão de Riscos)	4,47
TEMA 11: DIMENSÃO SOCIAL (Satisfação do Médico Cooperado)	4,42
TEMA 12: DIMENSÃO SOCIAL (Saúde, Segurança e benefícios aos colaboradores)	4,41
TEMA 4: DIMENSÃO AMBIENTAL (Consumo consciente dos recursos naturais como: água, energia e resíduos produzidos pela cooperativa)	4,40
TEMA 7: DIMENSÃO SOCIAL (Desenvolvimento profissional por meio de treinamento e outras iniciativas para colaboradores e cooperados)	4,38
TEMA 8: DIMENSÃO SOCIAL (Práticas de Inovação e Tecnologia da Unimed Cascavel)	4,38
TEMA 9: DIMENSÃO SOCIAL (Projetos e ações que a Unimed Cascavel promove aos clientes, relacionados a saúde e segurança)	4,34
TEMA 2: DIMENSÃO ECONÔMICA (Gestão de Fornecedores e Prestadores de Serviço)	4,32
TEMA 6: DIMENSÃO SOCIAL (Atuação da Unimed Cascavel na comunidade com projetos e ações sociais)	4,18
TEMA 5: DIMENSÃO AMBIENTAL (Gestão e mensuração das emissões de gases de efeito estufa gerados pela cooperativa)	3,95

| Índice Remissivo

◀ VOLTAR AO SUMÁRIO

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	Nº DE PÁGINA OU LIINK	OMISSÃO	ODS	PACTO GLOBAL
GRI 100: Divulgação Gerais - Tema Perfil Organizacional					
102-1			Unimed Cascavel - Cooperativa de Trabalho Médico		
102-2	Atividade, marcas, produtos e serviços	15, 16, 17, 47, 48, 49, 50, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67		3, 4, 17	
103-3	Localização da sede	9, 10, 11			
102-4	Localização das operações	9			
102-5	Propriedade de forma jurídica	9			
102-6	Mercados atendidos	9, 13			
102-7	Porte da Organização	9			
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	79, 80		8	6
102-9	Cadeia de fornecedores	84			
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		No período que compreende este relatório não houve mudanças significativas na organização nem na cadeia de fornecedores		
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	29, 30, 33			
102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	52			
102-13	Participações em associações		Inserida no mercado de saúde suplementar, a Unimed Cascavel participa ativamente de discussões e grupos de trabalho, exemplo: SESCOOP/Unimed do Brasil, Unimed Federação do Paraná/Conselho Paranaense de Empresa Cidadã/Agenda Cascavel 2030.		
102-14	Declaração de decisor mais graduado da organização	4			
102-15		38, 39			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	14, 28, 30, 35, 38			10
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	29, 30, 70		3	
102-18	Estruturação de Governança	25, 26, 27			
102-21	Consulta partes interessadas sobre tópicos economicos, ambientais e sociais	114			

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	Nº DE PÁGINA OU LIINK	OMISSÃO	ODS	PACTO GLOBAL
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	25			
102-23	Presidente do mais alto órgão de governanças	25			
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	25			
102-26	Papel do mais alto de governança na definição de propósito, valores e estratégia	38			
102-30	Eficácia dos processos de gestão de riscos	29, 30			
102-33	Comunicação de preocupações críticas	33			
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	29, 30			
102-40	Lista de grupo de stakeholders	117			
102-41	Acordos coletivos		100% dos colaboradores CLT são regidos por acordos de negociação coletiva	8	3
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	117			6
102-43	Abordagem para engajamento das partes interessadas	117	A abordagem de engajamento dos públicos e relacionamento e os principais tópicos de preocupações levantadas estão descritos no relatório		
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	114			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	114			
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	114, 116			
102-47	Lista de tópicos materiais	116			
102-48	Reformulação de informações		Não houve reformulações significativas no presente relatório		
102-49	Mudanças no relato	114 114			
102-50	Período do relatório	114			
102-51	Data do relatório mais recente	114			
102-52	Periodicidade dos ciclos de relato	114			
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	114			
102-54	Relato de opção 'de acordo' escolhida pela organização	114			
102-55	Sumário de conteudo GRI	119			
102-56	Verificação externa	114			

Guia Rápido

- Sobre a Gestão
- Unimed Cascavel
- Destaques da Gestão
- Governança Corporativa
- Ética e Transparência
- Planejamento Estratégico e Qualidade
- Inovação
- Jeito de Cuidar
- Compromissos Assumidos
- Covid-19
- Nossos Clientes
- Nossos Cooperados e Colaboradores
- Nossos Fornecedores e Prestadores
- Comunidade
- Dimensão Ambiental
- Dimensão Econômico Financeira
- Anexos
- Índice Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	Nº DE PÁGINA OU LIINK	OMISSÃO	ODS	PACTO GLOBAL
GRI-103 Forma de Gestão - Tema Desempenho					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	115	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos repectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	30, 58,60, 77, 107			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-201 Desempenho - Tema Desempenho					
201-1	Valor Econômico gerado e distribuído	107			
GRI-203 Impactos Econômicos indiretos - Tema Impactos Econômicos Indiretos					
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	95		3, 4, 12, 17	
GRI-203 Formas de Gestão - Tema Práticas de Compras					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	84	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-204 Práticas de Compras - Tema Práticas de Compras					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores	84			
GRI-203 Formas de Gestão - Tema Anticorrupção					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	30, 35	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-205 Anticorrupção - Tema Anticorrupção					
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	30	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		10
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	28, 84			
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Energia					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	101	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	Nº DE PÁGINA OU LIINK	OMISSÃO	ODS	PACTO GLOBAL
GRI-302 Energia - Tema Energia					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	101			7, 8
302-4	Redução do consumo de energia	101			
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Água					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	101			
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 - Tema Água					
303-1	Consumo de água por fonte	101			8
GRI-305 Emissões - Tema Emissões					
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)	100		12	7
305-2	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 2)	100		12	7, 8
305-3	Outras emissões indiretas de gases do efeito estufa (GEE) (escopo 3)	100		12	
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Efluentes e Resíduos					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	101			
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 - Tema Efluentes e Resíduos					
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	101			8
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Emprego					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	81			
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		

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	Nº DE PÁGINA OU LIINK	OMISSÃO	ODS	PACTO GLOBAL
GRI-401 Emprego - Tema Emprego					
401-1	Novas contratações de empregos e rotatividades de empregados	70, 80, 81		8	6
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	81		8	6
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Saúde e Segurança no Trabalho					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	82	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-403 Saúde e Segurança no Trabalho - Tema Saúde e Segurança no Trabalho					
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	80		3	
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Treinamento e Educação					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	81, 82	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-404 Treinamento e Educação - Tema Treinamento e Educação					
404-1	Média de hora de treinamento por ano, por empregado	82		8	6
404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregos e de assitência para a transição de carreira	81		8	
GRI-412 Direitos Humanos					
412-1	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	82			
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Comunidades Locais					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	87	A evolução da forma de gestão desse tema é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos respectivos indicadores		
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
GRI-413 Comunidades Locais - Tema Comunidades Locais					
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impactos e programas de desenolvimento	87, 88		3, 4, 8, 17	1

Guia Rápido

Sobre a Gestão

Unimed Cascavel

Destaques
da Gestão

Governança
Corporativa

Ética e
Transparência

Planejamento
Estratégico e
Qualidade

Inovação

Jeito de Cuidar

Compromissos
Assumidos

Covid-19

Nossos Clientes

Nossos Cooperados
e Colaboradores

Nossos Fornecedores
e Prestadores

Comunidade

Dimensão
Ambiental

Dimensão
Econômico
Financeira

Anexos

Índice
Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	Nº DE PÁGINA OU LIINK	OMISSÃO	ODS	PACTO GLOBAL
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Saúde e Segurança do Cliente					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	70			
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 Saúde e Segurança do Cliente - Tema Saúde e Segurança do Cliente					
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	47, 48, 49, 50, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 70		3, 4, 17	
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Satisfação do Médico Cooperado					
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		
	Índice de Satisfação do Cooperado	77			
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Satisfação do Cliente Unimed					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	116			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	60, 70			
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	60			
GRI-103 Formas de Gestão - Tema Inovação e Tecnologia					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite				
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	42, 43, 44, 45			
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	42			

Acesse as
demonstrações
financeiras:



Expediente

Conselho de Administração 2018-2021

Dr. Danilo Galletto
Diretor Presidente

Dr. Erwin Soliva Junior
Diretor de Controladoria

Dr. Humberto Golfieri Junior
Diretor de Mercado

Dr. Luiz Sérgio Fettback
Diretor de Provimento de Saúde

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

Dr. Sandro Toledo Carvalho
2º Vogal: Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados

Dr. Carlos Augusto Barreira
3º Vogal: Conselheiro de Atendimento Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde

Dr. José Carlos Marques
4º Vogal: Conselheiro de Atendimento Regional

Conselho Técnico 2018-2021

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
Jessica Tabalipa

Projeto Gráfico
Fosbury

Conselho Fiscal 2020

Dr. Fábio Rodrigo Toccolini Branco
Conselheiro Efetivo

Dr. Keith de Jesus Fontes
Conselheiro Efetivo

Dr. Hugo Meneghetti Manetti
Conselheiro Efetivo

Dr. Robson Nomelini
Conselheiro Suplente

Dr. Leandro Pessi
Conselheiro Suplente

Dr. Gustavo Kurachi
Conselheiro Suplente

Revisão Geral
Fosbury

Marketing e Comunicação
Unimed Cascavel

Informações

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

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

