

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2025



Além do cuidado,
a coragem de
transformar





01 APRESENTAÇÃO

Prefácio
Mensagem do presidente
ESG em ação
Reconhecimentos
Sobre o relatório
Materialidade



02 A UNIMED CASCAVEL

Quem somos
Estrutura
Nossos planos
Hospital Policlínica Cascavel



03 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura e composição
Organograma de governança
Assembleias
Compromissos e políticas corporativas
Compliance, ética e transparência
Canal de denúncias
Direitos humanos
Demandas recebidas e tratadas
Cibersegurança e segurança da informação
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
Escritório de Valor em Saúde (EVS)



04 COMPROMISSO COM A SAÚDE E COMUNIDADE

Promoção da saúde e envelhecimento
Nossos clientes
Nossos médicos cooperados
Nossos prestadores
Nossos fornecedores
Nossos colaboradores
Nossa comunidade



05 COMPROMISSO AMBIENTAL

Nosso compromisso
Consumo de papel
Consumo de água
Materiais recicláveis
Resíduos de saúde
Emissões GEE
Ações
Doe Lacres. Doe Tampinhas
Horta Cooperativista



06 DESEMPENHO ECONÔMICO

Cenário e performance de 2025
Liquidez, endividamento e rentabilidade
Indicadores operacionais e outros



07 ANEXOS

Sumário GRI

Apresen- tação





Além do cuidado,
a coragem de
transformar

Há momentos em que somos chamados a olhar para o futuro com mais profundidade.

A saúde, que antes parecia um território previsível, hoje se apresenta como um campo em constante transformação, influenciado por tecnologia, comportamento, mudanças sociais e novas formas de viver. Nesse cenário dinâmico, surge uma pergunta inevitável: estamos preparados para cuidar das pessoas como elas realmente precisam? A resposta exige coragem, visão e disposição para fazer diferente.

Foi com esse espírito que a Unimed Cascavel conduziu seu percurso ao longo de 2025. Em um ano de mudanças aceleradas, nossas decisões nasceram da combinação entre estratégia, conhecimento e responsabilidade. Cada passo foi pensado para ampliar nossa atuação e reafirmar que cuidar vai muito além da saúde física; envolve acompanhar processos, compreender contextos e oferecer segurança mesmo diante das incertezas.

Os investimentos realizados refletem essa diretriz. Ao fortalecer estruturas, atualizar tecnologias, aprimorar processos e desenvolver novas soluções, ampliamos nossa capacidade assistencial e nossa presença na vida das pessoas. Não investimos apenas para crescer, mas para cuidar melhor, com qualidade, planejamento e sensibilidade para enxergar o que está além do imediatismo.

E, diante dos desafios, a resiliência se tornou parte do nosso caminho. Ajustamos rotas, revisamos prioridades e transformamos obstáculos em oportunidades de evolução. Agora, ao apresentar este relatório, compartilhamos não apenas resultados, mas a trajetória de coragem estratégica e compromisso humano que marcou o ano. Que estas páginas sejam o espelho do propósito que nos orienta: **estar ao lado das pessoas hoje, enquanto construímos um amanhã sólido e ainda mais preparado.**

Mensagem do Presidente

2-22



Em 2025, a Unimed Cascavel reafirmou uma convicção que orienta nossas decisões desde a origem cooperativista: **desenvolvimento sustentável** não é um eixo paralelo à estratégia do negócio — é o próprio caminho para garantir perenidade, qualidade assistencial e relevância social. Cuidar da saúde das pessoas exige, cada vez mais, cuidar também da saúde econômica da Cooperativa, do meio ambiente e da qualidade das relações que construímos com a comunidade.

Nossa visão de curto, médio e longo prazo está ancorada em um modelo de gestão que reconhece, mensura e administra seus impactos. No curto prazo, priorizamos o equilíbrio econômico-financeiro, a eficiência assistencial e o fortalecimento das práticas socioambientais já incorporadas à rotina. No médio prazo, avançamos na consolidação da verticalização dos serviços de saúde, no uso estratégico da inteligência

de mercado e na ampliação de programas que promovem inclusão, educação e qualidade de vida. No longo prazo, nosso compromisso é seguir evoluindo como uma Cooperativa capaz de oferecer o ciclo completo de cuidado, gerar valor compartilhado e contribuir de forma consistente para o desenvolvimento sustentável da região Oeste do Paraná.

O propósito da Unimed Cascavel — **cuidar das pessoas** — orienta nosso modelo de negócios e nossas escolhas estratégicas.

Em 2025, esse compromisso se traduziu em **ações concretas** para prevenir impactos negativos e potencializar impactos positivos. Na dimensão econômica, foi um ano marcado pela união dos médicos cooperados e pela adoção de ações coletivas voltadas à contenção da sinistralidade, à redução de desperdícios e à promoção de decisões economicamente responsáveis. O uso mais intenso da inteligência de mercado, aliado

ao engajamento dos cooperados com práticas assistenciais sustentáveis, permitiu encerrar o ano dentro das metas estabelecidas, preservando a **solidez financeira da Cooperativa**.

Ainda nesse campo, a verticalização da prestação de serviços em saúde representou um avanço estratégico relevante. A aquisição do **Hospital Policlínica Unimed** e a inauguração do **Centro de Oncologia Unimed** ampliaram nossa capacidade de cuidado e reforçaram um modelo mais eficiente e sustentável. Ao assumir maior controle sobre custos e processos, sem abrir mão da excelência técnica e humana, passamos a oferecer aos beneficiários um ciclo completo de cuidado — da prevenção ao diagnóstico, do tratamento clínico ao cirúrgico, quando necessário — sempre com foco na qualidade, na segurança e na experiência do paciente.

Nas dimensões **social e ambiental**, seguimos fortalecendo iniciativas que já fazem parte da identidade da Unimed Cascavel. Projetos como o Coral Rouxinol, a campanha “Doe Lacs. Doe Tampinhas”, as cartinhas de Natal, as ações de doação de sangue, o Programa de Voluntariado Unimed, a Gincana Sustentável, o Jovens de Futuro, a formação de cuidadores de idosos e a estação de reciclagem são exemplos de como integramos a sustentabilidade ao nosso cotidiano. São ações que mobilizam colaboradores, cooperados e a comunidade, promovem cidadania, educação ambiental, solidariedade e inclusão social, e reforçam nosso compromisso com as pessoas e com o território onde atuamos.

Essas prioridades dialogam com tendências que impactam o setor da saúde e a sociedade como um todo: o envelhecimento da população, a pressão sobre os custos assistenciais, as transformações no mundo do trabalho,

as crescentes demandas por transparência e responsabilidade socioambiental e os desafios impostos pelas mudanças climáticas. Nossa estratégia busca responder a esse contexto de forma responsável, alinhada a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, especialmente aqueles relacionados à saúde e bem-estar, ao trabalho decente, à redução das desigualdades e ao consumo e à produção responsáveis.

Ao longo de 2025, tivemos conquistas importantes, mas também aprendizados relevantes. Avançamos no desempenho frente às metas econômicas e assistenciais, ampliamos o alcance das ações socioambientais e fortalecemos a cultura de corresponsabilidade. Ao mesmo tempo, reconhecemos desafios permanentes, como a necessidade de engajar ainda mais nossos públicos, aprimorar indicadores de impacto e evoluir na integração da sustentabilidade aos processos decisórios.

Para 2026 e para os próximos três a cinco anos, nossos objetivos são claros: **aprofundar a verticalização com eficiência e humanização, fortalecer a governança e a gestão de riscos, ampliar programas de prevenção e promoção da saúde, reduzir os impactos ambientais das operações e seguir promovendo iniciativas sociais que gerem transformação real. Queremos avançar com metas mensuráveis, inovação responsável e diálogo contínuo com nossos públicos de relacionamento.**

Nada disso seria possível sem o empenho e o sentimento de **pertencimento** de todos que constroem a Unimed Cascavel. Agradeço aos diretores e conselheiros, aos médicos cooperados, aos colaboradores, aos prestadores de serviços e, especialmente, aos nossos clientes, pela confiança e parceria. **Que 2026 nos encontre ainda mais unidos, conscientes do nosso papel e comprometidos com um futuro sustentável, solidário e saudável para todos.**

Luiz Sérgio Fettback
Diretor-presidente da Unimed Cascavel

ESG em ação

Em 2025, a Unimed Cascavel reforçou seu compromisso com a sustentabilidade e o ESG ao iniciar a participação no **Programa ESG+COOP** (Sistema Ocepar, em parceria com a PUC Paraná). O investimento na capacitação de líderes, analistas, gerentes e do Conselho de Administração, com cerca de 38 horas dedicadas a temas como Governança Integrada e o Caderno GRI, estabeleceu uma base sólida para a evolução da Cooperativa.



A partir deste programa e da atualização da nossa materialidade, mapeamos oportunidades estratégicas para 2026 nos seguintes quesitos:

- Expandir o conhecimento em ESG dos públicos de relacionamento;
- Oportunidades na área de recrutamento e seleção para colaboradores 50+;
- Mudanças no *kit* do novo colaborador: optando por itens feitos com materiais mais sustentáveis;
- Alteração dos copos descartáveis de água feitos de plástico para copos de papel, começando pelos treinamentos realizados pela Cooperativa.

Para garantir que o ESG esteja no centro da gestão, o organograma da Cooperativa foi modificado, com a criação da **Gerência de Gestão de Pessoas e ESG**. Essa nova estrutura possibilita uma representatividade mais estratégica e sendo abordada com mais frequência com a alta gestão.

Reconhecimentos 2025

As premiações atestam o alto desempenho da Unimed Cascavel em práticas de **sustentabilidade, inovação, qualidade assistencial e gestão**.



Selo ESG Unimed

Sistema Unimed

Recertificação do selo, originalmente obtido em 2024. Este instrumento institucional de autodiagnóstico e *benchmarking* certifica e direciona a maturidade de nossa gestão nas práticas Ambiental, Social e de Governança (ESG). A manutenção do selo reforça nosso **compromisso com a sustentabilidade** e exigiu a avaliação bem-sucedida de nove rigorosos requisitos.

Prêmio Empresa Inovadora

Viasoft 2025
Categoria: Cooperativas

O prêmio promovido pela Viasoft com incentivo do Governo do Paraná (via Superintendência Geral de Inovação/SGI e Casa Civil) e realizado pela Haze Shift Consultoria, reconhece as organizações que lideram pela inovação e demonstram visão estratégica em seu setor.



Prêmio Lugares Mais Incríveis para Trabalhar

Organização: Estadão e Fundação Instituto de Administração

A premiação reconhece empresas brasileiras com altos níveis de satisfação entre colaboradores, com base na pesquisa FIA *Employee Experience* (FEEEx). O reconhecimento reforça o compromisso da Cooperativa com um ambiente de trabalho positivo, engajador e valorizador das pessoas.



Prêmio Suespar de Gestão de Mercado

Unimed Federação do Paraná
Categoria: Cooperativas acima de 100 mil beneficiários

Reconhecimento que celebra as cooperativas que demonstram visão e eficácia ao desenvolverem estratégias de mercado (ações comerciais e de *marketing*). O prêmio destaca o sucesso na expansão, fidelização e diversificação da base de beneficiários, comprovando a força e atratividade de nossa marca.



Prêmio Suespar de Gestão Administrativa e Intercooperação

Unimed Federação do Paraná
Categoria: Cooperativas acima de 100 mil beneficiários

O prêmio enaltece as cooperativas que se destacam pela eficiência administrativa (demonstrando menor despesa e gestão técnica apurada), pela sustentabilidade financeira de longo prazo e pela atuação integrada dentro do Sistema Unimed.



Prêmio Somos Coop de Excelência em Gestão

Organização: Sistema OCB
Categoria: Compromisso com a Excelência
Resultado: Prata

O prêmio reconhece, em nível nacional, cooperativas que promovem o aumento da qualidade e da competitividade no modelo de negócio cooperativista, evidenciando a busca contínua por excelência em gestão.



Prêmio de Comunicação e Marketing

Unimed do Brasil
Resultado: 2º lugar

Este reconhecimento anual celebra as melhores e mais impactantes iniciativas de Comunicação e Marketing do Sistema. Fomos premiados pelo 2º lugar em duas categorias distintas:

- Ações Mude 1 Hábito – Pela 8ª edição de nossa Corrida (destacando o incentivo à saúde preventiva).
- Ações de Comunicação da Inovação – Pelo nosso estratégico Clube Cuidar Bem (focado na jornada do paciente).



Prêmio do Programa Nacional de Gestão de Relacionamento com o Cooperado

Organização: Unimed do Brasil
Resultado: 1º Lugar

A premiação valoriza e estimula boas práticas de relacionamento entre cooperativas e médicos cooperados, fortalecendo o vínculo, a satisfação e o engajamento dos profissionais, além de incentivar a evolução da governança cooperativista.



Certificação plena em APS (Nível 1)

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A Certificação Plena em Atenção Primária à Saúde (APS) no Nível 1, um modelo inovador proposto pela ANS, atesta o sucesso de nossa reorganização estratégica da porta de entrada do sistema. Ela valida nossas boas práticas e o foco em um modelo de cuidados primários em saúde, mais resolutivo e centrado no paciente.



Acreditação Nível I (RN 630/2025)

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A conquista do Nível I de Acreditação é uma validação da qualidade e da segurança dos serviços de saúde oferecidos. A avaliação rigorosa abrange a administração, a estrutura, a operação dos serviços, o desempenho da rede credenciada e, crucialmente, o nível de satisfação dos beneficiários, garantindo a excelência em todos os pilares assistenciais.



Sobre o relatório

2-2, 2-3, 2-5, 2-6, 2-14

Este Relatório Anual de Sustentabilidade é a materialização de nosso compromisso inabalável com as dimensões **Social, Ambiental e de Governança (ESG)**. Ele reflete a totalidade de nossa atuação e impacto entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, apresentando dados que complementam-se, desde as conquistas qualitativas até os resultados quantitativos.

Elaborado em conformidade com o padrão de transparência da **GRI (Global Reporting Initiative)**, sob a opção “Com Referência”, este documento está profundamente alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos princípios do Pacto Global da ONU, conforme detalhado em nosso Sumário GRI.

Nossa prestação de contas abrange todas as unidades que formam a força de nossa Cooperativa: Sede, Clínicas Unimed (unidades de Cascavel e Cafelândia), Espaço Viver Bem e a Loja de Vendas em Ubiratã.

As informações financeiras e de investimentos estão disponíveis em nosso **“Relatório de Demonstrações Financeiras”**. Estes dados passaram por rigorosa

Acessível em nosso site: Relatórios de gestão – Unimed Cascavel

verificação externa e foram aprovados pelo Conselho de Administração e em Assembleia Geral Ordinária, reafirmando nossa ética e seriedade.

O escopo e a materialidade deste relatório foram aprovados pelo Conselho de Administração, focando nos temas mais relevantes para nossos *stakeholders*. Em virtude da fase estratégica de adequação e integração, os dados operacionais e financeiros detalhados do Hospital Policlínica Unimed, adquirido em 2025, serão apresentados em relatórios futuros.

A construção deste documento foi um esforço colaborativo, envolvendo ativamente os diversos setores da Cooperativa e, crucialmente, nossos *stakeholders*, garantindo que nossa narrativa e nossas ações reflitam as prioridades de todos.

Para considerações ou mais informações, convidamos você a entrar em contato com nossa área de Sustentabilidade:

sustentabilidade@unimedcascavel.coop.br



Materialidade

2-29, 3-1, 3-2

Em 2025, a Unimed Cascavel deu um passo significativo na evolução de sua estratégia de sustentabilidade. Atualizamos os nossos temas materiais, assim como fizemos em 2024, adotando uma metodologia aprimorada que reflete de forma mais precisa os desafios e oportunidades de nossa Cooperativa.

Embora tenhamos seguido uma análise de materialidade básica, que direciona nossa estratégia, o processo de atualização deste ano foi notavelmente enriquecido e embasado, contando com o apoio estratégico da professora Fernanda Féder Paraná – Gaia – Negócios de Impacto, especialista do Módulo 1 – Gestão Integrada ESG, do Programa ESG+COOP.

O processo de definição dos temas foi abrangente e participativo, garantindo que as prioridades fossem definidas pelo olhar coletivo. Nele, consideramos:

- A revisão dos dados de engajamento de 2024;
- As sessões presenciais do curso de Gestão Integrada ESG (realizadas em 24 e 25 de outubro de 2025), que incluíram a análise de riscos e oportunidades (SWOT) em ESG e um mapeamento detalhado de riscos (considerando impacto, probabilidade e ações);
- Um mapeamento e priorização de *stakeholders*, definindo o nível de engajamento e os públicos consultados;
- A participação ativa de líderes, analistas, gerentes e o Conselho de Administração, consolidando o compromisso da alta gestão.

Para validar o direcionamento estratégico, realizamos uma pesquisa online (entre 3 e 7 de novembro de 2025). A consulta envolveu uma amostra representativa de nossos principais públicos de relacionamento – Diretoria e Conselho de Administração, colaboradores, médicos cooperados, clientes (PF e PJ), fornecedores e prestadores. Com uma excelente participação de 119 respostas, confirmamos os **sete temas mais relevantes** para a atuação da Unimed Cascavel, que guiarão nossos esforços futuros:

Temas materiais

-  Consumo de materiais e gestão de resíduos;
-  Atração, retenção, diversidade e inclusão de cooperados, prestadores e colaboradores;
-  Promoção da saúde e envelhecimento saudável;
-  Cibersegurança e segurança de dados;
-  *Compliance*, ética e transparência;
-  Gestão da jornada do cliente e cooperado;
-  Modelo de governança corporativa.

Descrição do tema:

1) GRI: 306 - RESÍDUOS

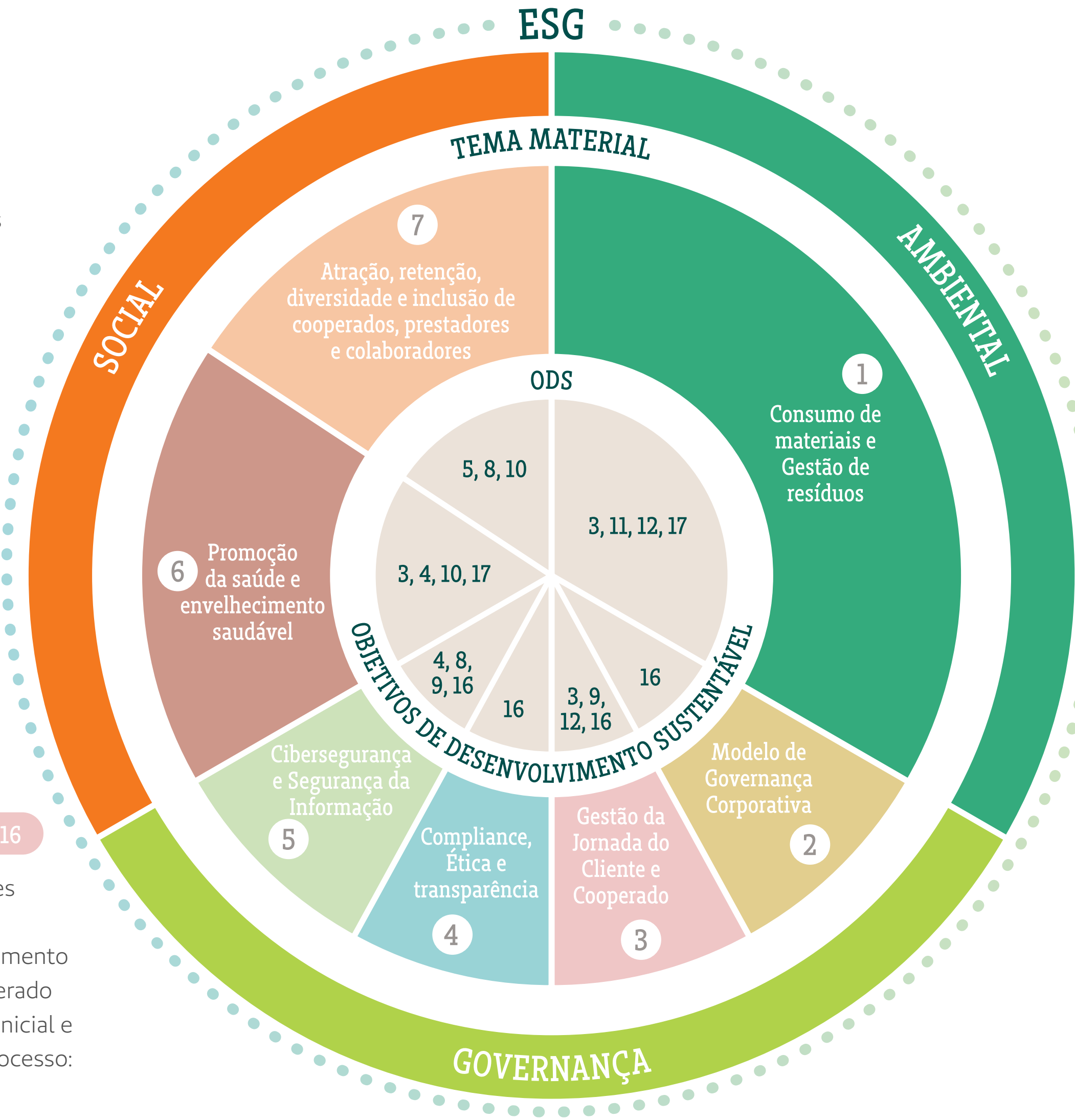
Quantidade e tipos de materiais utilizados, projetos para transformação dos resíduos em novos produtos (ex: uniforme, cartão e *banner*), estudo de alternativas de materiais mais sustentáveis (ex: materiais reciclados pós-consumo). Tipos de resíduos gerados nas unidades da Cooperativa - recicláveis, hospitalares, orgânicos, perigosos. Mensuração da quantidade gerada, processos adequados de segregação, armazenamento, coleta, tratamento, destinação final. Ações de educação ambiental, planos de ação e viabilização de parcerias.

2) GRI 2

Estruturas e processos que garantem a tomada de decisão responsável, baseada em princípios fundamentais. Projetos de planos de sucessão, desenvolvimento de dirigentes e conselheiros, qualificação de políticas, entre outros.

3) GRI: 416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR 2016

Oferta de produtos e serviços inclusivos, transparentes e que geram valor e impacto positivo na comunidade, com atendimento da segurança do paciente. Fortalecimento de práticas que visam acompanhar o cliente e o cooperado (incluindo aspirantes e prestadores) desde o contato inicial e o seu relacionamento contínuo. Fazem parte deste processo: tecnologias, satisfação comunicação, entre outros.



4) GRI: 205 - COMBATE À CORRUPÇÃO 2016 406 - NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016

410 - PRÁTICAS DE SEGURANÇA 2016

Ações para estimular uma cultura organizacional íntegra e transparente, de acordo com leis e regulamentos do setor de saúde, políticas internas e o código de conduta. Processos de escuta, auditoria e monitoramento (como canal de denúncias), com ações anticorrupção, discriminação, conflitos de interesse, entre outros.

5) GRI 410 - PRÁTICAS DE SEGURANÇA 2016

Práticas, tecnologias e processos usados para a proteção rigorosa de ativos digitais e dados de clientes, cooperados e demais públicos de relacionamento, com foco em garantir a continuidade do negócio e a confiança.

6) Ações e práticas que visam melhorar a qualidade de vida e bem-estar, prevenindo doenças e promovendo um envelhecimento saudável.

7) GRI: 404 - CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016

405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016

Ações eficientes para atrair e reter cooperados, prestadores e colaboradores de acordo com a necessidade estratégica da Organização. Promover ações de educação continuada, acompanhamento das tendências da área de saúde, saúde mental e emocional. Reconhecer e promover a diversidade e inclusão para a construção de um ambiente de trabalho mais justo, inovador e representativo (gênero, raça, deficiência, idade, orientação afetivo sexual, entre outros grupos), com foco nas competências essenciais e ajustadas à realidade local.

A comparação com a materialidade de 2024 mostra uma **maturidade crescente**. Identificamos temas que se complementam e consolidamos aqueles que já estão intrínsecos à essência de nosso negócio. Essa evolução também se refletiu em nomenclaturas mais estratégicas, como demonstramos a seguir:

2024

- Gestão ambiental
- Envelhecimento humano
- Privacidade e segurança de dados
- Integridade nos negócios
- Experiência do cliente

2025

- Consumo de materiais e gestão de resíduos
- Promoção da saúde e envelhecimento saudável
- Cibersegurança e segurança da informação
- Compliance*, ética e transparência
- Modelo de governança corporativa
- Gestão da jornada do cliente e cooperado

Os relatórios anteriores podem ser conferidos em:

Relatórios de gestão – Unimed Cascavel



A Unimed *Cascavel*



A Unimed Cascavel

2-1, 2-2, 2-6

A Unimed Cascavel é uma cooperativa médica de grande porte, com atuação consolidada no Oeste do Paraná, onde presta assistência à saúde há **36 anos**. Sua área de abrangência contempla 23 municípios:

Altamira do Paraná, Anahy, Boa Vista da Aparecida, Braganey, Cafelândia, Campina da Lagoa, Campo Bonito, Capitão Leônidas Marques, Cascavel, Catanduvas, Corbélia, Diamante do Sul, Guaraniaçu, Ibema, Iguatu, Juranda, Lindoeste, Nova Aurora, Nova Cantú, Santa Lúcia, Santa Tereza do Oeste, Três Barras do Paraná e Ubiratã.

A sede administrativa da Cooperativa está localizada no município de Cascavel.

Atualmente, a Unimed Cascavel conta com mais de **600 médicos cooperados** e cerca de **400 colaboradores diretos**, número que se aproxima de mil profissionais, quando considerada a estrutura hospitalar própria.

Sua rede credenciada é composta por 18 hospitais, 111 clínicas e 25 laboratórios, assegurando ampla cobertura assistencial, diversidade de especialidades e qualidade no atendimento.

Com uma carteira superior a **100 mil beneficiários**, a Cooperativa reafirma diariamente seu propósito de cuidar das pessoas, promovendo saúde, bem-estar e qualidade de vida por meio de um modelo cooperativista sólido, ético e comprometido com o desenvolvimento sustentável da região onde atua.

MISSÃO

Cuidar de pessoas de forma humanizada.

VISÃO

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

VALORES

Ética; Humanização; Governança; Excelência; Diversidade; Sustentabilidade; Inovação; Protagonismo e Respeito à privacidade.



A estrutura da Unimed Cascavel é composta por unidades estratégicas que integram serviços administrativos, assistenciais e de relacionamento com o cliente:

Sede administrativa

Localizada na **Rua Barão do Cerro Azul, 594 – Centro – Cascavel**, concentra os serviços administrativos da Cooperativa, incluindo liberação de guias, vendas, atendimento e relacionamento com clientes e cooperados, além de áreas como Ouvidoria, Sustentabilidade, *Marketing* e demais setores de suporte.

Espaço Viver Bem

Localizado na **Avenida Brasil, 8607 – Centro – Cascavel**, reúne iniciativas voltadas à medicina preventiva, como o Programa Abraçar e atendimentos multidisciplinares, com foco na promoção da saúde e qualidade de vida.

Clínica Unimed

Com unidades em Cascavel e Cafelândia, é responsável pelos atendimentos clínicos aos pacientes, dentro do modelo de cuidado assistencial da Cooperativa.

Loja de Vendas em Ubiratã

Espaço dedicado ao atendimento comercial, voltado aos públicos da cidade e da região, facilitando o acesso aos serviços da Cooperativa.

Hospital Policlínica Unimed

Unidade hospitalar recentemente adquirida, localizada em Cascavel, que atende beneficiários Unimed, pacientes particulares e de outros convênios, ampliando a capacidade assistencial e fortalecendo a rede própria da Cooperativa.

Essa estrutura integrada permite à Cooperativa oferecer um atendimento completo, acessível e de qualidade, alinhado às necessidades dos seus beneficiários e à estratégia de crescimento sustentável.



Nossos planos

A Unimed Cascavel disponibiliza um portfólio de planos e serviços que atendem diferentes perfis de clientes. A Cooperativa oferece planos individuais e familiares, além de planos empresariais voltados a sócios, colaboradores e seus dependentes, incluindo o plano coletivo por adesão e o Plano Essencial PME, direcionado a microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais (MEI) da cidade de Cascavel.

Além dos planos de saúde, a Cooperativa também comercializa produtos acessórios,

que complementam o cuidado e a proteção dos beneficiários:

- SOS Unimed
- Unimed Air
- Unimed Fone
- Seguro de proteção financeira

Essas soluções ampliam o escopo de atendimento, oferecendo mais comodidade, segurança e suporte aos clientes em diferentes momentos de sua jornada de cuidado.

Hospital Policlínica Unimed

O ano de 2025 marcou um capítulo decisivo na história da saúde regional com a transição do Hospital Policlínica para Hospital Policlínica Unimed, oficializada em 1º de setembro de 2025.

A integração ampliou a estrutura e os serviços oferecidos pela Unimed Cascavel, fortalecendo a rede própria de assistência e consolidando um modelo

de cuidado alinhado aos princípios do cooperativismo, da qualidade assistencial e da sustentabilidade.

Esse movimento representa um marco relevante para a saúde de Cascavel e região, ao unir a tradição de um hospital referência ao Jeito de Cuidar Unimed, baseado na integralidade do cuidado, na segurança do paciente e na eficiência da gestão.

Trajetória e evolução institucional

Com mais de 50 anos de atuação, o Hospital Policlínica é reconhecido como um dos principais hospitais de referência do Oeste do Paraná. Sua história é marcada por pioneirismo, inovação e constante evolução da capacidade assistencial.



Fundado em 20 de dezembro de 1968, por quatro médicos pioneiros da medicina em Cascavel — Alberto Drummond, Álvaro Rabelo, Carlos Gilberto Miranda e José Maria Richard —, o hospital construiu uma trajetória sólida, com importantes marcos:

1982: aquisição por um grupo de 36 médicos e um administrador hospitalar;

1986: pioneirismo na realização de transplantes, incluindo transplantes de córneas;

1990: consolidação como o único hospital do Oeste do Paraná a realizar procedimentos de alta complexidade em diagnóstico, tratamento e intervenção cirúrgica;

2012: ampliação estrutural superior a 5.600 m², com duplicação da capacidade de internamento, ampliação de leitos e incorporação de novas tecnologias;

2017/2018: transformação em Sociedade Anônima (S.A.), com aproximadamente 130 sócios, passando a adotar uma estratégia focada na valorização do acionista;

2018: comemoração dos 50 anos de história e conquista da Acreditação ONA Nível 1, assegurando padrões de qualidade e segurança do paciente;

2021: inauguração da ALA Select, com foco em atendimento personalizado, conforto e exclusividade, além da integração à rede de Hospitais Care, tornando-se o 7º hub da *holding*;

2025: fusão com a Unimed Cascavel, iniciando uma nova fase institucional orientada pelos valores do cooperativismo, da sustentabilidade e da excelência assistencial.

Estrutura Assistencial

O Hospital Policlínica Unimed conta com uma estrutura robusta, moderna e preparada para atender diferentes níveis de complexidade assistencial:

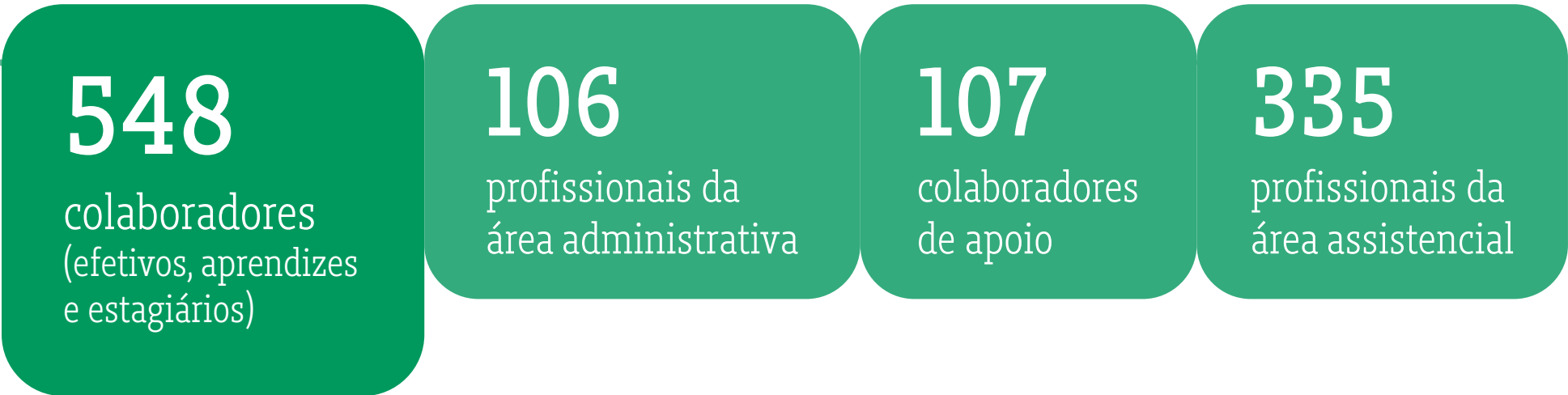
Essa estrutura permite atendimento integral, com foco na segurança do paciente, eficiência operacional e qualidade clínica.

Leitos e instalações



Pessoas e governança assistencial

Em 2025, o Hospital Policlínica Unimed manteve uma equipe multidisciplinar qualificada, composta por 548 colaboradores ativos, distribuídos da seguinte forma:



Compromisso com o futuro

A incorporação do Hospital Policlínica à Unimed Cascavel representa, além de uma mudança estrutural, a convergência entre história, inovação e cuidado cooperativista. A nova fase do Hospital Policlínica Unimed reafirma o compromisso com a sustentabilidade do sistema de saúde, a qualificação contínua da assistência e a entrega de valor à sociedade, fortalecendo o papel da Unimed Cascavel como agente de desenvolvimento regional e promotor de saúde integral.

A governança do hospital é fortalecida pela atuação próxima da liderança. A diretoria da Operadora Unimed Cascavel acompanha semanalmente as atividades da unidade, analisando indicadores, apoiando as demandas assistenciais e administrativas, em conjunto com o diretor administrativo e o diretor técnico do hospital. Essa atuação integrada reforça a tomada de **decisão estratégica**, a padronização de processos e o alinhamento com as diretrizes institucionais da Cooperativa.

Nossa evolução

Diretor técnico do
Hospital Policlínica Unimed

Diretor administrativo do
Hospital Policlínica Unimed

Desde setembro de 2025, quando foi concluída a aquisição do Hospital Policlínica pela Unimed Cascavel, iniciou-se uma nova fase pautada pela qualificação da assistência, fortalecimento da segurança e modernização da estrutura.

Desde então, foram implementadas melhorias estruturais e operacionais estratégicas, com foco na ampliação da capacidade instalada, na eficiência dos processos e na elevação dos padrões de qualidade e segurança assistencial.

Entre os principais avanços, destacam-se o planejamento e a execução de obras estruturais, a formalização de novos contratos, a aquisição de equipamentos, a adequação da equipe assistencial e o processo de recertificação institucional.

Dentre as ações já realizadas, incluem-se a contratação de médicos emergencistas em regime de plantão 24 horas, a implantação do serviço de endoscopia e a modernização da infraestrutura tecnológica, com a instalação de um novo *data center*. Além disso, alguns projetos iniciados em 2025 seguem em fase de conclusão, com término previsto para janeiro de 2026, como a abertura do 4º andar, com 22 leitos e quatro apartamentos, a reforma do 2º andar e o início das obras da nova Central de Esterilização, reforçando o compromisso contínuo com a excelência no cuidado e a sustentabilidade da operação hospitalar.

Governança *corporativa*



Nossa evolução



Polny Bruschi
Gerente de Tecnologia e Inovação

“Em 2025, a Unimed Cascavel consolidou a tecnologia da informação como um vetor estratégico de crescimento e inovação. Com a entrega de mais de 60 projetos, impulsionamos a evolução do negócio e requalificamos a experiência de cooperados, colaboradores e beneficiários.

A incorporação do Hospital Policlínica Unimed representou um avanço significativo na modernização da infraestrutura tecnológica, com a implementação de um ambiente de alta disponibilidade que alia eficiência operacional à máxima segurança do paciente. Paralelamente, ampliamos nossa maturidade digital por meio da 5ª edição do programa Unimed Cibersegura e da estruturação da governança de dados, assegurando o uso ético, seguro e responsável das informações, em plena conformidade com as exigências regulatórias.

Mantemos o compromisso com a inovação contínua, construindo um ecossistema de saúde cada vez mais conectado, resiliente e preparado para os desafios do futuro.”



Claudionei Cezário
Gerente de Controle e Gestão

“Entre as principais realizações de 2025, destacam-se a implantação do boleto digital para toda a carteira de clientes, o projeto de aquisição do Hospital Policlínica, a implementação

do modelo de cooperação com pessoas jurídicas, o cálculo do impacto da nova lista referencial de honorários médicos, a elaboração do perfil epidemiológico de beneficiários com doenças crônicas e a remodelagem dos *Business Intelligence* dos setores de Relacionamento Corporativo e Cadastro, com migração para a plataforma *Qlik Cloud*.

Também merecem destaque a revisão geral dos projetos – com foco na otimização da estrutura, na qualificação da extração de dados e na melhoria da experiência do usuário –, a implantação do controle de custeio na clínica de terapias (Espaço Viver Bem – EVB) e na Clínica Unimed e a organização societária, contábil, financeira, operacional e orçamentária do Hospital Policlínica Unimed.

No campo da governança e da gestão de riscos, avançamos no mapeamento de conflitos de interesses, no aprimoramento dos controles internos – que resultou na obtenção do fator de redução do capital baseado em riscos –, na reestruturação da metodologia de gestão de riscos, além da realização de treinamentos e da difusão da cultura de riscos e *compliance* em toda a Organização.

Com foco permanente em transparência, sustentabilidade e solidez institucional, a gerência de Controle e Gestão atua como parceira estratégica da alta administração, promovendo segurança, eficiência operacional e alinhamento às diretrizes estratégicas da Unimed Cascavel.”



Everton Garboça

Gerente de Projetos e Programas

“O ano de 2025 foi marcado por desafios relevantes e conquistas expressivas nas áreas de Marketing e Comunicação, Qualidade, Projetos e Inovação. Todas as iniciativas desenvolvidas ao longo desse período foram guiadas pelo propósito que nos move: **cuidar das pessoas em sua integralidade, fortalecendo os valores que tornam a Unimed uma cooperativa singular e essencial para mais de 100 mil vidas em nossa região.**

Entre as principais entregas do ciclo, destacam-se a conquista de duas creditações – APS e Operadora –, o reconhecimento como Cooperativa Mais Inovadora do Brasil pelo terceiro ano consecutivo, o Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão e dois prêmios nacionais nas áreas de Marketing e Comunicação. Somam-se a esses resultados inúmeros projetos, iniciativas e ações que evidenciam a consistência, o engajamento e o compromisso das equipes envolvidas.

Essas conquistas reforçam a solidez do trabalho desenvolvido e confirmam que estamos no caminho certo. Ao mesmo tempo, elevam o nível de exigência e nos impulsionam a buscar, de forma contínua, a evolução dos processos, assegurando que a excelência permaneça como padrão para todos os nossos públicos.”



Luciana S. Lazzari

Superintendente Geral

“Em 2025, a Unimed Cascavel reafirmou seu compromisso com um modelo de gestão sustentável, humano e orientado para o futuro.

Em um cenário desafiador para a saúde suplementar, conduzimos transformações importantes com responsabilidade, inovação e foco permanente no cuidado às pessoas. Fortalecemos nossa governança, ampliamos investimentos em tecnologia, qualificamos processos assistenciais e avançamos em iniciativas de impacto social, ambiental e cooperativista. Obtivemos resultados financeiros expressivos e, acima de tudo, conquistamos avanços que consolidam a sustentabilidade da nossa Cooperativa em longo prazo.

Cada entrega apresentada neste relatório é reflexo do comprometimento das nossas equipes, da confiança dos cooperados e da conexão genuína com a comunidade. Seguimos construindo uma Unimed cada vez mais preparada para cuidar das pessoas de forma integral, ética e inovadora. Acreditamos que sustentabilidade se faz com equilíbrio, visão estratégica e, principalmente, propósito. **É com esse olhar que seguimos transformando desafios em oportunidades e fortalecendo nosso Jeito de Cuidar.”**

Governança corporativa

GRI 3-3, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-19, 2-20

A Unimed Cascavel adota boas práticas de governança, observando as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 5.764/71, que institui a **Política Nacional de Cooperativismo** e define o regime jurídico das sociedades cooperativas.

Além disso, a Cooperativa segue as orientações da Resolução Normativa nº 518 da **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**, que dispõe sobre práticas de governança corporativa, especialmente no que se refere aos controles internos e à gestão de riscos, com foco na sustentabilidade e na perenidade do negócio.

Como parte de seu compromisso com o aprimoramento contínuo, em 2025 foi realizado um curso de Governança e *Compliance* voltado a diretores e lideranças. A formação abordou cenários e tendências do mercado e da gestão em saúde, além de temas como governança corporativa, ESG, inovação, papel dos conselhos e comitês e boas práticas de *compliance*.

A estrutura de governança da Unimed Cascavel é sustentada por órgãos de controle e fiscalização, comitês especializados, políticas corporativas e procedimentos padronizados, que têm como objetivo assegurar **responsabilidade, ética, integridade, conformidade, privacidade e sustentabilidade** na condução das atividades da Cooperativa.

O órgão máximo da Singular é a **Assembleia Geral**, que, dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social, possui poderes para deliberar sobre assuntos de interesse social. O diretor-presidente preside o mais alto órgão de governança e também integra o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva.

A remuneração dos órgãos sociais é definida em Assembleia Geral e regulamentada pelo Regimento Interno da Cooperativa. Os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva recebem pró-labore fixo e cédulas



de presença. Já os integrantes do Conselho Fiscal e do Conselho Técnico são remunerados exclusivamente por cédulas de presença.

O Conselho de Administração participa, desenvolve, aprova e atualiza a estratégia da Cooperativa, juntamente com os demais líderes e analistas.

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

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

Composição

Conselho de Administração e Diretoria Executiva

A Cooperativa é administrada por um Conselho de Administração composto por **oito membros** – médicos cooperados – eleitos em Assembleia Geral para mandato de três anos, com renovação periódica de um terço de seus integrantes. Para exercer a função, o médico cooperado deve, obrigatoriamente, possuir curso de formação e qualificação de dirigentes em Cooperativas de Saúde.

O Conselho é formado por:

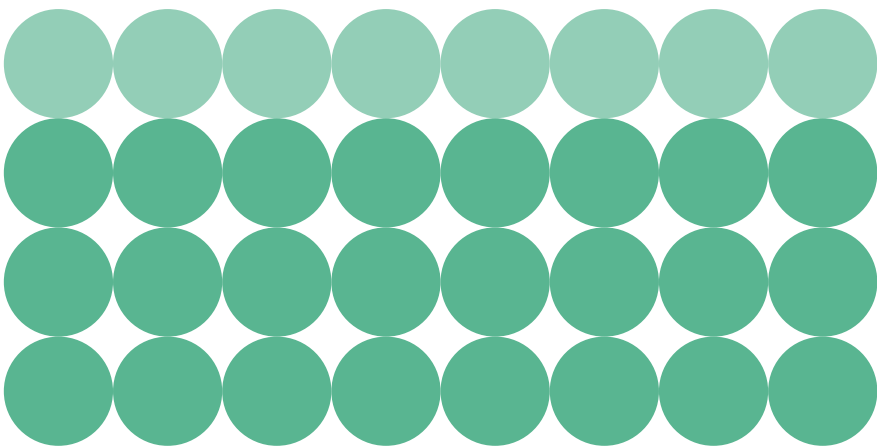
Diretoria Executiva (4 membros):

- Diretor-presidente
- Diretor de Mercado
- Diretor de Controladoria
- Diretor de Provimento de Saúde

Conselheiros vogais (4 membros):

- **1º vogal** – Conselheiro de Atendimento aos Cooperados
- **2º vogal** – Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados
- **3º vogal** – Conselheiro de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde
- **4º vogal** – Conselheiro de Atendimento Regional

Perfil dos membros:



● Masculino 75%
● Feminino 25%

FAIXA ETÁRIA

30 A 50 ANOS 37,5%
51 A 74 ANOS 62,5%

Em 2025, o Conselho de Administração realizou **47 reuniões**, reforçando o compromisso com a governança e a condução estratégica da Cooperativa.

Conselho de Administração 2024 - 2027

A **Diretoria Executiva** reúne-se semanalmente e é composta por **quatro membros cooperados**, que também integram o Conselho de Administração.

Suas atribuições incluem manter os cooperados informados sobre as ações e os resultados da Cooperativa, além de promover um relacionamento colaborativo, transparente e harmonioso entre os diferentes públicos envolvidos na gestão.



Diretor-presidente:
Dr. Luiz Sérgio Fettback



Diretor de Mercado:
Dr. Marcelo Palma de Oliveira



Diretora de Controladoria:
Dra. Michelle Varaschim Garcia



Diretor de Provimento de Saúde:
Dr. Erwin Soliva Junior



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



2º vogal – Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados:
Mauro da Cruz Assad Monteiro



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



4º vogal – Conselheiro de Atendimento Regional de Ubiratã:
Dr. Nirécio Aparecido Galão

Conselho Técnico

Composto por **seis membros cooperados**, o órgão possui mandato de três anos, sendo eleito em Assembleia Geral, com possibilidade de reeleição de apenas três membros.

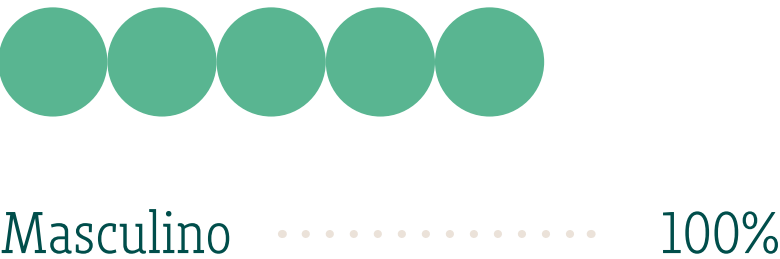
Entre suas atribuições estão: emitir parecer ao Conselho de Administração sobre o Programa de Formação de Aspirantes da Cooperativa, além de analisar e emitir pareceres, apurar processos éticos, técnicos e administrativos, entre outras responsabilidades relacionadas à governança e ao acompanhamento das atividades institucionais.

Em 2025, foram realizadas 8 reuniões.

Membros:

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

Perfil dos membros:



FAIXA ETÁRIA

30 A 50 ANOS	33,33%
51 A 90 ANOS	66,66%

Conselho Fiscal

A administração da Cooperativa é acompanhada, orientada e fiscalizada por um Conselho Fiscal, conforme previsto na Lei nº 5.764, responsável por supervisionar a gestão e zelar pela transparência das atividades da Instituição. Entre suas atribuições está reportar-se aos cooperados sobre as conclusões obtidas durante o exercício social, recomendando ou não a aprovação das contas do período.

O Conselho Fiscal é composto por **três membros efetivos e três membros suplentes**, todos cooperados, eleitos em Assembleia Geral, com renovação de um terço dos membros a cada período, conforme as regras de reeleição.

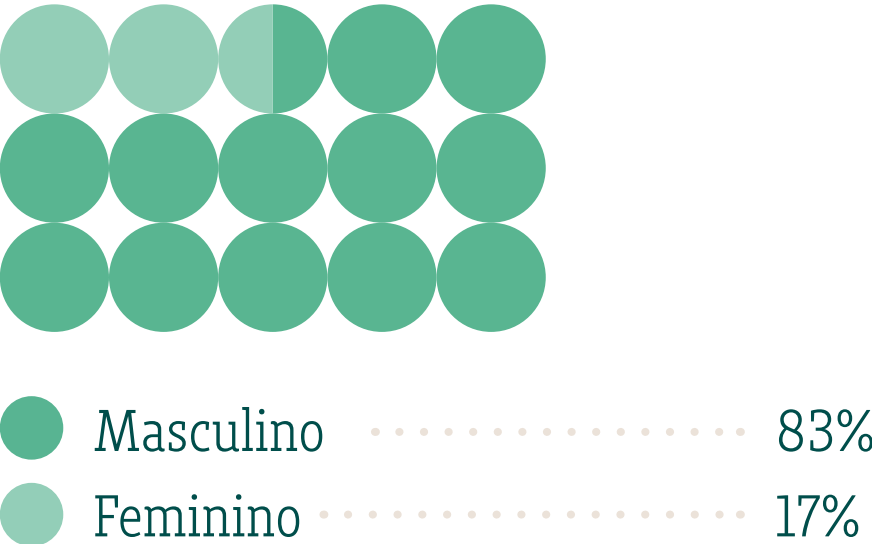
FAIXA ETÁRIA

30 A 50 ANOS	17%
51 A 60 ANOS	83%

Membros:

- Dr. Eduardo Bortolotto de David
- Dra. Ana Cristina Zonato
- Dr. Lazaro de Lima
- Dr. Américo Kazuo Kawai (suplente)
- Dr. Emerson Malta Vilanova (suplente)
- Dr. Sandro Toledo de Carvalho (suplente)

Perfil dos membros:



Em 2025, foram realizadas 11 reuniões.

Conselho de Especialidades

2-10

O Conselho de Especialidades é um órgão consultivo que presta assessoria técnica ao Conselho de Administração, contribuindo para o aprimoramento da prática médica e para o fortalecimento da qualidade assistencial da Cooperativa.

Com caráter representativo, é composto por médicos cooperados que atuam de forma assídua na Unimed Cascavel, sendo seus representantes escolhidos por seus próprios pares, o que assegura legitimidade e alinhamento às demandas das especialidades.

Entre suas atribuições estão:

- o incentivo ao desenvolvimento científico dos cooperados;
- a discussão de questões técnicas e éticas relacionadas à prática médica;
- a proposição e o estabelecimento de protocolos assistenciais, quando necessário.

Em 2025, o Conselho realizou uma reunião, na qual foram discutidos temas técnicos relevantes para a Organização, mantendo sua função consultiva e de apoio estratégico à gestão.

SEM REPRESENTANTE

CIRURGIA ONCOLÓGICA, CLÍNICA MÉDICA, ONCOLOGIA CLÍNICA, GERIATRIA, DERMATOLOGIA, ANGIOLOGIA, MEDICINA NUCLEAR

Evolução constante

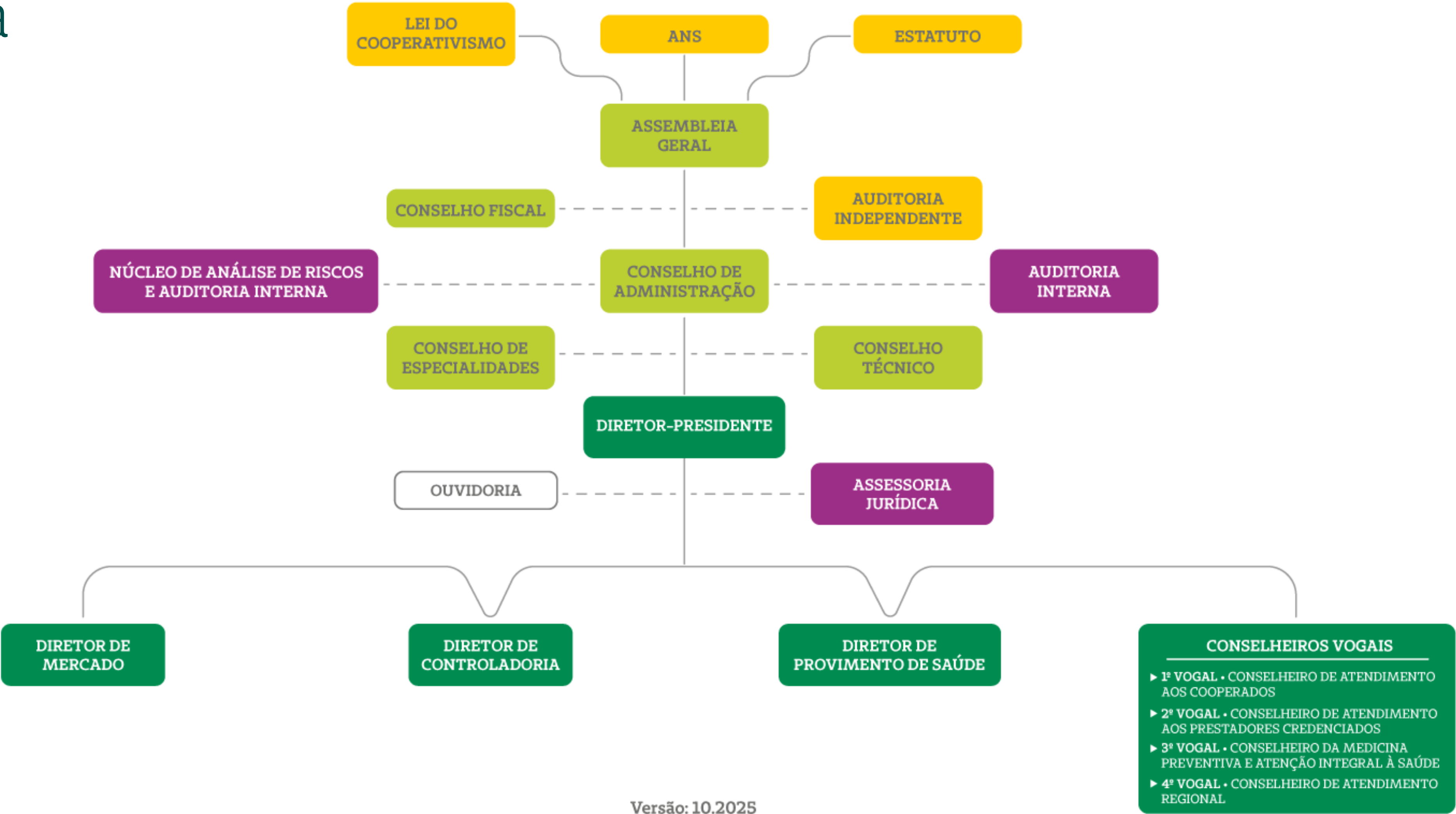
Em 2026, a Unimed Cascavel realizará uma **autoavaliação** de sua estrutura de governança, incluindo a revisão do Estatuto Social. O objetivo é identificar oportunidades de aprimoramento, com foco em uma atuação cada vez mais estratégica, alinhada às boas práticas de gestão e governança cooperativista.

Nesse contexto, a implantação do **Programa ESG+Coop** também se destaca como um passo relevante, pois contribuirá para ampliar a visão institucional sobre os processos de governança, fortalecendo a transparência, a sustentabilidade e a responsabilidade na condução das atividades da cooperativa.

ESPECIALIDADE	REPRESENTANTE
ACUPUNTURA	Leandro Pessi
ALERGIA E IMUNOLOGIA	Julio Cesar Mendes de Oliveira
ANESTESIOLOGIA	Bruno Paiva de Oliveira Franco
CARDIOLOGIA	Guilherme Manueira da Silveira
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	Luciano Leitaο
CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO	Hidelbrando Massahiro Nagai
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	Rafael Fernandes Garcia
CIRURGIA GERAL	Ana Cristina Zonato Roman
CIRURGIA PEDIÁTRICA	Melina Capraro Alcantara
CIRURGIA PLÁSTICA	Paulo Cesar Militao da Silva
CIRURGIA TORÁCICA	Daniel Augusto Pavan
CIRURGIA VASCULAR	Henrique Mitsu Matsuda
COLOPROCTOLOGIA	Andre Pereira Westphalen
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	Diego Henrique Andrade de Oliveira
ENDOSCOPIA	Carlos Alberto de Carvalho
GASTROENTERIOLOGIA	Mauro Willemann Bonatto
GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	Altair Antonio Pelanda
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	Wener Augusto da Silva
HOMEOPATIA	Jose Luiz Lucchese Irigonhe
MASTOLOGIA	Douglas Soltau Gomes
MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	John Edward Toigo
MEDICINA INTENSIVA	Tiago Simoes Giancursi
NEFROLOGIA	Noris Regina dos Santos Rohde
NEUROCIRURGIA	Lazaro de Lima
NEUROLOGIA	Rafael Gustavo de Mello Couto
NUTROLOGIA	Marcia de Fatma Skar
OFTAMOLOGIA	Carlos Eduardo Sack Orejuela Uscovich
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	Julio Mizuta Junior
OTORRINOLARINGOLOGIA	Luciano Gerolamo Gomes
PATOLOGIA	Fabio Negretti
PEDIATRIA	Gustavo Jorge Maftum
PNEUMOLOGIA	Jose Luiz Calcagno Machado
PSIQUIATRIA	Marcelo Fabricio Fernandes Cano
RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	Jocelito Ruhnke
RADIOTERAPIA	Paula de Cassia Soares
REUMATOLOGIA	Gerusa Rayzel de Carvalho
UROLOGIA	Fabio Scarpa

Organograma de governança

- Externo
- Diretoria
- Conselhos
- Setores
- Staff



Assembleias gerais

2-10

Em 2025, a Cooperativa realizou quatro assembleias: uma Assembleia Geral Ordinária (AGO) e três Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs), reafirmando seu compromisso com a transparência, a governança e a participação democrática dos cooperados.

A Assembleia Geral Ordinária é realizada anualmente, nos três primeiros meses após o encerramento do exercício social, e tem como finalidade deliberar sobre temas essenciais à gestão e à sustentabilidade da Cooperativa.

A assembleia realizada em março de 2025 contou com a participação de **339 médicos cooperados**, fortalecendo o princípio da gestão democrática e evidenciando o engajamento do quadro social nas decisões estratégicas da Cooperativa.

Entre suas atribuições estão:

A prestação de contas do órgão de administração, acompanhada do parecer do Conselho Fiscal, contemplando o relatório da gestão, o balanço patrimonial e os demonstrativos de sobras ou perdas apuradas;

A destinação das sobras ou o rateio das perdas;

A fixação das cédulas de presença devidas aos cooperados pelo exercício de cargos no Conselho de Administração e nos Conselhos Técnico e Fiscal, conforme o tempo dedicado à Cooperativa;

A eleição de diretores e conselheiros técnicos e fiscais, quando aplicável;

Outros assuntos de interesse social, desde que previstos na ordem do dia, conforme estabelece o Estatuto Social.

Assembleia geral extraordinária

2-10

A Assembleia Geral Extraordinária reúne-se sempre que necessário e possui competência para deliberar sobre qualquer assunto de interesse da Cooperativa, desde que o tema conste expressamente no Edital de Convocação.

Em 2025, foram realizadas três Assembleias Gerais Extraordinárias:

42ª Assembleia Geral Extraordinária

Realizada em 24 de fevereiro de 2025, marcou a conclusão da 42ª Assembleia iniciada em dezembro de 2024. Teve como pauta a lista referencial dos honorários médicos do Sistema Unimed e contou com a participação de **118 cooperados**.

42ª

118 cooperados

43ª

302 cooperados

44ª

326 cooperados

43ª Assembleia Geral Extraordinária

Realizada em 23 de junho de 2025, teve como pauta a apresentação do diagnóstico elaborado pela Consultoria KPMG e a deliberação sobre as ações a serem implementadas. Registrou a participação de **302 cooperados**.

44ª Assembleia Geral Extraordinária

Realizada em 24 de novembro de 2025, teve como pauta a reforma estatutária e regimental. Contou com a participação de **326 cooperados**.

A expressiva participação dos cooperados nas Assembleias demonstra o fortalecimento da governança, a maturidade institucional e o compromisso coletivo com as decisões estratégicas da Cooperativa.

Compromissos e políticas corporativas

2-15, 2-23, 2-24

A Unimed Cascavel mantém compromissos públicos com o desenvolvimento sustentável, a promoção e o respeito aos direitos humanos e a prevenção e o combate à corrupção, integrando esses princípios à sua estratégia de governança, aos processos decisórios

e à condução de suas atividades. Esses compromissos orientam a atuação institucional e reforçam a responsabilidade da Cooperativa perante seus cooperados, colaboradores, beneficiários, fornecedores, parceiros e a sociedade.



Compromissos institucionais

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Alinhada à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), a Unimed Cascavel atua de forma mais direta nos seguintes **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:**



ODS 3 – Saúde e bem-estar;



ODS 4 – Educação de qualidade;



ODS 10 – Redução das desigualdades;



ODS 12 – Consumo e produção responsáveis;



ODS 17 – Parcerias e meios de implementação.

Pacto Global da ONU

A Cooperativa é signatária do Pacto Global, assumindo o compromisso com os **dez princípios** relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. O progresso das ações é comunicado periodicamente por meio da plataforma oficial do Pacto Global.

Pacto Empresarial Contra a Corrupção

A Unimed Cascavel também é signatária do Pacto Empresarial Contra a Corrupção, iniciativa do Instituto Ethos, que tem como objetivo mobilizar empresas na promoção de um ambiente de negócios mais íntegro, ético e livre de práticas corruptas, por meio do portal Empresa Limpa.

Políticas corporativas

2-15

As políticas corporativas da Unimed Cascavel estão fundamentadas na estratégia organizacional, nos principais normativos aplicáveis, nas premissas de sustentabilidade e ESG e nas melhores práticas de governança.

Esses instrumentos atuam como norteadores das atividades e condutas de todos os *stakeholders* da Cooperativa, orientando a atuação institucional nas diferentes temáticas.

As políticas estão disponíveis para consulta no portal da Cooperativa, reforçando o compromisso com a transparência e o acesso à informação.

Políticas Corporativas – Unimed Cascavel

As principais políticas corporativas são:

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

Além dessas, a Cooperativa conta com políticas internas complementares:

Adicionalmente, os contratos firmados pela Unimed Cascavel contemplam cláusulas específicas relacionadas à sustentabilidade, condutas éticas, responsabilidade perante terceiros, confidencialidade das informações, proteção de dados pessoais e prevenção à corrupção, reforçando o alinhamento dos parceiros e fornecedores aos princípios de governança da Cooperativa.

Código de Conduta

Em 2025, a Unimed Cascavel concluiu a revisão integral do seu Código de Conduta, promovendo a atualização do documento conforme as melhores práticas de **governança, ética e compliance**. A nova versão passou a contemplar de forma mais abrangente os diferentes públicos de relacionamento da Cooperativa, reforçando diretrizes de integridade, transparência e responsabilidade institucional.

O Código de Conduta atua como instrumento orientador das condutas e relações da Cooperativa, fortalecendo a cultura ética e o alinhamento às diretrizes organizacionais.

Código de Conduta
Unimed Cascavel



Compliance, ética e transparência

GRI 3-3

Em 2025, a Unimed Cascavel ampliou de forma significativa suas ações voltadas à promoção da integridade, da transparência e da responsabilidade corporativa, consolidando o **Programa de Compliance** como um pilar estratégico da governança da Cooperativa. O período foi marcado pelo fortalecimento da cultura ética e pelo aumento do engajamento dos colaboradores, impulsionados por iniciativas estruturadas de comunicação, capacitação contínua e aprimoramento da gestão de riscos.

Ao longo do ano, as ações de comunicação desempenharam papel essencial na disseminação dos princípios, diretrizes e boas práticas do Programa de *Compliance*. Entre os destaques, estiveram a realização de uma pesquisa de percepção sobre a maturidade do programa, a revisão do Código de Conduta e a atualização das principais políticas corporativas, reforçando o alinhamento institucional às melhores práticas de governança.

As divulgações periódicas fortaleceram os pilares do programa – **prevenção, detecção e resposta** – e incluíram um comunicado especial em alusão ao **Dia Internacional Contra a Corrupção**, ressaltando a importância da integridade como valor presente no cotidiano da Cooperativa e na tomada de decisões em todos os níveis organizacionais.

Nosso programa de *Compliance* é estruturado em três pilares essenciais:

- 01
PREVENÇÃO

Diretrizes, controles, treinamentos e políticas que ajudam a evitar riscos e garantir que nossas ações sigam os padrões éticos estabelecidos.
- 02
DETECÇÃO

Monitoramento contínuo e canais seguros que permitem identificar possíveis inconformidades de forma responsável e confidencial.
- 03
RESPOSTA

Adoção imediata de medidas corretivas e disciplinares, assegurando transparência e alinhamento com nossos valores.



Outra iniciativa relevante foi a definição dos pontos focais de **Gestão de Riscos e Compliance**, grupo composto por aproximadamente **40 colaboradores**, com o objetivo de fortalecer a integração entre as áreas da Cooperativa. Os profissionais indicados passaram a atuar como multiplicadores, apoiando a disseminação das diretrizes do Programa, contribuindo para a identificação e o tratamento de riscos e participando de capacitações específicas.



Ao longo de 2025, foram promovidas diversas ações de capacitação com foco no fortalecimento da cultura de integridade e no aprimoramento dos controles internos. Entre elas, destaca-se o **treinamento de integração da equipe terceirizada** (módulo *compliance*), no qual foram apresentados os principais conceitos do Programa, o Código de Conduta, orientações sobre comportamento ético e o uso adequado do Canal de Denúncias.

Também foram realizadas Palestras de Introdução ao Programa de *Compliance* direcionadas aos **colaboradores do Hospital Policlínica Unimed**, com abordagem objetiva sobre os pilares do programa, seus principais conceitos e os próximos passos para a implementação na unidade. Ao todo, **122 colaboradores** do hospital próprio participaram das capacitações, contribuindo para a ampliação do conhecimento e o fortalecimento da cultura de integridade no ambiente hospitalar.



Além disso, diversos colaboradores da Operadora participaram do **treinamento de compliance**, realizado no formato *online* e desenvolvido em parceria com as áreas de Gestão de Pessoas e Núcleo de Processos. O conteúdo abordou temas como políticas corporativas, código de conduta, pilares do Programa de *Compliance* e o Canal de Denúncias, promovendo o nivelamento de

conhecimento e o alinhamento das práticas em toda a Organização. A capacitação alcançou **média geral de avaliação de 9,8**, evidenciando a efetividade da iniciativa.



2-15

Como desdobramento do treinamento, foi aplicado o **Quiz** do Programa de *Compliance*, que contribuiu para o aprendizado contínuo e para o fortalecimento do engajamento das equipes.

Também foram compartilhadas orientações práticas sobre conflito de interesses, acompanhadas da disponibilização do formulário atualizado para registro dessas situações, o qual foi preenchido por todos os colaboradores da Cooperativa. Para o próximo ano, está prevista a análise detalhada dos formulários, com a identificação de situações potenciais e a realização de orientações específicas, em conformidade com as políticas internas da Unimed Cascavel.

Encerrando o ciclo de capacitações, foi realizado o **treinamento de gestão de riscos e controles internos**, direcionado aos pontos focais das áreas. O encontro abordou conceitos relacionados a riscos e controles

internos, metodologia de gestão, utilização do sistema automatizado de gestão de riscos e o plano de continuidade de negócios, fortalecendo a atuação integrada das áreas e o alinhamento às melhores práticas de governança corporativa.

Outro fator de destaque refere-se à **Resolução Normativa ANS nº 518/22**, que estabelece as práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde. Em 2025, após a análise dos processos obrigatórios e a emissão do Procedimento Previamente Acordado (PPA) por auditoria externa independente, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) autorizou a Unimed Cascavel a utilizar fatores reduzidos no cálculo do capital regulatório, uma vez comprovado o cumprimento integral dos requisitos previstos no Anexo I da referida normativa.



Além dos testes de controle realizados trimestralmente pela área de Gestão de Riscos e *Compliance* – com o objetivo de avaliar a efetividade e a aderência dos controles internos ao que foi planejado –, são conduzidas auditorias internas quadrimestrais por equipe dedicada, voltadas à avaliação dos processos de gestão de riscos, controles internos e *compliance*.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da Unimed Cascavel com o aprimoramento contínuo de seus processos, fortalecendo a prevenção de riscos e consolidando uma cultura organizacional pautada pela integridade, pela transparência e pela responsabilidade corporativa.

Para 2026, está prevista a implementação de uma **nova metodologia de gestão de riscos**, bem como a criação de uma Trilha de Conhecimentos em GRC (Gestão de Riscos e *Compliance*), com o objetivo de ampliar a disseminação do tema e fortalecer o acultramento organizacional. Adicionalmente, terá continuidade o processo de implementação do Programa de *Compliance* no hospital próprio, incluindo a revisão e o mapeamento de riscos, a realização de treinamentos e a elaboração e atualização de políticas e documentos institucionais.

Canal de denúncias

2-16, 2-25, 2-26

O Canal de Denúncias da Unimed Cascavel é um instrumento seguro e confidencial destinado ao registro de denúncias relacionadas a fraudes, irregularidades e/ou violações ao **Código de Conduta e às políticas institucionais**, bem como a qualquer descumprimento de dispositivos legais e regulatórios aplicáveis à Cooperativa.

O canal está disponível a todos os públicos de relacionamento – beneficiários, colaboradores, cooperados, fornecedores, prestadores de serviços, entre outros – reforçando o compromisso com a ética, a transparência e a integridade institucional.

As manifestações podem ser realizadas de forma anônima e são recebidas e apuradas pelo Comitê de Conduta. Para assegurar total sigilo e proteção ao denunciante, a gestão do canal é realizada por empresa independente, contratada especificamente para essa finalidade.

Ao longo de 2025, foram registradas **28 demandas**, todas devidamente analisadas e tratadas pelo Comitê de Conduta, conforme os procedimentos internos estabelecidos.

Contatos para registrar denúncias:

Telefone: 0800 591 4117

E-mail: unimedcascavel@legaletica.com.br

Formulário web e cartilha orientativa do Canal de Denúncias, disponíveis em:

Canal de denúncias – Unimed Cascavel

Direitos humanos



A Unimed Cascavel respeita e zela pelos direitos humanos de todos os seus públicos de relacionamento. Em seu **Código de Conduta**, disponível no *site* da Cooperativa, há diretrizes específicas que tratam do respeito aos direitos humanos, orientando que todas as atividades sejam conduzidas de forma cautelosa, responsável e preventiva.

O documento também reforça o compromisso de promover o respeito às diferenças e à diversidade, valorizar os direitos trabalhistas, reconhecer

a importância de ações afirmativas e combater qualquer forma de intolerância, especialmente em relação a grupos em situação de vulnerabilidade. Da mesma forma, estabelece que não deve haver discriminação ou preconceito de qualquer natureza.

Esse compromisso também está presente na Política de Sustentabilidade da Cooperativa, igualmente disponível no *site* institucional, que traz como uma de suas diretrizes o alinhamento com os princípios de direitos humanos.

Demandas recebidas e tratadas

DEMANDAS RECEBIDAS E TRATADAS	2023		2024		2025	
	RECEBIDAS	CONCLUSIVAS	RECEBIDAS	CONCLUSIVAS	RECEBIDAS	CONCLUSIVAS
Cooperativa	88.015	88.015	26.802	26.802	36.257	36.257
ANS	59	51	102	76	98	88
PROCON	19	19	35	35	43	43
Judiciário	145	115	171	113	223	117
Fale Conosco	2.022	2.022	539	539	2.313	2.313
Reclame Aqui	29	29	32	32	36	20

Ajuste realizado no número de demandas recebidas no Judiciário em 2023.

Ajuste realizado no número de demandas conclusivas da ANS em 2023.

Ajuste realizado no número de demandas conclusivas do Judiciário em 2023.

Todos os processos judiciais recebidos foram devidamente respondidos, com a adoção das medidas legais cabíveis pela Cooperativa. No entanto, a tramitação no Judiciário ocorre em ritmo mais lento do que a entrada de novas demandas, o que faz com que o número de processos ingressados seja superior ao de processos concluídos no período analisado.

Observou-se um aumento no número de demandas recebidas pela Cooperativa. Esse crescimento está relacionado à ampliação dos registros considerados no levantamento de 2025, que passou a incluir também os protocolos de reembolso, totalizando 10.098 registros. Além disso, foram contabilizados os atendimentos realizados pelas células Presencial, Canais Eletrônicos, Central de Agendamentos e Núcleo de Negativas, que somaram 26.159 protocolos no período, contribuindo para o aumento do volume total de demandas registradas.

Houve uma leve redução no número de NIPs em 2025. Entre os fatores identificados estão a manutenção da alta utilização da rede assistencial pelos beneficiários e a maior disseminação de informações nos últimos anos, especialmente por meio das redes sociais, o que tem contribuído para ampliar o conhecimento dos usuários sobre seus direitos e canais de manifestação. Observa-se também que o número de NIPs conclusivas é inferior ao total de NIPs recebidas. Isso ocorre porque, embora todas as demandas sejam respondidas prontamente pelo Núcleo de Processos, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) possui um grande volume de casos para análise e decisão, o que impacta o tempo de conclusão formal desses processos.

Foi identificado um aumento expressivo no número de reclamações recebidas por meio do Procon. De modo geral, essas demandas são solucionadas em poucos dias, com exceção dos casos que eventualmente evoluem para as esferas administrativa ou judicial. No período avaliado, não houve registros de reclamações que tenham evoluído para processos administrativos ou judiciais, indicando que as manifestações foram tratadas e solucionadas ainda na fase inicial de atendimento.

Observou-se um aumento no número de demandas oriundas do Judiciário, relacionado a diferentes fatores. Entre eles, destacam-se o crescimento na utilização da rede assistencial pelos beneficiários, a maior disseminação de informações nas redes sociais, que amplia o conhecimento sobre direitos e possibilidades de acesso, e também a aprovação da Lei nº 14.454/2022, que afastou a taxatividade do Rol de Procedimentos da ANS. Esse conjunto de fatores tem contribuído para uma maior judicialização das demandas em saúde suplementar, refletindo no aumento de processos encaminhados ao Judiciário.

Cibersegurança e segurança da informação

GRI 3-3

Na era da saúde digital, a responsabilidade de preservar a integridade das informações e garantir a continuidade dos processos é um compromisso sério. Para a Unimed Cascavel, este tema é tratado com máxima urgência e está no centro da atuação do setor de Tecnologia da Informação. Por meio das frentes de **infraestrutura e segurança da informação e sustentação de sistemas**, trabalhamos para ser o alicerce de um ambiente estável e protegido.

Em 2025, nosso maior desafio foi acompanhar a velocidade das inovações e integrações tecnológicas, assegurando que cada evolução caminhasse lado a lado com rigorosos padrões de segurança. Entendemos que sistemas resilientes e dados protegidos são fundamentais para que o cuidado humanizado aconteça sem interrupções. Para o nosso setor, investir em tecnologia e proteção de dados é, acima de tudo, uma forma de cuidar das pessoas e honrar a confiança de nossos beneficiários.

Tecnologia e cuidado: Os avanços da infraestrutura e segurança da informação na Unimed Cascavel em 2025

Na Unimed Cascavel, a tecnologia é uma extensão do nosso compromisso com a saúde. Trabalhamos para que nossos sistemas sejam os mais seguros e disponíveis possível, garantindo que o cliente tenha uma experiência digital fluida e confiável. Por trás de cada *byte* que trafega em nossa rede, existe uma estratégia sólida de infraestrutura de TI, focada em consistência e proteção de dados.



Inovação e gestão de ativos

O ano de 2025 foi marcado por projetos que elevaram nosso patamar de agilidade e segurança, alguns deles foram: Implementamos uma nova **ferramenta de gestão de ativos**, uma solução avançada para a nossa Central de Serviços. Mais do que facilitar o suporte remoto, a ferramenta permite um monitoramento proativo dos ativos, identificando falhas antes mesmo que elas afetem o usuário final.

Para reforçar a proteção contra vulnerabilidades, adotamos também a gestão de *paths* e *updates*. Este *software* atua na “saúde” dos sistemas operacionais de todo o nosso parque tecnológico, garantindo que as atualizações de segurança estejam sempre em dia e mitigando riscos.

Expansão e o novo Hospital Policlínica Unimed

Um dos maiores desafios técnicos do ano foi a integração do Hospital Policlínica Unimed. A expansão exigiu uma **infraestrutura escalável e resiliente**. Nossa equipe de infraestrutura e segurança projetou e executou a criação de um novo *data center*, migrando recursos críticos com o mínimo de impacto na operação, adição de pontos de fibra óptica e substituição de equipamentos de rede lógica para garantir um melhor tráfego de dados sem gargalos. Neste processo, aplicamos camadas rigorosas de segurança, como tecnologias de *Endpoint* e DLP (Prevenção de Perda de Dados), assegurando que as informações sensíveis dos pacientes permaneçam protegidas.

Além disso, implementamos o JumpServer, que permite que fornecedores externos realizem manutenções em nossos *softwares* com acesso controlado e máxima rastreabilidade.

Cultura de segurança: o fator humano

Entendemos que a segurança digital não depende apenas de *softwares* de última geração, mas da atitude de cada colaborador. Na Unimed Cascavel, a proteção de dados está em cada clique e no compartilhamento responsável de informações.

Unimed Cibersegura: engajamento e reconhecimento

Para fortalecer essa cultura, mantemos o programa Unimed Cibersegura, que utiliza a metodologia de **gamificação** para treinar nossas equipes. Em sua 5ª edição, os resultados foram excepcionais:

Graças a esse desempenho, a Unimed Cascavel conquistou a certificação **BLACK CERTIFIED**, o nível máximo de excelência concedido pela Perallis Security.



82%
de engajamento
dos usuários
cadastrados

1295 ciberatitudes

Alertas reais de riscos enviados
pelos próprios colaboradores.

Alta performance:

34% dos participantes alcançaram as
patentes mais altas e 26% completaram a
jornada total de treinamentos e desafios.

**Com o olhar
no futuro**

Já preparamos a 6ª edição para 2026, que promete ser a mais desafiadora e competitiva até agora, reafirmando que, na Unimed Cascavel, cuidar de você também significa cuidar dos seus dados.

Conexão de Dados Unimed

A Cooperativa foi sede da segunda edição do evento promovido pela Unimed Federação do Paraná “Conexão de Dados Unimed”, que contou com a presença de diretores da federação e representantes de outras 16 Unimeds do Paraná. O *workshop* técnico ofereceu uma imersão em boas práticas, além de desafios e oportunidades na estruturação da informação na área da saúde.



Alguns projetos destaques de 2025:

Liberação de Guias via WhatsApp:

mais de 45 mil guias automáticas liberadas via WhatsApp (sem interação humana), reduzindo o tempo e o trabalho manual;

Agendamento via WhatsApp integrado com a agenda do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente):

mais de 2.300 agendamentos sem interação humana, facilitando o agendamento pelo cliente e o trabalho manual;

Projeto Estratégico Governança de Dados:

conjunto de práticas, políticas e padrões para garantir qualidade, segurança e privacidade de dados. Em 2025, tivemos o lançamento da primeira versão da Política de Governança de Dados da Unimed Cascavel;

Experiência do beneficiário e cooperado:

Expansão do Prontuário Eletrônico (PEP) para cooperados. WhatsApp Boas-vindas aos Beneficiários e projeto piloto Totem de Autoatendimento.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

2-16, 418-1

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

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

Ações realizadas em 2025:

A Unimed Cascavel esteve entre as 45 Unimeds com **menor risco de incidentes** de segurança relacionados à privacidade e à proteção de dados. Essa classificação foi mensurada a partir da participação da Cooperativa no Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados (PNGPPD), promovido pela Unimed do Brasil, no qual são avaliados os requisitos mínimos de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em todo o Sistema Unimed.

Foi realizado pela primeira vez o mapeamento de dados por meio da plataforma MYLGPD. Com esse avanço, tornou-se possível a **emissão de dois relatórios** exigidos pela LGPD, que contribuem para maior segurança dos titulares de dados: o ROPA (Registro de Operações de Tratamento) e o RIPD (Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais).

Isso demonstra que os processos que envolvem o tratamento de dados pessoais estão sendo continuamente monitorados, com seus riscos devidamente analisados.

Em relação à **capacitação dos colaboradores**, o tema da LGPD já faz parte da cultura da cooperativa e é conduzido pelo encarregado de proteção de dados, em parceria com o setor de Tecnologia da Informação, que também atua na orientação contínua sobre o assunto. No ano de 2025, foram mantidas as capacitações para todos os colaboradores, utilizando tanto formatos digitais quanto presenciais.

Para 2026, o objetivo está direcionado ao **nivelamento do hospital** em relação ao tema, com foco no engajamento dos colaboradores por meio de conteúdos digitais e da realização de encontros presenciais.

Escritório de Valor em Saúde

Em 2025, a Cooperativa implantou o Escritório de Valor em Saúde (EVS), consolidando um importante avanço em sua estratégia de sustentabilidade e eficiência assistencial.

O EVS é um **núcleo de inteligência** dedicado à otimização de custos, à modernização dos modelos de remuneração e ao aprimoramento da performance assistencial. Sua atuação está fundamentada na integração de dados, análises qualificadas e direcionamento estratégico, promovendo decisões mais assertivas e alinhadas às melhores práticas do setor.

Com essa iniciativa, a Cooperativa fortalece a governança clínica e financeira, amplia a geração de valor em saúde e reafirma seu compromisso com a sustentabilidade do negócio e com a qualidade do cuidado oferecido aos beneficiários.

Compromisso
com a
*saúde e
comunidade*



Nossa evolução



Giselli Raupp
Gerente de Operações Técnicas

“Em 2025, as áreas de Gestão e Operações avançaram de forma consistente em iniciativas estratégicas e sustentáveis

voltadas à qualificação da rede e ao fortalecimento dos processos assistenciais. O Projeto de Qualificação da Rede promoveu a reestruturação do Selo de Qualidade e a revisão dos critérios de reajuste, ampliando a transparência e o alinhamento com indicadores de desempenho.

Também revisamos os processos de auditoria prospectiva, retrospectiva e concorrente, resultando em fluxos mais ágeis, integrados e assertivos. Nesse contexto, foi criado o Escritório de Valor em Saúde, com a missão de apoiar a evolução dos modelos de pagamento, implementar práticas de remuneração por desempenho, realizar análises técnicas e propor ações voltadas ao equilíbrio do custo assistencial.

Avançamos ainda nos estudos e na definição de protocolos de OPME, contribuindo para a redução de custos e para o uso mais eficiente dos recursos. A implementação do Pedido Médico Eletrônico representou um passo relevante na transição do processo em papel para um fluxo digital, proporcionando maior previsibilidade de gastos e redução de desperdícios.

Outro marco importante foi a implantação da Lista Referencial, acompanhada de uma comunicação ativa e de suporte contínuo aos médicos cooperados, garantindo os esclarecimentos e as adequações necessárias. No relacionamento com o beneficiário, desenvolvemos um novo projeto de atendimento ao cliente, baseado em um conceito mais moderno, integrado e centrado na experiência.

Paralelamente, seguimos com a revisão dos processos de trabalho das áreas técnicas, avaliando oportunidades de automação e a aplicação de inteligência artificial como ferramentas para ampliar a eficiência, a qualidade operacional e a sustentabilidade do sistema.”



Marcio Fonseca

Gerente de Mercado

“Os destaques da área de Mercado da Unimed Cascavel em 2025 se refletem nas entregas realizadas pelos setores de Cadastro, Comercial e Relacionamento Corporativo. Ao longo do ano, fortalecemos nossa atuação com iniciativas que ampliaram o acesso à saúde, aprimoraram a experiência do cliente e consolidaram a presença da marca na região.

Entre as principais realizações, destaca-se a criação do Plano de Saúde Essencial PME, voltado a pequenas e médias empresas e a empresários individuais, ampliando o acesso a soluções de saúde para os empreendimentos locais. Também avançamos na potencialização das ações de pós-vendas para pessoas físicas e empresas PME, conduzidas pelo Cadastro, com foco no entendimento da jornada do cliente e na melhoria contínua dos serviços prestados.

Outro marco relevante foi a consolidação da Saúde Corporativa por meio do Relacionamento Corporativo, fortalecendo a atuação junto às empresas e organizações contratantes do plano de saúde, com iniciativas voltadas à prevenção de doenças e à promoção da qualidade de vida de colaboradores, associados e familiares. Somam-se a esses resultados a inclusão de mais de 15 mil vidas por meio dos canais de vendas próprios e parceiros, a manutenção de uma participação de mercado superior a 84% na área de atuação da Unimed Cascavel e a reestruturação do canal Comercial, tornando-o mais preparado para atender novos clientes e demandas do mercado.”



Cristiane Ezequiel

Gerente de Promoção e Assistência à Saúde

“Na Clínica Unimed, 2025 foi marcado pela conquista do nível pleno da Acreditação em Atenção Primária à Saúde, um marco histórico que reafirma nosso compromisso com a qualidade assistencial e a satisfação do paciente.

Na Rede de Cuidados Especiais, destacou-se a atuação integrada das equipes na conexão da tríade do cuidado assistencial – hospitalar, ambulatorial e domiciliar –, aliada a ações estratégicas voltadas à sustentabilidade financeira da Cooperativa, por meio da oxigenação e do fortalecimento dos prestadores que atuam na atenção domiciliar.

A inauguração do Centro de Oncologia representa outro avanço significativo, ao apresentar à cidade de Cascavel um novo modelo de cuidado oncológico, que contempla a prevenção, o diagnóstico precoce e um tratamento de excelência, centrado no paciente.

No Espaço Viver Bem, conquistamos a viabilidade financeira, ampliamos o número de atendimentos a crianças com diagnóstico de TEA e expandimos os programas de medicina preventiva: Idoso na Praça (voltado à atividade física para idosos na proximidade de suas residências); Implantação do programa Primeiros Passos (auxiliando famílias na identificação dos marcos de desenvolvimento dos seus bebês); Supera (expandindo ações de cuidado com a saúde mental, tema crucial para população).”



Rozinha Campos Filha

Gerente de Gestão de Pessoas, Sustentabilidade e ESG

“A área de Gestão de Pessoas consolidou, em 2025, avanços estratégicos tanto na Operadora quanto no hospital, fortalecendo o desenvolvimento humano, a eficiência dos processos e o suporte às operações.

Na Operadora, foi executado 100% do Programa de Treinamento e Desenvolvimento, assegurando a qualificação contínua das equipes. Também teve continuidade o processo de sucessão de lideranças, aliado à realização de mentorias para lideranças nos níveis gerencial e de supervisão. Destacam-se ainda a ampliação do quadro de colaboradores do Espaço Viver Bem e a conquista da premiação Lugares Incríveis para Trabalhar, reforçando o compromisso com um ambiente organizacional saudável e atrativo.

No Hospital Policlínica Unimed, avançamos com melhorias nos processos de gestão de pessoas, incluindo a transição da folha de pagamento e dos benefícios. De forma integrada, Operadora e hospital evoluíram na automatização do processo de admissão e na contratação de mão de obra especializada, fortalecendo a capacidade técnica, assistencial e operacional.

Nas frentes de Sustentabilidade e ESG, foram promovidas ações de impacto social, ambiental e cooperativista, reafirmando o compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável e a responsabilidade social. Entre os destaques, estão a formação de 26 cuidadores de idosos e a certificação de 19 jovens no programa Jovens de Futuro, sendo quatro deles já contratados pela Cooperativa.

As campanhas solidárias alcançaram resultados expressivos, como a arrecadação de 12.287,45 kg de lacres e tampinhas, superando a meta estabelecida, além da participação de 81 colaboradores no programa de doação de sangue, beneficiando diretamente 324 vidas. No Dia de Cooperar, foram vendidas 244 pizzas e doados 382 itens, somando-se à arrecadação de 1.545 peças na Campanha do Agasalho.

As ações educativas e de engajamento – como o Quiz Ambiental, a Cartinha de Natal e a Gincana Sustentável – impactaram diretamente cerca de 1.100 pessoas, fortalecendo a cultura da sustentabilidade. Iniciamos ainda o programa ESG+Coop, realizado em parceria com a Ocepar e a PUC-PR, que contribuirá para a consolidação das práticas ESG na Cooperativa.”

Promoção da saúde e envelhecimento

GRI 3-3

Promover saúde é olhar para as pessoas em todas as fases da vida, com atenção, cuidado e compromisso com o futuro. Na Unimed Cascavel, acreditamos que envelhecer bem começa muito antes da terceira idade e passa pelo acesso à informação, pela adoção de hábitos saudáveis, pelo cuidado com a saúde mental e pelo fortalecimento da autonomia e da qualidade de vida.

Cuidar da saúde, para nós, é caminhar junto – desde a infância, passando pela vida adulta, até um envelhecimento ativo, digno e cheio de significado.



Medicina preventiva

A promoção da saúde faz parte das ações e dos projetos de medicina preventiva da Cooperativa em todas as fases da vida. Proporcionar conhecimento, qualidade de vida, hábitos saudáveis e cuidado com a saúde mental e emocional estão entre os principais temas abordados.

Em 2025, **3.973 beneficiários** foram atendidos pelos programas de medicina preventiva. Ao longo do ano, foram desenvolvidas diversas ações com foco na conscientização, na educação em saúde e na promoção do autocuidado, abrangendo diferentes públicos e faixas etárias. Entre as principais iniciativas, destacam-se:

Workshop “Ritmo de Infância”, voltado à abordagem dos marcos do desenvolvimento infantil, com foco na orientação e sensibilização de pais e cuidadores.

Workshop de Autocuidado na 3ª Idade, que abordou o tema “Fragilidade no idoso: entre a polifarmácia, a sarcopenia e o risco de quedas”, promovendo informação qualificada e prevenção de agravos.

Parceria com emissora de TV local, com o objetivo de fomentar a promoção da saúde e divulgar os programas oferecidos pela Unimed, ampliando o alcance das informações e fortalecendo a comunicação com a comunidade.

Realização de 40 palestras ao longo do ano, com foco em educação em saúde, abordando temas como saúde mental, alimentação saudável e mudança de hábitos, contemplando 27 empresas atendidas.



Programas com foco na mudança de hábitos, alimentação e atividades físicas

NA MEDIDA: voltado a beneficiários da Cooperativa entre 18 e 59 anos.

Nº de participantes:

2025	159
2024	224
2023	222



NA MEDIDA KIDS: voltado a beneficiários entre 7 e 11 anos de idade.

Nº de participantes:

2025	71
2024	48
2023	34



ANTITABAGISMO: voltado a beneficiários com 18 anos ou mais que buscam parar de fumar.

Nº de participantes:

2025	48
2024	26
2023	69



PROJETO MOVER: lançado em 2025, tem foco na redução do sedentarismo e na melhoria do condicionamento físico, da mobilidade e da resistência muscular. O projeto estimula o autocuidado e a adoção de hábitos e estilos de vida mais saudáveis, sendo direcionado a pacientes com doenças crônicas. A iniciativa contribui para a qualificação do cuidado, o manejo das condições crônicas e a ampliação do impacto positivo das ações preventivas desenvolvidas pela Cooperativa.

Nº de participantes: 2025 45



Programas com foco na chegada do bebê

CEGONHA: direcionado a beneficiárias gestantes, a partir da 12ª semana de gestação.

Nº de participantes:

2025	423
2024	263
2023	191



Programa com foco na saúde mental

PROGRAMA SUPERA: busca amenizar os sintomas de ansiedade, oferecendo ferramentas e estratégias de enfrentamento para pessoas que convivem com o problema.

Nº de participantes:

2025	123
2024	73



Para envelhecer bem

PROGRAMA IDOSO BEM CUIDADO: direcionado a beneficiários com **60 anos ou mais**, oferece atividades físicas, de memória e de nutrição. Tem como objetivo otimizar a capacidade funcional e a saúde física e mental dos beneficiários, por meio de ações contínuas e integradas.

Com o intuito de ampliar o alcance das ações e fortalecer o cuidado à população idosa, em 2025 foi desenvolvido o **Projeto Idoso na Praça**, uma extensão do Programa Idoso Bem Cuidado.

A iniciativa leva as atividades diretamente aos idosos, por meio da realização de exercícios físicos orientados por educador físico em praças da cidade, com frequência semanal.

Para potencializar o alcance do projeto, foi firmada uma cooperação técnica entre a Unimed Cascavel e a prefeitura, possibilitando a ampliação do cuidado não apenas aos beneficiários do plano de saúde, mas também à população em geral, contribuindo para a promoção da saúde coletiva e o fortalecimento das políticas públicas voltadas ao envelhecimento saudável.

Como parte das estratégias de expansão e qualificação do cuidado ao público idoso, também foi retomada, em 2025, a realização das atividades do **Programa Bem Viver** no Shopping JL, parceria que já apresentou resultados positivos em edições anteriores e que, neste novo momento, contribui de forma significativa para a ampliação do programa, o aumento do acesso dos idosos às ações de promoção da saúde e o fortalecimento do cuidado integral.

Nº de participantes:

2025	547*
2024	529
2023	324



*Idoso Bem Cuidado, Idoso na Praça e Idoso Online



Para manter a saúde em dia dos clientes pessoa jurídica

SAÚDE CORPORATIVA: voltado a colaboradores de empresas contratantes da Unimed Cascavel, com ações realizadas diretamente nas empresas.

Nº de participantes:

2025	2.557
2024	1.298
2023	3.203



Desafios e oportunidades

No contexto da ampliação e qualificação das ações de promoção e **prevenção em saúde**, identifica-se como desafio estratégico o fortalecimento de iniciativas voltadas ao rastreamento precoce e ao acompanhamento contínuo de públicos prioritários. Nesse cenário, destaca-se o **Programa Primeiros Passos**, que tem como objetivo o rastreamento precoce de sinais sugestivos de Transtorno do Espectro Autista (TEA) e outras neurodivergências nos primeiros dois anos de vida.

A iniciativa contempla o monitoramento dos marcos do desenvolvimento neuropsicomotor e comportamental, possibilitando a identificação precoce de alterações que demandem avaliação especializada e intervenções multiprofissionais, contribuindo para a promoção do desenvolvimento infantil e a redução de impactos a longo prazo.

Em 2026...

A expansão será o eixo norteador das ações da Medicina Preventiva, com foco em:

Ampliação do número de beneficiários atendidos pelos programas, contemplando não apenas a população idosa, mas também o público em geral, ao longo de todas as fases do ciclo de vida;

Direcionamento das estratégias à promoção da saúde e à prevenção de agravos, por meio da ampliação do acesso às ações, do fortalecimento das atividades educativas e da disseminação de informações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida, o estímulo ao autocuidado e a adoção de hábitos de vida mais saudáveis.

Envelhecimento saudável

Programa de Formação para Cuidadores de Idosos

O Programa de Formação para Cuidadores de Idosos tem como objetivo capacitar cuidadores, familiares e pessoas interessadas em atuar no cuidado com a pessoa idosa, sejam clientes ou não, promovendo a prevenção de agravos e a promoção da saúde. A iniciativa está alinhada aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS 3, 4, 5, 8, 10 e 17) e aos princípios do Cooperativismo, fortalecendo o cuidado humanizado e a responsabilidade social.



Em 2025, o programa contemplou:

Curso de Cuidador de Idosos, com a formação de 26 cuidadores ao longo de 100 horas de capacitação;

Atualização para cuidadores de idosos, com quatro encontros voltados a temas profissionais e pessoais, totalizando 8 horas de formação;

Grupos de saúde mental, realizados em parceria com o curso de Psicologia da Univel, ampliando o cuidado emocional e o suporte aos participantes.

Para 2026, o compromisso é aprimorar o programa e **ampliar o alcance das ações**, levando informação, cuidado e qualificação a um número ainda maior de pessoas.

Rede de Cuidados Especiais

A Rede de Cuidados Especiais integra os programas de saúde da Unimed Cascavel voltados à **promoção da qualidade de vida** dos beneficiários. Após avaliação de elegibilidade, é definido o programa de acompanhamento mais adequado a cada perfil, garantindo um atendimento personalizado que contribui para a recuperação, a reabilitação e o cuidado integral de cada indivíduo.



PGC – Programa de Gerenciamento de Crônicos Complexos

O Programa de Gerenciamento de Crônicos Complexos (PGC) é destinado a beneficiários da Unimed Cascavel (158) com doenças limitantes que comprometem a funcionalidade. Em 2025, o programa atendeu **441 pacientes**, mantendo 288 ativos ao longo do ano. Foram registrados 24 óbitos e 197 altas, decorrentes de migração de programa ou melhora clínica.

Por meio de **atendimentos domiciliares** realizados por equipe interdisciplinar, o PGC promove qualidade de vida, previne agravos à saúde e capacita familiares e cuidadores, além de evitar ou reduzir períodos de internação hospitalar. Atualmente, o programa conta com quatro equipes multiprofissionais, compostas por médico e enfermeiro, reforçando o cuidado humanizado e a valorização da pessoa em sua integralidade.



SAD – Programa de Atenção Domiciliar

O Programa de Atenção Domiciliar (SAD) possibilita que o beneficiário, após um período de internação hospitalar, dê continuidade à sua recuperação no **conforto do lar**, junto à família. O serviço contempla terapia endovenosa, oxigenoterapia e fisioterapia domiciliar.

Em 2025, foram atendidos **439 pacientes**, sendo que 33 permaneceram ativos em internação domiciliar e 56 em atendimento pontual. Os demais receberam alta por melhora clínica. A equipe é composta por dois enfermeiros, um médico e um técnico de enfermagem, além de prestadores terceirizados que asseguram a continuidade do cuidado com qualidade e segurança.

Ao longo do ano, mais de 406 desospitalizações foram realizadas, permitindo que pacientes fossem assistidos em casa, com conforto, segurança e acompanhamento adequado.



RCC – Rede de Cuidados Continuados

A Rede de Cuidados Continuados (RCC) oferece **assistência multiprofissional** a pacientes com doenças que ameaçam a vida, com foco na promoção da qualidade de vida do paciente e de seus familiares. O cuidado é pautado na prevenção e no alívio do sofrimento, no controle da dor e no manejo dos aspectos físicos, sociais, psicológicos e espirituais.

A RCC conta com o Saip – Serviço de Atendimento à Intercorrência Paliativa, um **plantão 24 horas** que realiza acolhimento, monitoramento e assistência integral por meio de atendimento telefônico e, quando necessário, avaliação presencial no domicílio. Em 2025, foram realizados **367 acionamentos** do Saip, com índice de resolutividade de **93,76%**, evitando deslocamentos desnecessários ao ambiente hospitalar e garantindo maior conforto aos pacientes. No total, foram registradas 86 admissões na RCC em 2025, com



81 pacientes ativos: 21 em atendimento ambulatorial, 56 em atendimento domiciliar e quatro residentes fora de Cascavel. Atualmente, a rede conta com duas equipes que atuam nas modalidades ambulatorial e domiciliar, além de uma equipe intra-hospitalar, fortalecendo o cuidado em rede.

Durante o ano, foram acompanhados 64 óbitos em ambiente domiciliar e hospitalar, com foco no acolhimento, no respeito e na redução do sofrimento. Como parte desse cuidado humanizado, os familiares recebem uma carta de condolências acompanhada de uma orquídea, símbolo de solidariedade e respeito. Também é disponibilizado o acompanhamento pelo **Ambulatório de Luto**, oferecendo suporte emocional aos familiares durante o processo de despedida.

Fortalecimento da rede e atuação com prestadores

Em 2025, a Unimed Cascavel encerrou o ano com uma presença mais efetiva junto aos prestadores, por meio de buscas ativas, admissões diretas no ambiente intra-hospitalar e acompanhamento contínuo dos desfechos assistenciais. Também foram realizadas ações de treinamento e capacitação dos parceiros, com o objetivo de disseminar o **Jeito de Cuidar Unimed** e garantir serviços cada vez mais alinhados aos princípios cooperativistas.



Para 2026

Para o próximo ciclo, a Rede de Cuidados Especiais terá como prioridades:

Fortalecimento das equipes, por meio de atualizações e formações específicas, ampliando a qualidade dos serviços prestados;

Aprimoramento dos indicadores assistenciais, visando demonstrar resultados mais sustentáveis, promover melhorias contínuas e gerar impacto positivo e duradouro.

Os resultados alcançados evidenciam não apenas a **redução dos custos assistenciais**, mas, sobretudo, o **impacto transformador** na vida das pessoas acompanhadas pelos programas da Rede de Cuidados Especiais. Trata-se de um apoio complementar essencial aos beneficiários, que fortalece o sistema de cuidados, promove qualidade de vida e gera benefícios que vão além do aspecto financeiro, reafirmando o compromisso da Unimed Cascavel com um **cuidado humano, ético e integral**.

Dados do envelhecimento sobre a carteira

Envelhecimento da carteira de beneficiários

A análise do perfil etário da carteira de beneficiários da Unimed Cascavel evidencia uma **tendência gradual de envelhecimento**, em linha com o comportamento demográfico observado no país e no setor de saúde suplementar. Em relação ao ano anterior, houve leve crescimento na participação de idosos, refletindo a evolução natural da população atendida. Ainda assim, quando comparada ao Sistema Unimed e ao conjunto da Saúde Suplementar, a representatividade de idosos na carteira da Unimed Cascavel permanece inferior.

O avanço do envelhecimento populacional impõe novos desafios assistenciais, uma vez que esse público apresenta demandas específicas, que exigem acompanhamento mais próximo, especializado e contínuo, com foco na prevenção, no cuidado integral e na gestão de condições crônicas.

Os dados demonstram crescimento consistente da participação de idosos na carteira da Unimed Cascavel ao longo dos últimos três anos, embora em patamar inferior ao observado no Sistema Unimed e no setor como um todo.

Índice de envelhecimento humano

Ao analisar o índice de envelhecimento humano, observa-se **aumento progressivo** ao longo do período, indicando o avanço do envelhecimento da carteira. Ainda assim, a Unimed Cascavel mantém um índice significativamente inferior quando comparado ao Sistema Unimed e à Saúde Suplementar, o que reforça um perfil etário relativamente mais jovem.

Idade beneficiários Unimed Cascavel

A idade média dos beneficiários da Unimed Cascavel permanece estável em torno de **34 anos**, mantendo-se consistentemente abaixo da média registrada pelo Sistema Unimed e pelo setor de Saúde Suplementar, o que contribui para um perfil de risco assistencial mais equilibrado.

ENVELHECIMENTO BENEFICIÁRIOS

Período	Unimed Cascavel	Sistema Unimed	Saúde Suplementar
2025	14,5%	14,9%	15,3%
2024	14,2%	14,7%	14,9%
2023	14,1%	14,5%	14,8%

ÍNDICE DE ENVELHECIMENTO HUMANO

Período	Unimed Cascavel	Sistema Unimed	Saúde Suplementar
2025	61,3%	76,6%	82,5%
2024	60,4%	74,1%	78,5%
2023	60,2%	72,5%	77,5%

IDADE BENEFICIÁRIOS

Período	Unimed Cascavel	Sistema Unimed	Saúde Suplementar
2025	34,6 anos	36,2 anos	36,7 anos
2024	34,4 anos	35,9 anos	36,4 anos
2023	34,3 anos	35,8 anos	36,2 anos

Nossos clientes

Em 2025, a Cooperativa encerrou o ano com **104.146 beneficiários**, consolidando uma carteira expressiva e diversificada, que reflete a confiança da população na qualidade dos serviços prestados.

A composição do público atendido é formada por **54,55% de mulheres e 45,44% de homens**. A média de idade da carteira é de 34 anos e 6 meses, sendo 32 anos e 10 meses entre os homens e 35 anos e 10 meses entre as mulheres, o que demonstra um perfil predominantemente jovem-adulto, com demandas assistenciais que exigem equilíbrio entre prevenção, promoção da saúde e cuidado contínuo.

Em relação à distribuição geográfica, **61% dos beneficiários estão em Cascavel**, evidenciando a forte presença e relevância da Cooperativa no município. Outros 20,75% estão nas demais cidades de abrangência – Altamira do Paraná, Anahy, Boa Vista da Aparecida, Braganey, Cafelândia, Campina da Lagoa, Campo Bonito, Capitão Leônidas Marques, Catanduvas, Corbélia, Diamante do Sul, Guaraniaçu, Ibema,

Iguatu, Juranda, Lindoeste, Nova Aurora, Nova Cantu, Santa Lúcia, Santa Tereza do Oeste, Três Barras do Paraná e Ubitatã.

Além disso, 11,48% dos clientes residem em outras regiões do Paraná, e 6,77% estão fora do Estado, demonstrando a ampliação do alcance da Cooperativa e sua capacidade de atender beneficiários além da área tradicional de atuação e respeitando as demais singulares do sistema Unimed.

Esse panorama reforça a **solidez institucional** e o compromisso permanente com a sustentabilidade, a expansão responsável e a oferta de cuidado qualificado às pessoas onde quer que estejam.



Gestão que sustenta o cuidado

Em 2025, a Unimed Cascavel avançou em **iniciativas estratégicas** voltadas à eficiência operacional, sustentabilidade financeira e segurança dos processos, reforçando o compromisso com uma gestão responsável e orientada à geração de valor para cooperados, beneficiários e parceiros.

Na Operadora, foi concluída a implantação do projeto de **fatura digital em 100% da carteira**, representando um marco na transformação digital da Cooperativa. A iniciativa gerou economia financeira relevante e sustentável, além de reduzir o consumo de papel e otimizar processos administrativos.

Além dos ganhos operacionais, a medida fortaleceu a **segurança dos pagamentos**, contribuindo para a prevenção de fraudes e maior rastreabilidade das informações. As faturas passaram a ser disponibilizadas por múltiplos canais – envio por e-mail, acesso

pelo aplicativo e portal do beneficiário, além de notificação via WhatsApp cadastrado – proporcionando praticidade, agilidade e melhor experiência ao cliente.

No Hospital Policlínica Unimed, a área financeira vem atuando de forma estruturante na organização dos fluxos internos. Na área de contas a pagar, o foco esteve na regularização e padronização dos processos, assegurando maior previsibilidade, transparência e efetividade nos pagamentos.

Na Tesouraria, foram iniciados ajustes nos processos de caixa, com o objetivo de garantir o fechamento diário, ampliar o controle interno e fortalecer a segurança operacional. As melhorias implementadas visam assegurar maior organização, responsabilidade na gestão dos recursos financeiros e transparência na prestação de contas.

A integração hospitalar trouxe também desafios inerentes à consolidação de processos, especialmente em temas como repasse médico, fechamento de contas hospitalares, orçamentos e gestão de OPME. Para 2026, estão previstas ações estruturadas de revisão, padronização e automação desses fluxos, com foco em eficiência, conformidade e sustentabilidade econômico-assistencial.

As iniciativas desenvolvidas em 2025 reforçam que a sustentabilidade do cuidado passa, necessariamente, por uma **gestão financeira sólida, transparente e orientada à melhoria contínua**.



Experiência do Cliente

GRI 3-3

Ter um modelo de relacionamento com o cliente mais eficiente, inovador, inteligente e, sobretudo, mais humano e sustentável faz parte da trajetória de evolução da Unimed Cascavel, alinhada às demandas da saúde do presente e do futuro.

Com esse propósito, a Cooperativa iniciou um **Programa de Transformação do Relacionamento com o Cliente**, voltado à modernização da jornada do beneficiário e à oferta de uma experiência mais ágil, transparente e conveniente. A iniciativa parte do princípio de que promover uma experiência de qualidade no atendimento é tão essencial quanto garantir excelência na assistência em saúde.

A consolidação dos canais 100% digitais representou uma mudança significativa na forma de relacionamento com o beneficiário. O projeto reposicionou o setor de relacionamento como protagonista da jornada do cliente, substituindo um modelo predominantemente reativo e presencial por uma **experiência contínua, digital e autônoma**. Nesse novo cenário, o cliente passa a ter maior autonomia e acesso rápido e resolutivo aos serviços.



A estratégia incluiu uma migração planejada e incentivada para o autoatendimento, com o desenvolvimento de plataformas intuitivas e resolutivas, entre elas:

WhatsApp Corporativo: implementado com um assistente virtual (*chatbot*) que orienta o usuário no envio de solicitações, permitindo o upload seguro de fotos de pedidos médicos e documentos. Ao final do processo, é gerado um protocolo instantâneo, garantindo ao cliente a confirmação de que sua solicitação foi recebida.

Aplicativo Unimed: reformulado para se tornar o hub central do beneficiário, reunindo funcionalidades como autorizações, guia médico, cartão virtual e extrato de utilização.

Outro avanço importante foi a incorporação de **Inteligência Artificial** no *backoffice*. A Cooperativa desenvolveu um motor de regras e automação capaz de simular a análise de um auditor humano em solicitações de menor complexidade. Quando um pedido é recebido digitalmente, a tecnologia realiza, em poucos segundos, diversas validações cruzadas, ampliando a escalabilidade, a eficiência operacional e a otimização de custos. Ao mesmo tempo, permite que especialistas concentrem esforços em casos mais complexos, fortalecendo a gestão de riscos e o combate a fraudes.

Por meio da integração de APIs, foi criada uma camada unificada de dados, que passou a alimentar a chamada **“Visão 360° do Cliente”** dentro do sistema de CRM. Antes, a equipe precisava consultar diferentes sistemas para reunir informações; hoje, os dados estão centralizados em um único ambiente, permitindo análises mais completas e decisões estratégicas em tempo real. Essa visão integrada tornou-se uma ferramenta fundamental para compreender melhor o beneficiário, antecipar necessidades e aumentar a resolutividade do atendimento.

Com essa integração, o cliente pode iniciar uma solicitação pelo WhatsApp e acompanhar as atualizações pelo aplicativo, sem precisar repetir informações ou acionar diferentes equipes.

O resultado é uma jornada mais simples, ágil e conveniente.

A integração dos canais transformou a experiência do cliente em um **ecossistema de relacionamento**, no qual a fluidez entre os pontos de contato reforça a percepção de cuidado, inovação e proximidade. Esse modelo fortalece o vínculo de confiança com o beneficiário e posiciona o atendimento como um dos principais pilares de fidelização, colocando o cliente no centro da operação, com um padrão de atendimento consistente em qualquer canal.

Como etapa final desse processo de transformação, foi implantado o projeto piloto de **Pedido Médico Eletrônico**, que substitui as tradicionais guias físicas por um fluxo totalmente digital e integrado. Em parceria com os médicos cooperados, o pedido passa a ser gerado eletronicamente no consultório e transmitido de forma estruturada e segura para a Unimed.

Isso cria um ciclo virtuoso:

- Para o médico:** economia de tempo, eliminação de erros e redução de glosas por procedimentos excludentes.
- Para a Unimed:** recebimento de dados padronizados, maior rastreabilidade e auditoria acelerada (humana e por IA), com redução significativa de desperdícios decorrentes de solicitações repetidas ou exames realizados sem necessidade clínica comprovada.
- Para o paciente:** agilidade, segurança e o fim do manuseio de papéis.

Canais de atendimento

GRI 3-3

Os beneficiários contam com canais de atendimento ágeis e acessíveis para facilitar o relacionamento com a Cooperativa. O contato pode ser realizado por meio do **Aplicativo Unimed**, além dos demais canais oficiais de atendimento disponibilizados.

O aplicativo, que já soma mais de **36.200 downloads**, oferece praticidade e autonomia, permitindo acesso à carteirinha digital, consulta de rede credenciada, solicitações de autorização, acompanhamento de demandas e outras funcionalidades que tornam a experiência mais simples, rápida e sustentável.

Primeira instância:

- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)
- Telefone 24h: 0800 041 4554
- Ligações e WhatsApp: 45 3220-7000

Segunda instância:

- Ouvidoria
- E-mail: ouvidoria@unimedcascavel.coop.br
- Endereço: Rua Barão do Cerro Azul, 594 –
Ciro Nardi – Cascavel/PR

Ouvidoria – Unimed Cascavel

Central de agendamentos:

- Telefone e WhatsApp: (45) 3220-7000
- Telefone 24h: 0800 041 4554

SOS Unimed e Unimed Fone

- Telefone: 0800 955 0000



Clínica Unimed

A Cooperativa conta com duas Clínicas, localizadas nas cidades de Cascavel e Cafelândia. A atuação é pautada no modelo de **Atenção Personalizada à Saúde**, que tem como objetivo proporcionar acesso ágil do paciente ao médico e à equipe de saúde, garantir a organização eficiente de prontuários, históricos e avaliações médicas – auxiliando na tomada de decisões clínicas – e acompanhar as necessidades do paciente ao longo do tempo, para que novas demandas sejam atendidas de forma efetiva. O modelo também busca oferecer cuidado integral, respeitando as necessidades de promoção da saúde, prevenção de doenças e reabilitação.

Dentro desse modelo são oferecidos diversos serviços, como consultas eletivas e de demanda espontânea, telemedicina, atendimento com médico de família, consultas de enfermagem, curativos e coberturas, acompanhamento de doenças crônicas, realização de exames laboratoriais e eletrocardiograma, além de equipe de saúde de referência, emissão de documentos de referência e contrarreferência e um espaço dedicado para que o médico avalie exames, realize renovação de receitas e outros acompanhamentos clínicos.

Em 2025, a clínica passou pelo processo de **Acreditação de Boas Práticas em Atenção Personalizada à Saúde**, conforme a Resolução Normativa 572/2023 da ANS, alcançando o **nível máximo – Pleno**, concedido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. Com essa conquista, a Cooperativa tornou-se a primeira operadora do Paraná e a terceira do Brasil a atingir esse nível de certificação. Isso significa que, desde o primeiro contato, o beneficiário encontra estrutura adequada, profissionais capacitados e um compromisso permanente com a qualidade do cuidado em saúde.

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados, a Cooperativa realizou uma **pesquisa de satisfação** conduzida pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas, utilizando o PCATool Brasil para pacientes adultos – versão reduzida, que permite avaliar os serviços de saúde a partir da perspectiva do usuário e medir a extensão dos atributos da Atenção Personalizada à Saúde. A pesquisa foi realizada entre outubro e novembro de 2025, com universo de **3.618 usuários** com 18 anos ou mais e amostra de 300 entrevistas, alcançando **93,6% de satisfação geral**.

A clínica também ampliou o cuidado ao paciente com a oferta de **consultas em especialidades** como Neuropediatria, Psiquiatria, Infectologia, Geriatria, Nutrologia, Endocrinologia, Dermatologia e Oncologia, além das especialidades de Medicina da Família e Pediatria, fortalecendo cada vez mais o cuidado centrado no paciente.

Outro destaque foi a ampliação do **ambulatório de feridas**, que registrou crescimento de **220%** em relação a 2024, atendendo beneficiários encaminhados pela rede de médicos credenciados para o tratamento de feridas simples a complexas. Esse avanço reforça o compromisso da Cooperativa com assistência qualificada, resolutiva e integrada ao cuidado contínuo do paciente.



23.882
beneficiários
atendidos em 2025

consultas médicas
coletas laboratoriais
consultas de enfermagem
curativos
infusão de medicamentos

Centro de Oncologia

Inaugurado em dezembro de 2025, o Centro de Oncologia da Unimed Cascavel conta com uma estrutura anexa à Clínica Unimed, composta por recepção, farmácia oncológica e centro de infusão, ambientes planejados para garantir segurança, acolhimento e bem-estar durante todas as etapas do tratamento.

O espaço dispõe de equipamentos de última geração e segue protocolos rigorosos da **Agência Nacional de Vigilância Sanitária**, assegurando qualidade, segurança e precisão no preparo e na administração das medicações.

Entre os recursos oferecidos aos pacientes em tratamento quimioterápico está a touca hipotérmica **Touca Inglesa Paxman**, que utiliza um mecanismo de resfriamento controlado do couro cabeludo para auxiliar na preservação parcial ou total dos cabelos, proporcionando mais conforto e segurança ao paciente durante o tratamento.



O Centro de Oncologia foi projetado para oferecer uma **experiência mais acolhedora ao paciente**, contando com *boxes* individualizados que garantem privacidade, além de poltronas amplas e reclináveis, televisores *smart* com acesso a entretenimento e informação, música ambiente e iluminação suave, contribuindo para um ambiente mais tranquilo durante as sessões.

A equipe é formada por profissionais altamente qualificados e especializados no cuidado integral ao paciente oncológico, incluindo médico oncologista clínico, enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e massoterapeuta, todos com especialização em oncologia, garantindo acompanhamento técnico e humano em todas as etapas do tratamento.

Outro diferencial é a presença de um **profissional concierge**, que atua como elo entre o paciente e a equipe assistencial, acompanhando cada etapa do atendimento com atenção, organização e empatia, facilitando a jornada do paciente dentro do serviço.

Além disso, o centro conta com o **Saip – Sistema de Atendimento de Intercorrências Paliativas**, que funciona 24 horas por dia. O serviço assegura resposta rápida e cuidado contínuo, oferecendo orientação telefônica ou deslocamento de um profissional de saúde até a residência do beneficiário, sempre que necessário.



Clique e confira
mais no vídeo

Centro de Oncologia
Unimed Cascavel

Espaço Viver Bem

Com uma estrutura física de **3.111 m²**, o Espaço Viver Bem (EVB) consolida-se como um centro integrado de cuidado, reunindo diferentes especialidades e programas voltados à promoção da qualidade de vida e do bem-estar em todas as fases da vida. O modelo de atuação do EVB é baseado na **integração multiprofissional** e no cuidado centrado no paciente, proporcionando abordagens terapêuticas completas, humanizadas e alinhadas às melhores práticas assistenciais.

Funcionam de forma interligada e colaborativa no EVB os programas de medicina preventiva, o Programa Abraçar, a abordagem ABA, destinada ao cuidado de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), além da equipe multiprofissional, composta por nutricionistas, psicólogos, neuropsicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, musicoterapeutas e psicopedagogo.



Atuação da equipe multiprofissional

Em 2025, o EVB apresentou crescimento expressivo em sua capacidade assistencial e estrutura de atendimento, com os seguintes resultados:

30.893 atendimentos realizados e **2.110** pacientes atendidos no período;

Estrutura física composta por **20 salas** de atendimento, incluindo Ginásio de Integração Sensorial, voltado ao desenvolvimento motor e sensorial dos pacientes;

Expansão da equipe multidisciplinar de 28 para **39 profissionais**, todos com ampla qualificação técnica e certificações reconhecidas;

Registro de **203 altas terapêuticas**, refletindo a efetividade dos planos de cuidado e o acompanhamento contínuo dos pacientes.

Ações terapêuticas e atividades com crianças

Ao longo do ano, foram desenvolvidas diversas ações terapêuticas com foco no desenvolvimento integral das crianças, aliando **cuidado clínico, ludicidade e socialização**.



SEMANA DA CRIANÇA: ações de lazer com brinquedo inflável e dia temático de fantasia, incentivando a participação conjunta de terapeutas e crianças, fortalecendo vínculos e promovendo bem-estar.

CINEMA TERAPIA OCUPACIONAL: atividade voltada ao incentivo das atividades de vida diária, com a simulação de um ambiente de cinema, proporcionando vivências práticas relevantes para a autonomia e a convivência social.

OFICINA DE PÁSCOA: confecção de biscoitos na cozinha *gourmet*, com foco no estímulo à sociabilidade, aceitação alimentar e desenvolvimento de habilidades funcionais.

SEMANA DA SOCIALIZAÇÃO: realizada durante o período de férias escolares de julho, com atividades diárias destinadas a manter as crianças ativas, em contato com as terapias e estimulando a interação social de forma lúdica.

Projetos de curto, médio e longo prazos

O planejamento estratégico do Espaço Viver Bem contempla iniciativas voltadas à sustentabilidade do serviço, à ampliação da assistência e à qualificação contínua, incluindo:

- Manutenção da viabilidade financeira do EVB;
- Ampliação da capacidade de atendimento, acompanhando a demanda assistencial;
- Desenvolvimento de metodologias de custo evitado e indicadores assistenciais;
- Implementação do projeto Cuidar de Quem Cuida, com ações voltadas à promoção da saúde e do bem-estar das famílias;
- Desenvolvimento do Programa de Qualificação de Prestadores (Qualissance).

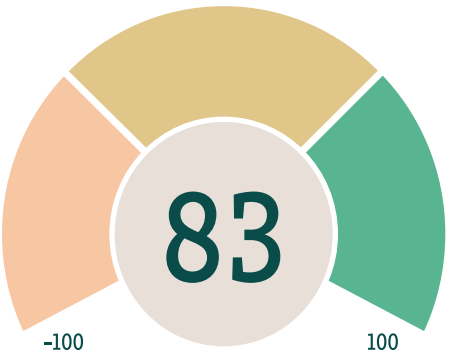
Indicadores e monitoramento

A gestão do EVB é orientada por indicadores e monitoramento contínuo, garantindo eficiência operacional e qualidade assistencial, por meio de:

- Acompanhamento do absenteísmo dos pacientes;
- Monitoramento da performance individual dos profissionais;
- Elaboração de relatórios gerenciais com custos unitários por sessão;
- Análise da ociosidade dos serviços e da estrutura física;
- Acompanhamento mensal dos resultados financeiros e despesas da clínica;
- Realização de auditorias de prontuários, visando avaliar a evolução clínica dos pacientes e a efetividade dos tratamentos.

Satisfação dos pacientes

A pesquisa de satisfação realizada no período apresentou **NPS de 83**, classificado na **Zona de Excelência**, evidenciando o elevado nível de satisfação dos pacientes e de seus familiares em relação aos serviços prestados pelo Espaço Viver Bem.



Programa Abraçar

O Programa Abraçar é dedicado ao cuidado integral de beneficiários com diagnóstico de **Transtorno do Espectro Autista (TEA)**, com foco no desenvolvimento das crianças e no acolhimento próximo às famílias, que caminham juntas em cada etapa do processo.

Em 2025, **242 beneficiários** foram acompanhados pelo programa. Desses, 13 receberam alta ao longo do ano – totalizando 56 altas desde o início da iniciativa. Ao todo, foram realizadas 20.464 sessões de ABA, 428 sessões de treinamento parental e 265 supervisões. Esse trabalho refletiu diretamente na satisfação das famílias, com índice de **95,65%** e NPS de 87.

Ações desenvolvidas ao longo do ano:

- Semana TEA, com atividades de conscientização e acolhimento às famílias;
- Festa junina, promovendo integração, socialização e momentos de alegria;
- Elaboração e distribuição de cartilhas informativas para os pais;
- Semana de Socialização, realizada ao longo de cinco dias, reunindo crianças acompanhadas pela equipe multidisciplinar e participantes do Programa Abraçar em experiências que estimularam sentidos, emoções e habilidades de forma leve, divertida e cheia de descobertas.



242
beneficiários



56
altas (13 em 2025)



20.464
sessões de ABA



428
sessões de treinamento
parental



265
supervisões



87
de NPS

Núcleo de Análises e Relacionamento

Com o crescimento contínuo dos diagnósticos relacionados aos **Transtornos do Neurodesenvolvimento** e o impacto financeiro associado às terapias especializadas, o Núcleo de Análises e Relacionamento (NAR) manteve papel estratégico na gestão qualificada desses atendimentos, contribuindo para a sustentabilidade do modelo assistencial e para a garantia da **qualidade do cuidado** prestado aos beneficiários.

Em 2025, o NAR realizou **17.229 auditorias** de guias de solicitação de terapias e 1.329 rastreios de rede assistencial, em conformidade com a Resolução Normativa nº 566/2022, abrangendo beneficiários distribuídos em 25 estados brasileiros. No mesmo período, foram analisados **550 protocolos** que demandaram parecer técnico especializado, assegurando maior assertividade na tomada de decisão e respaldo técnico-normativo às deliberações.

Além da atuação direta nas análises, o NAR prestou **suporte técnico** aos setores internos da Cooperativa em temas relacionados às terapias, especialmente em processos que exigiram avaliação criteriosa, alinhamento regulatório e padronização de condutas.

O Núcleo de Acolhimento das Terapias Especiais (Nate) atingiu, em 2025, a marca de **882 beneficiários** monitorados em terapias vinculadas à Unimed Cascavel, reforçando o compromisso institucional com a integralidade do cuidado, o acompanhamento contínuo e a centralidade no beneficiário.

Ao longo do ano, o NAR também conduziu migrações estratégicas de beneficiários, direcionando atendimentos da rede avulsa e da Rede Federativa para o serviço próprio. Ao todo, 343 beneficiários foram migrados, assegurando maior padronização dos protocolos assistenciais, qualificação do cuidado, melhoria da experiência do cliente e fortalecimento da



sustentabilidade do modelo assistencial. Complementarmente, foram realizadas **58 auditorias in loco**, garantindo conformidade e qualidade dos processos assistenciais, além de 36 instalações de sistemas com biometria facial, evidenciando investimentos em tecnologia para o aprimoramento da gestão das terapias. Também foram conduzidas 972 análises de solicitações de reembolso, assegurando transparência, agilidade e equidade no atendimento às demandas dos beneficiários.

Dessa forma, o NAR consolidou-se como um núcleo essencial para a **eficiência operacional**, a sustentabilidade econômico-assistencial e a qualidade dos serviços prestados, atuando de forma integrada para promover práticas seguras, eficientes e centradas no beneficiário.

As ações desenvolvidas em 2025 reafirmam o compromisso da Unimed Cascavel com a inovação, a excelência assistencial e a melhoria contínua de seus processos.

Clientes Pessoa Jurídica

GRI 3-3

Cuidar da carteira PJ é essencial para ampliar o acesso à saúde com qualidade aos nossos beneficiários e, ao mesmo tempo, assegurar a sustentabilidade e o crescimento responsável da Cooperativa.

A jornada do nosso cliente PJ passa por:



O ingresso do cliente PJ na Cooperativa ocorre por meio do setor Comercial ou por intermédio de parceiros comerciais credenciados, seguindo um fluxo estruturado e alinhado às diretrizes da Unimed Cascavel. Concluída a etapa de comercialização, o cliente passa a ser atendido pelo **Relacionamento Corporativo**, área responsável por assegurar uma transição organizada, eficiente e orientada à excelência no início do vínculo.

O primeiro contato com o cliente PJ se dá por meio do processo da **implantação de contratos**, conduzido de forma personalizada conforme o perfil da contratante. Para clientes com até 29 vidas, a implantação pode ser realizada de maneira remota, por canais digitais como e-mail e WhatsApp, garantindo agilidade e conveniência. Já para clientes com 30 vidas ou mais, o processo é preferencialmente realizado de forma presencial, assegurando maior proximidade, clareza na comunicação e alinhamento das expectativas desde o início da relação.

Ao longo de todo o vínculo contratual, o cliente PJ é assistido de forma contínua pelo **Relacionamento Corporativo**, que atua como ponto focal da Cooperativa, sendo responsável pela análise e gestão do contrato, suporte às movimentações cadastrais e esclarecimento de dúvidas operacionais e assistenciais. A área se destaca pela **atuação proativa e multicanal**, oferecendo atendimentos ágeis e resolutivos por meio de contato presencial, e-mail, WhatsApp e ligações telefônicas, além de manter um acompanhamento próximo e sistemático por meio de visitas presenciais periódicas.

Nos casos em que a contratação ocorre por intermédio de Parceiros Comerciais, o cliente conta, adicionalmente, com o suporte do próprio parceiro, que atua de forma integrada à cooperativa. Esses parceiros são **constantemente monitorados, capacitados e atualizados pela equipe de Relacionamento Corporativo da Unimed Cascavel**, garantindo alinhamento às diretrizes institucionais e assegurando a manutenção de elevados padrões de qualidade no atendimento ao cliente final. Essa atuação conjunta reforça a experiência do cliente PJ, amplia a capilaridade do atendimento e consolida a imagem da cooperativa como uma organização comprometida com excelência, proximidade e gestão responsável do relacionamento corporativo.

Em 2025, o relacionamento com a carteira PJ foi constituído de:

Aprofundamento estratégico do relacionamento com a carteira PJ, por meio de uma agenda estruturada e recorrente de visitas presenciais, direcionadas à escuta ativa e qualificada, à antecipação de demandas e ao fortalecimento do vínculo institucional. Em 2025, foram realizadas mais de **400 visitas de relacionamento**, consolidando uma atuação próxima, consultiva e orientada à geração de valor para as contratantes PJ;

Evolução consistente dos indicadores de experiência do cliente PJ, evidenciada pela realização da **Pesquisa Anual de Satisfação**, que alcançou **83,00% no índice NPS**, posicionando o atendimento da equipe na zona de excelência da métrica segundo os clientes PJ. O crescimento expressivo em relação ao ciclo anterior (75,53%) reflete a efetividade das estratégias implementadas e a maturidade crescente da gestão da carteira PJ;

Fortalecimento do **Núcleo de Saúde Corporativa** como pilar estratégico de cuidado assistencial, com ampliação de iniciativas voltadas à gestão de saúde da carteira PJ, incluindo a construção de Perfis de Saúde, o monitoramento estruturado de beneficiários de maior impacto assistencial e a prospecção contínua de soluções em saúde. Destaca-se, ainda, a expansão do programa de saúde corporativa do Relacionamento Corporativo, com a realização de

37 palestras ao longo de 2025, reforçando o posicionamento preventivo e sustentável da Cooperativa;

Ampliação da presença institucional junto às contratantes PJ, por meio da **participação ativa em eventos, feiras e ações estratégicas**, como o Show Rural Coopavel 2025, o Dia de Campo Coagru 2025 e feiras de associações comerciais, fortalecendo o reconhecimento da marca, ampliando sua visibilidade e aprofundando o relacionamento com públicos estratégicos;

Identificação e desenvolvimento de **novas oportunidades de negócios**, a partir de análises estruturadas de mercado e relacionamento com parceiros comerciais, viabilizando a expansão do portfólio da Cooperativa por meio da celebração de novos contratos com clientes PJ e do estabelecimento de parcerias comerciais;

Alavancagem da comercialização do produto Essencial PME, por meio da atuação integrada com parceiros comerciais, com foco na ampliação da base de clientes PJ, diversificação de receitas e fortalecimento da competitividade da Cooperativa no segmento empresarial;

Transformação e automação de processos operacionais, com a implementação de uma nova plataforma institucional para o preenchimento da Declaração de Saúde, promovendo ganhos de eficiência operacional, padronização de fluxos, redução de riscos operacionais e melhoria da experiência de clientes e parceiros;

Fortalecimento da governança contratual da carteira PJ, por meio da regularização, revisão e atualização dos contratos, assegurando conformidade jurídica, mitigação de riscos e maior segurança institucional nas relações comerciais estabelecidas.



O fortalecimento do relacionamento com as contratantes PJ é sustentado por uma comunicação estruturada, contínua e alinhada às necessidades específicas de cada empresa tem sido determinante para a consolidação dos resultados da carteira. Esse avanço se reflete tanto na maior maturidade técnica das contratantes em relação aos planos de saúde quanto na ampliação do espaço para discussões estratégicas, especialmente nos processos de reajuste, cuja média registrada em 2025 foi de **13,05%**.

Como consequência direta das estratégias adotadas, observou-se no primeiro semestre de 2025 um crescimento de **2,88%** no número de vidas em relação ao mesmo período de 2024 (no primeiro semestre de 2024 (junho/2024), a carteira PJ tinha 54.064 vidas. Já no fechamento do primeiro semestre de 2025 (junho/2025), a carteira PJ tinha 55.619 vidas), acompanhado por uma expressiva redução interanual da sinistralidade, que recuou 16,17%.



Campanhas 2025

Em 2025, a Cooperativa realizou **48 campanhas** com foco em atrair, fidelizar e engajar clientes e demais *stakeholders*, fortalecendo a marca e ampliando o relacionamento com diferentes públicos. As ações foram organizadas em frentes estratégicas:

Campanhas de venda:

Loja física: “Virada de tabela”, “Ninguém duvida”, “Novo produto – PME”, “Dia Imperdível”, “Único – Hospital Policlínica Unimed” e “Fim de ano”.

E-commerce: “Jeito ON de cuidar” e “Num estalar de dedos”.

Reforço de marca e institucional

- “Fim do Boleto Impresso”;
- “Acreditação”;
- “Canal de Denúncias”;
- “Ampliação de Vagas no Espaço Viver Bem”;
- “Ouvidoria Resolve”;
- “Proteção de Fraudes”;
- “1 Ano de App Cuidar Bem”;
- “Pesquisa de Clima”;
- “Canais Oficiais”;
- “Oncologia”;
- “Lugares Incríveis para Trabalhar”;
- “Pesquisa de Satisfação da APS”;
- “Quitação de Débitos”;
- “Atualização Cadastral”;
- “Dia do Cliente”.

Colaboradores

- “Competências Essenciais”;
- “Dia dos Pais”;
- “Dia do Trabalhador”;
- “Dia das Mães”.

Saúde

- “Dia Mundial da Segurança do Paciente”;
- “Dia Nacional de Combate ao Cigarro”;
- “Benefícios do Autocuidado”;
- “Semana Mundial do Aleitamento Materno”;
- “PGDC”;
- “Dia da Mulher”;
- “Pronto-Socorro x APS”;
- “Dia Mundial da Saúde”;
- “Higiene das Mãos”;
- “Outubro Rosa e Novembro Azul”;
- “Idoso na Praça”.

Sustentabilidade

- “Dia Mundial dos ODS”;
- “Jovens de Futuro”;
- “Dia Mundial da Água”;
- “Doação de Agasalhos”;
- “Desafio Kids”;
- “Dia do Meio Ambiente”;
- “Dia Mundial do Doador de Sangue”;
- “Cartinhas de Natal”;
- “Auxílio a Rio Bonito do Iguaçu”.



Aplicativo Cuidar Bem

Em comparação a 2024, houve um crescimento expressivo no número de *downloads* do aplicativo Cuidar Bem. Atualmente, são **3.534 usuários**, que contam com uma rede de 141 parceiros conveniados.

Com a utilização do aplicativo, foi gerada uma economia total de **R\$ 64.213,77** para os participantes.

Em 2025, foram realizadas **44 trocas por brindes**, fortalecendo o engajamento no programa.

Aplicativo Cuidar Bem – Unimed Cascavel



9ª Corrida Unimed Cascavel

A 9ª Corrida Unimed Cascavel reuniu cerca de **1.500 participantes**, promovendo saúde, integração e qualidade de vida.

Cada atleta recebeu um *kit* contendo camiseta, viseira, livro, medalha, lápis e número de peito. O mote do evento — **“Correr é o que nos uni”** — fez um trocadilho entre “uni” de Unimed e “uni” de união, reforçando o espírito coletivo da iniciativa.

Os percursos incluíram 4 km, 8 km e 15 km, além da modalidade *Kids Run*, incentivando a participação de todas as idades.

No pós-prova, os participantes puderam desfrutar de atividades como espaço para massagem, *bike*, suco e o espaço do Clube Cuidar Bem, ampliando a experiência de bem-estar e convivência.



IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar integra o Programa de Qualificação das Operadoras e tem como objetivo avaliar, anualmente, o desempenho das operadoras de planos de saúde no Brasil. A avaliação é realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar e considera quatro dimensões principais:

Qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

IDSS 2025 (ANO – BASE 2024)

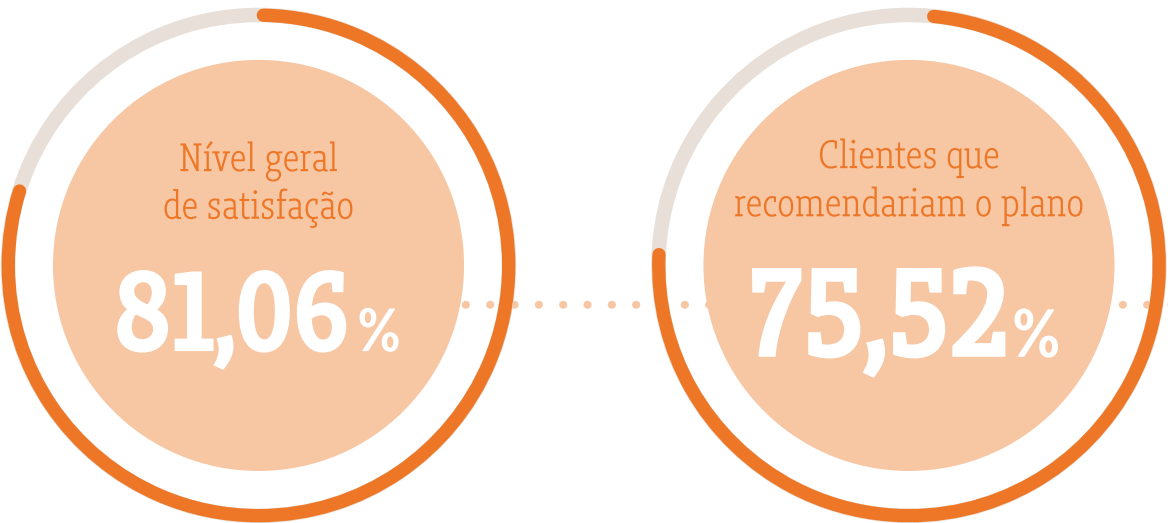
Ano	IDSS
2022	0,8434
2023	0,9267
2024	0,8744

Satisfação dos clientes

Escutar e estar atento às demandas dos clientes faz parte do jeito de cuidar da Unimed Cascavel. Por isso, a Cooperativa realiza pesquisas anuais de satisfação para avaliar a percepção dos beneficiários sobre os serviços prestados.

Em 2025, a pesquisa foi realizada entre janeiro e fevereiro, por meio de entrevistas telefônicas de caráter quantitativo, com amostra de **400 respondentes**. O estudo foi conduzido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas.

Resultados obtidos:



Os resultados contribuem para orientar ações de melhoria contínua, fortalecendo o compromisso da Cooperativa com qualidade no atendimento, transparência e cuidado centrado no cliente.



Ouvidoria

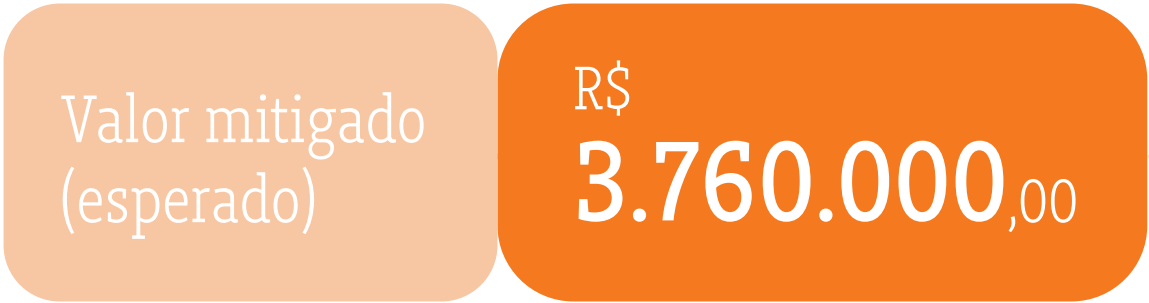
2-25, 2-26

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da Unimed Cascavel consolidou-se ainda mais como um importante canal de escuta, diálogo e melhoria contínua, reforçando seu papel na mediação de demandas e no aprimoramento dos processos internos da Cooperativa.

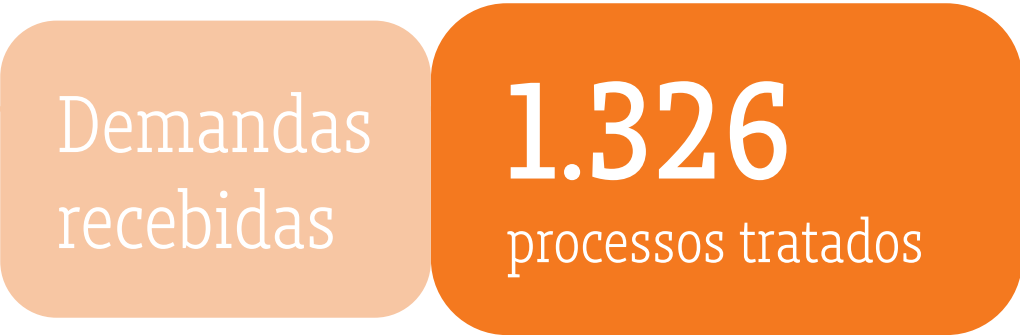


Custo mitigado

As ações da Ouvidoria também contribuíram para a mitigação de riscos regulatórios, evitando a evolução de demandas para a ANS e, consequentemente, a aplicação de penalidades financeiras à Cooperativa.



Principais números (janeiro a novembro de 2025)



Recomendações de melhoria: identificação de 89 oportunidades de melhoria.

Resultou na abertura de planos de ação em diversas áreas da Cooperativa.

Tempo médio de resposta ao beneficiário: 4 dias úteis.

Vale destacar que o prazo legal para retorno da Ouvidoria é de 7 dias úteis, podendo ser estendido para até 30 dias, conforme a complexidade da demanda.

Capacitação de facilitadores: mais de 30 colaboradores de diferentes áreas.

Participação em um encontro voltado ao fortalecimento da rede de apoio à Ouvidoria, conectando os profissionais envolvidos no atendimento das demandas e na execução de planos de melhoria.

Nossos médicos cooperados

GRI 3-3

Os médicos são a essência da Cooperativa. Em um modelo cooperativista, são mais do que prestadores de serviço – são os próprios donos do negócio e protagonistas da nossa missão. São eles que atendem os mais de 104 mil clientes, levando o Jeito de Cuidar Unimed aos momentos mais sensíveis e decisivos da vida de cada paciente.

A Unimed Cascavel é composta por 633 médicos cooperados e 64 médicos aspirantes, somando **697 profissionais** que, com dedicação e excelência técnica, sustentam a qualidade assistencial e a credibilidade da nossa instituição.

Médicos cooperados:

2023	598
2024	604
2025	633

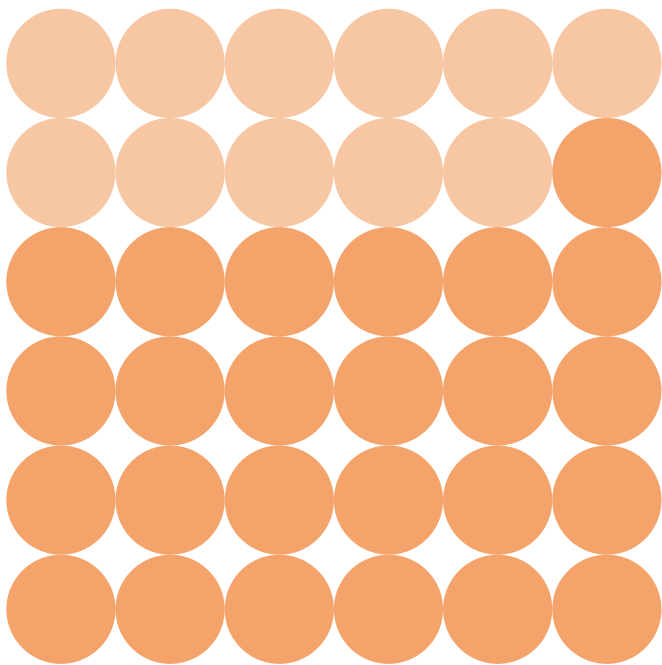
Médicos aspirantes

É uma modalidade de admissão de novos médicos em que os profissionais passam por um período de **estágio probatório** de dois anos. Durante esse período, o aspirante é avaliado quanto ao seu desempenho e capacidade operacionais. Ao final do estágio, o médico poderá ser integrado ao quadro de cooperados mediante um parecer favorável do Conselho Técnico, aprovação do Conselho de Administração e uma avaliação positiva de sua performance.

2024	107
2025	64*

*O número de aspirantes diminui devido ao fato de que tivemos vários médicos que terminaram o programa de aspirantes e se tornaram cooperados.

GÊNERO



Temos muitos médicos acima de 59 anos, pois são os que estão desde a fundação e que continuam ativos.

No que se refere ao quadro de pessoas com deficiência (PcD), atualmente contamos com um (a) médico (a) cooperado(a) que se declara nessa condição.

IDADE

ENTRE 24 E 28	1%
ENTRE 29 E 33	6%
ENTRE 34 E 38	15%
ENTRE 39 E 43	17%
ENTRE 44 E 48	16%
ENTRE 49 E 53	11%
ENTRE 54 E 58	8%
ACIMA DE 59	26%

COR

BRANCA	633
NEGRA	3
AMARELA	61

*Conforme declarado pelo público.

Núcleo do cooperado

O Núcleo do Cooperado é o setor responsável pelo **relacionamento com os médicos cooperados** da Unimed Cascavel, atuando como canal direto para orientações, suporte e comunicação institucional.

Por meio desses canais, a Cooperativa fortalece a proximidade, a transparência e o alinhamento com seus médicos cooperados. Para o atendimento direto às demandas, o diretor de Provimento de Saúde e o conselheiro de Atendimento aos Cooperados mantêm-se disponíveis diariamente, assegurando escuta ativa e encaminhamento ágil das solicitações.

Os cooperados contam ainda com instrumentos formais de governança, como o **Manual do Cooperado, o Regimento Interno e o Estatuto Social**. A participação dos médicos nas Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias é fundamental, pois é nesse espaço que são deliberadas decisões estratégicas para o futuro da Singular, garantindo que as diretrizes estejam alinhadas aos melhores interesses dos beneficiários e da Cooperativa.

Benefícios aos cooperados

A Unimed Cascavel oferece um conjunto de benefícios que reforça o compromisso com o cuidado e a valorização do cooperado, entre eles:

- Subsídio ao PAC (Plano de Assistência ao Cooperado);
- Plano Líder (plano de saúde adicional);
- Pagamento da anuidade do CRM e do alvará de Pessoa Física;
- Seguro de vida;
- Serit (Seguro de Renda por Incapacidade Temporária);
- Plano de previdência;
- Reembolso para participação em congressos;
- Benefícios destinados aos cooperados jubilados;
- Entre outros.

Os cooperados contam com diversos canais de atendimento e informação:

WhatsApp: (45) 98404-9350

E-mail: nucleo.cooperado@unimedcascavel.coop.br

Aplicativo: Unimed Cooperado Paraná

Informativo: Coop Transparente

Portal do Cooperado

Ações realizadas em 2025

Foco na retenção e atração dos cooperados: GRI 3-3

- Publicação de edital de convocação para especialidades com maior demanda na Cooperativa;
- Realização de reuniões entre Diretores e gestores da área com médicos que manifestaram intenção de desligamento, visando retenção de profissionais estratégicos e de alto valor para a Cooperativa.

Foco na saúde do cooperado:

- Realização da Semana da Saúde do Cooperado, em abril, em alusão ao Dia Mundial da Saúde, com oferta de exames laboratoriais de rotina gratuitos para cooperados e seus dependentes.

Projetos em andamento:

- Implantação do Plano de Educação Continuada em formato EAD;
- Desenvolvimento do Programa de Remuneração por Desempenho;
- Implantação do pedido médico eletrônico;
- Entre outros.

Pesquisa de satisfação do cooperado

A pesquisa de satisfação é realizada de forma bienal. A última edição (2024/2025) foi aplicada entre julho e agosto de 2024, pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas, contando com 200 respondentes e registrando **índice de satisfação de 77%.**



GANHO DO COOPERADO

Ano	Ganho médio
2023	R\$ 27.462,82
2024	R\$ 28.503,74
2025	R\$ 29.033,17



Nossos prestadores de serviço de saúde

GRI 3-3, 2-6

A Unimed Cascavel conta com uma rede composta por **165 prestadores**, entre hospitais, clínicas e laboratórios, responsáveis por serviços de pronto atendimento, internação, exames e terapias.

Os prestadores estão distribuídos nas seguintes áreas de atuação: Cafelândia, Campina da Lagoa, Campo Mourão (exceção), Capitão Leônidas Marques, Cascavel, Catanduvas, Corbélia, Guaraniaçu, Juranda, Nova Aurora, Nova Cantu, Santa Tereza do Oeste, Três Barras do Paraná e Ubatuba.

Os contratos firmados com a rede credenciada contemplam cláusula de **“Sustentabilidade e Condutas Recomendáveis”**, incentivando práticas alinhadas aos princípios de sustentabilidade, ética e respeito aos direitos humanos.

Em 2025, não foi realizada pesquisa de satisfação com a rede prestadora em razão das reestruturações ocorridas na área ao longo do período.

No mesmo ano, a Cooperativa promoveu a reestruturação do **Programa Selo de Qualidade** (Qualissence), iniciativa voltada à qualificação da rede clínica e hospitalar nos aspectos de qualidade assistencial, segurança e conforto do paciente, em conformidade com as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Com foco na melhoria contínua, a Unimed Cascavel realizou, em outubro, encontros com os prestadores sobre o tema **“Como desenvolver planos de ação e atingir novos patamares”**. A iniciativa abordou conceitos e ferramentas essenciais para a gestão da qualidade, melhoria de resultados e sustentabilidade dos processos, fortalecendo o desenvolvimento conjunto da rede prestadora.



Nossos fornecedores

2-6

O relacionamento da Unimed Cascavel com seus fornecedores é orientado por princípios de **ética, transparência e responsabilidade**, conforme estabelecido no Manual de Fornecedores. O documento, disponível para consulta no Portal da Unimed Cascavel, define as condutas e diretrizes institucionais da Singular e reforça o compromisso com boas práticas de governança e com uma cadeia de suprimentos alinhada aos valores cooperativistas.

A Cooperativa mantém relacionamento com uma base ampla e diversificada de fornecedores, que inclui fabricantes, atacadistas, distribuidores, prestadores de serviços e importadores. Essa diversidade contribui para a mitigação de riscos, o fortalecimento da cadeia de suprimentos e a garantia da continuidade operacional, por meio de aquisições recorrentes e da formalização de contratos pontuais e de longo prazo, abrangendo produtos e serviços das áreas de saúde, tecnologia da informação, administração, entre outras.

Em 2025, a Unimed Cascavel contou com **4.097 fornecedores ativos**, sendo 580 novos fornecedores cadastrados no período, evidenciando o estímulo ao desenvolvimento econômico e à ampliação de oportunidades na comunidade.

A base apresenta maior concentração no estado do Paraná, que representa **61% do total** (2.500 fornecedores).

Seguida pelo estado de São Paulo, com **22%** (933), o que reforça a valorização de fornecedores regionais e o fortalecimento das economias locais.

A Cooperativa adquire produtos e serviços de diferentes segmentos, desde materiais de uso contínuo — como medicamentos de alto valor agregado — até itens de expediente.



Essas relações comerciais resultaram, em 2025, em aproximadamente **R\$ 70 milhões** em pagamentos realizados aos fornecedores, demonstrando o impacto econômico gerado pela Organização e seu papel relevante na promoção de uma cadeia de suprimentos sustentável, ética e responsável.

Os fornecedores contratados são avaliados com base em critérios como qualidade,

cumprimento de prazos, quantidade, conhecimento técnico, agilidade no atendimento e competitividade de preços. De acordo com a pontuação obtida na escala prevista no **Manual de Fornecedores**, é definido se o fornecedor permanecerá ativo, deverá implementar um plano de melhorias ou terá seu cadastro inativado, assegurando padrões consistentes de desempenho e conformidade.

Nossos colaboradores

Cuidar da saúde é, antes de tudo, cuidar de pessoas.

E o nosso jeito de cuidar, direcionado aos mais de 104 mil clientes da Unimed Cascavel, começa internamente – pelo cuidado com aqueles que tornam possível a entrega diária da nossa missão.

São os colaboradores que sustentam a operação, dão vida às estratégias, acolhem nossos beneficiários e concretizam, na prática, os princípios do cooperativismo. Valorizar essa força de trabalho é reconhecer que resultados assistenciais e sustentabilidade institucional só são possíveis quando há pessoas engajadas, respeitadas e preparadas.

O ano de 2025 foi marcado por resiliência, transformação e superação de desafios. Em um contexto de mudanças estruturais e aprimoramento de processos, nossos colaboradores vivenciaram momentos de adaptação, aprendizado e construção coletiva. Foi um período de fazer diferente, de revisar rotas, de intensificar o trabalho em equipe e fortalecer a colaboração entre áreas.

Perfil do colaborador

A Cooperativa conta com colaboradores contratados sob o regime CLT, além de aprendizes e estagiários, reforçando seu compromisso com a geração de empregos formais e com a formação de novos profissionais.

Os dados apresentados nesta seção referem-se exclusivamente à estrutura da Operadora – Sede Administrativa, Clínicas, Loja de Vendas e Espaço Viver Bem – não contemplando o Hospital Policlínica Unimed Cascavel, que está em fase de estruturação dos dados.

Número de empregados

2023	365
2024	393
2025	418

EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA	2023		2024		2025	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Até 18 anos	19	5,21%	16	4,07%	16	3,83%
19 a 24 anos	86	23,56%	107	27,23%	116	27,75%
25 a 29 anos	92	25,21%	88	22,39%	96	22,97%
30 a 45 anos	148	40,55%	162	41,22%	173	41,39%
46 a 59 anos	18	4,93%	18	4,58%	16	3,83%
Acima de 60 anos	2	0,55%	2	0,51%	1	0,24%

EMPREGADOS POR GRAU DE FORMAÇÃO	2023		2024		2025	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ensino fundamental	11	3,01%	11	2,80%	9	2,15%
Ensino médio	127	34,79%	135	34,35%	148	35,41%
Técnico (pós-médio)	10	2,74%	8	2,04%	8	1,91%
Superior	121	33,15%	135	34,35%	138	33,01%
Pós-graduação	90	24,66%	96	24,43%	106	25,36%
Mestrado/Doutorado	6	1,64%	8	2,04%	9	2,15%

Empregados

2-7

EMPREGADOS POR GÊNERO	2025				
	Feminino	Masculino	Outro	Não informado	Total
Nº empregados	310	78	0	0	388
Empregados permanentes	310	78	0	0	388
Empregados temporários	0	0	0	0	0
Empregados sem garantia de carga horária	0	0	0	0	0

*Somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado

EMPREGADOS POR GÊNERO	2025				
	Feminino	Masculino	Outro	Não informado	Total
Empregados em tempo integral (mais de 30h semanais)	256	69	0	0	325
Empregados em tempo parcial (até 30h semanais)	54	9	0	0	63

*Somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado

EMPREGADOS POR REGIÃO	2025			
	Cascavel	Cafelândia	Ubiratã	Total
Nº empregados	382	4	2	388
Empregados permanentes	382	4	2	388
Empregados temporários	0	0	0	0
Empregados sem garantia de carga horária	0	0	0	0

*Somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado

EMPREGADOS POR REGIÃO	2025			
	Cascavel	Cafelândia	Ubiratã	Total
Empregados em tempo integral (mais de 30h semanais)	319	4	2	325
Empregados em tempo parcial (até 30h semanais)	63	0	0	63

*Somente efetivos CLT com contrato por tempo indeterminado

Trabalhadores que não são empregados

2-8

Os trabalhadores terceirizados correspondem a profissionais vinculados a empresas contratadas para a prestação de serviços específicos à Cooperativa, como limpeza, segurança e outras atividades de apoio operacional.

Já os profissionais contratados sob regime de pessoa jurídica (PJ) são vinculados diretamente à Cooperativa para a prestação de serviços assistenciais na área da saúde, conforme a natureza da atividade desempenhada. Estagiários são contratados por intermediação de uma agência facilitadora.

TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS	Nº
Nº de trabalhadores terceirizados	22
Nº trabalhadores em regime de contratação PJ	80
Nº estagiários	16

Atração e seleção

GRI 3-3

Atrair, selecionar e reter colaboradores faz parte do dia a dia da Unimed Cascavel. Como uma organização feita por pessoas e para pessoas, é essencial contar com profissionais alinhados à missão e aos valores da Cooperativa.

A atuação na gestão de pessoas é pautada pela **justiça, equidade e inclusão**, com processos seletivos que garantem igualdade de oportunidades, independentemente de sexo, cor, religião, deficiência, estado civil, orientação sexual, situação familiar, idade ou qualquer outra condição, em conformidade com a Política Institucional de Gestão de Pessoas.

A Cooperativa trabalha com três modalidades de recrutamento: interno, externo e misto. Com foco na retenção, são avaliados aspectos como a adaptação do novo colaborador à cultura organizacional, sua integração com a equipe e o alinhamento com as atividades desempenhadas.

As oportunidades são divulgadas semanalmente nas redes sociais — como Instagram, Facebook e LinkedIn — além de ações pontuais e campanhas específicas de divulgação externa.

Um exemplo foi a ação de ampliação do Espaço Viver Bem:

Espaço Viver Bem – Unimed Cascavel

A Cooperativa também mantém parcerias com colégios de ensino médio e técnico, instituições de ensino superior e escolas profissionalizantes, tanto da rede pública quanto privada, promovendo a divulgação de vagas em murais e grupos de alunos, com o objetivo de incentivar a inserção de jovens no mercado de trabalho. Além dos materiais digitais, são disponibilizados folders físicos para apoio na divulgação.

Para a gestão dos processos seletivos, é utilizada a plataforma **Empregare**. Em 2025, o ambiente passou por uma reestruturação de *layout*, incorporando a nova identidade visual de Recrutamento e Seleção e atualizando informações sobre a história e o contexto da Cooperativa.

Plataforma Empregare

Em 2025, a Unimed Cascavel participou de iniciativas estratégicas voltadas ao recrutamento, inclusão e fortalecimento de *networking* profissional, ampliando suas conexões com o mercado de trabalho e com profissionais da área da saúde:

Mutirão de vagas no Exército Brasileiro

A ação teve como objetivo reintegrar ao mercado de trabalho militares que estavam concluindo o serviço obrigatório ou temporário. Durante o evento, foram realizadas entrevistas para diversas oportunidades, contribuindo para a recolocação desses profissionais em vagas compatíveis com seus perfis.

Participação no Seminário – Autismo e Perspectivas

O evento teve como foco o recrutamento e o *networking* com profissionais da área da saúde, especialmente aqueles com atuação no Transtorno do Espectro Autista (TEA). A iniciativa contribuiu para ampliar o banco de talentos e fortalecer a capacidade de contratação para os serviços próprios da Cooperativa.

Ações de saúde com os colaboradores

A Cooperativa conta com uma Política de Qualidade de Vida e Segurança no Trabalho, voltada ao desenvolvimento de ações que promovam o **bem-estar coletivo** e minimizem riscos à saúde e à integridade dos colaboradores. A iniciativa reforça o compromisso com um ambiente laboral seguro, saudável e acolhedor.

Para fortalecer essa atuação, a Cooperativa mantém **comitês** que se reúnem periodicamente e desempenham papel estratégico nas pautas relacionadas à saúde e à segurança. Compostos por colaboradores de diversas áreas, esses grupos analisam os resultados das pesquisas de clima e qualidade de vida no trabalho, discutem oportunidades de melhoria e propõem ações e medidas preventivas, promovendo uma gestão participativa e contínua.

Entre as iniciativas desenvolvidas com foco na saúde mental, emocional e física, tivemos:

- Ginástica laboral;
- Momento zen;
- Campanhas de conscientização;
- Treinamentos;
- Participação em projetos de medicina preventiva;
- Benefício do Plano de Saúde, com possibilidade de atendimento na Clínica Unimed;
- Vacinação contra a gripe;
- Entre outras ações voltadas ao cuidado integral.

Programa Supera

O Programa Supera é uma iniciativa da área de **Medicina Preventiva**, com apoio da Gestão de Pessoas, que reúne grupos de colaboradores com sintomas de ansiedade. O objetivo é contribuir para a melhora desses sintomas, proporcionando momentos de troca, desenvolvimento de estratégias de enfrentamento e fortalecimento do apoio mútuo.

Em 2025, considerando a relevância do cuidado com a saúde mental, a Cooperativa deu continuidade ao programa, promovendo três turmas ao longo do ano, com a participação ativa de **39 colaboradores**.



Semana da Saúde, Segurança e Sustentabilidade

Anualmente, a Cooperativa realiza a **Semana S**, dedicada à promoção e prevenção da saúde, com foco também em segurança e sustentabilidade.

Em 2025, a programação incluiu **bate-papos** sobre finanças pessoais, assédio moral e sexual, saúde e segurança psicológica, nutrição e bem-estar, além de momentos de relaxamento. A **Feira de Sustentabilidade** contou com a participação de entidades parceiras, promovendo a venda de verduras, bolachas caseiras e a adoção de animais.

Encerrando a semana, com foco na conscientização ambiental, a trupe **“Circo Teatro Sem Lona”** apresentou um espetáculo que reforçou, de forma leve e reflexiva, a mensagem de que “meio ambiente é em todo lugar”.

Com essas ações, a Cooperativa reafirma seu compromisso com a promoção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e sustentável, reconhecendo que cuidar das pessoas também começa dentro de casa.

Treinamentos

404-1

Capacitar a nossa equipe de trabalho é um dos pilares importantes da Cooperativa, pois reflete em um atendimento de qualidade, processos ágeis e rápidos e uma preparação para o futuro. O **5º Princípio do Cooperativismo** reforça a importância da Educação, Formação e Informação dos membros, representantes eleitos e trabalhadores. O **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável** reforça em seu objetivo de número 4 a importância da educação inclusiva, equitativa e de qualidade para todos, além de estar relacionado aos princípios do Pacto Global em **Direitos Humanos e Trabalho**.

Além dos treinamentos oferecidos na Cooperativa, os colaboradores são incentivados a se manterem em busca de novos conhecimentos por meio do benefício **auxílio-educação**. Os Cooperados também são incentivados por meio de pós-graduação que são realizados na Cooperativa e por meio do reembolso de participação em congressos.

Os treinamentos são divididos por escolas:

- Escola de Cultura;
- Escola de Excelência Operacional;
- Escola de Liderança;
- Escola de Saúde e Segurança.



Os treinamentos abordaram assuntos ligados à tecnologia, práticas de saúde, propósito, autoconhecimento, comunicação, gestão de equipes, inovação, conformidade, capacitações em *compliance*, *Qlik Cloud*, Excel, empatia, escuta ativa e entre outros.

Também, contamos com o incentivo do **Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo** (Sescoop-PR) na realização dos treinamentos na Cooperativa.

HORAS DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR CATEGORIA FUNCIONAL

	Horas de Capacitação
Apoio	466:30:00
Gestão	1780:20:00
Operacional	2963:35:00
Técnico	4527:00:00

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR ANO, POR EMPREGADO - 2025

Sexo	Carga horária
Feminino	26:28:49
Masculino	27:55:47

*Colaboradores CLT, estagiários e menores aprendizes.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR ESCOLA

	Horas de Capacitação	Quantidade de treinamento	% de treinamento por escola
Escola de Cultura	916:00:00	5	7%
Escola de Excelência Operacional	4696:15:00	39	54%
Escola de Liderança	1470:00:00	11	15%
Escola Saúde e Segurança	2863:10:00	17	24%

*Colaboradores CLT, estagiários e menores aprendizes.

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

Diversidade e inclusão

405-1

Promover um ambiente de trabalho diverso e inclusivo é, ao mesmo tempo, uma oportunidade, um **direito humano e um compromisso institucional**. Mais do que uma pauta contemporânea, trata-se de um elemento estratégico para as organizações – e também de um desafio permanente de aprendizado e transformação cultural.

Em 2025, a Cooperativa realizou uma **Noite de Inclusão e Diversidade** voltada aos colaboradores, proporcionando uma experiência sensorial imersiva seguida da palestra **“A importância da comunicação inclusiva: como usar a linguagem para refletir a diversidade”**.

A programação teve início com uma vivência conduzida no escuro. Com as luzes apagadas, sons do cotidiano estimulavam a audição enquanto o aroma delicado de flor de laranjeira envolvia o ambiente, despertando os sentidos de maneira singular. A proposta foi provocar reflexão e empatia, convidando os participantes a perceber o mundo sob diferentes perspectivas e realidades.

Na sequência, já com o auditório iluminado, a professora Luzia Silva — deficiente visual – aguardava no palco. Em um relato sensível e inspirador, compartilhou sua trajetória e reforçou que, apesar das barreiras, o mundo pode e deve ser para todos, desde que exista empatia, respeito e disposição para compreender o outro.



Encerrando a noite, a palestra foi conduzida por Dani Amaral, profissional que perdeu os membros superiores ainda na infância e que transformou sua história em propósito. Hoje, percorre o país levando uma mensagem de superação, atitude e protagonismo, demonstrando que limites podem ser ressignificados quando há oportunidade, inclusão e reconhecimento das potencialidades de cada pessoa.

A iniciativa reforçou o compromisso da Cooperativa com a construção de um ambiente cada vez mais inclusivo, no qual a diversidade seja valorizada como força e a comunicação seja instrumento de **respeito e transformação**.

Neste encontro, foram lançados também os grupos de diversidade:

Gerações: voltado para a diversidade geracional, valorizando a experiência dos mais velhos e a energia dos mais jovens, transformando obstáculos em oportunidades.

Pessoas com deficiência (PCDs): reconhecer e valorizar a diversidade de pessoas com diferentes tipos de deficiência, removendo barreiras físicas e sociais, com acesso igualitário às oportunidades, promovendo uma sociedade mais justa e acolhedora.

Raça e Etnias: promover intercâmbios culturais e novas perspectivas, valorizar as diferentes origens, construindo uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva.

Sexual e gênero: celebração da autenticidade e do respeito à pluralidade humana. Cada pessoa, com sua orientação e identidade, merece ser acolhida e valorizada, contribuindo para uma sociedade mais justa e inclusiva.



A Cooperativa possui também uma **Política Interna de Diversidade e Inclusão** com foco na promoção da diversidade, inclusão e desenvolvimento de colaboradores.

Os dados ao lado são somente da Operadora (Sede, Clínicas, loja de Vendas e Espaço Viver Bem).

*Incluso: CLT, aprendizes e estagiários.

EMPREGADOS POR RAÇA	2023		2024		2025	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Brancos	286	78,36%	316	80,41%	334	79,90%
Negros e pardos	74	20,27%	74	18,83%	81	19,38%
Indígenas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Amarelos	5	1,37%	3	0,76%	3	0,72%

*Raça autodeclarada pelo próprio empregado

% DE MULHERES NO QUADRO	2023		2024		2025	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	283	77,53%	316	80,41%	336	80,38%

% DE MULHERES EM CARGOS DE GESTÃO	2023		2024		2025	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	11	50,00%	13	54,17%	21	63,64%

% DE NEGROS /PARDOS EM CARGOS DE GESTÃO	2023		2024		2025	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	3	13,6%	3	13%	4	12,1%

Nosso compromisso com a comunidade

413-1

Somos uma cooperativa comprometida em cuidar das pessoas de forma humanizada. Esse cuidado vai além da assistência à saúde: promovemos qualidade de vida por meio de ações de promoção e prevenção, educação, cultura, campanhas de arrecadação, doações, voluntariado e incentivos fiscais.

Nossos projetos estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), aos Princípios do Cooperativismo e ao Pacto Global, além de atenderem aos normativos que orientam e certificam a Cooperativa, às Políticas de Sustentabilidade, Responsabilidade Social e Ambiental e à Política de Brindes, Patrocínios e Investimentos Sociais.

Mantemos diálogo constante com a comunidade por meio de WhatsApp, visitas presenciais e pesquisas de satisfação e interesse, ferramentas que

nos permitem compreender demandas, expectativas e oportunidades de melhoria.

Todos os projetos estão disponíveis no Portal da Unimed Cascavel. Os investimentos anuais podem ser consultados no Balanço Social e nas Demonstrações Financeiras, também disponíveis no portal.

Participamos ativamente de grupos de trabalho em Cascavel, como o Núcleo ESG da Acic e o Grupo ESG da Unimed Federação do Paraná, fortalecendo o debate e a colaboração em temas sociais e ambientais. Em 2025, também estivemos presentes no Fórum ESG Acic, apresentando nossas ações e projetos. Além disso, realizamos palestras sobre Sustentabilidade em empresas, conforme demanda.

Em 2025, mais de **5.800 pessoas** foram beneficiadas diretamente por nossas ações.

Programa Jovens de Futuro

Projeto reestruturado em 2025, com o objetivo de desenvolver jovens de 15 a 23 anos nos **aspectos pessoais e profissionais**, por meio de formações gratuitas em diversas temáticas, facilitando a inserção no mercado de trabalho, especialmente pela modalidade jovem aprendiz.

Parcerias: Aciclabs, Sicoob, Cebrac, Coopavel, Cresol, Sesi, Univel e Sebrae.



Parceria entre os setores de Sustentabilidade e Gestão de Pessoas

19

jovens participantes (15 a 17 anos)

4

jovens contratados

26

instrutores (colaboradores e convidados externos)

17

encontros realizados

O projeto está alinhado aos **ODS 3, 4, 8, 10 e 17** e contempla temas como autoestima, pertencimento, currículo, normativos e preparação para entrevistas.



Bate-papo com alunos da rede estadual

Em 2025, recebemos turmas do 1º ano de Administração dos colégios Orso, Consolata, Mario Quintana e Santa Felicidade, promovendo integração entre educação e cooperativismo.

Educação para a Saúde

Desenvolvemos ações com crianças e adolescentes do Marista Escola Social Cascavel e com idosas da LBV, além de encontros com professores e participação no Dia da Família.

Temas abordados:

- Desafios “Doe Lacs. Doe Tampinhas”
- Guardiões da Sustentabilidade
- Gerenciamento das emoções
- Ansiedade
- Puberdade
- Cuidados com a medicação
- Saúde da mulher

Doações para Rio Bonito do Iguaçu

- O apoio ao município ocorreu em duas frentes:
- Doação de 66 pacotes de fraldas geriátricas com recursos próprios, entregues por meio dos Legendários.
- Arrecadação de materiais e doações via PIX na Gincana Sustentável, com participação dos colaboradores.
- Valor arrecadado via PIX com públicos de relacionamento: **R\$ 1.159,00** (destinação prevista para 2026).



Coopera com Palavras

Em celebração ao Dia do Idoso, 99 colaboradores escreveram mensagens de afeto destinadas a 111 idosos da LBV e do CCI Morumbi. Além das cartas, cada idoso recebeu um mini-kalanchoe, fortalecendo vínculos e promovendo carinho e reconhecimento.

Encontro de Corais

Em 2025, a Cooperativa foi anfitriã do 3º Encontro de Corais Cooperativistas, realizado no Teatro Municipal Sefrin Filho, em Cascavel.

O evento reuniu 350 pessoas e 14 corais de todo o Paraná, sob o tema “Cooperativas constroem um mundo melhor”. A iniciativa foi promovida pelo Sistema Ocepar, em parceria com o SESCOOP/PR, reforçando o papel da cultura na transformação social.



Dia de Cooperar

Cascavel

A ação envolveu **arrecadação** de produtos de higiene e limpeza e venda de pizzas. O valor arrecadado foi revertido na compra e doação de mais de 50 colchões, 50 travesseiros, roupas de cama e toalhas de banho ao Albergue Noturno André Luiz.

Parceria com Cresol, Sicredi, Cotriguaçu, Coopavel, Lar, Sisprime, Sicoob Centro e Unimed Cascavel.

Ubiratã

Doação de 95 kg de feijão para a “Feijoada do Bem”, em parceria com cooperativas do município.

Cafelândia

Doação de panetones para a ação de Natal da Apae Cafelândia.



Resultados da Unimed Cascavel:

260 pizzas vendidas
(918 no total da ação)

675 itens de higiene e limpeza
(3.299 no total da ação)

12 voluntários na
entrega de pizzas

Ações de Natal

Em um gesto de carinho e presença, colaboradores voluntários da Cooperativa, caracterizados como Papai Noel e Mamãe Noel, realizaram **visitas especiais** aos pacientes atendidos pela Rede de Cuidados Continuados que se encontram em **cuidados paliativos**.

A ação levou mais do que símbolos natalinos: levou escuta, afeto e tempo dedicado a quem mais precisa. Cada visita foi conduzida com sensibilidade e respeito, reforçando o compromisso com o cuidado humanizado, especialmente em momentos de maior fragilidade.

Ao todo, 24 pacientes receberam a visita, acompanhada por 15 colaboradores voluntários, sempre com o suporte e a orientação da equipe de enfermagem. Um momento simples, mas profundamente significativo, que transformou o Natal em presença, acolhimento e conexão verdadeira.



Cartinhas de Natal

227 crianças foram presenteadas por meio das Cartinhas de Natal, adotadas das seguintes instituições: Cmei Doce Infância (bairro Cataratas), Cmei Leonardo Chevinski (bairro Brasília) e CEMIC (bairro São Cristóvão).

Os presentes foram doados por colaboradores, médicos cooperados e parceiros.

Esse conjunto de ações reafirma nosso **compromisso** com o desenvolvimento sustentável, o cooperativismo e o cuidado integral com as pessoas, fortalecendo vínculos e gerando impacto positivo na comunidade.



Programa Avançar

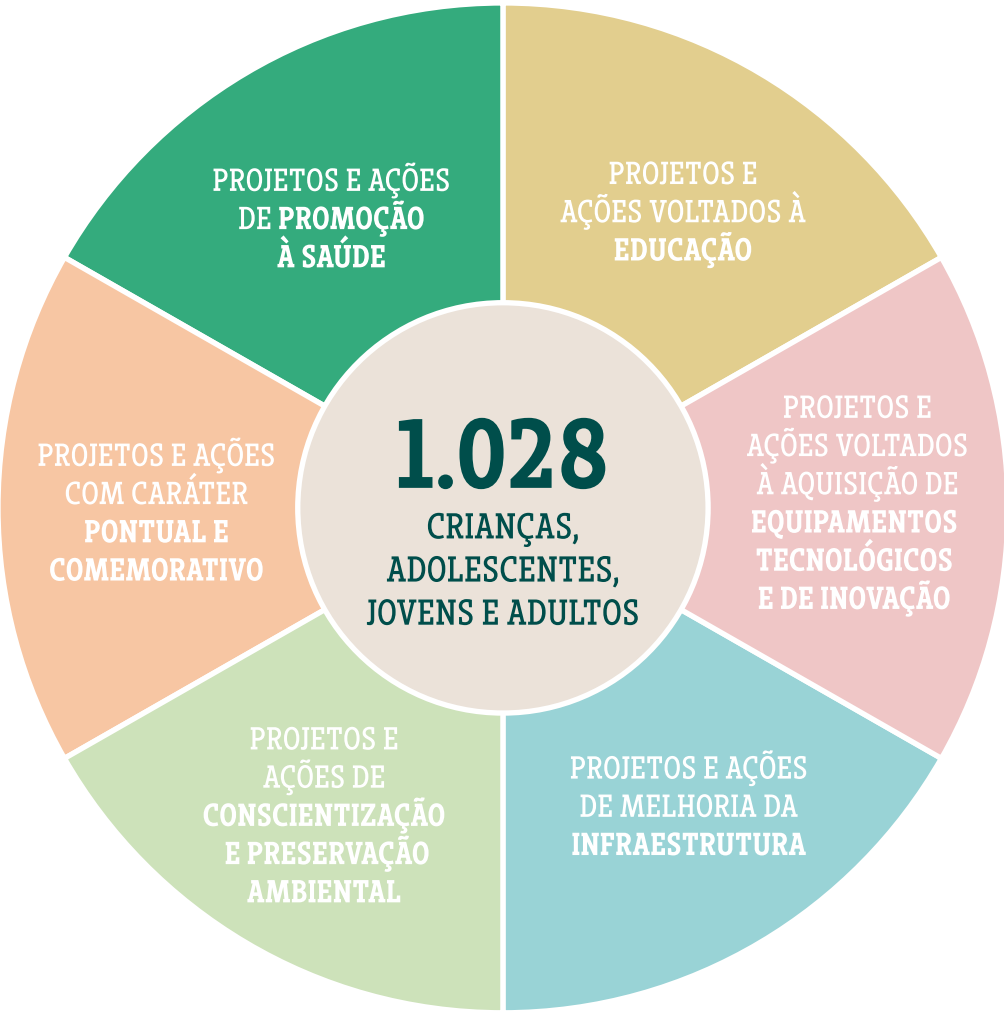
O Programa Avançar nasce da missão de ir **além do cuidado em saúde**, investindo em iniciativas que transformam realidades e fortalecem a comunidade. Por meio de critérios claros para o apoio a projetos sociais, culturais e ambientais, o programa prioriza ações com impacto social relevante, desenvolvidas por organizações da sociedade civil. Alinhado ao Planejamento Estratégico da Unimed Cascavel e aos compromissos assumidos com a sociedade, o Avançar reforça a atuação cooperativista e contribui para um desenvolvimento mais humano, sustentável e coletivo.

Em 2025, apoiamos financeiramente e o avanço de 7 projetos e instituições, beneficiando 1.028 crianças, adolescentes, jovens e adultos.

Mais informações: Programa Avançar

Os recursos foram direcionados a projetos ambientais, leitura, esporte e adequação de espaços.

Categorias de projetos:



Incentivos fiscais

Em 2025, por meio das Leis de Incentivos Fiscais, apoiamos 6 projetos com um total de **R\$ 391.000,00** investidos.

Clique aqui e saiba mais: Incentivos Fiscais



Conheça alguns dos projetos apoiados:

Empoderamento criativo para o futuro

O Projeto da Epic School, por meio da Lei de Incentivo à Cultura, conecta jovens da rede pública à tecnologia, criatividade e ao mundo digital, por meio de formação técnica e criativa em **computação gráfica e tecnologias digitais**. Pretende beneficiar **200 estudantes** (15 a 19 anos).

O Esporte é para todos – Ano 3

Projeto do Grupo Marista Escolas Sociais visa promover a prática esportiva para crianças e adolescentes atendidos no Marista Escolas Sociais, beneficiando **1.200 pessoas** de 06 a 18 anos. Em Cascavel, as modalidades realizadas serão basquete, futebol, judô e voleibol.

Coral Rouxinol

O Coral Rouxinol é um projeto cultural realizado pela BWA, em parceria com o Ministério da Cultura e a Unimed Cascavel. Com a participação de aproximadamente **40 crianças** de 7 a 14 anos do Centro de Convivência Eureka I – Interlagos, o projeto

se destacou em 2025 ao realizar mais de 17 apresentações musicais, formando um portfólio de 23 músicas e alcançando um público superior a duas mil pessoas, promovendo a inclusão cultural e o desenvolvimento artístico das crianças envolvidas.



Recanto da Criança Digital

Por meio do Fundo da Criança e Adolescência e do Banco de Projetos de Cascavel, foi possível destinar recursos à Associação Recanto da Criança com o projeto “Recanto da Criança Digital”, que visa a **reestruturação da sua rede dados**.

Lei do Bem

A Lei nº 11.196/2005, conhecida como Lei do Bem, estabelece incentivos fiscais para empresas que investem em **pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica**. Por meio dessa legislação, é possível obter redução da carga tributária, com a dedução, na base de cálculo do Imposto de Renda e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), dos valores aplicados em colaboradores, serviços de terceiros e materiais vinculados a essas iniciativas.

A Unimed Cascavel tem se beneficiado desse mecanismo ao longo dos últimos anos, por meio do desenvolvimento de projetos alinhados aos critérios da Lei do Bem, reforçando sua atuação em inovação.

Como resultado, no período de 2020 a 2025, a Cooperativa alcançou uma economia fiscal de **R\$ 1.856.523,09**, fortalecendo seu compromisso com a inovação, eficiência e desenvolvimento sustentável.

Compromisso *ambiental*



Compromisso ambiental

GRI 3-3

Meio ambiente e saúde estão profundamente interligados e impactam diretamente a qualidade de vida das pessoas. As condições ambientais influenciam o bem-estar, a prevenção de doenças e a sustentabilidade dos sistemas de saúde – um desafio cada vez mais presente para o setor.

Ciente dessa responsabilidade, a Cooperativa atua de forma estruturada por meio de sua Política de Responsabilidade Ambiental e de instrumentos como os Programas de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), buscando não apenas cumprir requisitos legais, mas integrar a temática ambiental à cultura corporativa e às práticas diárias.

A abordagem é coletiva e contínua. Desenvolvemos ações de educação ambiental voltadas aos colaboradores, promovemos conscientização online junto aos demais *stakeholders* e disponibilizamos coletores à comunidade, incentivando o descarte adequado e a corresponsabilidade. Entendemos que o avanço nessa agenda depende do engajamento de todos.

Os resíduos gerados pela Cooperativa estão classificados em duas categorias: **administrativos e de saúde**. Os resíduos administrativos são produzidos em todas as unidades, enquanto os resíduos de saúde são gerados na Clínica Unimed em Cascavel e Cafelândia e no Espaço Viver Bem, em Cascavel, recebendo tratamento e destinação adequados conforme a legislação vigente.

- **Resíduos administrativos:** papel A4, envelopes, pastas, etiquetas, crachás, computadores, pilhas e baterias, canetas e entre outros.
- **Resíduos de limpeza e conservação:** embalagens de produtos de limpeza (plástico), panos de limpeza, esponjas, vassouras, luvas, sacos de lixo e entre outros.
- **Resíduos de copa e alimentação:** copos descartáveis, garrafas pet, embalagens de alimentos, restos de alimentos, borra e filtro de café, caixas de papelão e entre outros.
- **Logística e recebimento:** caixas de papelão, plástico bolha, papelão ondulado, fitas adesivas, etiquetas de transporte, isopor e entre outros.



A coleta, separação e destinação dos resíduos é feita por meio da identificação das lixeiras e coletores, dos quais utilizamos as nomenclaturas de **resíduo reciclável, rejeito, orgânico e perigoso**.

A Unimed Cascavel mantém o compromisso de integrar a sustentabilidade ambiental à sua estratégia de gestão, adotando práticas responsáveis voltadas à redução de impactos ambientais, ao uso consciente dos recursos naturais e à promoção de uma cultura organizacional pautada pela responsabilidade socioambiental. Entre as principais frentes de atuação, destacam-se as iniciativas relacionadas ao consumo de papel e à gestão da água.



Consumo de papel

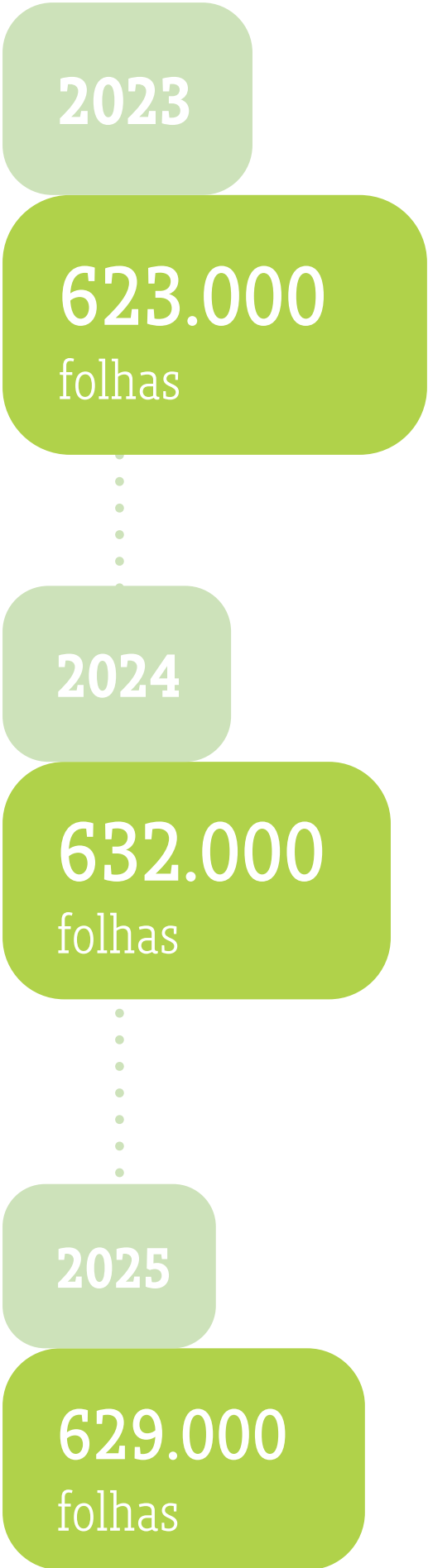
306-3

Com o objetivo de reduzir o uso de recursos naturais e minimizar a geração de resíduos, a Cooperativa prioriza a digitalização de processos e documentos. Sempre que possível, é utilizada a plataforma de **assinatura digital** D4Sign para formalização de contratos, termos e demais atividades administrativas, reduzindo significativamente a necessidade de impressões físicas. Processos como solicitações de férias e declarações de imposto de renda passaram a ser realizados exclusivamente em formato digital.

Paralelamente, são realizadas **ações de conscientização**, tanto online quanto presenciais, incentivando os colaboradores ao consumo consciente de recursos e ao uso responsável de papel, apenas quando estritamente necessário.

A Cooperativa utiliza exclusivamente papel branco certificado pela Suzano Papel e Celulose S.A., assegurando a procedência responsável da matéria-prima.

O volume de folhas solicitadas pelos setores ao longo dos últimos anos foi:



Por meio da adoção da assinatura eletrônica de documentos, foi possível alcançar resultados ambientais expressivos, como:

- Evitar o desmatamento de aproximadamente **341 árvores**;
- Preservar cerca de **17.015 litros de água**;
- Evitar a emissão de aproximadamente **6.126 kg de CO₂** por ano.

A partir de junho de 2025, as **faturas** dos planos passaram a ser disponibilizadas exclusivamente em formato digital, eliminando a versão impressa. A iniciativa trouxe ganhos em agilidade, praticidade, redução de custos operacionais e proteção ao meio ambiente.

Na Clínica Unimed, após a disponibilização dos resultados de exames, os pacientes são contatados pela equipe de enfermagem via WhatsApp, recebendo a análise médica, receitas e demais encaminhamentos de forma digital, contribuindo para a redução do uso de papel e para a melhoria da experiência do paciente.

Consumo de Água

GRI 303-1

A disponibilidade e o uso responsável da água são fatores estratégicos para a continuidade das operações da Unimed Cascavel. A água utilizada pela Cooperativa é proveniente de duas fontes: **concessionária pública e poço artesiano**.

A sede administrativa conta com poço artesiano próprio e com uma cisterna para captação de água da chuva, implantada em 2017, com capacidade para 10.000 litros. A água captada é utilizada para irrigação de áreas verdes e limpeza de calçadas, contribuindo para a redução da demanda por água tratada. Nas demais unidades, o abastecimento e o descarte de água são realizados pela Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar).

Por meio de contrato especializado, são realizadas análises técnicas mensais das amostras de água, incluindo verificações físico-químicas e bacteriológicas, além da

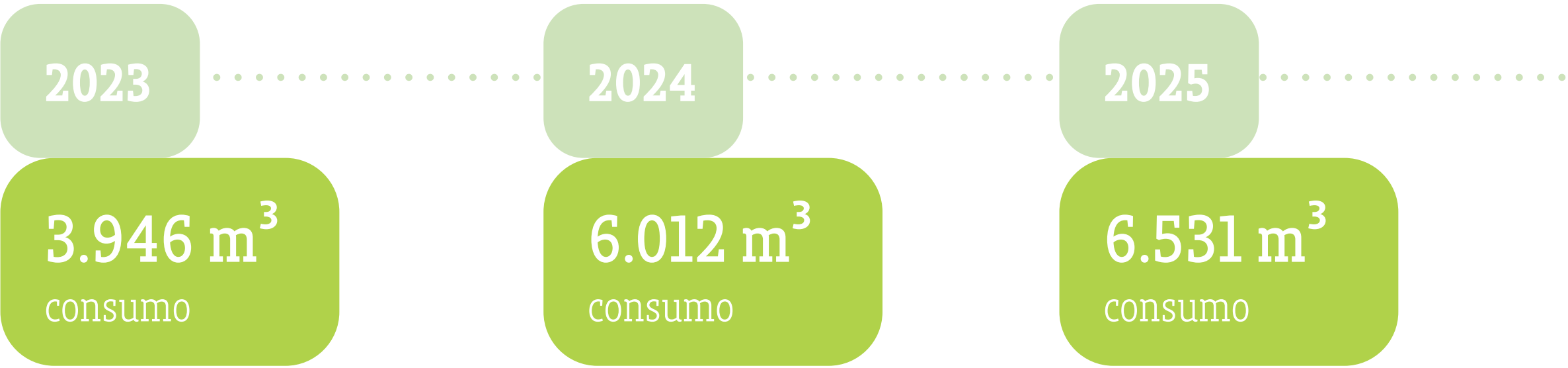
limpeza e desinfecção semestral de três reservatórios de 5.000 litros na Clínica Unimed, garantindo a qualidade e a segurança do consumo.

A Cooperativa não está localizada próxima a nascentes ou cursos d'água, o que reduz riscos de impactos ambientais negativos relacionados ao uso de recursos hídricos.

Anualmente, são promovidas **campanhas online** de conscientização sobre o consumo responsável da água. Durante a Semana da Saúde, Segurança e Sustentabilidade, foi realizada uma apresentação teatral do grupo **Teatro Circo Sem Lona**, que abordou temas como água, mudanças climáticas e preservação ambiental. De forma lúdica e reflexiva, a ação reforçou a mensagem de que o meio ambiente está presente em todos os espaços e que cuidar do planeta é um ato de responsabilidade e compromisso coletivo.



O consumo anual de água registrado foi:



Para os próximos anos, a Unimed Cascavel está programando a realização de estudos técnicos que auxiliem na otimização do consumo e no aprimoramento da gestão hídrica, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e a melhoria contínua de seus processos.

Materiais recicláveis

306-3

Os materiais recicláveis são coletados por uma Cooperativa de Trabalhadores Catadores de Material Reciclável de Cascavel – **Cootacar**, que recolhem os resíduos em nossas unidades e dão o destino correto. Já os resíduos das unidades em Cafelândia e Ubiratã são recolhidos pela **prefeitura** local.

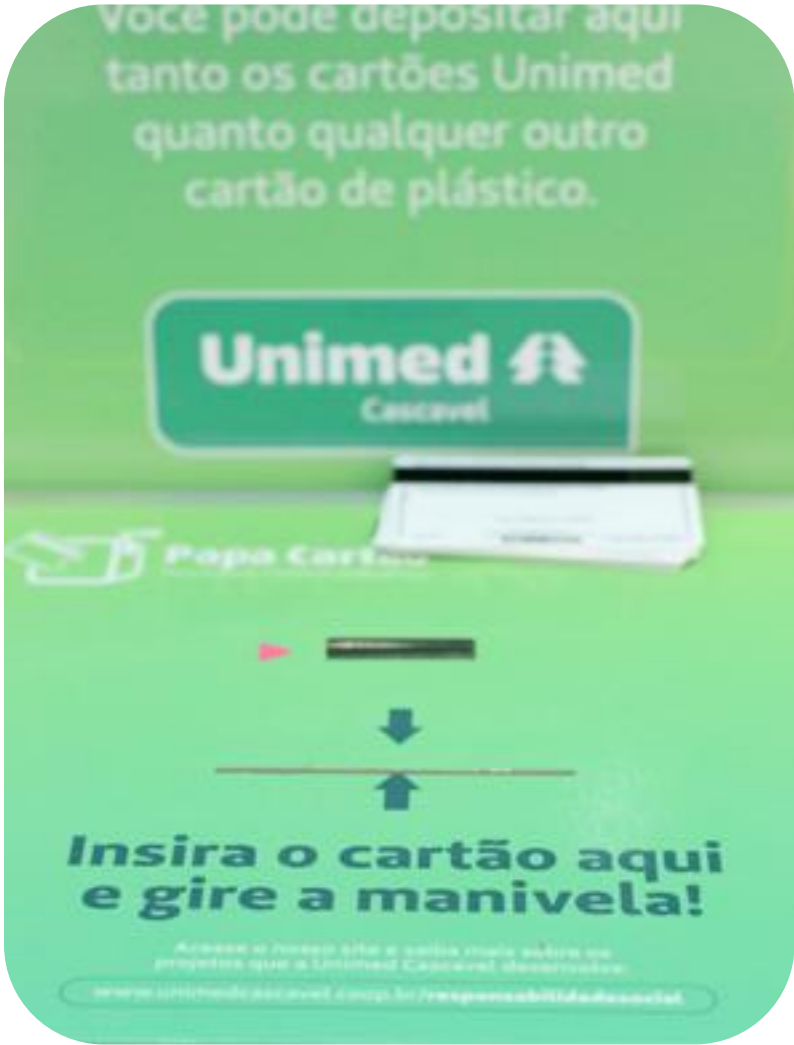
MATERIAIS RECICLÁVEIS

Item	Kg
Papel e Papelão	1.998
Sucata metálica	606
Plástico	17,5
Vidro	13
TOTAL	2.634

Além desses itens gerados nas unidades, temos instaladas **três estações de reciclagem** (Sede, Clínica e Espaço Viver Bem em Cascavel) que recolhem:

306-3

RESÍDUO	Destinação	2023	2024	2025
Pilhas e Baterias	Empresa especializada	65kg	115,9kg	155 kg
Lâmpadas	Empresa especializada	160 un	2 un	50 un
Óleo de cozinha	Doação	8l	37l	67l
Lixo eletrônico	Empresa especializada	100 itens	450 kg	141kg
Blister e medicamentos vencidos (somente estação)	Empresa especializada	-	108 kg	122kg
Cartão PVC (somente estação)	Empresa Papa – Cartão	4.683 un	2.319 un	2.844 un



Papa-cartão

Desde 2024, a Cooperativa disponibiliza, na recepção da sede e em eventos institucionais, a máquina papa-cartão – um instrumento que permite o descarte correto e seguro de **cartões de plano de saúde** vencidos, cartões bancários, crachás e outros materiais em PVC.

De forma simples e acessível, a própria pessoa realiza a trituração do cartão por meio de uma manivela, garantindo a inutilização dos dados e a destinação ambientalmente adequada do material. Após a coleta, os resíduos são encaminhados ao fornecedor e reinseridos na cadeia produtiva por meio do Programa RC – Reciclagem de Cartões, da empresa RS de Paula (Papa Cartão), transformando o que seria descarte em novos produtos.

Em 2025, o material reciclado resultou na produção de 80 cadernos, utilizados em ações e projetos da Cooperativa, evidenciando, na prática, o ciclo da economia circular.

Desde o início da iniciativa, em 2024, já foram coletados **11.342 cartões**, totalizando **56,71 kg de PVC** corretamente destinados.

Paralelamente, a Cooperativa incentiva beneficiários e colaboradores a utilizarem a carteirinha digital disponível no aplicativo Unimed Cliente, promovendo mais praticidade, segurança e redução do uso de plástico, alinhando inovação e sustentabilidade.

Resíduos de saúde

A Unimed Cascavel realiza a destinação adequada dos resíduos gerados em suas unidades localizadas em Cascavel e Cafelândia, incluindo o Espaço Viver Bem. Todas as unidades contam com um **Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde** (PGRSS), com coletores devidamente identificados por tipo de resíduo e coleta periódica realizada por empresa especializada.

Os resíduos são armazenados em espaços projetados conforme as normas da Vigilância Sanitária e a RDC 222/2018 da Anvisa, sendo classificados nas seguintes categorias:

- Grupo A: Infectantes
- Grupo B: Químicos
- Grupo E: Perfurocortantes

As unidades também disponibilizam estações de reciclagem, permitindo o descarte adequado de blisters e medicamentos vencidos em pequenas quantidades de uso pessoal.

Ao longo do ano, são realizadas ações de conscientização online junto aos públicos de relacionamento, reforçando a importância do descarte correto de resíduos de saúde.

Os dados evidenciam a evolução no controle e na rastreabilidade dos resíduos, reforçando o compromisso da Cooperativa com a segurança sanitária e a responsabilidade ambiental.

QUANTIDADE DE RESÍDUOS COLETADOS

Ano	Quantidade
2023	1.443 kg
2024	1.766 kg
2025	3.280,98 kg
Resíduo químico	460,28 kg
Resíduo infectante	2.627,60 kg
Resíduo perfurocortante	193,10 kg

Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) Unimed Cascavel

Clima e saúde possuem conexões. As mudanças climáticas influenciam direta e indiretamente a saúde da população, o que corrobora para que as organizações que prestam serviços na área da saúde se preocupem com o tema, sejam cobradas e procurem alternativas de prevenção, melhoria e mitigação das emissões.

Na saúde, utilizamos energia, combustíveis, consumo de gases medicinais, importação de materiais, remédios, entre outros itens que emitem gases do efeito estufa e que influenciam neste cenário.

Com as mudanças drásticas do clima, a população fica mais vulnerável a problemas respiratórios e cardiovasculares; a problemas decorrentes das severas ondas de calor, enchentes, tornados; a doenças transmitidas por vetores e a impactos decorrentes da alimentação inadequada e impactos na saúde mental.

Para que possamos identificar a parcela que a Cooperativa possui neste cenário, participamos do **Programa Carbono Neutro** disponibilizado pela Unimed do Brasil às singulares do Sistema. A ferramenta permite a inserção de dados nos **Escopos 1, 2 e 3**, emitindo um inventário de emissões e possibilitando que sejam desenvolvidas estratégias de mitigação a partir deste relatório.



O cálculo das emissões segue o padrão do GHG Protocol Brasil. Para contabilização das emissões foram consideradas as seguintes unidades da Cooperativa:

- Sede administrativa;
- Clínica Unimed Cascavel e Cafelândia;
- Espaço Viver Bem;
- Loja de Vendas em Ubatã.

Os dados do Hospital Policlínica Unimed não foram inseridos na contagem.

TOTAL DE EMISSÕES DE CO₂ DE TODOS OS ESCOPOS

30,283 CO₂eq

EMISSIONES TOTAIS DE CO₂ BIOGÊNICO

3,721 CO₂

Escopo 1
- Emissões diretas (GEE)

305-1

Foram considerados neste escopo: consumo de gás de cozinha, geradores e carros corporativos).

ESCOPO 1

2025	15,37 tCO ₂ e
2024	13,453 tCO ₂ e
2023	9,527 tCO ₂ e

Contribuição de cada gás de efeito estufa para as emissões totais de CO₂ equivalente:

Dióxido de carbono (CO ₂)	87,74%
Dióxido de carbono biogênico (CO ₂ bio)	10,94%
Metano (CH ₄)	0,3%
Óxido Nitroso (N ₂ O)	1%

Escopo 2
- Emissões indiretas (GEE)

305-2

Neste escopo, foi lançado o consumo de energia da Cooperativa, na opção de eletricidade por localização.

ESCOPO 2

2025	14,64 tCO ₂ e
2024	15,841 tCO ₂ e
2023	11,04 tCO ₂ e

A Unimed Cascavel adota práticas voltadas à eficiência energética e sustentabilidade em suas unidades. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se a utilização de placas solares, iluminação em LED e sensores de presença, contribuindo para a redução do consumo de energia e maior eficiência operacional.

No Hospital Policlínica Unimed, a energia elétrica de maior consumo (em média tensão) é adquirida por meio do mercado livre de energia, com o suporte de empresa especializada, possibilitando melhor gestão de custos e previsibilidade energética. Complementarmente, a unidade também utiliza energia fornecida pela Copel, com consumo reduzido. Em 2025 o Consumo de Energia da Cooperativa foi de **336.164 Kwh**.

Escopo 3
- Outras emissões indiretas

305-3

Neste item, foram lançados os resíduos de saúde incinerados.

ESCOPO 3

2025	0,26 tCO ₂ e
2024	0,430 tCO ₂ e
2023	0,0 tCO ₂ e

Ações de responsabilidade ambiental realizadas em 2025

Com o propósito de reforçar e disseminar os **conceitos de sustentabilidade** entre colaboradores e demais *stakeholders*, a Unimed Cascavel desenvolveu, ao longo de 2025, um conjunto de ações de responsabilidade ambiental integradas à rotina organizacional. As iniciativas tiveram como foco a conscientização, a mudança de hábitos e a redução de impactos ambientais, estimulando práticas mais responsáveis no uso de recursos, na gestão de resíduos e no consumo consciente, em alinhamento aos valores cooperativistas e ao compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Separação correta dos resíduos

Realização de **ações contínuas** de conscientização sobre a correta segregação de resíduos recicláveis e orgânicos, aliadas a práticas que incentivam o uso de copos reutilizáveis e garrafas individuais, visando à redução do consumo de descartáveis e à minimização dos impactos ambientais.

Dia Mundial da Água

Realização de ações de conscientização *on-line* voltadas à promoção do consumo consciente da água, incentivando a reflexão sobre o uso responsável desse recurso essencial entre os diferentes públicos de relacionamento.



Estações de reciclagem Unimed

Ações de comunicação voltadas à divulgação das estações de coleta e à orientação sobre os tipos de materiais recolhidos e destinados pela Cooperativa, reforçando a importância da **separação adequada dos resíduos** e da responsabilidade ambiental.



Boleto *on-line*

A partir de janeiro, a Cooperativa passou a adotar integralmente a **fatura digital**, eliminando a emissão de boletos físicos. A iniciativa gerou economia de papel, contribuiu para o meio ambiente e trouxe mais agilidade, praticidade e segurança aos beneficiários.



Semana do Meio Ambiente

Realização de **ações presenciais** nas unidades da Cooperativa em Cascavel — Sede, Espaço Viver Bem e Clínica Unimed — e de iniciativas de conscientização *on-line*, com o tema **“O descarte incorreto sempre volta para você! – O descarte mal-feito contamina o solo, a água e o ar, sendo uma ameaça ao meio ambiente e à sua saúde. O meio ambiente precisa de nós. Cuide do mundo com a gente”**.

A programação incluiu a arrecadação de lixo eletrônico, a realização de uma feirinha educativa no refeitório e ações interativas, como a roleta de perguntas voltadas à conscientização ambiental. Os colaboradores participantes receberam sementes de girassol e mudas de árvores frutíferas, incentivando o engajamento e a adoção de práticas sustentáveis no dia a dia.



Boas práticas em sustentabilidade

Entrega de material informativo aos colaboradores no início de sua jornada na Cooperativa, junto ao kit de boas-vindas. O conteúdo também está disponível em formato de jogo americano nas mesas, atuando como um lembrete contínuo sobre as **boas práticas de sustentabilidade no ambiente de trabalho**.

Descarte de medicamentos e blisters

Realização de ações de conscientização junto aos públicos de relacionamento sobre o **descarte correto** de medicamentos e blisters nas Estações de Reciclagem da Unimed, bem como sobre os riscos do uso de medicamentos sem orientação médica, reforçando a importância da saúde e da responsabilidade ambiental.



Visita ao aterro sanitário e à cooperativa Cootacar

Como parte das ações de educação e conscientização ambiental e em atendimento ao plano de ação definido a partir dos resultados da pesquisa de sustentabilidade realizada com os colaboradores em 2025, seis colaboradores de diferentes unidades participaram de uma **visita técnica** ao aterro sanitário de Cascavel e à Cooperativa de Trabalhadores Catadores de Material Reciclável (Cootacar).

A iniciativa possibilitou o conhecimento dos **processos de destinação dos resíduos**, o diálogo com os profissionais envolvidos e a compreensão prática da importância da separação correta dos materiais.

Segundo relato de um dos participantes, “a experiência contribuiu para aumentar a consciência sobre a importância da correta separação dos resíduos”, reforçando o impacto positivo da ação no engajamento e na mudança de comportamento dos colaboradores.



Consumo consciente

Com o objetivo de conscientizar e reforçar a importância de **práticas de consumo** mais responsáveis, a Unimed Cascavel realizou a Feira do Consumo Consciente na Sede e no Espaço Viver Bem. A iniciativa promoveu reflexões sobre a redução do uso de copos descartáveis e incentivou a economia circular por meio da banca da permuta, na qual os colaboradores puderam trocar itens em bom estado que não utilizavam mais.

A feira contou ainda com a **exposição** de artesanato sustentável, produtos confeccionados por alunos, verduras, temperos, chás e bolachas.

Ao todo, participaram **128 colaboradores**, com 159 doações e trocas realizadas.

A ação gerou retorno financeiro de **R\$ 3.091,82** para as entidades participantes, fortalecendo o impacto social e econômico da iniciativa.



Blitz ambiental

Além das ações de conscientização *on-line*, foram realizadas **visitas presenciais** aos setores, com abordagens educativas sobre o uso de copos descartáveis, a correta gestão de resíduos e a organização do ambiente de trabalho (mesa limpa). A ação foi conduzida com a temática **“fiscal da sustentabilidade”**, utilizando cartões verde, amarelo e vermelho para avaliação das práticas observadas. As lixeiras foram verificadas, os colaboradores orientados e os resultados compartilhados com os gestores de cada área, estimulando a melhoria contínua e o engajamento coletivo.



Treinamentos ambientais

Anualmente, a Cooperativa promove treinamentos ambientais com as equipes de limpeza, abordando práticas ambientais e a gestão de resíduos adotada pela Unimed Cascavel. Complementarmente, são realizadas palestras em empresas, com foco nos temas de sustentabilidade e meio ambiente, ampliando o alcance das ações educativas e o compromisso com a **responsabilidade socioambiental**.

Gincana Sustentável

A **2ª edição** da Gincana Sustentável teve como objetivo trabalhar as dimensões **social e ambiental** por meio de uma competição saudável entre equipes, estimulando o engajamento, a solidariedade, a conscientização ambiental e o desenvolvimento das competências “Coopera para Crescer” e “Busca a Excelência”.

Dimensão ambiental:

Campanha Doe Lacs.
Doe Tampinhas:

2.847 kg
de materiais arrecadados

Carteirinhas Unimed devolvidas
e corretamente destinadas

808
unidades

Outros cartões de PVC
destinados corretamente

570
unidades

Abastecimentos
com etanol

122
notas registradas

Realização de *quiz* sobre cooperativismo,
Relatório de Sustentabilidade, ODS e políticas
ambientais, sociais e de sustentabilidade

Participação na **Semana S** (Saúde, Segurança
e Sustentabilidade), com destaque para a
apresentação teatral do Teatro Circo Sem
Lona, que abordou temáticas ambientais

Arrecadação de
lixo eletrônico

212
unidades

Dimensão social:

Doação de Sangue

81 colaboradores
86 doações
324 vidas beneficiadas

Voluntariado

15 voluntários – visitas de Natal
3 voluntários – entregas de presentes
25 voluntários – ações ao longo do ano
70 ações fora do ambiente de trabalho

Arrecadação de
material escolar

256
itens

Campanha
de Páscoa

522
itens arrecadados e doados

Dia de
Cooperar

382 itens de higiene e limpeza arrecadados
244 pizzas vendidas

Cartinhas
de Natal

mais de 200
cartas adotadas

Arrecadação
de brinquedos

304
itens

Campanha
do Agasalho

1.545
peças arrecadadas e doadas

Doe lacres. Doe tampinhas.

Em 2025, a nossa emblemática Campanha “Doe Lacres. Doe Tampinhas” celebrou uma marca histórica:

12 edições consecutivas de sucesso e solidariedade. Lançada em 2014, esta iniciativa vai além da reciclagem, sendo um poderoso catalisador de integração e engajamento, unindo colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores e a comunidade em torno de um propósito nobre. A cada ano, fortalecemos o ciclo virtuoso da cooperação, transformando simples materiais recicláveis em **acessibilidade e dignidade**.

Para mais informações sobre como participar, acesse

[Doe lacres, doe tampinhas](#)



Resultados de impacto em 2025:

- Graças à generosidade da comunidade, arrecadamos **12.287,45 kg** de lacres de alumínio e tampinhas plásticas e de ferro.
- O resultado da venda deste material reciclável permitiu a doação de **44 cadeiras de rodas e de banho**.
- O impacto da campanha se estendeu por toda a nossa área de atuação, beneficiando **11 entidades** nas cidades de Cascavel, Ibema, Corbélia, Toledo e Ubatã.

A mecânica da campanha é um exemplo de **eficiência e transparência**: recebemos e fazemos a triagem dos lacres e tampinhas, realizamos a venda mensalmente a uma recicladora parceira e o valor arrecadado é depositado diretamente no caixa da campanha. Posteriormente, com base em pesquisa de mercado, o recurso é convertido na aquisição dos itens de acessibilidade, garantindo que a ajuda chegue a quem mais precisa.

2025

12.287,45
kg

2024

9.886,85
kg

2023

9.325,4
kg

Horta Cooperativista

Implementamos a **quarta** horta cooperativista, representando um marco na união de forças pelo bem-estar comunitário. Fruto de uma parceria estratégica e inspiradora com a Cooperativa de Crédito Sisprime, este projeto transforma espaços em verdadeiros laboratórios de aprendizado e saúde.

Em 2025, concretizamos esta iniciativa no CMEI São Francisco, no bairro Periolo, em Cascavel. A alegria e a curiosidade foram a tônica do dia do plantio, que contou com a participação ativa e entusiasmada das crianças. Com três canteiros dedicados, o cuidado contínuo da equipe do CMEI garante que as sementes da responsabilidade e da sustentabilidade sejam cultivadas diariamente.

O projeto é uma poderosa ferramenta de educação e transformação, oportunizando o incentivo à alimentação saudável, o aproveitamento dos espaços e a aprendizagem ambiental.



O projeto está totalmente alinhado aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs)** da ONU, refletindo nosso compromisso com:

ODS 2 (Fome Zero e Agricultura Sustentável);

ODS 3 (Saúde e Bem-estar);

ODS 4 (Educação de Qualidade)

ODS 17 (Parcerias e Meios de Implementação).

Além disso, reforça os princípios de **Direitos Humanos e proteção ao Meio Ambiente do Pacto Global**, consolidando o compromisso de todos os envolvidos com uma sociedade mais justa, saudável e sustentável.



Desempenho *econômico*



Cenário e performance 2025

201-1

Em 2025, a economia mundial apresentou crescimento moderado, abaixo das médias históricas. A desaceleração nas economias avançadas, aliada a tensões geopolíticas e comerciais, contribuiu para um ambiente de maior cautela. A inflação seguiu trajetória de queda em diversos países, embora ainda tenha exigido políticas monetárias prudentes por parte dos bancos centrais. Já as economias emergentes registraram desempenho relativamente superior, ainda que com diferenças entre regiões.

No Brasil, o **Produto Interno Bruto (PIB)** apresentou crescimento moderado, estimado entre 2% e 2,5% em 2025. O principal destaque foi o agronegócio, que impulsionou as exportações e sustentou parte relevante da atividade econômica. A inflação desacelerou ao longo do ano, mas permaneceu próxima da meta, mantendo a política monetária em nível restritivo durante boa parte do período. Nesse contexto, o consumo das famílias e os investimentos avançaram de forma contida, refletindo o cenário de juros elevados e incertezas.

No setor de saúde suplementar, observou-se uma desaceleração no ritmo de crescimento dos custos assistenciais em relação aos anos anteriores, especialmente quando comparado ao período pós-pandemia, marcado por represamento de procedimentos e aumento expressivo da sinistralidade. Ainda assim, fatores estruturais – como o envelhecimento populacional, a incorporação tecnológica e a judicialização – continuaram pressionando o sistema.

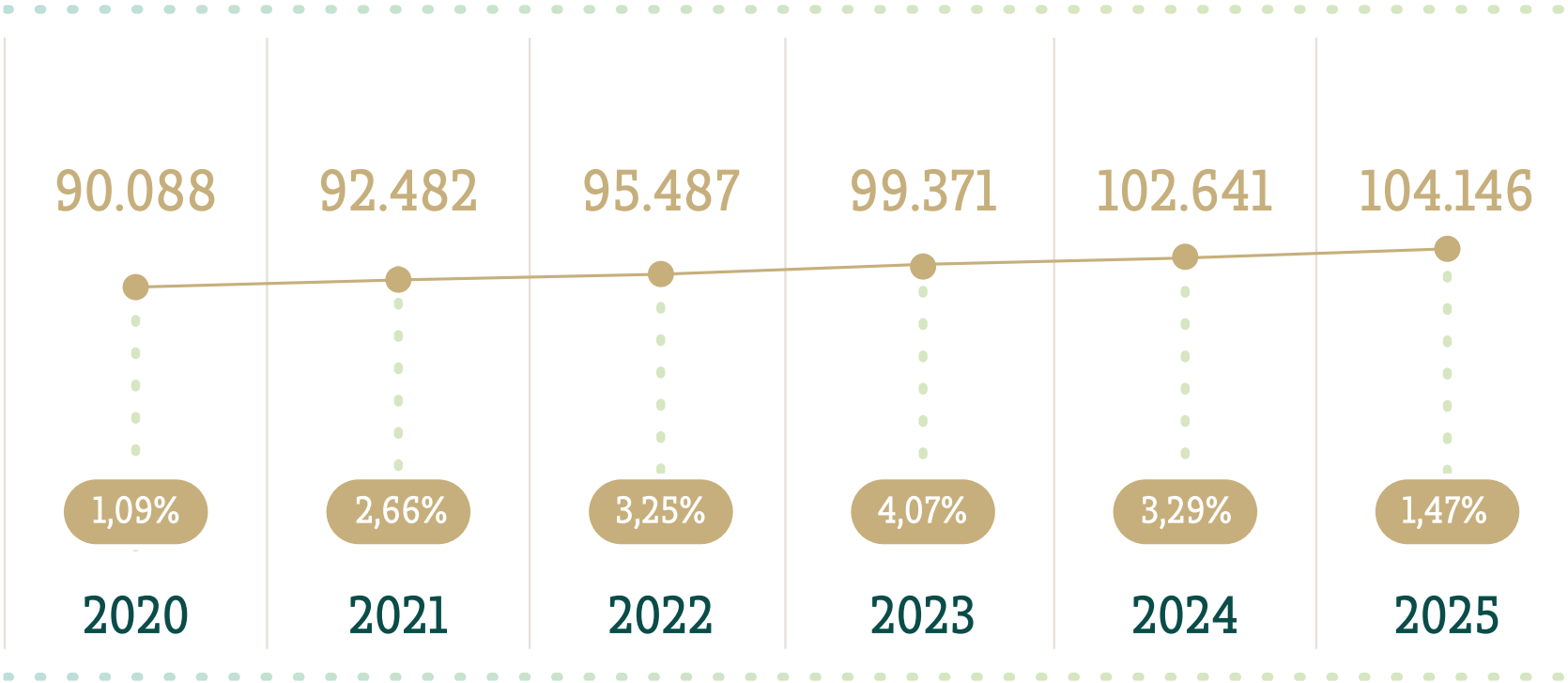
A sinistralidade apresentou tendência de **estabilização** ao longo de 2025, reduzindo a pressão extrema observada anteriormente. Esse movimento contribuiu para uma melhora gradual das margens operacionais das operadoras, embora ainda em níveis desafiadores.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar manteve acompanhamento próximo do equilíbrio econômico-financeiro das operadoras, reforçando exigências de solvência e o monitoramento dos reajustes.

Em síntese, 2025 marcou uma fase de **maior estabilização** do setor, com desaceleração dos custos em relação aos períodos mais críticos. Apesar disso, persistem desafios estruturais relevantes, que exigem ganhos de eficiência, inovação nos modelos assistenciais e foco contínuo na sustentabilidade de longo prazo.

Desempenho da Unimed Cascavel

Na Unimed de Cascavel, o incremento de novas vidas foi de 1.505, um **aumento de 1,47%** em relação a 2024.



Liquidez, endividamento e rentabilidade

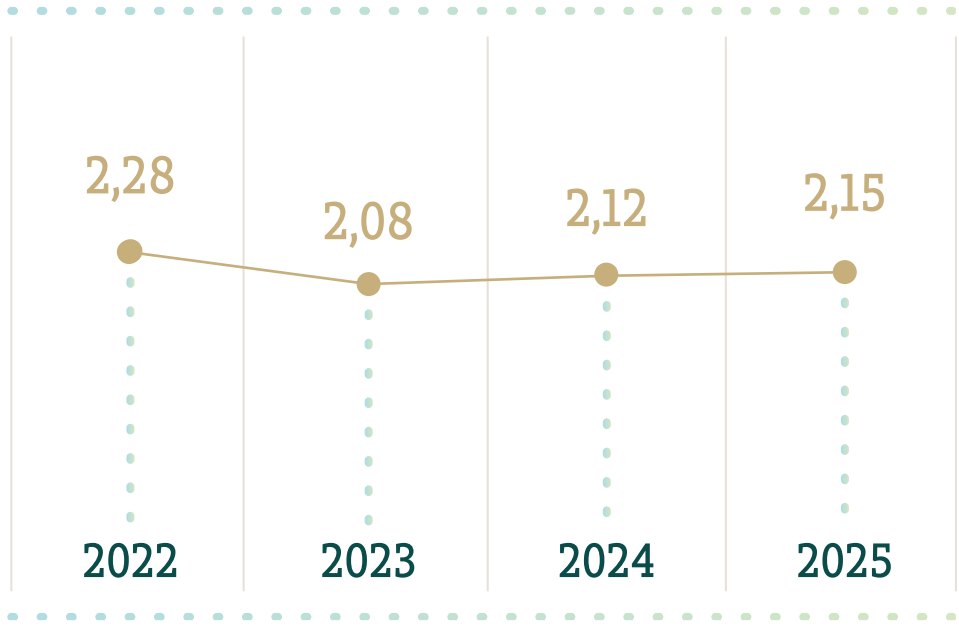
Liquidez

A liquidez corrente da Cooperativa apresentou leve melhora em 2025, mantendo a robustez financeira da operadora. O indicador atingiu **2,15**, o que significa que, para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo, a Cooperativa dispõe de R\$ 2,15 em ativos circulantes para honrar seus compromissos.

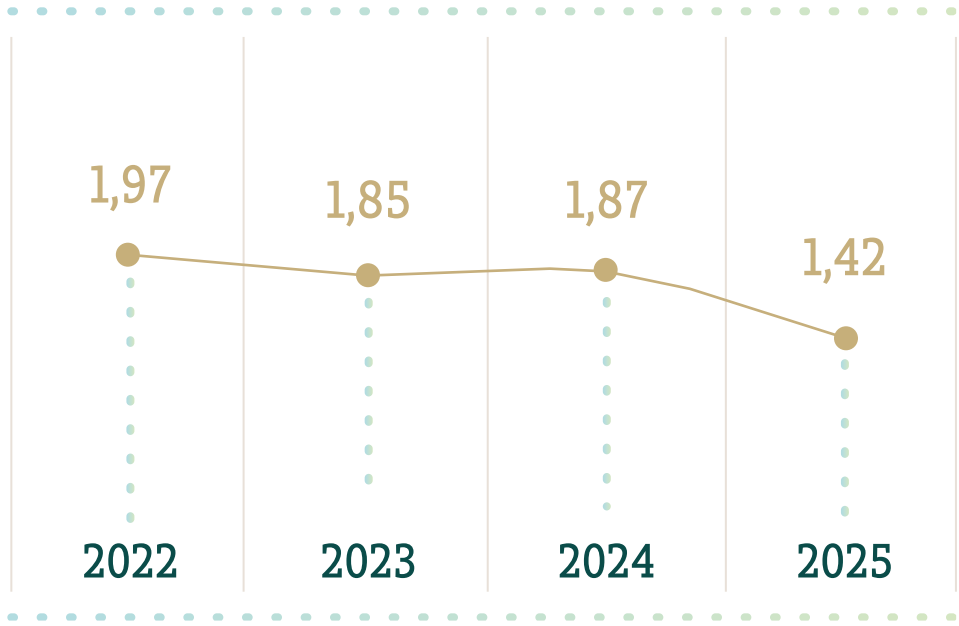
Por outro lado, a liquidez geral registrou redução no período, influenciada pela contratação de empréstimos bancários destinados a investimentos. Ainda assim, o índice alcançou **1,42**, indicando que a Cooperativa possui R\$ 1,42 disponíveis para cada R\$ 1,00 de dívida total (curto e longo prazo).

Mesmo com a variação, os indicadores demonstram capacidade adequada de pagamento e reforçam a solidez financeira da Cooperativa.

LIQUIDEZ CORRENTE



LIQUIDEZ GERAL



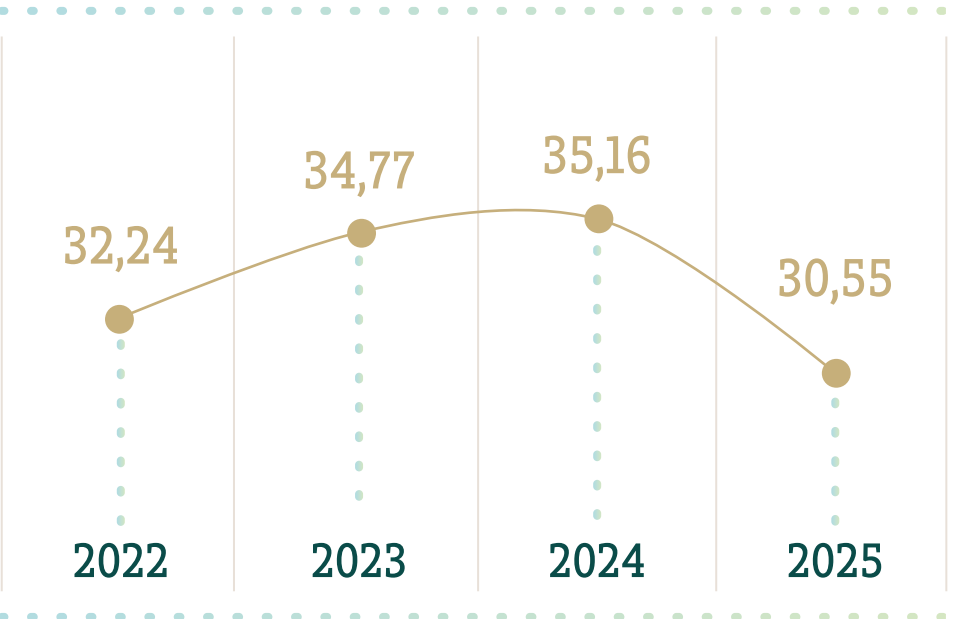
Endividamento

Os indicadores de endividamento evidenciam o grau de dependência da Cooperativa em relação a capital de terceiros. O endividamento de curto prazo apresentou estabilidade nos últimos anos, com leve tendência de queda, indicando maior equilíbrio na gestão das obrigações imediatas.

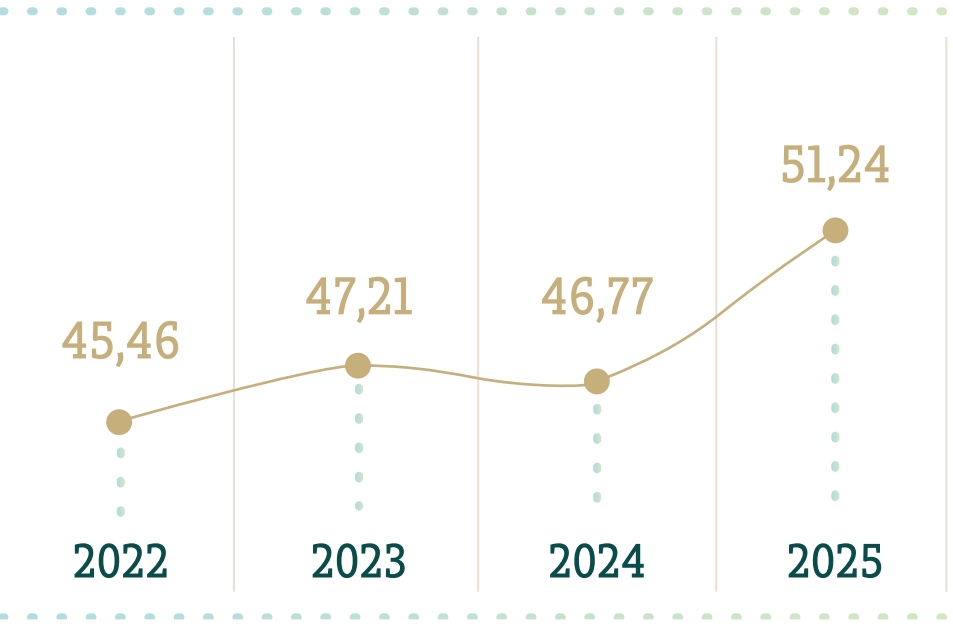
Por outro lado, o endividamento geral registrou elevação em 2025, reflexo da contratação de empréstimos voltados a investimentos. No período, os indicadores apontam que 30,55% dos ativos totais estão comprometidos com dívidas de curto prazo, enquanto as obrigações de curto e longo prazo representam 51,24% do total do ativo.

Apesar do aumento no endividamento geral, o cenário está associado a uma estratégia de captação de recursos para expansão e investimentos, mantendo-se dentro de níveis que permitem equilíbrio financeiro e capacidade de gestão das obrigações.

ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO



ENDIVIDAMENTO GERAL



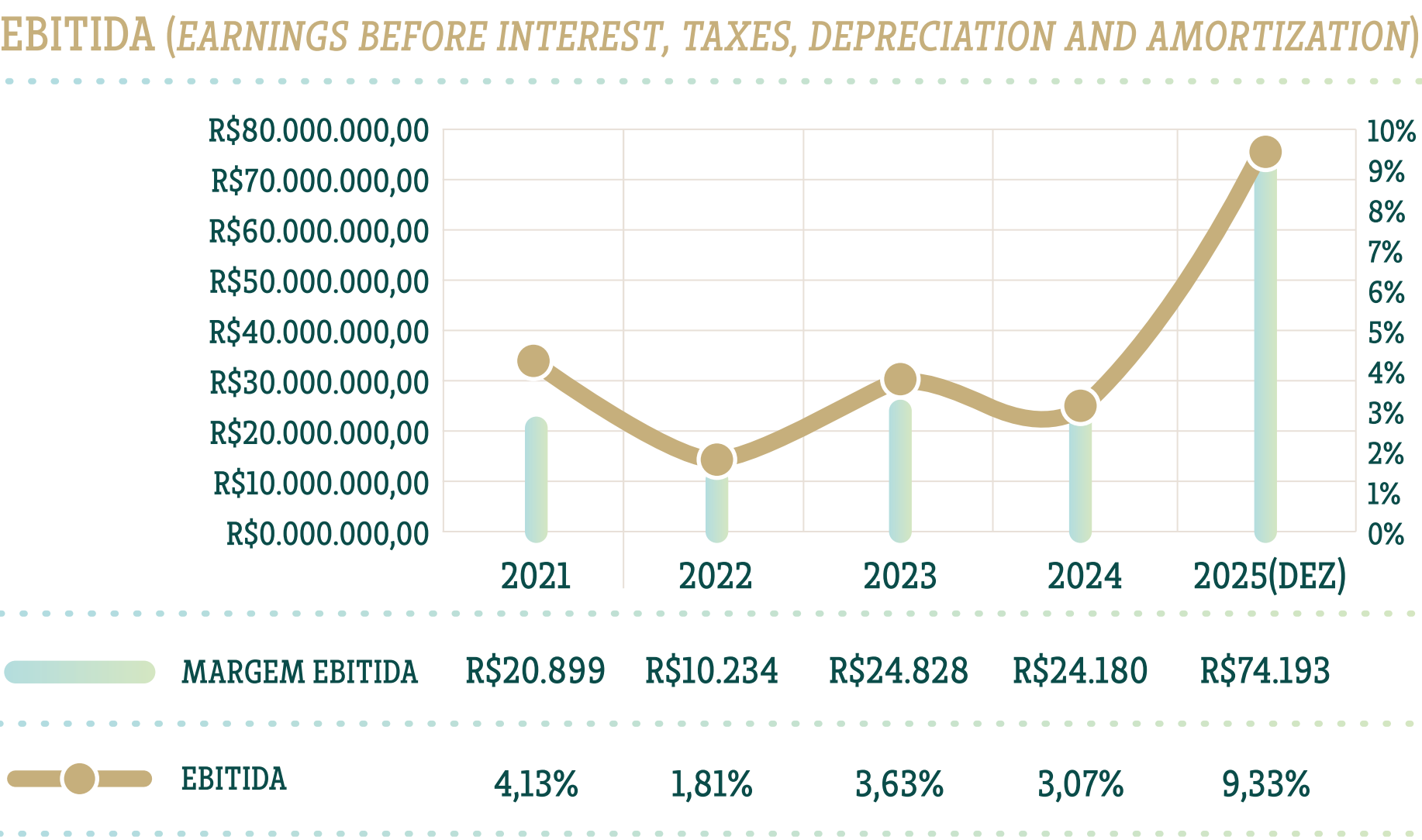


Rentabilidade

Em 2025, a Cooperativa apresentou **lucratividade de 5,8%**, evidenciando uma melhora significativa em seu desempenho econômico-financeiro. O exercício foi encerrado com resultado positivo superior a R\$ 8,7 milhões, reforçando a sustentabilidade e a solidez da operação.

Em 2025, a Cooperativa registrou um **resultado operacional de R\$ 32,6 milhões**, revertendo um ciclo de três anos consecutivos de resultados negativos. O desempenho evidencia uma recuperação consistente da operação, com impacto positivo na sustentabilidade econômico-financeira da instituição.

O indicador de margem **EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)***, que reflete o retorno operacional da Cooperativa sobre suas receitas, atingiu **9,33%** em 2025, evidenciando crescimento em relação a 2024 e reforçando a melhoria da eficiência operacional ao longo do período.



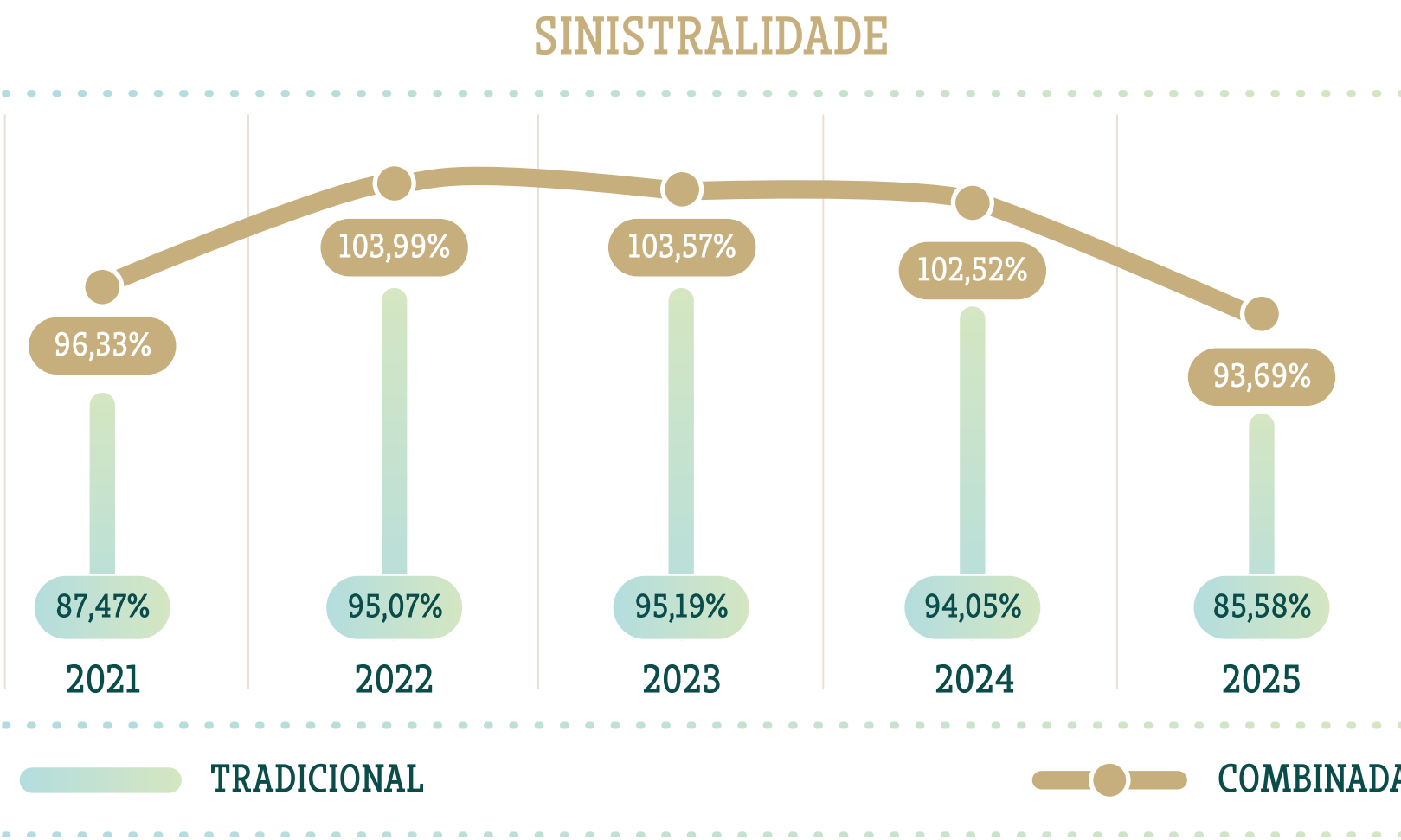
*EBITIDA: Resultado Líquido + Despesas Financeiras + IRPJ + CSLL + Depreciação/Amortização

Indicadores Operacionais

O **índice de sinistralidade** da Unimed Cascavel encerrou 2025 em **85,58%**. Esse indicador mede a relação entre a receita de mensalidades e os custos assistenciais, ou seja, para cada R\$ 100,00 arrecadados, R\$ 85,58 foram destinados à assistência à saúde dos beneficiários.

Já a **sinistralidade combinada**, que considera não apenas os custos assistenciais, mas também as despesas operacionais (administrativas e de comercialização), apresentou retração significativa em relação ao ano anterior, refletindo a melhora na eficiência operacional.

Esse movimento indica um equilíbrio maior entre receitas e despesas, contribuindo para o fortalecimento dos resultados financeiros e para a sustentabilidade da Cooperativa.

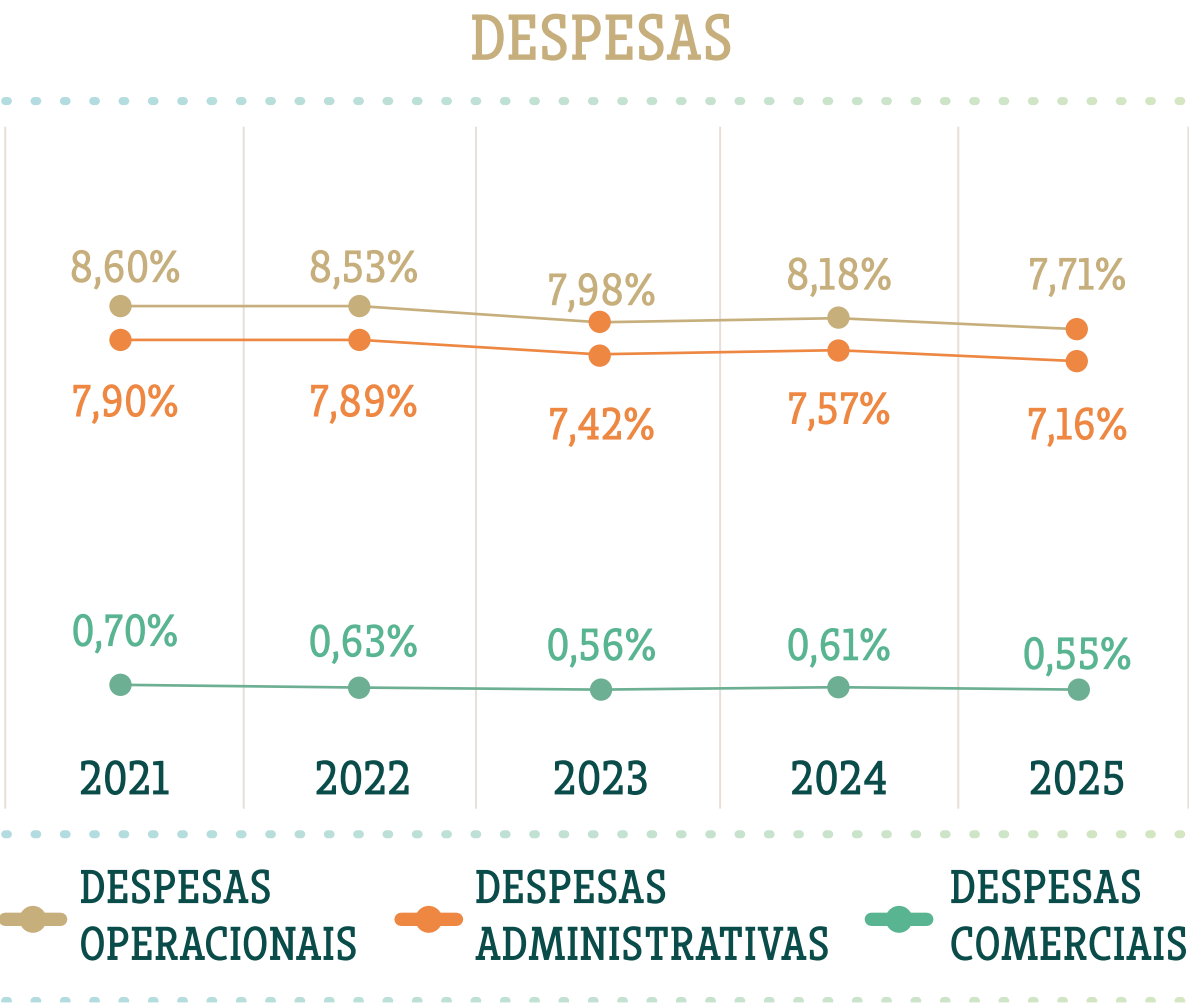


As despesas operacionais, compostas pelas despesas administrativas e de comercialização, totalizaram **7,71%** em 2025. Isso significa que, para cada R\$ 100,00 de receita gerada, a Cooperativa destinou R\$ 7,71 para a manutenção de sua estrutura administrativa.

O indicador manteve-se estável nos últimos anos, o que demonstra disciplina na gestão de custos e reforça o compromisso da Cooperativa com a sustentabilidade e o equilíbrio financeiro de suas operações.

A Unimed Cascavel mantém uma gestão orientada ao controle rigoroso de custos e despesas, com foco em uma operação enxuta, eficiente e sem desperdícios. Para isso, acompanha de forma contínua a evolução de seus três principais componentes financeiros: receitas operacionais, custos assistenciais e despesas operacionais.

Em 2025, conforme evidenciado no gráfico, receitas e custos apresentaram ritmos de crescimento distintos. As receitas operacionais cresceram **12,72%**, enquanto os custos assistenciais registraram aumento de apenas **2,67%**. Esse desempenho demonstra um ganho de eficiência operacional, com crescimento mais acelerado das receitas em relação aos custos, contribuindo para o fortalecimento dos resultados financeiros da Cooperativa.



Repasse

Em 2025, a Cooperativa realizou repasses superiores a **R\$ 899 milhões** à sua rede credenciada, contemplando cooperados e prestadores de serviços de saúde. Desse total, aproximadamente R\$ 205 milhões foram destinados aos médicos cooperados, enquanto cerca de R\$ 694 milhões foram direcionados a clínicas, laboratórios, hospitais, outras Unimeds (intercâmbio) e fornecedores de materiais e medicamentos.

Além desses valores, a Cooperativa repassou aos seus cooperados mais de **R\$ 13 milhões em benefícios**, incluindo plano de saúde, seguros, previdência privada, entre outros.

Esses investimentos reforçam o compromisso com a valorização do cooperado e o fortalecimento da rede assistencial.

Patrimônio Líquido Ajustado

O capital mínimo requerido é calculado a partir da multiplicação de um fator variável “K”, conforme previsto no Anexo I da RN nº 669/2022, pelo capital de referência, que em 2025 foi de **R\$ 12.328.082,05** (R\$ 11.701.894,34 em 2024), atualizado pela variação do IPCA acumulado entre julho do ano anterior e junho do ano vigente.

Nesse contexto, a Cooperativa apresenta capital superior ao patrimônio líquido mínimo exigido pela norma técnica, evidenciando sua solidez econômico-financeira e conformidade regulatória.

O Capital Social da Cooperativa, em 31 de dezembro de 2025, totalizou **R\$ 73.329.430,82** (R\$ 64.674.691,96 em 2024). Já o Patrimônio Líquido Ajustado, apurado conforme a RN nº 569/2022, atingiu **R\$ 201.515.179,66** (R\$ 172.753.994,19 em 2024).

	2025	2024
Capital mínimo requerido	R\$ 12.328.082,05	R\$ 11.701.894,34
Capital Social	R\$ 73.329.430,82	R\$ 64.674.691,96
Patrimônio líquido ajustado	R\$ 201.515.179,66	R\$ 172.753.994,19

Capital Regulatório

A Resolução Normativa nº 569/2022 estabelece as regras de capital para as operadoras de planos de saúde, definindo um montante variável a ser observado conforme fatores pré-determinados em modelo padrão da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esse modelo considera os principais riscos inerentes à operação, tais como: **risco de subscrição, risco de crédito, risco de mercado, risco legal e risco operacional**.

Com base na mensuração desses riscos, a necessidade de capital da operadora em 31 de dezembro de 2025 foi estimada em **R\$ 64.558.441,57**, inferior ao valor apurado em 2024 (R\$ 68.050.873,01).



Anexos



Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso

A Unimed Cascavel relatou as informações deste relatório com referência às Normas GRI para o período de **1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025**.

GRI 1 usado – GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	ODS
Conteúdos Gerais	2-1 Detalhes da Organização	15, 16			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	10, 15			
	2-3 Período de Relato, frequência e ponto de contato	10			
	2-4 Reformulação das informações		Algumas informações lançadas em 2024, foram corrigidas neste relatório e referem-se a números.		
	2-5 Verificação Externa	10	O relatório está em parte verificado externamente, pois conta com informações que foram verificadas externamente nas Demonstrações Financeiras e no Balanço Social.		
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 15, 16, 72, 73			8, 10
	2-7 Empregados	75			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	75			
	2-9 Estrutura de Governança e sua composição	23, 24, 25, 26, 27, 28			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	23, 24, 25, 27, 29			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	23			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	23			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		A alta liderança e a Superintendência Geral são responsáveis por conduzir a estratégia de gestão de impactos da Cooperativa.		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	10			
	2-15 Conflito de Interesses	31, 33			16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	34, 39			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Conteúdo parcialmente omitido, pois estamos estruturando o tema.		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Em nossa estrutura de governança ainda não é possível ser aplicado avaliação de desempenho. Vamos nos aprofundar melhor sobre este tópico.		
	2-19 Políticas de remuneração	23			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	23			
	2-21 Proporção da remuneração total anual		Conteúdo omitido devido a fatores críticos e estratégicos da Cooperativa.		

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	ODS
Conteúdos Gerais	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5, 6			
	2-23 Compromissos de política	30, 31			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	30, 31			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	34, 68			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	34, 68		10	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos		Conteúdo parcialmente omitido devido a fatores críticos e estratégicos da Cooperativa.		
	2-28 Participação em associações		Inserida no mercado de saúde suplementar, a Unimed Cascavel, participa ativamente de discussões e grupos de trabalho, exemplo: SESCOOP - PR; Unimed do Brasil, Unimed Federação do Paraná, Pacto Global e entre outros.		
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	11			
	2-30 Acordos de negociação coletiva		100% dos colaboradores CLT são regidos por acordo de negociação coletiva.		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Processo de definição	11			
	3-2 Lista de temas materiais	11			
	3-3 Gestão dos temas materiais		A avaliação e evolução da forma de gestão é acompanhada com base no desempenho das nossas operações, apurado pelos indicadores estratégicos, acompanhados pela Diretoria e também por meio dos indicadores específicos de cada área.		
TEMA MATERIAL: CONSUMO DE MATERIAIS E GESTÃO DE RESÍDUOS					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	88		7, 8	
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 – Resíduos Gerados	89, 91, 92		8, 9	12, 13, 17
TEMA MATERIAL: ATRAÇÃO, RETENÇÃO, DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE COOPERADOS, PRESTADORES E COLABORADORES					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	70, 72, 76			
Retenção e atração de cooperados		70		1, 2	3, 8
Retenção e atração de prestadores		72		1, 2	3, 4
Retenção e atração de colaboradores		76			
GRI 405 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	79, 80		1, 2, 6	3, 4, 5, 8, 10

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	ODS
TEMA MATERIAL: PROMOÇÃO DA SAÚDE E ENVELHECIMENTO SAUDÁVEL					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	44, 45, 46, 47, 48, 49, 50		1, 2	3, 4, 10, 12, 17
TEMA MATERIAL: CIBERSEGURANÇA E SEGURANÇA DE DADOS					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	36, 37, 38		1, 2, 10	3, 16
TEMA MATERIAL: COMPLIANCE, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	32, 33, 34, 35		1, 2, 4, 6, 10	8, 16
GRI 418 - Privacidade do Cliente 2016	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	39		1, 2, 10	16
TEMA MATERIAL: GESTÃO DA JORNADA DO CLIENTE E COOPERADO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	53, 54, 62, 63		1, 2	3, 9, 17
Canais de atendimento		55		1, 2	
Nossos médicos cooperados		69		1, 2	3, 17
TEMA MATERIAL: MODELO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23			
OUTROS INDICADORES NÃO MATERIAIS REPORTADOS NESTE RELATÓRIO					
GRI 404 - Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	78		1, 2, 6	3, 4, 8, 17
GRI 413 - Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	81, 82, 83, 84, 85, 86		1, 2, 6, 8	3, 4, 10, 12, 17
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	90		8	6
	303-5 Consumo de água	90		8	6
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	93		8	13
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	93		8	13
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	93		8	13
GRI 201 - Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	101		10	

Além do cuidado,
a coragem de
transformar



EXPEDIENTE

Conselho de Administração – 2024–2027

Dr. Luiz Sérgio Fettback

Diretor–presidente

Dr. Nilson Zortea Ferreira

1º vogal: Conselheiro de Atendimento aos Cooperados

Dr. Marcelo Palma de Oliveira

Diretor de Mercado

Dr. Mauro da Cruz Assad Monteiro

2º vogal: Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados

Dra. Michelle Varaschim Garcia

Diretora de Controladoria

Dra. Karin Erdmann

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

Dr. Erwin Soliva Junior

Diretor de Provimento de Saúde

Dr. Nirélcio Aparecido Galão

4ºvogal: Conselheiro de Atendimento Regional de Ubiratã.

Informações

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

Dr. Fernando de Andrade Leal

Diretor Técnico Hospital Policlínica Unimed;

Dan Iuri Cabreira

Diretor administrativo do Hospital Policlínica Unimed.

Coordenação geral e desenvolvimento
– Unimed Cascavel

Maria Carolina Pedro

Analista de Sustentabilidade

Projeto gráfico

Agência Roda Gigante

Revisão geral

Agência Roda Gigante

Marketing e Comunicação Unimed Cascavel