

*Relatório de*  
**Gestão e**  
**Sustentabilidade**  
**2024**

**Unimed**   
Paraná



## Olá!

Damos boas-vindas ao Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Paraná 2024. Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados da nossa cooperativa em termos de gestão, desempenho financeiro e sustentabilidade do corrido ano.

Acreditamos que a transparência e a prestação de contas são fundamentais para fortalecer a confiança dos nossos clientes, parceiros e colaboradores. Por isso, neste relatório, você encontrará informações detalhadas sobre nossas atividades, projetos e iniciativas.

Esperamos que este relatório seja uma fonte de inspiração e informação para todos que se interessam pela saúde, pelo cuidado e pelo desenvolvimento sustentável.

Agradecemos a sua atenção e esperamos que você aproveite a leitura!

# Sumário

<b>Olá!</b>	<b>2</b>
<b>Quem Somos</b>	<b>8</b>
O que fazemos.....	8
O Sistema Vital da Unimed no Paraná.....	8
<b>45 anos de cuidado: o pulsar que conecta gerações</b>	<b>10</b>
Da Criação à inovação .....	11
<b>Sobre o Relatório</b>	<b>18</b>
<b>Mensagem da Presidência</b>	<b>19</b>
<b>Ícones e Selos de referência</b>	<b>20</b>
<b>Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo</b>	<b>21</b>
<b>Matriz de materialidade</b>	<b>22</b>
<b>Integração ODS e Princípios do Cooperativismo</b>	<b>25</b>
<b>Engajamento de Stakeholders e Construção Coletiva</b>	<b>27</b>
<b>Ações Socioambientais da Unimed Paraná 2024</b>	<b>28</b>
Campanha Escolha Etanol .....	28
Campanha Eu Ajudo na Lata .....	29
Campanha Atitude na Tampa.....	29
Reaproveitamento de Banners.....	30
Venda de Papéis .....	31
Redução do Uso de Plásticos .....	31
Papel Reviva .....	31
Descarte Especializado de Itens.....	32
Carteirinhas Digitais .....	32
Gestão de Resíduos .....	33
Descarte de Medicamentos .....	33

<b>Ações Sociais da Unimed Paraná 2024</b>	<b>34</b>
Dia de Cooperar .....	34
Campanha do Agasalho .....	35
Campanha “Abraça uma Família” .....	36
Visitas Realizadas em 2024 .....	37
Ingressos Sorteados para Colaboradores .....	37
<b>Ações de Governança 2024</b>	<b>38</b>
Grupos de Trabalho e Capacitação .....	38
<b>Eficiência Ambiental e Gestão de Recursos Naturais</b>	<b>40</b>
Gestão Hídrica: Eficiência e Sustentabilidade no Uso da Água .....	40
Gestão Energética: Práticas Eficientes e Consumo Consciente .....	41
<b>Governança</b>	<b>42</b>
<b>A Essência que faz o coração da Unimed Paraná pulsar</b>	<b>43</b>
<b>Atividades, Cadeia de Valor e Relações de Negócios</b>	<b>44</b>
Cadeia de Fornecedores .....	44
Parcerias Estratégicas e Relações de Negócios .....	45
<b>Estrutura e Liderança</b>	<b>45</b>
Estrutura de Governança .....	45
Assembleia Geral .....	46
Conselho de Administração .....	46
Conselho Federativo .....	47
Conselho Fiscal .....	47
Processo de Eleição dos Conselheiros .....	48
O papel do mais alto órgão de governança:	
Conselho de Administração .....	48
Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança .....	49
Conflitos de interesse e políticas de remuneração .....	50
<b>Governança Ética e Comunicação Transparente</b>	<b>51</b>
Auditoria Interna .....	51
Gestão de Riscos .....	51
Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações .....	52
Incorporação de compromissos de política .....	52
Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção .....	53
Compromisso com a segurança e o bem-estar dos beneficiários .....	53

**O que realizamos em 2024 ----- 54**

**Desempenho Econômico ----- 55**

**Realizações 2024 ----- 56**

- PRESIDÊNCIA..... 56
- SAÚDE ..... 58
- MERCADO E INTERCÂMBIO ..... 61
- INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ..... 67
- ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO ..... 71

**Selos e Certificações:**

**Foco na Qualidade e Sustentabilidade ----- 76**

**Premiações e Reconhecimentos ----- 76**

- Prêmio Unimed de Comunicação & Marketing 2024..... 77
- Unimeds Paranaenses em Destaque nos Rankings Nacionais..... 77

**45 Anos de História, Inovação e Colaboração ----- 79**

**Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas ----- 81**

**Saúde e Segurança no Trabalho ----- 82**

- Identificação e Gestão de Riscos Operacionais ..... 83
- Gestão da Saúde Ocupacional e Proteção de Dados..... 83
- Participação, Capacitação e Promoção da Saúde no Ambiente de Trabalho ..... 84
- CIPA: o cuidado que fortalece a prevenção ..... 84
- Promoção da Saúde e Bem-Estar: cuidar de quem cuida ..... 85
- Capacitação em Saúde e Segurança ..... 85

**Colaboradores:**

**O Ritmo que Impulsiona Nossa Jornada ----- 86**

- Regime de Trabalho ..... 87

**Diversidade e Inclusão nos Nossos Espaços ----- 88**

**Capacitação Contínua: desenvolvendo nossa gente ----- 90**

- Evolução na Carreira: trilhas para o crescimento ..... 91

<b>Emprego e Bem-Estar no Ambiente de Trabalho</b>	<b>92</b>
Licença Maternidade e Paternidade.....	92
<b>Novas contratações e rotatividades de empregados</b>	<b>93</b>
<b>Atenção à Saúde: Dedicção e Inovação no Cuidado</b>	<b>94</b>
Iniciativas para Qualificação da Atenção à Saúde.....	94
Redução de Custos e Eficiência Operacional.....	95
Melhorias e Ajustes nos Processos.....	96
Mudanças Estruturais e Conquistas.....	96
Avanços e Iniciativas em Soluções de Saúde.....	96
Núcleo de Terapias Especiais (NTE).....	96
Líbero Saúde.....	98
Núcleo de Apoio às Singulares (NAS).....	99
Mais Atenção à Saúde (MAS).....	99
CPT Digital.....	100
Médico Prescritor.....	100
O que virou notícia.....	101
<b>Compromisso com os Médicos Cooperados</b>	<b>103</b>
Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperado.....	103
Reuniões do Grupo Estadual Agentes de Relacionamento com Cooperado.....	104
Jornada de Desenvolvimento para Agentes de Relacionamento com Cooperado.....	104
Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes.....	105
Formação para Conselheiros Fiscais.....	106
CRM Cooperado.....	106
Projeto Oportunidade de trabalho para Médicos Especialistas.....	106
PAC – Plano de Assistência ao Cooperado.....	107
Cuidado Integrado e Programas de Saúde.....	107
Iniciativas e Ações Complementares.....	108
Gestão e Monitoramento da Carteira.....	108

<b>Atenção ao Cliente</b>	<b>109</b>
Qualidade, Segurança e Relacionamento com o Cliente	109
Análise do atendimento	109
8º Fórum Unimed de Gestão e Liderança	110
Segurança em Alta 2024	110
Prêmio de Boas Práticas do Segurança em Alta	110
Imersão sobre cooperativismo médico com a RPC	111
Estruturação do Escritório Antifraude na Unimed Paraná	111
1º encontro de Cadastro debate sobre o CadBenef	112
<b>O futuro que queremos construir</b>	<b>113</b>
<b>PLANO DE TRABALHO 2025</b>	<b>114</b>
PRESIDÊNCIA	114
DIRETORIA DE SAÚDE	116
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	119
DIRETORIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	122
DIRETORIA DE MERCADO E INTERCÂMBIO	125
<b>Inovação e Parcerias Estratégicas</b>	<b>127</b>
Governança de Dados na Unimed Paraná	127
Projeto Unimed Foz do Iguaçu: novo modelo de operação	129
Programa Ideia em Ação: estimulando a criatividade e a inovação	131
Investimentos em Tecnologia da Informação	132
<b>Encerramento</b>	<b>133</b>
<b>Mensagem Final</b>	<b>134</b>
Agradecimentos	134
Sumário de Indicadores GRI	135
<b>Expediente</b>	<b>138</b>

# Quem Somos

## GRI 2-1

O coração da Federação das Unimeds do Estado do Paraná começou a ecoar em **18 de agosto de 1979**, na cidade de **Ponta Grossa/PR**, impulsionado pelas Unimeds Londrina, Curitiba, Guarapuava e Ponta Grossa.

## O que fazemos

### 1. Operadora de Planos de Saúde:

A Unimed Paraná é uma operadora que fornece planos de saúde para clientes e Unimeds prestadoras, garantindo acesso a serviços de qualidade e cuidado humanizado.

### 2. Representante Institucional:

Atuamos como a voz unificada das Unimeds no estado do Paraná, promovendo a cooperação e defendendo os interesses do sistema em diferentes frentes, somos uma federação, **entidade que representa todas as Singulares paranaenses**.

### 3. Prestadora de Serviços:

Oferecemos serviços estratégicos e de suporte às nossas federadas, fortalecendo o Sistema Unimed e assegurando que cada unidade seja eficiente.

## O Sistema Vital da Unimed no Paraná

O Sistema Unimed no Paraná é composto por **20 operadoras**, incluindo a Federação, que são registradas na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e por **3 prestadoras**, que não possuem registro próprio na ANS e são representadas pela Unimed Paraná.

Cada operadora e prestadora são essenciais nesse Sistema, contribuindo para a entrega de serviços de alta qualidade e reforçando o compromisso com a sustentabilidade, inovação e o cuidado humanizado. A Unimed Paraná, como operadora central, assume a responsabilidade de representar e apoiar essas unidades, garantindo que o coração cooperativo do Sistema Unimed continue a ressoar.

Veja no mapa a seguir a localização das Unimed no Paraná, ilustrando como a rede está distribuída para atender as diversas regiões do estado.



# 45 anos de cuidado: o pulsar que conecta gerações

Há 45 anos, a Unimed Paraná iniciou sua jornada como um coração que pulsa por um propósito maior: transformar vidas. Desde o primeiro compasso, cada ação, cada escolha, foi um batimento a mais na construção de uma trajetória que nutre saúde, bem-estar e transformação.

Desde o início, fomos movidos pela força de pioneiros que acreditavam no cooperativismo como o caminho para transformar a saúde. Como o sangue que circula pelo corpo, nosso modelo cooperativo alimenta e conecta cada unidade, garantindo que valores como inovação, compromisso ético e responsabilidade social fluam por todo o sistema.

Este marco de 45 anos é para além de um aniversário, é o reflexo de um organismo vivo e vibrante, que evolui e se adapta. É a prova de que, assim como o corpo humano, nossa força está na união de cada parte, funcionando em harmonia para sustentar um propósito comum: cuidar com excelência, promover saúde e construir um futuro sustentável.

O legado que celebramos hoje conecta o passado ao futuro, como uma célula que se renova. Nossa missão continua sendo a de proporcionar integração e sustentabilidade, garantindo que cada ação ressoe como um batimento que fortalece não apenas o presente, mas também as gerações que virão.

Neste relatório, apresentamos o resultado de 2024, ano em que celebramos 45 anos de dedicação, destacando como cada decisão foi um passo em direção à inovação e à continuidade. Porque cuidar não é apenas nossa razão de existir; é o coração que mantém viva a nossa jornada. E, assim como um corpo saudável, seguimos em direção a novos horizontes, onde saúde, cooperação e impacto caminham de mãos dadas.

**Unimed Paraná: o coração que pulsa pelo cuidado, pela vida e pela sustentabilidade.**



# Da Criação à inovação

**1979**  
**Fundação da Unimed Paraná**  
 Dr. Manoel S. Cavalcanti  
 Presidente da Unimed Paraná

**Primeira sede**  
 na rua Clotário Portugal, Centro, Curitiba-PR



**1993**  
**Terceira sede** Edifício Itália, rua Marechal Deodoro, Centro, Curitiba-PR

**66**  
 colaboradores

**1988**  
**15**  
 colaboradores

**Segunda sede** na rua 13 de Maio, Centro, Curitiba-PR

**1993**  
**Idealização do PAC**, Plano de Assistência ao Cooperado (durante Suespar em Foz)

**1992**  
**Primeira edição do SUESPAR - Simpósio das Unimed's do Estado do Paraná, em Ponta Grossa-PR**

**1992**  
**Início da implantação do sistema de gestão para o Estado**



## Da Criação à inovação



**2004**

**Primeiro planejamento estratégico plurianual do Sistema Unimed estadual**

**2004**

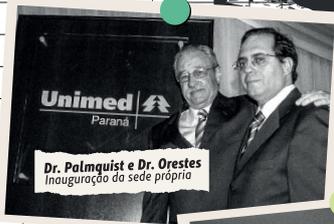
**Primeira edição do prêmio Ocepar de Jornalismo**



**2006**

**Sede própria na rua Antônio Camilo, Taramã, Curitiba-PR**

**151**  
colaboradores



**2006**  
**Primeira edição da Revista Ampla**

**2008**



**2008**

**Lançamento da TV Unimed e do sistema de videoconferências**



Da Criação à inovação

2014

Inauguração do Centro APS - Atenção Personalizada à Saúde



2014

Revisão das Diretrizes Estratégicas Estaduais



2014

Programa Segurança em Alta



2011

Estruturação das Diretrizes Estratégicas Estaduais



2009

30 anos da Unimed Paraná

2015

Primeiro e-saúde



2017

**Workshops  
UnimedNova**



2018



2016

**Primeira Federação  
a ser Acreditada  
pela RN 277 da  
ANS, atual 507**



2017

**Missão Internacional  
Cambridge (EUA)**



2018

**Missão Internacional Portugal**



2016

**Início do PDM -  
Programa de  
Desenvolvimento  
Mercadológico**



2018

**Missão Internacional Boston (EUA)**



2019

Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes



2019

Fundação da Unicall



2019

40 anos da Federação



2018

Fundação COMPAR - Sociedade de Compartilhamento e Participações S/A



2020

Ampliação da sede, totalizando 7.600 m<sup>2</sup>



Inauguração da ampliação da sede

522

colaboradores





2020 & 2021

Ações de enfrentamento à COVID-19

### Centro de Controle Estadual Covid-19

- Gestão e avaliação da suficiência de leitos
- Gestão de insumos e equipamentos
- Cadastro de profissionais
- Compra centralizada de materiais e medicamentos
- Análise de protocolos clínicos



2023

Entrega do **Prêmio Inova+Saúde** à Ocepar (case "Paraná Cooperativo")



2023

Segunda revisão das Diretrizes Estratégicas Estaduais

Região 2 - 15/4



Região 4 - 20/5



Região 1 - 1º/4



Região 3 - 6/5

2024

30 anos Suespar



2023

15 anos do Projeto Verão



## A Unimed Paraná,

como cooperativa médica, é capaz de promover a conexão entre inovação e tradição, tecnologia e desenvolvimento humano, pesquisa e prática, respeito à individualidade e força da coletividade.

Unimed Paraná

45 ANOS

UNIMED PARANÁ 45 anos



# Sobre o Relatório

**GRI 2-3 | 2-4 | 2-5**

**(2-3)** Este relatório foi elaborado com base na **metodologia GRI (Global Reporting Initiative)**, utilizando a opção “com referência”. Essa escolha é reflexo do nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas a todos os públicos de interesse.

Para facilitar a navegação, cada texto informativo contém hiperlinks que direcionam o leitor ao **sumário de conteúdos GRI**, organizados por ordem e localização. A plataforma digital que abriga este relatório conta com um menu intuitivo, permitindo o acesso direto às informações sobre gestão, desempenho econômico, social e ambiental da Unimed Paraná, referentes ao período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**.

Além de apresentar as conquistas e desafios do período, este relatório contempla também o **plano de trabalho para 2025**, destacando metas e estratégias futuras da Federação alinhadas com a sustentabilidade. Esse plano orienta a visão da cooperativa sobre o futuro que queremos construir, evidenciando as ações que continuarão impulsionando o cuidado, a inovação e o impacto positivo.

**(2-5)** Esse é o nono ano consecutivo de publicação deste relatório com a metodologia GRI. Este documento tem publicação anual, os relatórios de outros anos podem ser conferidos aqui (inserir hiperlink).

**(2-4)** A Unimed Paraná possui certificação da ISO 9001-2015, pelo órgão certificador Bureau Veritas, com a manutenção da certificação novamente avaliada em 2023. Os dados contábeis passam por auditoria pela Prospecta Auditores Associados S/C. As informações relatadas neste documento são auditadas e confirmadas com base em diversas normativas e instituições.

**Para dúvidas ou mais informações, entre em contato com nossa assessoria de imprensa.**



## Assessoria de Imprensa

[assessoriaimprensa@unimedpr.coop.br](mailto:assessoriaimprensa@unimedpr.coop.br)

(41) 3219-1488

(41) 3219-1342

(41) 3219-1414

# Mensagem da Presidência

O ano de 2024 foi extremamente marcante para a Unimed Paraná. Diferentes celebrações brindaram aos 45 anos da cooperativa, uma jornada que iniciou em agosto de 1979, sedimentada nos princípios cooperativistas e na missão de proporcionar a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed do Paraná. Ao construir este relatório, há a oportunidade de refletir sobre como nossa história impacta a vida de todos que nos cercam, como colaboradores, beneficiários, contratantes, comunidade e os demais stakeholders. Possibilita, ainda, repensar qual a marca que desejamos deixar e qual é o nosso verdadeiro propósito.

Além de celebrar um aniversário tão importante, fortalecemos e desenvolvemos projetos importantes, como a Governança de Dados, que foi incorporada como processo por toda a cooperativa, tornando-a uma instituição orientada por informações, o que é fundamental para a incorporação futura de ferramentas de Inteligência Artificial (IA). Houve, ainda, a implantação de um projeto-piloto do Escritório Antifraude, que busca mitigar riscos e coibir as fraudes no âmbito da operadora de saúde. Esses são apenas alguns exemplos dentre tantas ações tomadas diariamente para fortalecer e aprimorar a atuação do Sistema Unimed no Paraná.

Este relatório, além de analisar todos os impactos causados pelas atividades desempenhadas na Unimed Paraná, também traz um comparativo entre os conteúdos estabelecidos no ano em relação ao período anterior. O documento preza não só pela transparência do negócio, como também nos ajuda a refletir sobre a nossa trajetória.

Desejo que a leitura amplie o olhar sobre a atuação da Unimed Paraná em todo o Sistema Unimed Paranaense e, também, em diferentes setores da sociedade, com mais detalhes sobre o trabalho desenvolvido por todas as áreas da nossa cooperativa.



# ícones e Selos de referência

Este relatório destaca os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) mais relevantes para a análise de materialidade, representados pelos ícones ao longo do documento. Esses ícones ajudam a identificar como cada ação está alinhada às metas globais de sustentabilidade.



Adesão  
Voluntária



Autonomia e  
independência



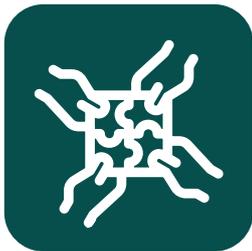
Compromisso  
com a Comunidade



Educação  
Formação



Gestão  
Democrática



InterCooperação



Participação  
Econômica



Inovação e  
sustentabilidade



Privacidade do Cliente



Segurança de Dados



Ética Empresarial

The background is a solid teal color with a subtle geometric pattern of overlapping triangles and squares in various shades of green. At the bottom, there is a faint, dark silhouette of a modern building with a grid of windows.

# **COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE E COM O COOPERATIVISMO**

# Matriz de materialidade

**GRI 2-14 | 3-1 | 3-2**

**(3-1)** Em 2024, a Unimed Paraná revisou sua **matriz de materialidade**, atualizando os temas materiais após quatro anos, em alinhamento ao novo padrão **GRI Standards**.

A principal motivação para a revisão foi orientar a narrativa do Relatório de Gestão e Sustentabilidade, compartilhando o processo de amadurecimento da organização em práticas ESG.

Para identificar os **temas materiais e seus respectivos impactos**, foi conduzida uma análise detalhada baseada nas **diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)** e do **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**. Essas referências foram utilizadas para garantir a **adoção das melhores práticas de transparência, divulgação e monitoramento de indicadores-chave de desempenho**, alinhando a atuação da organização a um contexto mais amplo de sustentabilidade.

Como parte do processo, foi realizada uma **pesquisa setorial**, incluindo a análise de **relatórios de sustentabilidade de empresas líderes do setor de saúde**, permitindo a identificação de **tendências e expectativas das partes interessadas**. Além disso, foram consultados **estudos e pesquisas de referência, como os publicados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**, proporcionando um panorama atualizado sobre os desafios e oportunidades do setor.

**(3-1, 3-2)** Outro ponto de destaque foi o processo de escuta e diálogo com stakeholders, focado em entender seus interesses e demandas. Esse processo foi iniciado durante o evento **Café Unimed Portas Abertas**, que reuniu as principais partes interessadas da cooperativa. Por meio de uma análise das diversas áreas da cooperativa, foram definidos os seguintes stakeholders: **clientes pessoa física (PF), cooperados, comunidade, fornecedores, Singulares, órgãos públicos, contratantes pessoa jurídica (PJ) e prestadores**.

Para o evento, **28 representantes** dos stakeholders externos compareceram no painel de debate, em que foram discutidos temas organizados nas dimensões **governança, social e ambiental**.



**(3-2)** Em paralelo, a Unimed Paraná conduziu uma pesquisa on-line com o público interno e externo, composto por **colaboradores, cooperados, Singulares, clientes, Procon e prestadores**. Essa consulta resultou em **69 respostas**, complementando as informações obtidas no painel presencial e agregando a análise às expectativas e necessidades dos stakeholders.

A seguir, apresentamos os temas considerados no processo de **identificação e priorização dos aspectos materiais** para a Unimed Paraná.

**(3-2)** Os **15 temas materiais** discutidos foram:

- 1.** Ética Empresarial
- 2.** Segurança de Dados
- 3.** Privacidade do Cliente
- 4.** Gestão de Resíduos
- 5.** Adaptação, Resiliência e Transição Climática
- 6.** Gestão da Cadeia de Fornecedores
- 7.** Gerenciamento de Riscos e Incidentes Críticos
- 8.** Qualidade e Segurança do Produto/Serviço
- 9.** Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)
- 10.** Inovação e Tecnologia
- 11.** Diversidade e Inclusão
- 12.** Bem-Estar do Cliente
- 13.** Práticas Trabalhistas
- 14.** Saúde e Segurança do Trabalho
- 15.** Direitos Humanos e Relacionamento com a Comunidade

**(3-2)** A **matriz de materialidade**, construída a partir do cruzamento das percepções internas e externas, destaca os temas relevantes para os públicos de interesse. Essa ferramenta pode auxiliar na tomada de decisão e no direcionamento das iniciativas sustentáveis da cooperativa. No caso da Unimed, foi utilizada para priorizar os temas relevantes para o relatório de sustentabilidade.

Esse processo estruturado e participativo consolida o empenho da Unimed Paraná com a transparência e a sustentabilidade, evidenciando sua atenção às demandas da sociedade. Veja a seguir o resultado da matriz de materialidade:



# Integração ODS e Princípios do Cooperativismo

Em 2024, a Unimed Paraná reafirmou seu empenho com a sustentabilidade por meio de ações socioambientais que conectam cuidado, inovação e impacto positivo. Essas iniciativas, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos Princípios do Cooperativismo, reforçam a responsabilidade da cooperativa em promover práticas que beneficiem a sociedade e preservem o meio ambiente.

Os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), são uma agenda global composta por 17 metas que visam erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e garantir prosperidade para todos até 2030. Cada objetivo aborda questões essenciais para o desenvolvimento sustentável, como saúde, educação, igualdade, energia limpa e ação climática, promovendo um equilíbrio entre as dimensões social, ambiental e econômica.

O Brasil se posicionou como um inovador dos ODS, quando anunciou em setembro de 2023, na Assembleia Geral da ONU, a adoção voluntária de um décimo oitavo objetivo dedicado à **igualdade étnico-racial**. O **ODS 18** surge da necessidade de enfrentar o racismo e a desigualdade racial.

A proposta brasileira visa mobilizar outros países e instituições internacionais para que a igualdade racial seja reconhecida como um pilar fundamental da sustentabilidade global.



Os Princípios do Cooperativismo são os pilares que norteiam o funcionamento das cooperativas em todo o mundo. Esses sete princípios refletem a responsabilidade das cooperativas em trabalhar de forma colaborativa, colocando as pessoas e o bem-estar coletivo no centro de suas ações.

Desafios globais exigem ações colaborativas, neste contexto os princípios do cooperativismo se destacam como uma bússola para transformar aspirações coletivas em ações concretas. Os sete pilares atuam como diretrizes de gestão e representam uma filosofia de engajamento que transcende fronteiras, unindo indivíduos, organizações e comunidades em busca de objetivos comuns.

### Os sete princípios universais do cooperativismo são:



**Adesão voluntária e livre**



**Gestão democrática pelos associados**



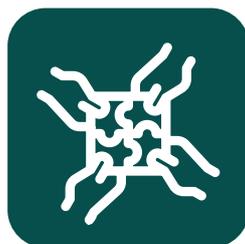
**Participação econômica dos associados**



**Autonomia e independência**



**Educação, formação e informação**



**Intercooperação**



**Compromisso com a comunidade**

# Engajamento de Stakeholders e Construção Coletiva

## GRI 2-29

Na Unimed Paraná, o engajamento com stakeholders é um **processo em constante evolução**, fundamentado nos princípios do cooperativismo. Estamos ampliando nossas iniciativas para **fortalecer conexões estratégicas**, promovendo um diálogo mais estruturado e colaborativo com nossos públicos de interesse.

Acreditamos que a **gestão democrática** deve incentivar a participação ativa, garantindo que diferentes perspectivas sejam consideradas em nossas decisões. O **interesse pela comunidade** orienta nosso olhar para os desafios locais, enquanto a **intercooperação** nos permite construir redes mais fortes e iniciativas mais abrangentes.

Buscamos, cada vez mais, estruturar um ambiente no qual **stakeholders sejam agentes ativos da construção conjunta**, contribuindo com responsabilidades, conhecimentos e recursos para o avanço de projetos que gerem impacto positivo. Ainda há um caminho a percorrer, mas seguimos comprometidos em aprimorar nossos processos de diálogo e engajamento.

Os sete **princípios do cooperativismo** orientam nossas práticas, incentivando soluções sustentáveis e coletivas. Alinhamos nossas ações aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, reafirmando nosso **comprometimento com um futuro mais justo, inclusivo e sustentável**, construído por meio da cooperação e do trabalho conjunto.





# Ações Socioambientais da Unimed Paraná 2024

A seguir, destacamos as principais ações desenvolvidas em 2024, norteadas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os princípios do cooperativismo na atuação da Unimed Paraná.

## Campanha Escolha Etanol



A campanha **Escolha Etanol: é combustível, é indispensável, é sustentável**, reflete o compromisso da Unimed Paraná com a responsabilidade ambiental e o incentivo ao consumo responsável entre seus colaboradores. A iniciativa incentiva o abastecimento de veículos (carros e motos) com etanol, uma alternativa sustentável aos combustíveis fósseis.

## Resultados de 2024

Com **14 meses de campanha ativa**, os números alcançados demonstram o impacto positivo da ação:

- **69.637,60** litros de etanol consumidos.
- Redução de 93,97 toneladas de **CO<sub>2</sub>** emitidos na atmosfera.
- **2.031 tickets** depositados, evidenciando a adesão dos colaboradores.
- Estruturação e implementação de um regulamento para a campanha.

Essa iniciativa reafirma o papel da Unimed Paraná como promotora de mudanças significativas, conectando ações internas com o engajamento global de construir um futuro mais sustentável.

## Campanha Eu Ajudo na Lata



A campanha **Eu Ajudo na Lata** promove a arrecadação de lacres de alumínio como uma ação simples, mas poderosa, para gerar impacto social. Após um período de pausa, a iniciativa foi retomada em 2024 no Paraná, em parceria com o **Instituto Unimed Curitiba** e a **AFUF** (Associação dos Funcionários da Federação das Unimed do Estado do Paraná), fortalecendo os laços de intercooperação no estado.

A campanha transforma os lacres arrecadados em recursos financeiros, que serão utilizados para **adquirir equipamentos de mobilidade** como cadeiras de rodas, cadeiras de banho e andadores.

## Resultados de 2024

- **7,7 kg** de lacres de alumínio arrecadados.

## Campanha Atitude na Tampa



A campanha de arrecadação de tampas plásticas rígidas tem como objetivo transformar resíduos em impacto social positivo. As tampas coletadas são vendidas para reciclagem, e o valor arrecadado é revertido na compra de fraldas geriátricas, produtos de higiene e limpeza para organizações sociais.

Realizada em parceria com o Instituto Unimed Curitiba e a AFUF, a iniciativa conta com 21 postos de coleta e exemplifica a intercooperação dentro do Sistema Unimed. Em

2024, a campanha viabilizou a aquisição de **1.768 fraldas**, beneficiando **409 pessoas** atendidas por diversas instituições, entre elas: Lar Esperança, Escola Vivian Marçal, Instituto Paranaense de Cegos, Associação dos Deficientes Físicos do Paraná, Ação Social Nova Aliança, Asilo São Vicente de Paulo, Lar Iracy, Casa do Vovô e FEPE – Fundação Ecumênica de Proteção ao Excepcional.

### Resultados de 2024:

- **110,2 kg** arrecadados

Nas ações realizadas em parceria com o **Instituto Unimed Curitiba**, as organizações beneficiadas pela campanha recebem contribuições de outras instituições participantes, além da Unimed Paraná.

## Reaproveitamento de Banners



Os banners utilizados em eventos e ações da Unimed Paraná ganham uma nova vida como **brindes sustentáveis**, distribuídos aos nossos públicos de interesse. Essa iniciativa possibilita o descarte correto, contribuindo para a economia circular e gerando **renda para a comunidade da Vila Torres**, que participa ativamente na confecção dos itens reaproveitados.

Os materiais são confeccionados pelo **Clube de Mães**, situado na Vila Torres, que desenvolve ações transformadoras nas vidas de jovens, pais, mães e outros moradores da comunidade. Algumas atividades exercidas são: boxe, costura, ginástica, leitura e entre outros serviços gratuitos.

Com este projeto, a Unimed Paraná demonstra que cada ação carregada de propósito pode ser o ponto de partida para um futuro mais sustentável e coletivo. A essência cooperativa conecta o cuidado com o meio ambiente à valorização das comunidades locais e das pessoas.

### Resultados de 2024

- **200 itens** produzidos no primeiro semestre com o reaproveitamento de banners.
- **R\$ 2.800,00** em renda gerada para a comunidade da Vila Torres..

## Venda de Papéis



Todos os papéis e papelões descartados pelos colaboradores são vendidos para a recicladora **Piazzetta**, e os valores arrecadados são revertidos para a **Associação dos Funcionários da Unimed Paraná (AFUF)**. Essa iniciativa promove a economia circular ao garantir o reaproveitamento desses materiais.

### Resultados 2024:

- 12.743 kg de papéis e papelões reciclados
- R\$ 3.825,90 repassados para a AFUF

## Redução do Uso de Plásticos



Desde 2018, como parte da estratégia de redução do uso de plásticos, todos os novos colaboradores recebem **canecas de porcelana**, substituindo copos descartáveis. Essa ação minimiza a geração de resíduos plásticos e incentiva práticas sustentáveis no ambiente corporativo.

No primeiro ano da campanha, nós reduzimos a compra de copos plásticos em 92%, de 210.000 copos para 17.500.

No ano de **2024**, foram distribuídas **103 canecas** para novos colaboradores.

## Papel Reviva



Os produtos da linha **REVIVA** são fabricados com fibras 100% naturais recuperadas de embalagens longa vida, promovendo a reciclagem e a redução de resíduos. Após serem recolhidas pela coleta seletiva, as embalagens passam pelo processo de separação de seus componentes (celulose, plástico e alumínio).

Em 2024, essa iniciativa contribuiu para a retirada de milhares de embalagens do meio ambiente.

### Resultados 2024:

- 54 fardos/mês de papel toalha interfolhado consumidos
- 4 fardos/mês de papel toalha bobina consumidos
- 70.610 embalagens longa vida/mês retiradas do meio ambiente

## Descarte Especializado de Itens



Materiais de uma das casas da Unimed Paraná foram corretamente descartados por meio da parceria com a empresa **Sete Ambiental**, garantindo a destinação ambientalmente responsável.

### Resultados 2024:

17 toneladas de materiais descartados corretamente (madeiras, eletrônicos, vidros mistos, sucata metálica, divisórias e móveis danificados)

## Carteirinhas Digitais



Para reduzir o impacto ambiental da produção de carteirinhas físicas, a Unimed Paraná substituiu os cartões de PVC pelo modelo **digital**.

Desde a transição do cartão PVC para a versão digital, a cooperativa alcançou uma redução significativa no uso de plástico. Em 2024, o volume de PVC utilizado foi **90,1% menor** em comparação a 2020, demonstrando o esforço da cooperativa com a redução de resíduos.

## Resultados da Redução de PVC:

2020: 2 toneladas de PVC (138 mil carteirinhas)

2023: 232 kg de PVC (11.600 carteirinhas)

2024: 198 kg de PVC (9.908 carteirinhas)

## Gestão de Resíduos



Em 2024, foi implementada a **pesagem dos resíduos sólidos** gerados pela Unimed Paraná, permitindo um controle mais preciso das emissões de gases de efeito estufa. Essa ação integra a **Campanha de Consumo Responsável**, promovendo maior conscientização ambiental.

### Resultados 2024:

- **3 toneladas** de resíduos orgânicos e recicláveis (metais, vidros e plásticos) monitoradas no 2º semestre

## Descarte de Medicamentos



Como parte da responsabilidade com a gestão ambiental e a saúde pública, foi instalado um **coletor de medicamentos em desuso na APS**, permitindo que colaboradores e beneficiários realizem o descarte correto. Essa iniciativa evita a contaminação do solo e da água por substâncias químicas inadequadamente descartadas. A ação faz parte da Campanha de Consumo Responsável.

Os resultados desta ação, que começou em dezembro de 2023, não foram contabilizados no período de reporte deste documento, portanto, não constarão no relatório de 2024.

# Ações Sociais da Unimed Paraná 2024

## Dia de Cooperar



O **Dia de Cooperar**, ou **Dia C**, é um programa que fortalece, celebra e amplia a visibilidade das iniciativas de impacto socioambiental realizadas pelas cooperativas brasileiras. As ações são desenvolvidas ao longo do ano, com base nos princípios cooperativistas, para gerar benefícios às comunidades.



Em 2024, o **Dia C** contou com a participação de alunos da **Escola Social Marista Esperança**, familiares moradores da Vila Torres – uma área de grande vulnerabilidade social em Curitiba – e voluntários das cooperativas parceiras, além do **Sistema Ocepar**. Durante o evento, foram oferecidos diversos serviços gratuitos para a comunidade, incluindo:

- Carreta Prevenção ao Câncer
- Lanche no acesso à escola
- Exames de bioimpedância, com orientações nutricionais
- Avaliação odontológica e palestras sobre saúde bucal
- Cortes de cabelo gratuitos
- Brincadeiras e atividades lúdicas para crianças, incluindo oficina de pintura de cofrinho e educação financeira
- Distribuição de pipoca, churros e algodão-doce
- Brinquedos infláveis



A **Unimed Paraná** marcou presença com 29 voluntários, entre colaboradores e seus familiares, oferecendo exames de bioimpedância e orientações nutricionais em seu estande.

### Resultados 2024:

**800 pessoas beneficiadas** com todas as atividades oferecidas.

Diversas atividades são promovidas no dia C, que conta com voluntários de cooperativas paranaenses.

## Campanha do Agasalho



A **Campanha do Agasalho 2024** reafirmou o comprometimento da Unimed Paraná com a solidariedade e o cuidado, promovendo o espírito de intercooperação em parceria com o **Instituto Unimed Curitiba**. Em 2024, a campanha inovou ao incluir os pets como público-alvo, ampliando o alcance da iniciativa.

Para engajar os colaboradores e trazer um toque especial à campanha, o casal de pets Billie e Olavo foi escolhido para propaganda. Com visitas aos setores da Unimed Paraná, eles divulgaram a ação e promoveram momentos de bem-estar nos ambientes corporativos. A campanha mobilizou os colaboradores, que atuaram como voluntários na contagem e organização das doações, evidenciando o cuidado que é a essência da cooperativa.

Nas ações realizadas em parceria com o **Instituto Unimed Curitiba**, as organizações beneficiadas pela campanha recebem contribuições de outras instituições participantes, além da Unimed Paraná.

### Organizações Beneficiadas

As doações arrecadadas foram destinadas a uma ampla rede de organizações sociais e ONGs, incluindo:

- Fundação de Ação Social
- Comunidade do Caximba
- Associação de Mulheres Indígenas da Aldeia Kanané-Porã
- Instituto TMO – Casa Malice
- República Feminina Paula Pedroso
- ONG Passos da Criança
- Grêmio Esportivo e Beneficente Amigos da Bola
- Lar Iracy Dantas de Andrade
- Associação de Capoeira, Arte e Raça – ACAR
- Lar de Idosos Recanto do Tarumã



As doações destinadas aos pets beneficiaram:

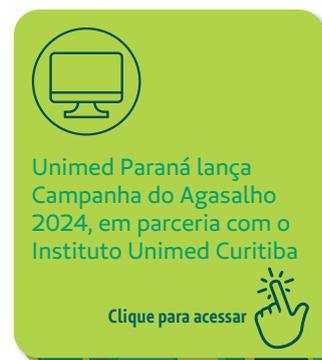
- Abrigo Bem Vira-Lata, que acolhe animais vítimas de atropelamento e maus-tratos.
- Grupo de Proteção Tomba Latas, que realiza castrações, assistência veterinária e busca lares para cães abandonados.
- A Campanha do Agasalho 2024 é um exemplo claro do jeito de cuidar da Unimed Paraná, transformando solidariedade em ações concretas que aquecem corpos e também corações.

## Resultados de 2024

739 peças arrecadadas para pessoas.

15 peças arrecadadas para pets.

## Campanha “Abrace uma Família”



Diante da tragédia das enchentes no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, o Sistema Unimed Paranaense, em parceria com a Unimed Federação RS e o Instituto Unimed Rio Grande do Sul, lançou a campanha “Abrace uma Família”. O objetivo foi oferecer suporte às famílias de colaboradores das Unimed gaúchas que foram diretamente impactadas pelo desastre.

Cada Unimed participante entrou em contato com as famílias beneficiadas para entender suas necessidades específicas, que incluíram materiais de construção, móveis e eletrodomésticos.

## Resultados 2024:

4 famílias apoiadas pela Unimed Paraná – R\$ 60.000,00 doados

30 famílias apoiadas pelas Singulares – R\$ 450.000,00 doados

## Visitas Realizadas em 2024



**Abril: Marista Escolas Sociais – Projeto O Futuro é para Todos** (Fundo Infância Adolescência – FIA).

**Maior: Santa Casa de Misericórdia – Museu de Medicina** – Lei de Incentivo à cultura

**Setembro: Associação Nariz Solidário – Projeto Nariz Itinerante** (Lei de Incentivo à Cultura).

**Setembro: Hospital Pequeno Príncipe – Projeto pelo direito à vida IV** – Fundo Infância Adolescência (FIA)

**Outubro: Associação Ginástica Rítmica** – Lei Federal de Incentivo ao Esporte

**Outubro: Projeto Vôlei em Rede** – Lei Federal de Incentivo ao Esporte

Essas visitas técnicas são uma etapa de acompanhamento e **desenvolvimento de parcerias sólidas**, garantindo que cada projeto apoiado tenha propósito e impacto para as comunidades atendidas.

## Ingressos Sorteados para Colaboradores



Como parte das contrapartidas dos projetos apoiados via **Lei de Incentivo à Cultura**, a Unimed Paraná recebeu ingressos para eventos culturais, que foram sorteados entre seus colaboradores, proporcionando acesso à cultura e ao lazer.

### Resultados 2024:

- **300 ingressos** para o Festival de Curitiba
- **20 ingressos** para o Festival Haru Matsuri
- **4 ingressos** para a peça *Sonho de uma Noite de Verão* – Ave Lola Espaço de Criação



# Ações de Governança 2024

## Grupos de Trabalho e Capacitação

A Unimed Paraná tem fortalecido sua atuação no âmbito da sustentabilidade e ESG por meio da participação em comitês estratégicos e da promoção de capacitações para seus colaboradores. As iniciativas desenvolvidas ao longo do ano visam aprimorar a governança socioambiental e incentivar práticas responsáveis dentro da cooperativa.

### Principais ações em 2024:



- **Comitê ESG** – Participação no Comitê ESG da **Unimed Brasil**
- **Programa ESG+Coop** – Formação de uma turma multidisciplinar promovida pela Federação em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop/PR) e a ISAE Escola de Negócios.
  - » Formação em ESG + Coop é concluída com sucesso após mais de um ano de programa

- **Grupo ESG – Comitê Multidisciplinar NDH (Núcleo de Desenvolvimento Humano) – Revisão da Política Socioambiental, diretrizes de Consumo Responsável, Causa Social, Voluntariado e a elaboração do Inventário de Ações** para organização e divulgação das iniciativas.
- **Palestra sobre Consumo Responsável** – Capacitação voltada para colaboradores da **Federação e Singulares**
- **Tira-dúvidas sobre o uso de etanol e manutenção veicular** – Sessão informativa voltada para os colaboradores da **Federação**
- **Treinamento sobre gestão de resíduos** – Capacitação voltada à equipe de limpeza, incluindo colaboradores internos e terceirizados, totalizando **13 pessoas**. A capacitação teve como objetivo aplicar a atualização do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), com foco na segregação correta dos resíduos.
- **Consultoria de Gestão Preventiva (CGP)** – Realizadas consultorias desenvolvidas pela equipe de consultores formada por colaboradores da Unimed Paraná (gestores e técnicos) para conhecer e disseminar boas práticas no Estado, compartilhar conhecimentos, minimizar os “riscos” efetivos na operação de planos de saúde. Foram realizadas em **14 singulares** sobre Sustentabilidade/ESG
- **Preenchimento do Selo ESG da Unimed do Brasil**, que visa promover o processo de certificação como um instrumento institucional de autodiagnóstico que certifica e direciona a Unimed em relação à atuação de maturidade na gestão das práticas ESG.
- **Preenchimento do Balanço Social da Unimed do Brasil**
- **Preenchimento do Inventário de Emissões de CO<sub>2</sub>**.
- **Preenchimento do PEGCOOP (Programa de Excelência na Gestão das Cooperativas) – SESCOOP**
- **Elaboração do Relatório de Gestão e Sustentabilidade**



# Eficiência Ambiental e Gestão de Recursos Naturais

**GRI 302-1, 303-3, 303-1**

## Gestão Hídrica: Eficiência e Sustentabilidade no Uso da Água

A **gestão hídrica** é um dos pilares da atuação responsável alinhada com a sustentabilidade. A organização adota um **sistema eficiente de captação, reutilização e descarte de água**, priorizando o uso consciente dos recursos naturais e reduzindo impactos ambientais.

**(303-1)** A principal fonte de abastecimento hídrico é a **rede pública de fornecimento, responsável pelo suprimento de 2180 megalitros em 2024**. Além disso, a instituição investe em **reaproveitamento de água da chuva, captando 459 megalitros em 2024**. Essa água é destinada a **descargas sanitárias, mictórios e irrigação de áreas verdes**, contribuindo para a redução do consumo de água potável.

**(303-1, 303-3)** O uso da água concentra-se em **atividades administrativas, higienização de ambientes e necessidades sanitárias**, sempre com um olhar atento para a **eficiência e otimização dos recursos**. Já o descarte de efluentes ocorre de forma **controlada e responsável**, atendendo às regulamentações ambientais. Os efluentes sanitários são encaminhados para a **rede pública de esgoto**, enquanto o excedente da água pluvial não aproveitada é drenado de maneira controlada, prevenindo erosão e contaminação.

Com um olhar contínuo para a inovação e aprimoramento, a Unimed Paraná segue implementando **práticas mais sustentáveis e eficientes**, assegurando que a água utilizada contribua para a preservação dos recursos hídricos e a responsabilidade ambiental em suas operações.



## Gestão Energética: Práticas Eficientes e Consumo Consciente

A gestão energética é outro aspecto importante do desenvolvimento sustentável. Buscamos otimizar o consumo de energia em nossas operações, priorizando a eficiência, utilizando também fontes renováveis.

**(302-1)** Em 2024, o consumo total de energia elétrica foi de **708.821 kWh**, dos quais **682.416 kWh** foram provenientes de fontes não renováveis, refletindo o uso de energia para operações essenciais. No mesmo período, **26.405 kWh** foram gerados a partir de fontes renováveis (painéis solares), contemplando a diversificação da matriz energética e a adoção de alternativas mais sustentáveis.

Desde março de 2020, o monitoramento da geração de energia por meio de painéis fotovoltaicos tem demonstrado avanços na busca por maior sustentabilidade.

**(302-1)** Em 2024, a energia gerada pelos painéis solares correspondeu a até **15% do consumo energético da área ampliada do prédio**. A média mensal de geração foi de **2.204 kWh**, totalizando aproximadamente **26.405 kWh** no ano. Em relação ao consumo total do complexo, essa geração representou **3,72%**.

Essa iniciativa reduz a dependência de fontes não renováveis e reforça o interesse na **transição energética e a inovação sustentável**.

# Governança



# A Essência que faz o coração da Unimed Paraná pulsar

No centro de cada ação, escolha e cuidado, bate o coração da Unimed Paraná. Essa pulsação é guiada pela nossa **Missão, Visão e Valores**, que traduzem a essência de quem somos e nosso compromisso em transformar vidas, promover saúde e construir um legado de impacto positivo.

## MISSÃO



Nossa **Missão** é proporcionar a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed do Paraná, cooperando com a comunidade. É o compasso que harmoniza nossas iniciativas, integrando cuidado, inovação e responsabilidade socioambiental.

## VISÃO



Nossa **Visão** é ser promotora de um sistema de saúde cooperativo, eficiente e inovador, com foco na excelência do cuidar, integrado na comunidade. Ela orienta nosso olhar para o futuro, onde cada batimento do sistema cooperativo fortalece o cuidado humano e a inovação no atendimento à saúde.

## VALORES



Nossos **Valores** são as artérias que levam vida a todas as nossas ações:

**Cooperativismo:** o espírito de união e colaboração que nos torna mais fortes juntos.

**Ética e transparência:** a base de confiança que sustenta todas as nossas relações.

**Respeito e responsabilidade socioambiental:** o compromisso com as pessoas e com o planeta.

**Inovação, parceria e intercooperação:** a força que nos impulsiona a criar, conectar e transformar.

Nesta seção, apresentamos a governança e os princípios que mantêm a Unimed Paraná com propósito e energia. São eles que nos guiam, nutrem nossas operações e inspiram o cuidado que entregamos à comunidade.

# Atividades, Cadeia de Valor e Relações de Negócios

## GRI 2-6

A Unimed Paraná integra uma cadeia de valor ampla e diversificada, que sustenta suas operações e reflete seu empenho com a eficiência, sustentabilidade e excelência no setor de saúde suplementar. Em 2024, foi implementada uma reestruturação completa na área de Gestão de Suprimentos, com foco na centralização das operações, controle de custos e fortalecimento de parcerias estratégicas.

Essa iniciativa está alinhada à **Política de Compras** da cooperativa, que prioriza a aquisição responsável de insumos e serviços essenciais, como medicamentos e materiais hospitalares, em conformidade com as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## Cadeia de Fornecedores

A cadeia de fornecedores da Unimed Paraná é composta por uma ampla variedade de parceiros que atendem às suas necessidades específicas. Em 2024, devido à natureza, atividade fim da cooperativa e por se tratar de uma operadora de planos de saúde, foi verificado que **86,60% do volume de compras** foram destinados a medicamentos, com destaque para:

- **Medicamentos oncológicos:** 44,30%.
- **Imunobiológicos:** 42,29%.
- **Medicamentos de apoio:** 4,57%.

Os demais **13,40%** do volume de compras foram destinados a outros itens essenciais, como:

- **Dietas e materiais hospitalares:** 2,23%.
- **Computadores, software e periféricos:** 1,62%.
- **Outros itens diversos (4,97%):** mobiliário, material gráfico, material de escritório, equipamentos hospitalares eletrônicos, materiais de copa e limpeza, manutenção e infraestrutura.

Essa diversificação reflete a complexidade das operações da cooperativa e a importância de uma gestão estratégica para garantir eficiência e qualidade em toda a cadeia de suprimentos.

## Parcerias Estratégicas e Relações de Negócios

Além dos fornecedores diretos, a Unimed Paraná mantém **relações estratégicas** com parceiros de negócios e entidades em sua cadeia de valor, consolidando projetos que ampliam a eficiência e fomentam o cooperativismo. Destacam-se:

**Projeto Escala Cooperativa:** iniciativa que promove negociações conjuntas com as Singulares aderentes ao projeto, potencializando a força do cooperativismo para reduzir custos e otimizar recursos.

**Grupo de Negociação Brasil:** projetos que centralizam negociações estratégicas para garantir melhores condições de compra em grande escala.

**Unicompras:** plataforma para centralização e otimização dos processos, como cotações, cadastros de produtos, gestão de fornecedores e a integração dos pedidos de compras com o sistema de gestão de cada singular, assim permitindo a melhor gestão dos processos de compras.

**Comitê Técnico de Medicamentos de Alto Custo (CTMA) Mercosul:** Parceria que fortalece as conexões internacionais e impulsiona a troca de experiências entre cooperativas do Mercosul.

A força da intercooperação no modelo de negócios da Unimed Paraná viabiliza soluções conjuntas que atendem às demandas operacionais e promovem impacto coletivo.

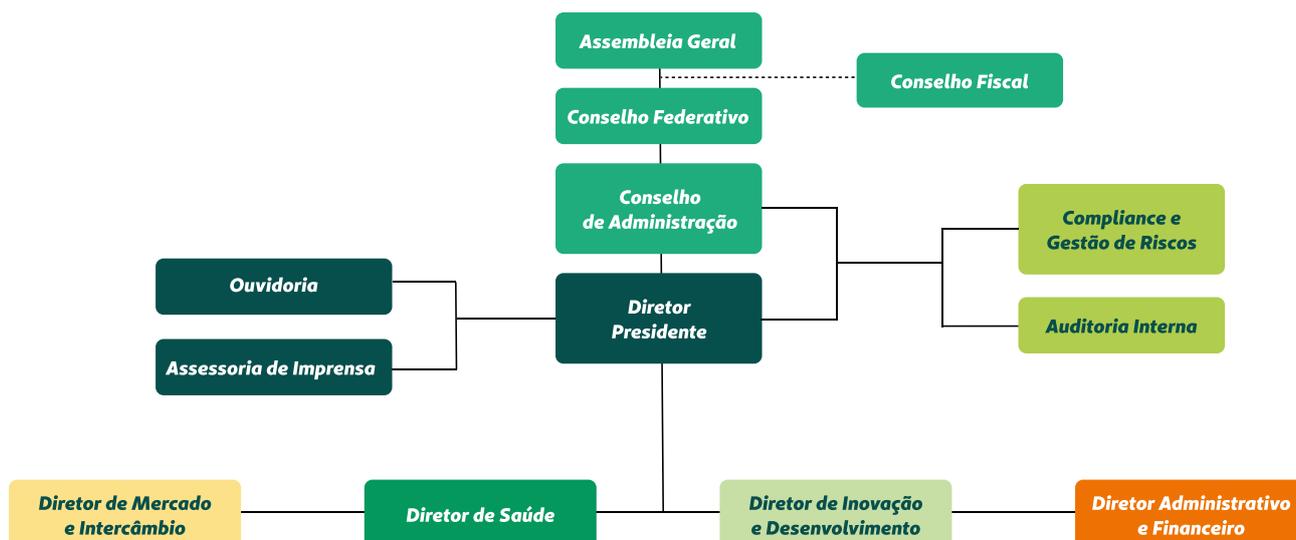
## Estrutura e Liderança

### Estrutura de Governança

**GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-15 | 2-16 | 2-17 | 2-18 | 2-19 | 2-20**

**(2-9)** A Unimed Paraná adota uma estrutura de governança que reflete a essência do cooperativismo, priorizando a equidade entre seus membros e garantindo processos transparentes e eficientes. A governança corporativa é regida por um Estatuto Social que organiza a Federação em dois níveis complementares: gestão, conduzida pelo **Conselho de Administração** e pela **Diretoria Executiva**, e supervisão, atribuída à **Assembleia Geral** e ao **Conselho Federativo**.

Veja a seguir como a estrutura de governança da Federação está organizada:



## Assembleia Geral

**(2-11)** A Assembleia Geral é o órgão soberano da Federação, com autoridade para deliberar sobre os negócios relacionados ao seu propósito, além de tomar resoluções essenciais para o desenvolvimento e a defesa da cooperativa. Suas decisões são vinculantes a todas as partes, mesmo para aquelas ausentes ou que discordem das deliberações. Realizada de forma ordinária ou extraordinária, a assembleia pode ocorrer presencialmente, on-line ou em formato híbrido. É composta por delegados das Singulares federadas, que participam para representar os interesses de cada unidade.



## Conselho de Administração

**(2-9)** A gestão da Federação está sob responsabilidade do Conselho de Administração, composto pela Diretoria Executiva e pelos Conselheiros-Coordenadores Regionais, que representam as quatro regiões do estado. Em 2024, os cargos da Diretoria Executiva eram: diretor-presidente, diretor de Saúde, diretor de Mercado e Intercâmbio, diretor de Inovação e Desenvolvimento e diretor



Administrativo e Financeiro. Esses membros são eleitos em Assembleia Geral Ordinária, com mandatos de quatro anos, sendo permitida a reeleição de dois terços do total dos integrantes. Atualmente, o diretor-presidente da Diretoria Executiva também exerce a função de presidente do Conselho de Administração.

## Conselho Federativo



**(2-9)** O Conselho Federativo é um órgão auxiliar do Conselho de Administração, exercendo as atribuições definidas pelo Estatuto. É formado pelos integrantes do Conselho de Administração e por todos os presidentes das Singulares federadas, que possuem renovação automática ao término de suas gestões ou com a substituição pelo novo presidente em exercício. Este órgão reforça a intercooperação e a unidade entre as diversas Unimed no estado.

## Conselho Fiscal



**(2-9)** O Conselho Fiscal é responsável por fiscalizar as operações, negociações, serviços e atividades da cooperativa, conforme as diretrizes estabelecidas no Estatuto Social. Ele é composto por três membros efetivos e três suplentes, eleitos para garantir a integridade e a conformidade das ações da cooperativa.

## Processo de Eleição dos Conselheiros

**(2-10)** De acordo com o Estatuto Social da Unimed Paraná, o processo de eleição para o Conselho de Administração ocorre por meio da inscrição de chapas completas, com os candidatos previamente indicados para cada cargo disponível. As eleições são realizadas durante a Assembleia Geral Ordinária, e a participação está restrita a candidatos que não ocupem cargos de direção ou administração em empresas concorrentes que atuem no mesmo ramo de negócios.

Os conselheiros-coordenadores Regionais que compõem o Conselho de Administração devem obrigatoriamente ser médicos-cooperados indicados pelas Federadas das regiões que representam. As indicações são organizadas conforme a divisão geográfica das Federações:

- **Região 1:** Curitiba, Paranaguá, Ponta Grossa, Riomafra, Vale do Iguaçu
- **Região 2:** Apucarana, Londrina, Norte do Paraná, Norte Pioneiro
- **Região 3:** Cianorte, Noroeste do Paraná, Paranavaí, Regional de Campo Mourão, Regional Maringá
- **Região 4:** Cascavel, Costa Oeste, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Guarapuava, Oeste do Paraná, Pato Branco, Vale do Piquiri

Esse modelo garante a representatividade de todas as regiões, a equidade e a integração.

## O papel do mais alto órgão de governança: Conselho de Administração

**(2-12)** Em conformidade com o Estatuto Social e a legislação vigente, o Conselho de Administração da Unimed Paraná desempenha um papel central na governança corporativa da Federação. Sua principal função é atender às decisões ou recomendações da Assembleia Geral e do Conselho Federativo, além de elaborar regras, monitorar operações e serviços, e acompanhar os resultados da Federação.



## Principais atribuições do Conselho de Administração:

- **Supervisão e ajustes:** examinar as atividades e serviços autorizados pelo Conselho Federativo, solicitando à Diretoria Executiva os ajustes necessários.
- **Orçamento e recursos:** avaliar os recursos financeiros e os meios necessários para atender às operações e serviços, com base no orçamento elaborado pela Diretoria Executiva, encaminhando sugestões ao Conselho Federativo para aprovação.
- **Normatização e controle:** estabelecer normas para o funcionamento da Federação e criar regras de controle para as operações e serviços. Realizar análises mensais do estado econômico e financeiro da Federação por meio de balancetes e demonstrativos específicos, submetendo-os à avaliação e aprovação do Conselho Federativo.
- **Pareceres e decisões:** emitir pareceres sobre demissões, exclusões ou eliminações de Unimed Federadas, encaminhando-os ao Conselho Federativo para deliberação.
- **Convocação de Assembleias:** decidir sobre a convocação de Assembleias Gerais.
- **Gestão patrimonial:** autorizar a alienação ou oneração de bens, desde que previamente aprovada pela Assembleia Geral.
- **Cumprimento legal:** zelar pela observância das leis do cooperativismo e outras normativas aplicáveis.
- **Regulamentação do FATES:** regulamentar a utilização do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES).

**(2-18)** O Conselho de Administração pode contratar assessoramento técnico sempre que necessário e tem autonomia para instituir Comitês Especiais, transitórios ou permanentes, respeitando as diretrizes do Estatuto Social. Além disso, é de sua competência autorizar auditorias em Federadas que apresentem dificuldades econômico-financeiras. Nos casos de desacordo das cooperativas auditadas, o Conselho deve submeter a situação ao Conselho Federativo para análise e deliberação.

As normas estabelecidas pelo Conselho de Administração são formalizadas em forma de instruções e constituem o Regimento Interno da Federação, que orienta a condução das atividades e fortalece a estrutura de governança da Unimed Paraná.

## Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança

**(2-19)** Os processos de governança da Unimed Paraná são periodicamente avaliados pelas **Singulares do estado**. Em **2024**, nos meses de **novembro e janeiro**, foi realizada a pesquisa **“Sua opinião em 1 minuto”**, com a participação de representantes das Unimed. A coleta e a consolidação dos resultados foram conduzidas pela empresa **Zoom – Inteligência em Pesquisas**.

A pesquisa registrou uma **avaliação média geral de 9,3**, com um **grau de satisfação de 100%** e um **grau de excelência de 90,5%**, refletindo a percepção das Singulares sobre a governança da Federação.

## Conflitos de interesse e políticas de remuneração

### Conflitos de Interesse

**(2-15)** Para garantir a imparcialidade e alinhamento com as boas práticas de governança, o Estatuto Social da Unimed Paraná estabelece critérios rigorosos para a inscrição de candidatos ao Conselho Fiscal.

Os candidatos devem se inscrever de forma individual e ser indicados pela respectiva Unimed Federada. Adicionalmente, é vedada a candidatura de pessoas que possuam laços de parentesco de até segundo grau, seja em linha reta ou colateral, tanto entre os próprios membros do Conselho Fiscal quanto entre eles e os membros do Conselho de Administração.

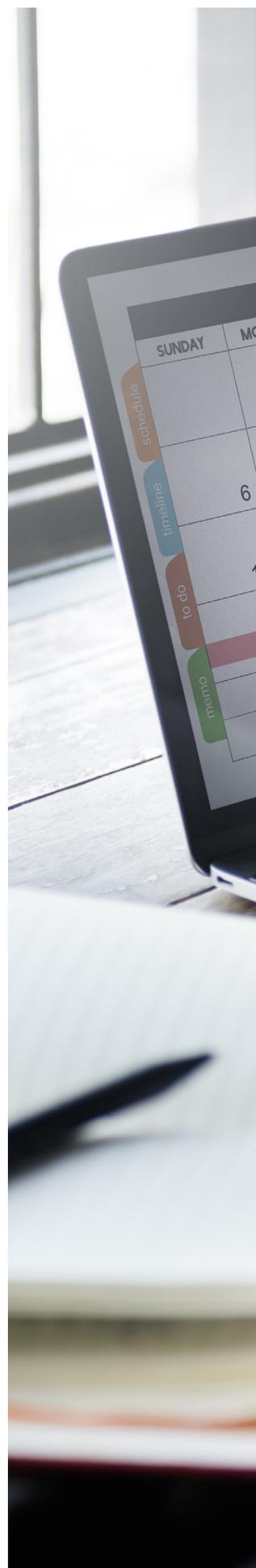
Alinhado aos preceitos da boa governança, também é estipulado que os presidentes das Singulares, por integrarem o Conselho Federativo, não podem concorrer a cargos no Conselho Fiscal da Federação. Essa diretriz reforça a integridade e a independência dos processos de fiscalização e supervisão, pilares essenciais para a gestão responsável e transparente da cooperativa.

### Definição de Remuneração

**(2-20)** A Assembleia Geral Ordinária (AGO) possui a responsabilidade de definir a remuneração dos membros da Diretoria Executiva, dos Conselheiros-Coordenadores Regionais e dos conselheiros fiscais. Conforme o Estatuto Social, a AGO deve ocorrer obrigatoriamente uma vez ao ano, nos três primeiros meses após o encerramento do exercício social.

Entre suas atribuições está a fixação do pró-labore ou da verba de representação para a Diretoria Executiva e os conselheiros-coordenadores Regionais. Também cabe à Assembleia determinar o valor das cédulas de presença pagas aos conselheiros-Coordenadores Regionais e conselheiros Fiscais pelo comparecimento às reuniões, além de deliberar, caso necessário, sobre outras despesas ou benefícios concedidos aos membros desses conselhos e da Diretoria Executiva.

O processo para a definição da remuneração segue os critérios estabelecidos no Estatuto Social e integra a pauta obrigatória da AGO anual, assegurando transparência e conformidade com as diretrizes da cooperativa.



# Governança Ética e Comunicação Transparente



**GRI 2-15, 2-16, 2-24, 2-26, 2-27, 205-2, 416-2, 418-1**

**(2-15)** A Unimed Paraná adota boas práticas de governança, fomenta um ambiente de confiança e responsabilidade, garantindo que seus colaboradores, cooperados, fornecedores e parceiros atuem em alinhamento com os princípios éticos. Nesta seção, apresentamos como a cooperativa estrutura as ações de **comunicação, conformidade e governança ética**, fortalecendo a integridade em todas as suas operações.

## Auditoria Interna

**(2-16)** A Auditoria Interna é uma atividade independente, de terceira linha, com o objetivo de fortalecer a capacidade da cooperativa de criar, proteger e sustentar o valor, identificando falhas e deficiências, avaliando os processos. Baseada na gestão de riscos (segunda linha) e recomendando melhorias nos controles internos, nos processos e nas operações (primeira linha) da Unimed Paraná, com a finalidade de munir a gestão de informações confiáveis, objetivas e imparciais para a tomada de decisão gerencial e estratégica.

A auditoria interna tem por objetivo contribuir com a governança de modo a garantir a eficiência operacional, a conformidade regulatória, a gestão de riscos e a salvaguarda dos ativos, com transparência e desempenhando um papel estratégico, fornecendo insights e recomendações de melhorias nos processos da Cooperativa.

## Gestão de Riscos

**(2-26)** A cultura de gestão de riscos é parte da governança, sendo essencial para o desenvolvimento das organizações e para o alcance de seus objetivos estratégicos, devendo estar no centro da tomada de decisões, em todas as instâncias (alta direção, gerências e coordenações), como forma de prevenir a ocorrência de eventos e ameaças indesejadas (riscos organizacionais), promover a melhoria do desempenho e o alcance dos objetivos estabelecidos.

(2-27) A atuação da área de Gestão de Riscos se desenvolve em bases metodológicas aderentes à Norma ISO 31000:2018 (Sistemas de Gestão de Riscos), estando alinhada às boas práticas de governança corporativa, que direcionam a sua atuação no alcance de seus objetivos, materializadas em processos organizacionais

## Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações

O Programa de Compliance e Integridade da Unimed Paraná tem como escopo promover o fortalecimento dos valores ético-corporativos, a conformidade legal e normativa dos processos e evitar a prática de desvios ético-legais no âmbito das suas operações.

(2-24) Para orientar e atender preocupações relacionadas à conduta empresarial responsável, a **área de Compliance** é responsável por emitir pareceres sobre dúvidas e adequação de procedimentos com base no **Código de Conduta** e nas **Políticas Internas**. Os temas mais recorrentes incluem a oferta e o recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, sendo estes atendidos principalmente via chamados com SLA (Service Level Agreement) de até cinco dias.

(2-26) Ademais, para o registro de preocupações relacionadas a desvios de conduta, a organização disponibiliza um **canal confidencial**, em que é possível denunciar situações como assédio moral e sexual, conflitos de interesse, desvios de políticas e procedimentos, entre outros. Esse canal garante a confidencialidade e o tratamento adequado de todas as denúncias, reforçando o compromisso da Unimed Paraná com a integridade e a transparência.

Em 2024, foram registrados 17 relatos, dos quais 6 foram considerados procedentes ou parcialmente procedentes, 7 improcedentes ou inaplicáveis ao canal confidencial e 4 permanecem em investigação. Os casos procedentes foram reportados ao diretor-presidente, que deliberou sobre a aplicação de medidas disciplinares ou a implementação de melhorias nos processos internos.

## Incorporação de compromissos de política

(2-24) Os compromissos de **ética, transparência e integridade** são integrados em todas as atividades e relações de negócios, garantindo que a governança esteja alinhada às melhores práticas de conduta empresarial responsável.

(2-26) Para assegurar esse compromisso, **todos os contratos firmados** pela cooperativa contêm **cláusulas anticorrupção** e um link direto para o **canal de denúncias**, permitindo que qualquer irregularidade seja reportada de forma segura e confidencial.

A implementação desses compromissos ocorre de forma estruturada dentro da organização. A área de contratos é responsável por aplicar a **minuta padrão** em todos os documentos firmados com terceiros. Caso haja questionamentos sobre as cláusulas ou a sugestão de um modelo de contrato diferente, a área de Compliance é acionada por meio de um chamado interno para deliberar sobre a proposta apresentada, garantindo que todos os acordos mantenham o alinhamento com os princípios da Unimed Paraná.

Asseguramos que nossos parceiros e fornecedores compartilhem do mesmo compromisso ético. Esse alinhamento ocorre no momento da **assinatura do contrato**, no qual ambas as partes formalizaram o compromisso com as diretrizes estabelecidas, reforçando a integridade e a responsabilidade em todas as relações comerciais.

## Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

**(205-2)** Estabelecemos padrões rigorosos de conduta, formalizados no **Código de Conduta**, atualizado em 2020. Esse documento, juntamente com a Política de Compliance, orienta a **Presidência e o Conselho de Administração** na adoção de práticas éticas e na rejeição de qualquer comportamento antiético ou ilegal.

Em **2024**, mesmo sem a realização de uma campanha específica de comunicação sobre combate à corrupção. A Unimed Paraná demonstrou sua dedicação à integridade através das seguintes ações:

- **Envio da Política Anticorrupção** para ciência e aprovação dos membros do **Conselho de Administração**.
- **Envio da Política Anticorrupção** para conhecimento de todos os **colaboradores**.
- **Inclusão de cláusulas anticorrupção** em **todos os contratos**, acompanhadas de links diretos para o **Código de Conduta** e o **canal de denúncias**.

Além disso, o treinamento contínuo é um componente essencial para manter a cultura ética da cooperativa. Em 2024, a Unimed Paraná ofereceu o **Treinamento sobre Relacionamento com Terceiros**, abordando a **Política de Brindes, Política de Conflito de Interesses e o Código de Conduta**, com foco no combate à corrupção. A capacitação alcançou **95% dos colaboradores**, totalizando **568 pessoas**.

No que se refere ao **Conselho de Administração**, o entendimento do **diretor-presidente** é de que o treinamento anticorrupção deve ser realizado apenas na **troca de mandato**, garantindo que os novos membros iniciem sua gestão alinhados às diretrizes da governança ética da cooperativa.

## Compromisso com a segurança e o bem-estar dos beneficiários



**(418-1)** Em 2024, foi registrada apenas uma queixa comprovada relacionada à violação da privacidade e perda de dados de clientes. O caso envolveu um **requerimento formalizado para alteração do nome da beneficiária**, sendo a demanda proveniente de uma parte externa e devidamente comprovada pela organização. A situação foi tratada conforme os protocolos de segurança e privacidade de dados.

**(416-2)** A Unimed Paraná não recebeu nenhuma multa, penalidade ou advertência em razão de não conformidades que possam impactar a saúde e segurança de nossos beneficiários durante o ano de 2024.

The background is a solid teal color. In the upper right quadrant, there is a complex geometric pattern of overlapping, semi-transparent shapes in various shades of green and blue, creating a 3D effect. At the bottom of the page, there is a faint, dark silhouette of a large, multi-story building with many windows, possibly a university or institutional building.

O que  
realizamos  
em 2024

# Desempenho Econômico

## GRI 201-1

dados DVA 2014\_2024

Em **2024**, a Unimed Paraná desenvolveu a **sustentabilidade financeira**, apresentando um desempenho econômico alinhado às melhores práticas de governança. Neste capítulo, destacamos os principais indicadores financeiros, evidenciando a **evolução das receitas, despesas e sobras líquidas**, sempre com foco na transparência.

A organização registrou um **crescimento de 14,3% na receita operacional líquida** comparado a 2023. As **despesas administrativas** representaram **10,3% da receita do exercício**, enquanto os **custos totais** tiveram um aumento de **11,5%** em comparação ao ano anterior.

A Federação representa **22 cooperativas de 1º grau associadas** e, além disso, atua como uma **operadora de planos de saúde de grande porte**, encerrando o ano com **183.671 beneficiários em sua carteira**.

O exercício de **2024** fechou com um saldo de **R\$25,3 milhões em sobras líquidas**. Conforme previsto na **Lei 5.764/71** e no art. 67 do **Estatuto Social**, a destinação desses recursos será deliberada em **Assembleia Geral**, destacando o empenho com a transparência e a governança cooperativa.

Os **ativos totais cresceram 23%**, alcançando **R\$113 milhões**, com as disponibilidades de curto prazo representando **48% desses ativos**, reafirmando a **solidez financeira** da instituição.

A **política de capitalização** adotada nos últimos anos tem sido um pilar estratégico para **financiar investimentos em infraestrutura, modernização tecnológica e aprimoramento da gestão**, além de garantir a **qualificação dos serviços prestados** e atender às crescentes exigências regulatórias do setor.

Esse modelo de gestão financeira impulsiona a **eficiência e a competitividade**, fortalece a **sustentabilidade econômico-financeira**, assegurando o crescimento sustentável da instituição a longo prazo.

# Realizações 2024

Principais projetos que tinham como meta a implantação ou implementação em 2024, durante o plano de trabalho:

## PRESIDÊNCIA

### Projeto Escritório Antifraude

**Status:** Em fase de conclusão do piloto. Cronograma de ações de 2025 sendo planejado para ampliação de ações para Singulares.

### Oportunidade de Trabalho para Médicos Especialistas

**Status:** Projeto está em fase de conclusão.

### Código de Conduta da Unimed Paraná

**Status:** Documento revisado em 2024, pendente de aprovação no Conselho de Administração (previsto para fevereiro de 2025).

### Ouvidoria

**Status:** Não foi realizada a manutenção do selo, pois foi prorrogado para 2025.

- Implantar módulo Ouvidoria no CRM

**Status:** O módulo Ouvidoria CRM foi implantado no final do ano e entra utilização agora em 2025.

### Relacionamento institucional e governamental

**Status:** Concluído. Visitas realizadas durante todo ano a entidades e Singulares, fortalecendo o vínculo e a parceria entre cooperativas e instituições, conforme divulgações feitas no Boletim dos Dirigentes On-line.

### Imprensa

**Status:** Concluído. O ano de 2024, se comparado ao ano anterior, contabilizou um aumento de 19,5% na produção de matérias relacionadas às tendências na área da saúde.

### Consolidar as produções de podcasts, aumentando o engajamento com visualizações e reproduções.

**Status:** Concluído e continuará em 2025. Em 2024, publicamos 39 videocasts. Neste período, houve uma média de 237,7 visualizações por página, somando 9.272 mil visualizações, segundo dados do Google Analytics.



Além disso, vídeos publicados no ano de 2024 somaram, neste mesmo ano, 11.514 visualizações no YouTube. Em geral, o consumo do conteúdo no mesmo ano de sua publicação aumentou 138,5% em comparação com 2023.

## Prêmio de Comunicação e Marketing

**Status:** Na categoria Comunicação com médicos-cooperados, o podcast Podmed, em que discute temas relacionados às diversas áreas que abrangem a medicina, ficou em primeiro lugar entre as Federações do país.

## Auditoria Interna

**Status:** Foram realizadas auditorias, durante o ano de 2024, com o objetivo de promover a transparência, fortalecer a governança corporativa e aprimorar a eficiência dos processos.

## Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados Pessoais – PNGPPD da Unimed do Brasil

**Status:** Diretrizes implantadas na Federação em 2024, submetidas à análise da Unimed do Brasil. CGP realizada com todas as Singulares ao longo de 2024 para devidas adequações.

## Gestão de Riscos integrada aos objetivos e diretrizes estratégicas da Unimed Paraná e ANS

**Status:** Ação em andamento pela área de Riscos, que foi trazida para a área de Estratégia, com previsão de continuidade para 2025.

## Programa de Compliance e Integridade

**Status:** Em andamento. Política Anticorrupção aprovada e publicada. Pendente a política de Due Diligence de Integridade para medir grau de risco e critérios de contratação de fornecedores

## Comitê de Médicas-cooperadas do Sistema Unimed Paranaense

**Status:** Em andamento. O Comitê foi criado com o objetivo de incentivar as médicas-cooperadas a participarem da gestão, fortalecendo as carreiras de liderança. Foi estabelecido um cronograma para 2025, que envolve mentorias, capacitações e eventos, sob responsabilidade do NDH.

## SAÚDE

### Programas de Atenção à Saúde

**Status:** Metas alcançadas em 2024, conforme os projetos incluídos neste relatório (Nilo, SAD, Oncologia, TEA, entre outros).

### Líbero Saúde

**Status:** A fase de implantação do módulo web foi concluída, sendo prevista outras frentes para 2025.

## Projeto Nilo – Prova de Conceito (POC)

**Status:** Concluída em 10/2024, seguindo para processo de trabalho. Incluído 1.004 novos beneficiários em duas linhas de cuidado (hipertenso e oncológico de baixa complexidade), atingindo a meta de inclusão de 800 ativos.

## Lista referencial de honorários médicos

**Status:** Conforme projeto desenvolvido pela Unimed do Brasil, foi lançada a nova lista referencial para remuneração de honorários médicos, com vigência a partir de 1º de Novembro de 2024.

Com a participação das áreas de Regulação e Intercâmbio da Federação PR, foi implantada a nova lista para o intercâmbio estadual em todas as Singulares e localmente em algumas Singulares do Estado.

Em 2025, a Federação irá apoiar as Singulares que ainda não aderiram e fará os atendimentos pontuais de dúvidas da Novo Lista Referencial.

## Gestão do Médico Prescritor

O projeto piloto do Programa Médico Prescritor/Oftalmologia foi concluído nas Unimeds Paranavaí, Apucarana e Pato Branco. Com base nos resultados obtidos, iniciou-se a expansão do programa para outras Singulares, justificando o encerramento da fase piloto e o início de sua implementação como processo contínuo em âmbito mais amplo.

**Status:** O projeto piloto de gestão do Médico Prescritor em Oftalmologia teve início em outubro de 2023 e foi concluído com sucesso em dezembro de 2024 com a inclusão das Unimeds Paranavaí, Apucarana e Pato Branco.

Com base nos resultados obtidos, o programa iniciou sua expansão para outras Singulares, como Campo Mourão, Noroeste, consolidando-se como um processo contínuo denominado Programa Médico Prescritor.

Na área de Cardiologia, o projeto foi iniciado em janeiro de 2025 com o apoio da consultoria do Sírio Libanês. Após apresentação no Conselho Federativo, foi emitida uma circular informando o início do projeto e solicitando a anuência para acesso aos dados das singulares, com o objetivo de viabilizar a realização do Diagnóstico Situacional. A coleta de dados já foi iniciada pelo NIIS e os mesmos serão validados junto às singulares.

O projeto possui um cronograma estimado de 12 meses, podendo variar conforme a adesão de cada Singular.

### TEA Paraná

**Status:** Projeto concluído, com a adesão de três Singulares do estado: Unimed Campo Mourão, Unimed Oeste do Paraná e Noroeste do Paraná.

### Atendimento domiciliar

**Status:** está em andamento o piloto, com previsão de encerramento para maio/2025.

### Manual de Boas Práticas em Saúde

**Status:** Entrega Projeto Estratégico Plano Familiar e MEI – maio/2024 e estruturação de manual técnico disponibilizado para as Singulares.

### Oncologia

**Status:** Em fase de conclusão o Projeto Piloto com Maringá, com elaboração do Termo de Encerramento do Projeto.

### CPT Digital/Declaração de saúde digital

**Status:** O projeto foi iniciado em junho de 2024 e o processo foi automatizado com a utilização da ferramenta CRM. Antes disso, o processo era 100% manual, ou seja, sem utilização de ferramentas de sistema.

Hoje o cliente faz o acesso ao portal CRM e realiza as etapas de cadastro e preenchimento da Declaração de Saúde sozinho. Ao preencher o questionário, caso o mesmo sinalizar alguma patologia, o próprio sistema já identifica e gera o CID adequado. Assim, facilitando a identificação da patologia pela equipe técnica ao ser abordado para entrevista qualificada.

Nesta entrevista, o profissional da saúde (médico ou enfermeira) identifica as patologias e aplica o CID conforme protocolo pré-estabelecido. Ao final do processo realizado pela equipe técnica, o termo de CPT é gerado automaticamente e enviado ao proponente, que pode dar o aceite através do portal e prosseguir com a finalização de sua inclusão.

### Serviços centralizados de auditoria e contas médicas e a inclusão de análise do AJIUS

**Status:** Auditoria Retrospectiva: atualmente com 8 Singulares aderentes ao serviço, um total de 45.841 processos analisados até novembro de 2024 (aumento de 3 Singulares e 86% no volume total de processos em relação a 2023).

### Grupo técnico para curadoria de protocolos assistenciais

**Status:** Inicialmente foi configurado para criação de protocolos assistenciais especificamente, todavia o grupo foi redefinido como 'Grupo técnico de Governança Clínica' onde tratamos temas além dos protocolos, como temas sistêmicos que precisem de validação técnica, deliberação e informação de todas as áreas de saúde a nível tático. As reuniões são semanais e tem a participação de coordenações e analistas estratégicos de algumas áreas das gerencias da área de Mercado e Intercâmbio e Saúde.

### Serviço de Junta Médica

**Status:** O projeto foi iniciado em novembro de 2024 com a realização de uma pesquisa de interesse junto às Singulares. Após o alinhamento necessário, o próximo passo será a apresentação à Diretoria para aprovação.

### Núcleo de Experiência e Engajamento do Cooperado

**Status:** o projeto teve novo direcionamento, com a reestruturação do Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH), que assumirá um papel estratégico como área de relacionamento institucional

com foco no cooperado. Para apoiar ações, projetos e programas realizados por pelas áreas da Federação que estão vinculados ao relacionamento com o cooperado.

### Elaboração de manual orientativo para exames complementares

**Status:** O manual foi elaborado e está disponível para publicação nos canais digitais acessíveis para o cooperado (APP e hotsite) conforme demanda das Singulares.

### Projeto Ampliação Saúde Mental no app Unimed Cliente PR

**Status:** Em andamento junto à Univision. Realizado o desenvolvimento das etapas dentro do app para avaliação de prazos para início e conclusão, conforme esteira de prioridades da Univision.

### Projeto SAD – Monitoramento em tempo real

**Status:** prova de conceito finalizada em dezembro/2024; e piloto em andamento até março/2025.

### APS – App Unimed Cliente PR – Minha Saúde

**Status:** piloto em andamento.

### APS – Benefício Visão com Eyecare

**Status:** piloto em andamento.

### APS – Voa – Inteligência Artificial (evolução)

**Status:** Foi realizada a prova de conceito de duas semanas em novembro/2024; agora, está em análise para inclusão no processo de inovação.

## Jornada da Nutrição

**Status:** em andamento.

## Gestão eficiente de medicamentos de alto custo

**Status:** O projeto foi iniciado em maio de 2024 com o desenvolvimento das tratativas relacionadas, inicialmente, ao medicamento Keytruda (projeto-piloto). O acompanhamento está sendo realizado pelo Escritório de Projetos.

## Serviço de Junta Médica

**Status:** O projeto foi iniciado em novembro de 2024 com a realização de uma pesquisa de interesse junto às Singulares. Após o alinhamento necessário, o próximo passo será a apresentação à Diretoria para aprovação.

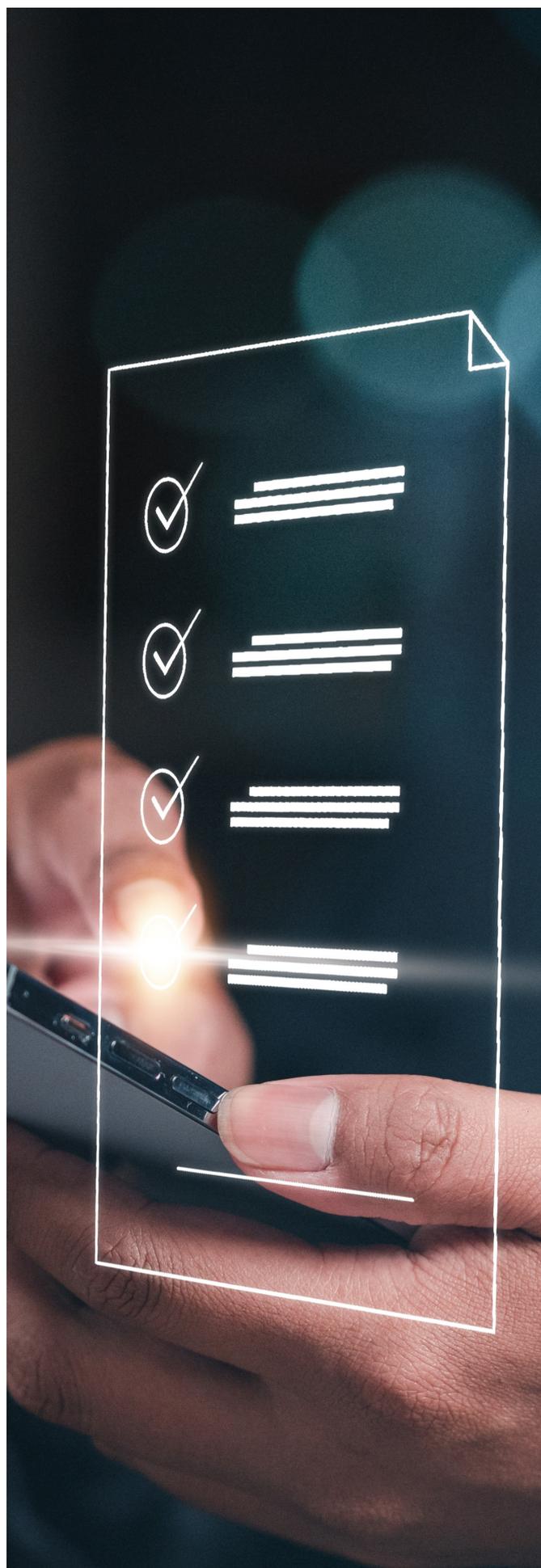
## Serviço centralizado de auditoria prospectiva e OPME

**Status:** Auditoria Prospectiva: atualmente há 13 Singulares aderentes ao serviço, com um total de processos analisados até novembro de 2024: 65.734 (aumento de 2 Singulares e 28% no volume total de processos em relação ao ano de 2023).

## MERCADO E INTERCÂMBIO

## Adequação de contratos críticos nas Singulares (serviço)

**Status:** A Federação, representada pela área de Mercado, mais diretamente pelo Núcleo de Apoio Mercadológico (NAM), apoiou as Singulares na adequação de contratos críticos, que impactou nos resultados das Singulares participantes.





## Implementação de área (operadora)

**Status:** Foi implementada à área uma célula de subscrição, com foco no controle de portabilidade e eventuais beneficiários que representam risco assistencial para a Federação, com objetivo de tentar evitar inclusões para tratamento.

## Rede Federativa de Terapias Especiais

**Status:** Em fase de conclusão. A rede federativa foi constituída nas regiões 2 (Londrina, Apucarana, Arapongas, Rolândia e Cornélio Procópio), 3 (Campo Mourão e Cianorte) e 4 (Cascavel, Ubiratã, Foz do Iguaçu, Toledo, Francisco Beltrão (conduzido pela própria Singular), Toledo e Pato Branco). Em março de 2025 será iniciada a região 1, com visitas programadas em Ponta Grossa e Guarapuava nos dias 10 e 11 de março. Na sequência, nas cidades de Paranaguá e Curitiba. Atualmente, há 40 clínicas negociadas e em atendimento ao cliente de intercâmbio; e 36 em negociação.

## Protocolização da Oncologia

**Status:** Iniciado no final em 2023, o projeto Oncologia continuou seus trabalhos em 2024, sendo que as Unimed Maringá e Costa Oeste foram as selecionadas para o piloto.

## COSTA OESTE

Em 2024, foi iniciada a implantação do projeto Oncologia e Imunologia na Unimed Costa Oeste, avançando com sucesso, destacando-se a implantação do novo Centro de Infusão, que acolheu e atuou no cuidado assistencial de 33 beneficiários, desde sua inauguração.

A integração dos protocolos com a plataforma SOI também foi realizada, com a primeira versão disponibilizada para a revisão da Federação, que deu andamento ao processo de auditoria. Além disso, o mapeamento dos tratamentos oncológicos e a curva de utilização foram concluídos, e a compra e padronização dos materiais médicos também estão em andamento. Para 2025 existe a previsão da criação de um comitê interno de farmacoeconomia, ampliando assim o debate sobre o uso dos protocolos.

A integração do Nótus já foi concluída, e o projeto está em plena operação e um novo estudo de impacto financeiro está previsto para ser apresentado à gerência em março de 2025.

Apesar das dificuldades iniciais, a equipe acredita no sucesso do serviço próprio de oncologia, com resultados financeiros altamente impactantes para a Unimed Costa Oeste, não apenas pela economia nos custos diretos, mas também pela otimização do atendimento e maior controle sobre os processos de tratamento oncológico.

### MARINGÁ:

O projeto com a Unimed Maringá avançou de maneira significativa, havendo a apresentação dos protocolos assistenciais para o Comitê de Cooperados Oncologistas da Singular. Os Cooperados puderam apreciar e sugerir alterações nos protocolos, havendo assim uma construção conjunta entre a Federação e a Singular. Após as rodadas de discussão chegou-se ao consenso entre todos os cooperados sobre os protocolos a serem adotados.

Houve um extenso trabalho da equipe da TI da Unimed Maringá, do projeto e da consultoria com foco em integrar a plataforma SOI ao TASY, sistema de gestão usado pela Unimed Maringá, tanto na operadora, quanto nos seus serviços próprios.

O ano de 2024 foi finalizado com o treinamento dos cooperados que deve se estender pelo primeiro semestre de 2025.

Alguns resultados já estão sendo observados, como a economia projetada de R\$ 804.414,00, considerando as mediações da consultoria e a adesão aos protocolos. Ressalto que o período de apuração do saving abrange os meses de novembro de 2024 a janeiro de 2025. Além disso, essa economia será alcançada ao longo dos próximos 12 meses, desde que o paciente mantenha o protocolo.

Ainda, em 2025 o projeto será iniciado em outras duas Singulares, sendo elas Paranaíba e Foz do Iguaçu.

### Projeto Saúde Cooperativa Paraná

**Status:** Em planejamento. Terá continuidade em 2025.

### Estudos de área de Mercado

**Status:** Ao longo do ano, foram realizados diversos estudos de mercado, tanto sob demanda quanto autogerados. A área de Mercado ainda participou do 30º Suespar, com uma palestra sobre diferentes modelos de vendas e segmentações, além de disponibilizar painéis de BI para acompanhamento de reajustes e movimentações da concorrência.

### Market share do estado

**Status:** O ano começou com 50.803.576 pessoas assistidas no Brasil e 3.098.193 no Paraná. Ao longo do período, atingimos a marca de 51.508.727 vidas no Brasil e 3.150.353 no Paraná, representando um crescimento de 1,39% e 1,68%, respectivamente. O *share* do Sistema Unimed no Paraná aumentou de 57,24% do início do ano para 58,40% em novembro de 2024. No cenário nacional, a participação passou de 38,67% para 38,65% no mesmo período.

### Programa de Desenvolvimento Mercadológico

**Status:** Foi mantido contato constante com as 17 Unimeds do estado participantes do PDM. Ao longo do período, foram realizados três Comitês de Mercado, um Fórum de Dirigentes e o Workshop de Mercado, abordando temas

estratégicos para o desenvolvimento mercadológico no Paraná. Iniciou-se a Oficina de Gestão de Vendas e foram disponibilizados novos painéis para análise de carteira, além da automação de relatórios, com foco na otimização do tempo das equipes. Também se avançou na estruturação da Unimed Foz do Iguaçu como prestadora.

### Programa de Capacitação de Dirigentes

**Status:** Em andamento

### Escritório de Experiência do Paciente

**Status:** Em andamento. No momento, o projeto encontra-se em desenvolvimento com o apoio da Consultoria Haze Shift. Após implementação do escritório na Unimed Paraná, nossa intenção é disseminar o modelo nas Singulares.

### Melhoria do processo de autorização de Intercâmbio

**Status:** Ação de inovação em andamento, com apoio da consultoria Haze Shift.

### 8º Fórum de Gestão e Liderança

**Status:** Em setembro de 2024 realizamos o 8º Fórum Unimed de Gestão e Liderança com o tema de Desenvolvimento Humano e Organizacional como parte da Estratégica de Negócios. Mais de 130 participantes de 80 contratantes do Sistema Unimed estiveram presentes para as palestras de Eugênio Mussak e Alberto Roitman.



### Eventos Estaduais de Gestão Mercadológica

**Status:** A área de Mercado realizou em 2024 cinco eventos entre modalidades presenciais e on line com a participação dos gestores das áreas de mercado das Singulares do Sistema Unimed no Paraná.

## Campanha Escolha Etanol



**Status:** o desdobramento da campanha “Etanol” para os Singulares reforçou o compromisso com a sustentabilidade, promovendo uma pauta alinhada aos valores das cooperativas.

## Comemoração dos 45 anos da Unimed Paraná



**Status:** Em 2024, a Unimed Paraná celebrou 45 anos e as ações comemorativas foram marcadas por uma campanha robusta, que incluiu um painel físico de 12 metros com linha do tempo da Federação Paraná neste período, materiais de papelaria exclusivos e outros conteúdos alusivos à data. A iniciativa conectou passado, presente e futuro, evidenciando a trajetória de sucesso da cooperativa.

### Inovação na prestação de serviços com a Campanha Consulta On-line de Urgência

**Status:** A iniciativa ganhou destaque em 2024. Com foco na agilidade e na acessibilidade dos serviços de saúde, a ação promoveu o uso da tecnologia como aliada para atender às demandas dos beneficiários, alinhando conveniência e qualidade. Até dezembro de 2024, 113.792 beneficiários possuíam acesso à consulta on-line de urgência por meio do aplicativo, todos pertencentes a 36 contratos, incluindo os médicos-cooperados aderentes ao plano PAC. Desde a implantação, foram realizadas mais de cinco mil consultas na modalidade de telemedicina.

### Campanha de endomarketing – Desafio Mude1Hábito em Movimento

**Status:** A Unimed Paraná propôs um estímulo inédito para colaboradores e cooperados de todas as Unimed's do Paraná, mediante atividades gamificadas, em que todos foram convidados a desafiarem-se na prática regular de atividades físicas e verificarem melhorias na sua saúde; conquistar benefícios exclusivos com o programa de cashback saudável e aproveitar cada momento; e utilizar a plataforma Desafio Mude1Hábito para dar “check” nas atividades realizadas e monitorar seu progresso.

### Implantação da ferramenta AdOpt

**Status:** Para atender às orientações do Guia de Cookies e proteção de dados pessoais da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), foi implementado no site da Federação e das Singulares que utilizam o site padrão a ferramenta AdOpt, que possibilita ao usuário administrar suas escolhas de cookies na página, permitindo que selecione quais informações deseja autorizar ou não a coleta de dados. Essa ferramenta foi disponibilizada para as Unimed's do Paraná de forma gratuita.

### Nova ferramenta para criação de flipbook disponível para as Singulares

**Status:** Após descontinuidade da plataforma de criação de páginas digitais, a Federação Paraná contratou para uso gratuito de todas as Singulares a ferramenta Heyzine.

### Clube Unimed de cara nova

**Status:** a plataforma do Clube Unimed foi atualizada com novos recursos que possibilitam obter mais detalhes sobre as preferências e hábitos de navegação dos clientes cadastrados. Além disso, o Clube associa ainda mais à marca Unimed aos benefícios ofertados, vinculando o acesso à plataforma ao número de carteirinha de cada usuário. Esse processo fortalece o vínculo com a marca e mantém os dados sensíveis dos clientes em segurança.

## Campanha Institucional Verão Unimed 2024/2025

**Status:** com o mote “O que te impede?”, teve início em dezembro a campanha publicitária de presença de marca em todo o Paraná, por meio de uma composição de mídia personalizada para cada Singular, considerando os aspectos particulares de divulgação em cada área de atuação.

### Estúdio próprio

**Status:** Foi iniciada em 2024 a construção de uma estrutura moderna para a produção de conteúdos audiovisuais, potencializando a comunicação institucional, bem como treinamentos e tutoriais.

## INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### Governança Clínica

**Status:** o trabalho está em andamento, dividido em duas frentes principais: uma interna, envolvendo as áreas de saúde da Federação, e outra estadual, desenvolvida em conjunto com as singulares. Essa última está sendo acompanhada como projeto estratégico, em parceria com a Faculdade Unimed, garantindo alinhamento e integração entre as iniciativas.

### Nótus



- Implantar o módulo de Intercâmbio e Ajius.  
**Status:** Implantado em todas as Singulares que utilizam o Nótus e na Federação.
- Concluir Projetos de Faturamento de Mensalidade e Serviços.  
**Status:** Em andamento, conclusão para 2025.  
Iniciar a migração de demandas legais do Biomeek para o Nótus
- **Status:** em andamento, conclusão prevista para 2025.

## CRM

- Estruturar o módulo de cadastro e movimentação de Beneficiários, Contratos e Contratantes no CRM  
**Status:** Em andamento, conclusão para 2025
- Iniciar o projeto de desenvolvimento do módulo de comissionamento e canal do representante de vendas no CRM  
**Status:** Em andamento, conclusão para 2025
- Implantar a declaração de saúde digital diretamente no CRM nas Singulares.  
**Status:** Concluído. Implantado em todas as Singulares que utilizam o Nótus, Paranavaí, Campo Mourão e na Federação.

## Priorizar o processo de Governança de Dados

**Status:** Foi desenvolvida a metodologia de avaliação da maturidade nas Singulares em relação à Governança de Dados.

Foi feita, também, a instalação e a aplicação do Data Hub, com a definição de terminologias, expressões, linhagem de dados, inventário de aplicações, entre outras informações. Além de ter sido criado um inventário de soluções e aplicações existentes; definida a linhagem de dados com aplicação versus setores (curadores); e selecionado e definido os indicadores estratégicos e a declaração do glossário e terminologias.

## MCI – custo assistencial

Em 2024, a proposta foi “Reduzir o custo assistencial médio per capita em 1%”. Com base nas 12 metas setoriais que formaram o desafio, juntamente com outras ações implementadas na Federação, foi alcançada uma redução total do custo assistencial de R\$8.425.594,00. No que diz respeito às 12 metas relacionadas à MCI Principal, que abrangem Oncologia, Terapias Especiais, Reexecução de Exames, Consultas Online de Urgência, OPME, Negociações de Medicamentos e uma atuação diferenciada nos Programas de Prevenção entre outras ações, contribuímos com R\$4.847.372,37. Além disso, implementamos melhorias processuais que promoveram mudanças de comportamento nas áreas envolvidas.

## Ações de ESG

**Status:** Diversas ações em andamento: criado um grupo de trabalho de ESG com todo o estado, e a política interna está em fase de conclusão.

## Lei do Bem

**Status:** de acordo com a análise de apetite de risco da Federação, optou-se por não ampliar o resultado e fazer adequações necessárias em relação à legislação (ato cooperativo).

## Líbero autorizador

- Implantar o digitador de contas – em substituição ao DGU  
**Status:** Concluído. Implantado em todas as Singulares que utilizam o Nótus e na Federação.
- Implantar um validador das contas enviadas pelos cooperados e prestadores  
**Status:** Concluído. Implantado em todas as Singulares que utilizam o Nótus e na Federação.

## Governança de TI

**Status:** Durante o ano de 2024, os setores que compreendem à tecnologia da Unimed Paraná implementaram diversas ações com o objetivo de reforçar a governança. Essas ações também consistiram em visitas às Singulares para o compartilhamento de atualizações de Sistema de Governança de TI, que integra o Nótus e outros serviços ofertados pela Federação.

## Projeto Inovação Aberta Estendida em Maringá

**Status:** Ações de inovação em andamento em parceria com Unimed Maringá: Projeto Oncologia, com a empresa SOI, e projeto Gestão Eficiência do Tratamento de Câncer de Mama, com a Hi.

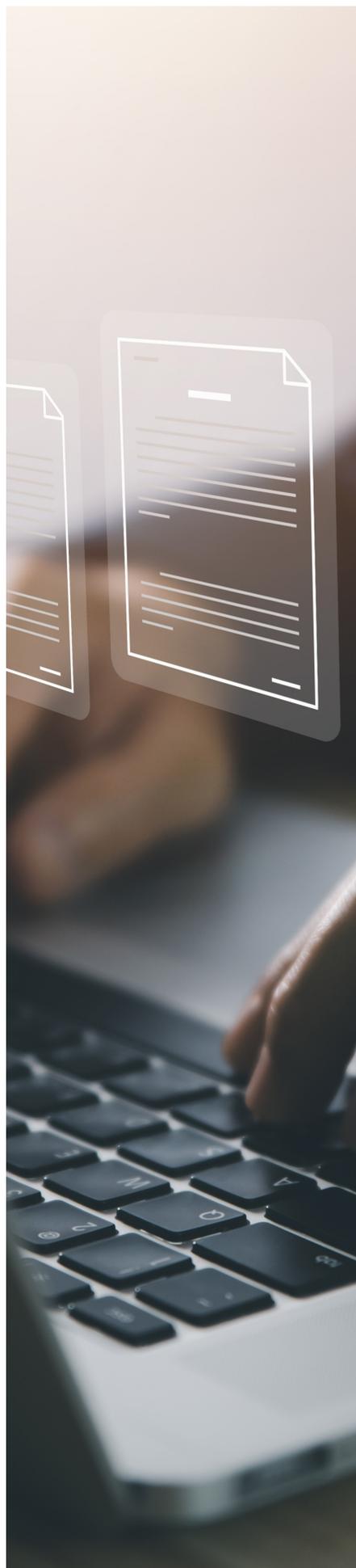
Estruturado processo de Inovação aberta da Federação.

## Governança Corporativa

**Status:** Ações em andamento. Política construída, necessária revisão e planejamento de divulgação. Metodologia estrutura e em processo de implantação.

## Universidade corporativa

- Estabelecer o modelo da Universidade Corporativa da Unimed
- Apresentar linhas de desenvolvimento em Governança Clínica, Inovação e Pesquisa e Desenvolvimento  
**Status:** Em andamento, com continuidade para 2025.



### Gestão de Projetos

**Status:** Foi desenvolvido um novo modelo de gestão de projetos, alinhado ao planejamento estratégico da Federação, com o objetivo de aprimorar a qualificação e a gestão, garantindo maior eficiência e aderência às metas e diretrizes estratégicas estabelecidas.

#### Missão Internacional China

**Status:** Concluído. Acompanhado de 22 lideranças do Sistema Unimed do Paraná, a pauta contemplou visitas a Hospitais, Indústrias de Tecnologia em Saúde, Universidades e Startups.

#### Programação técnica SUESPAR: Construção de grade do evento.

#### Pré-evento SUESPAR/NDH:

Desenvolvimento do evento e integração do estado em relação ao tema.

#### Programação técnica E-Saúde:

Construção de grade e plano de ação derivados do evento.

#### Programa de Formação de Dirigentes:

Iniciado em 2024 e concluído em 2025, apresenta mais de 30 lideranças médicas do estado e líderes técnicos.

#### Programa de Transformação Digital (Einstein):

Duas linhas, a primeira realizada com equipes do estado, encerrada no meio do ano e a segunda com as lideranças da Federação, com conclusão prevista para maio de 2025.

#### Programa de Experiência do Paciente (Einstein):

Desenvolvido para equipes assistenciais e de atendimento do estado e da Federação, com mais de 40 pessoas.

#### Implantação do Polo Educacional da Faculdade Unimed:

Desenvolvimento de processo integrativo com a Faculdade Unimed para construções e propagação de programas de Desenvolvimento.

## ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

### Processo de transformação da Unimed Foz do Iguaçu em prestadora

**Status:**

- Foram realizados estudo de viabilidade, adequação do modelo, revisão de processos e definição do modelo de governança;
- Por fim, em 2024, foi realizada a transformação da Unimed Foz do Iguaçu em prestadora da Federação, caracterizando-se como uma iniciativa crucial para garantir a sustentabilidade do Sistema Unimed no Paraná. Essa expansão foi motivada pelo compromisso do Sistema Unimed em impulsionar o crescimento do mercado, assegurando o desenvolvimento sustentável do sistema. O objetivo principal foi estabelecer novas bases estruturais que contribuam para a sustentabilidade da cooperativa alinhando-se à Diretriz Estratégica Estadual de reduzir o número de operadoras no Paraná, mantendo a singularidade das cooperativas em modelo não-operadora (prestadora).
- Também pensando na criação de uma nova filial, a Unimed Foz do Iguaçu, foram realizadas adequações nos módulos contábil, financeiro, compras e folha de pagamento no sistema Protheus para o registro de operações de uma nova Singular prestadora.

### Projeto Escala Cooperativa para Negociações Conjuntas

**Status:** O projeto foi implementado em 2024, estabelecendo um grupo de trabalho composto por representantes das Unimeds: Cascavel, Curitiba, Londrina, Maringá e Ponta Grossa, que sob a coordenação da Unimed Paraná, identificam oportunidades de novos negócios e melhores opções de compras, visando à sustentabilidade do Sistema Unimed Paranaense.

O principal resultado obtido foi o sucesso de adesão, pois 100% das Unimeds do estado são aderentes ao projeto, o que demonstra o foco na intercooperação. Adicionalmente, foram outras quatro importantes parcerias lançadas pelo Escala Cooperativa, confira abaixo:

- Gestão Corporativa de Viagens;
- Aquisição de Suprimentos em TI (nesta parceria a Unimed Paraná se tornou sócia da uniTI);
- Canal de Denúncias;
- Negociação na compra de Mix de Medicamentos com distribuidora.

## Plataforma Unicompras

**Status:** Foi integrada ao sistema de gestão Tasy nas Unimeds Campo Mourão, Paranavaí e Costa Oeste. Em 2025, está prevista a finalização da integração do Tasy na Unimed Ponta Grossa e início à integração ao Solus nas Unimeds Oeste do PR, Pato Branco, Noroeste do Paraná e Norte Pioneiro.

## Gestão de Suprimentos

**Status:** A reestruturação ocorreu ao longo de 2024, iniciando com a contratação da nova coordenadoria. A nova estrutura da gestão de Suprimentos possibilitou o lançamento do projeto Escala Cooperativa, resultando no fechamento de quatro parcerias importantes, além de outras em andamento. Também foi superada a meta desafio de 11% na compra de medicamentos, com um resultado final de 11,63%, agregando mais de R\$ 290 mil à meta original.

## Serviços Centralizados

### Status:

- Foi formatado o serviço de Processos Cadastrais, permitindo às Singulares centralizarem suas rotinas na Unimed Paraná, com redução de custos administrativos e aumento da eficiência operacional. Em 2025, está prevista a adesão da Unimed Costa Oeste ao novo serviço, além de um plano de divulgação do mesmo.
- Na área Contábil, também foi ampliado o número de Singulares atendidas pelo serviço centralizado, com a inclusão da Unimed Francisco Beltrão.

- Já na área do Departamento Pessoal, foi executado o projeto-piloto de serviço centralizado para operacionalização das atividades pertinentes ao DP de Francisco Beltrão.

## Comitê Estadual de Gestão

**Status:** O grupo fortaleceu o seu papel como um fórum para discussão de temas estratégicos e de integração entre os gerentes, superintendentes e diretores do administrativo/financeiro das Singulares e Federação. Destaque para o Workshop sobre a Gestão do Custo Assistencial e a discussão sobre a importância do planejamento orçamentário e suas premissas em relação aos honorários médicos.

## Faturamento Contábil e Financeiro

**Status:** Foi realizada a integração entre os sistemas Biomeek e Protheus, retirando rotinas operacionais dos analistas, facilitando as conciliações contábeis e aumentando a produtividade. O processo foi disparado diariamente via rotina SCHEDULE.

## Suporte Microsiga

**Status:** Foi atualizada a versão do sistema Protheus e implementado um novo conciliador financeiro entre a Federação e as Singulares, além da atualização do novo layout do e-Social.

## Automação do CERSUS

**Status:** O processo está parcialmente concluído, restando ainda a disponibilidade da Contabilidade e TI para a efetiva utilização do módulo de lançamentos contábeis. Contudo, já percebemos os seguintes benefícios: Redução de tempo gerado no banco de horas da equipe e Redução de tempo em cada etapa do processo administrativo.

## Biometria Facial

**Status:** Foram implementadas mudanças sistêmicas em 2024, permitindo o lançamento do projeto para captação das imagens dos beneficiários. O piloto está em andamento com os colaboradores da Unimed Paraná, com conclusão prevista para 2025.

## Implementação Certificação Digital – serviço CEDIP

**Status:** Foi implementada em janeiro/2024, de acordo com os requisitos legais, que garantem o descarte seguro da documentação física. Os benefícios observados foram a redução de custos às Singulares, conformidade às normas LGPD e melhor qualidade na prestação do serviço.

## Automação da Gestão de Risco Compartilhado no CRM

**Status:** A automação foi concluída em junho de 2024, melhorando a qualidade das entregas cadastrais, com uma performance de até 100% de sucesso nos cadastros realizados no mês. A revisão de processo permitiu a evolução de 5% para 70% de cadastros integrados automaticamente.

## Projeto de integração de Nota Fiscal

**Status:** A integração ocorreu em outubro de 2023, e, ao longo de 2024, foram realizadas melhorias na solução para adaptação ao ambiente da Saúde. A automação foi implantada em 100% das notas fiscais de produtos, possibilitando uma integração automática de 30%. Para 2025, estão previstas a conclusão das melhorias no sistema de integração, com expectativa de atingir 70% de integrações automáticas, além da implantação da automação nas notas fiscais de serviços/contratos.

## Gestão de Custos nos Serviços Próprios

**Status:** Em 2024, foi realizado um projeto piloto com a Unimed Pato Branco para aprimorar a gestão de custos nos serviços próprios das Singulares, focando na correta identificação e alocação de receitas e custos por unidade de negócio. A entrega incluiu a implementação de uma apuração mais precisa dos resultados, com a previsão de etapas futuras, como a elaboração do Demonstrativo de Resultados, acompanhamento contínuo, definição de indicadores e análise da evolução temporal.

## Sias Complementar

**Status:** Foi desenvolvido o modelo SIAS Complementar para monitorar e analisar indicadores de risco das operadoras de planos de saúde no Paraná. A ferramenta visa oferecer aos gestores das Singulares uma visão abrangente para diagnóstico e tomada de decisões assertivas, com foco no desempenho assistencial e permitindo a comparação entre as singulares. O modelo propõe o monitoramento periódico de três grupos de indicadores: despesas médicas, índices de utilização e de concentração de beneficiários por tipo de carteira. O modelo proposto será apresentado aos gestores da Federação e das Singulares para padronizar e otimizar o envio das informações.

## Diretrizes de Governança para gestão de contratos

**Status:** Foi elaborado um documento que define as diretrizes de governança para a gestão dos contratos entre a operadora e a cooperativa prestadora. O objetivo é garantir transparência, promover o compartilhamento de riscos e responsabilidades e assegurar a execução eficiente das obrigações, com foco na sustentabilidade e no benefício de todos os stakeholders. O documento também busca estabelecer práticas e estruturas de governança eficientes, que promovam transparência, responsabilidade e eficácia na gestão das atividades, formalizando o processo de governança com as prestadoras.

## Portfólio de serviços

**Status:** Em 2024, foi atualizado o portfólio com 88 serviços e 9 ações institucionais, reclassificando e detalhando as ofertas para aprimorar a comunicação e facilitar a navegabilidade no portal. Destacam-se 33 serviços centralizados, organizados em quatro macroprocessos: Administrativo e Financeiro, Mercado e Comunicação, Saúde e Intercâmbio, e Tecnologia e Desenvolvimento. Esses serviços fortalecem o suporte às Singulares, oferecendo expertise na execução de atividades específicas.



## CGP – Consultoria de Gestão Preventiva

**Status:** Em 2024, 18 Singulares aderiram ao programa de Consultoria de Gestão Preventiva (CGP), conduzido por 14 áreas da Unimed Paraná. O trabalho foi realizado por meio da aplicação de um questionário estruturado, que abordou os principais processos, subprocessos e regulamentações com impacto direto

na operação de planos de saúde e na gestão das cooperativas. O objetivo foi diagnosticar oportunidades de melhoria e promover a troca de experiências entre a rotina das Singulares e o conhecimento técnico dos consultores da Federação. Ao todo, o trabalho envolveu cerca de 246 reuniões virtuais e presenças realizadas com as Singulares.

### Painel de gestão de risco da área atuarial

**Status:** Foram desenvolvidos painéis para gestão do risco de subscrição, principal risco das operadoras de planos de saúde, contribuindo para o cumprimento da regulação prudencial e para a governança corporativa das Unimeds do estado.

### Fundo de Investimento Multimercado

**Status:** Foi estruturado o Fundo de Investimento Multimercado Exclusivo para o Sistema Unimed Paraná, com o objetivo de diversificar os investimentos, buscando rentabilidade ao longo do tempo, conforme a política de investimento definida, visando alcançar o melhor retorno com menor nível de risco.

### Painéis Qlik Sense para rotinas financeiras

**Status:** Foi realizado o atendimento e a liberação de acesso aos Painéis do Qlik Sense (controle de inadimplência, aplicações e faturamento) para quatro Singulares: Ponta Grossa, Costa Oeste, Francisco Beltrão e Oeste do Paraná.

### Cobrança via app Cliente Unimed Paraná

**Status:** Foram realizadas melhorias no processo de cobrança via aplicativo e liberada a opção de pagamento por Pix para os clientes, proporcionando maior segurança, agilidade, praticidade e redução de até 51% nos custos de cobrança.

### RPA – Automação robótica de processos

**Status:** Foi realizada a integração entre os sistemas Biomeek e Protheus, retirando rotinas operacionais dos analistas, facilitando as conciliações contábeis e aumentando a produtividade. O processo foi disparado diariamente via rotina SCHEDULE.

### 1º Encontro com as áreas atuarial, contábil e Financeiro

**Status:** Realizado, pela primeira vez, em 2024, o Encontro Atuarial, Contábil e Financeiro, recebeu, além de Singulares, parceiros como a Investcoop, Unicred, Warren Investimentos, Unimed do Brasil em dois dias de programação rica e variada, na sede administrativa da cooperativa. O encontro debateu, entre outras questões, aspectos relacionados à reforma tributária, à solvência das operadoras e o cenário econômico brasileiro e mundial. [Saiba mais]

# Selos e Certificações: Foco na Qualidade e Sustentabilidade



# Premiações e Reconhecimentos

As premiações e reconhecimentos recebidos pela Unimed Paraná demonstram a busca pela excelência em gestão, saúde e sustentabilidade. Essas conquistas validam o trabalho da cooperativa e colaboradores na oferta de serviços de qualidade, na melhoria da governança e na inovação. Apresentamos aqui as conquistas de 2024.



**ACP GPTW** - A Unimed Paraná foi reconhecida como “Um ótimo lugar para trabalhar”, em 2024, pela Associação Comercial do Paraná (ACP), devido ao bom desempenho no ranking Melhores Empresas para Trabalhar, promovido pela Great Place to Work (GPTW).



## Prêmio Unimed de Comunicação & Marketing 2024



A equipe de Assessoria de Imprensa conquistou o **1º lugar** na categoria **Melhor Comunicação com Médicos Cooperados**, com o projeto de podcast **Podmed**. A equipe de **Comunicação e Marketing** da Unimed Paraná também recebeu o **1º lugar** em outras três categorias:

- **Comunicação com Colaboradores/Lideranças** – com a **Campanha Escolha Etanol**, iniciativa da área de Sustentabilidade.
- **Ações Mude1Hábito** – com o projeto **Verão Unimed**.
- **Campanhas Publicitárias** – com a **Campanha Estadual Institucional**.

Todos os prêmios foram conquistados dentro da macro categoria “Federação”.

## Unimeds Paranaenses em Destaque nos Rankings Nacionais

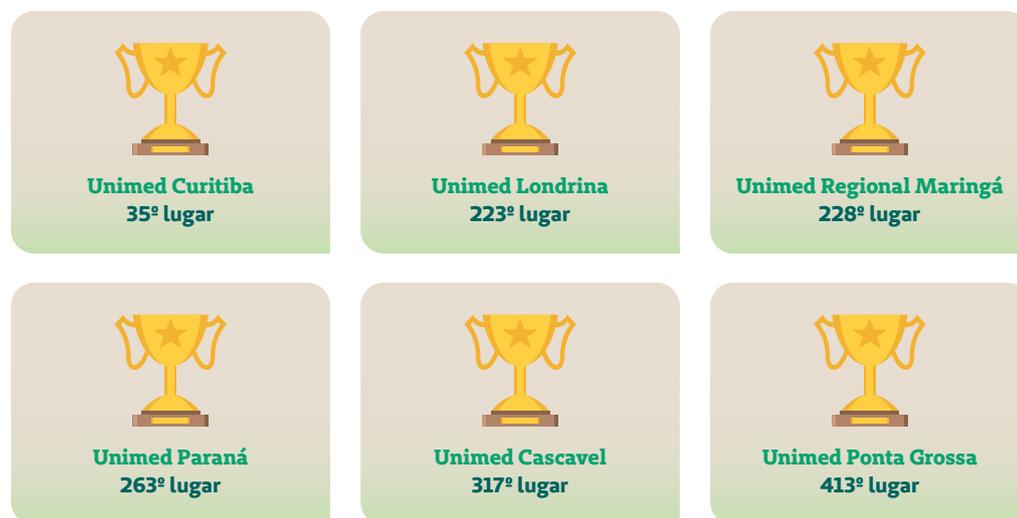
No levantamento divulgado em 2024, realizado pelo **Grupo Amanhã** em parceria com a **PwC Brasil**, quatro Unimeds figuraram entre as **100 maiores empresas do Paraná**, reforçando a relevância do Sistema Unimed no cenário econômico do estado.

### Ranking das 100 Maiores Empresas do Paraná (2023):



Além disso, seis Unimed do estado também foram reconhecidas entre as **500 maiores empresas do Sul do Brasil**, que inclui organizações do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul:

### Ranking das 500 Maiores Empresas do Sul (2023):



A Unimed Paraná demonstrou um avanço significativo no ranking das **500 maiores empresas do Sul**, subindo da **303ª posição (2022) para a 263ª (2023)**, refletindo o crescimento e a consolidação da cooperativa no mercado.

Outro reconhecimento importante veio do **ranking Valor 1000**, produzido pelo **Jornal Valor Econômico**, que elenca os **50 maiores planos de saúde do Brasil**. Entre os destaques, quatro Unimed do Paraná foram classificadas:



O Sistema Unimed reafirmou sua liderança no setor, com **34 operadoras figurando entre os 50 maiores planos de saúde do país**, representando **70% da lista**.

# 45 Anos de História, Inovação e Colaboração

Celebrar os 45 anos da Unimed Paraná é reconhecer uma trajetória de inovação, dedicação e integração. Ao longo dessas décadas, nosso foco tem sido fortalecer as Singulares, impulsionar o desenvolvimento do Sistema Unimed Paranaense e garantir sua sustentabilidade.

Essa jornada é construída diariamente por quase 600 colaboradores dedicados à Unimed Paraná e mais de 7,5 mil profissionais que fazem parte desse ecossistema, incluindo 11,5 mil médicos-cooperados e 22 Singulares. Cada iniciativa, desafio superado e conquista reflete o empenho coletivo em oferecer um sistema de saúde mais eficiente e humano.

Nesta seção, reunimos materiais especiais desenvolvidos para marcar esse momento, incluindo **série de vídeos e podcasts com entrevistas com diretores, boletim comemorativo, edição especial da Revista Ampla e um vídeo institucional**. Esses conteúdos contam a história de quem faz parte dessa caminhada, destacando momentos marcantes e perspectivas para o futuro.

Acompanhe e celebre conosco os 45 anos da Unimed Paraná!

Para celebrar os 45 anos da Unimed Paraná, foram desenvolvidos materiais especiais que contam essa trajetória de cooperação e inovação.

O **Vídeo Institucional** resgata momentos marcantes da história da cooperativa, destacando sua evolução e compromisso com a saúde e o bem-estar.

Além disso, a **série especial de podcasts** apresenta entrevistas e relatos de pessoas que fizeram e fazem parte dessa jornada, trazendo reflexões sobre o impacto e os desafios do cooperativismo na saúde.

Ambos os conteúdos estão disponíveis nos links a seguir:

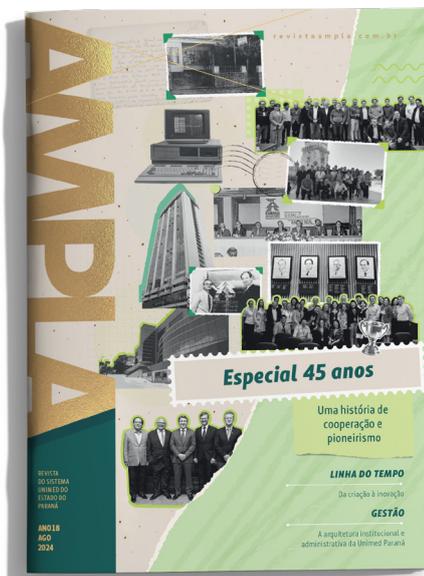


Clique para acessar



Clique para acessar

Além destes materiais audiovisuais, estão disponíveis para leitura a Revista Ampla edição especial e um Boletim Comemorativo.



## Edição especial da Revista Ampla, comemorativa aos 45 anos da Unimed Paraná



A edição especial da Revista Ampla, comemorativa aos 45 anos da Unimed Paraná, está disponível online para leitura. Este número celebra a trajetória de cooperação e pioneirismo da instituição, apresentando uma linha do tempo detalhada, a arquitetura institucional e administrativa da Unimed Paraná, além de diversos cases e histórias de pessoas que contribuíram para essa jornada.

**[Acesse a Revista Ampla Especial](#)**

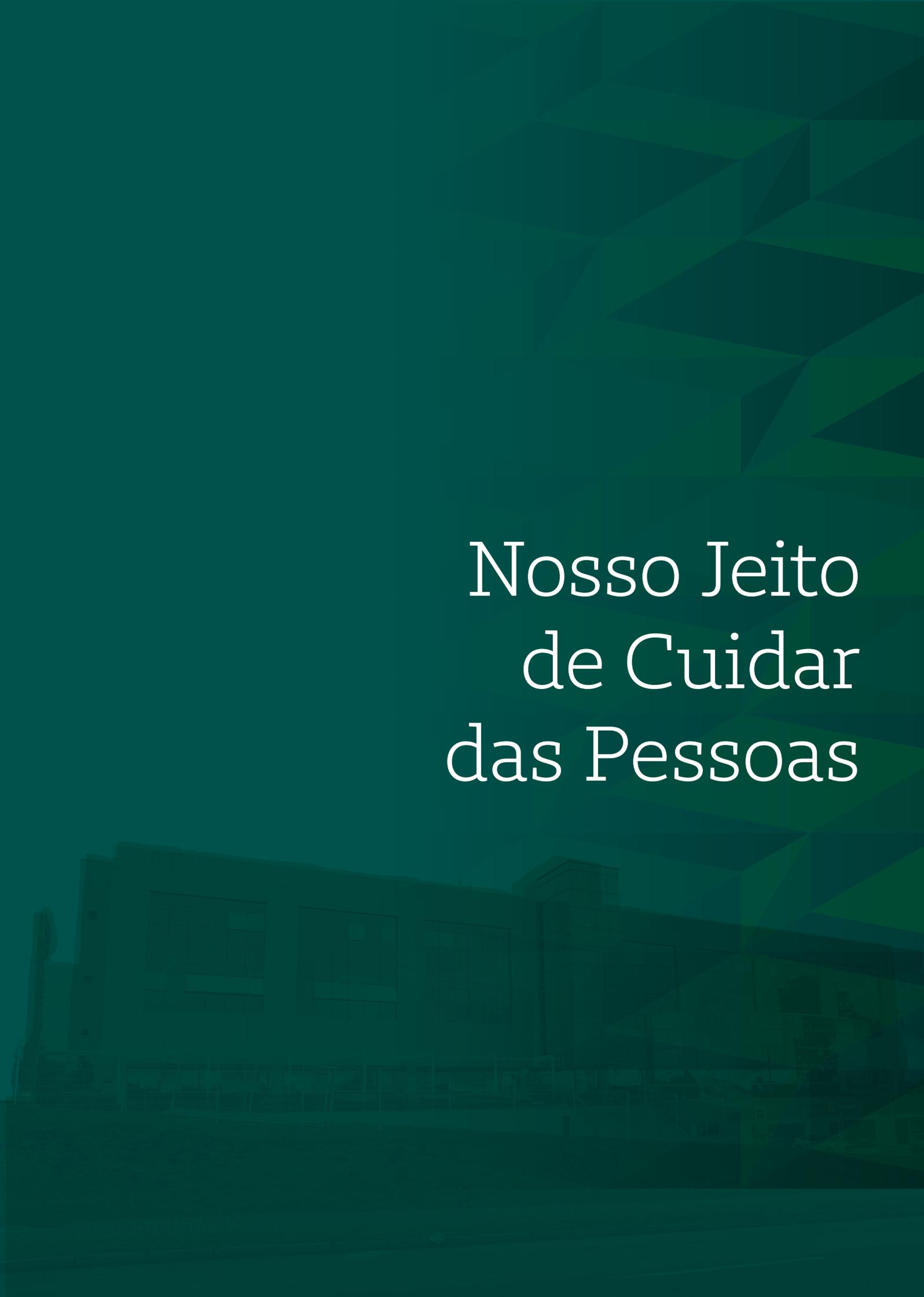


## Boletim Especial Unimed Paraná | 45 anos

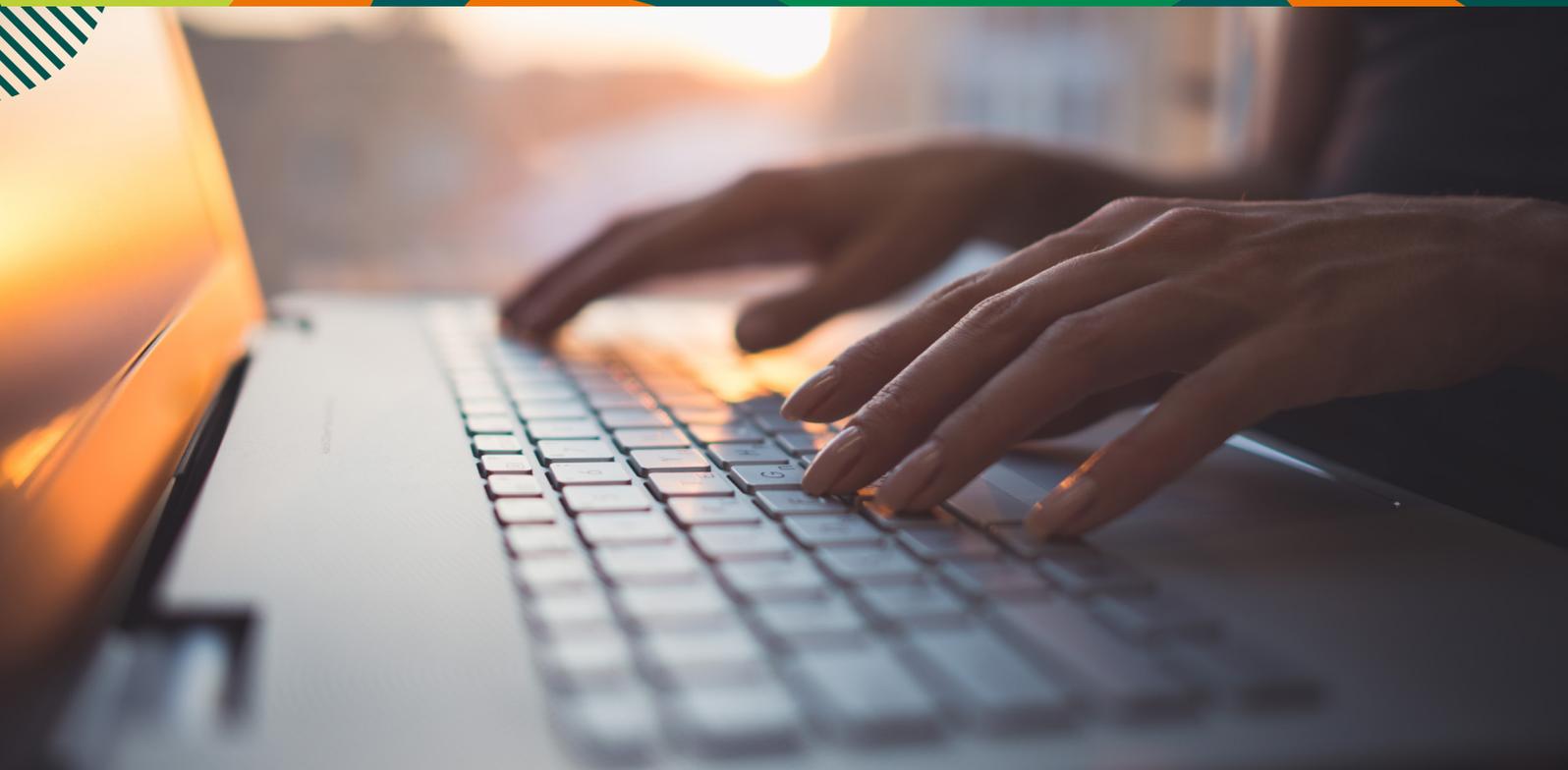
**O Boletim Especial Unimed Paraná | 45 anos traz um olhar aprofundado sobre a atuação da Federação e sua conexão com as Singulares, destacando histórias, desafios e conquistas que marcaram essa trajetória.**

**[Acesse o Boletim Comemorativo – 45 anos](#)**



The background is a solid teal color with a subtle, abstract geometric pattern of overlapping triangles and polygons in various shades of green and blue. At the bottom, there is a faint, dark silhouette of a modern building with a grid of windows.

# Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas



## Saúde e Segurança no Trabalho

**GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10**

**(403-1)** Como um organismo saudável precisa de um sistema forte para funcionar plenamente, a Unimed Paraná se estrutura para **prevenir riscos operacionais, eliminar perigos e cuidar da integridade física e mental de seus profissionais**. Saúde e segurança no trabalho são um compromisso que garante um ambiente seguro e propício ao desenvolvimento de todos.

**(403-1)** Para fortalecer essa proteção, a Unimed Paraná conta com um **Sistema de Gestão de Saúde e Segurança**, que inclui uma Técnica de Segurança no Trabalho dedicada integralmente à cooperativa e o suporte do Serviço de Saúde Ocupacional (SOU) da Unimed Curitiba. Esse serviço disponibiliza um sistema informatizado para o controle do **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)** e do **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**, ambos exigidos pela Norma Regulamentadora 1 (NR-1) Norma regulamentadora NR (NR-07), assegurando o cumprimento das diretrizes estabelecidas nas normas regulamentadoras de segurança do trabalho.

**(403-4)** Também contamos com a participação da comissão interna de prevenção de acidentes do trabalho e de assédio ativa que compõe colaboradores da Federação para construção de um ambiente seguro:

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)** – Atua conforme a Norma Reguladora 5 (NR-5), promovendo ações para minimizar riscos operacionais e fortalecer a cultura de segurança.

- **Brigada de Emergência** – Segue as orientações da Norma de Procedimento Técnico 017 (NPT 017) do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná, garantindo preparo e resposta eficaz a emergências.

Ambas as comissões são abertas à participação de todos os colaboradores, incentivando um ambiente de **engajamento coletivo**, onde cada um tem a oportunidade de contribuir para a segurança no trabalho.

## Identificação e Gestão de Riscos Operacionais

**(403-2)** São adotados **processos contínuos de identificação e controle de riscos operacionais**, garantindo que qualquer situação de periculosidade seja avaliada e mitigada. Para isso, são seguidas diretrizes como a NR-15, que define os **limites de tolerância à exposição a agentes insalubres (químicos, físicos e biológicos)**, assegurando que os trabalhadores atuem em condições seguras. De acordo com laudos técnicos, **não há riscos operacionais de periculosidade na cooperativa.**

**(403-3)** Quando ocorre um acidente de trabalho, a notificação deve ser imediata ao gestor e/ou ao SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho). A partir disso, é realizada uma investigação detalhada, seguindo um fluxograma estruturado, analisando as causas e definindo ações corretivas e preventivas em conjunto com a CIPA, garantindo que o problema seja resolvido na raiz.

## Gestão da Saúde Ocupacional e Proteção de Dados

**(403-7)** O compromisso com a segurança se estende à **gestão da saúde dos trabalhadores**. Todas as informações médicas dos colaboradores são mantidas em **prontuário restrito**, acessível apenas ao médico responsável pela elaboração do PCMSO. Além disso, a Unimed Paraná assegura que a participação dos funcionários nos serviços de saúde ocupacional **não resulta em nenhum tipo de tratamento favorável ou desfavorável**, reforçando o sigilo e a ética na gestão da saúde no trabalho.

## Participação, Capacitação e Promoção da Saúde no Ambiente de Trabalho

**(403-5)** Na Unimed Paraná, a **segurança e a saúde dos colaboradores** são construídas de forma coletiva, por meio da **participação ativa dos trabalhadores**, capacitações contínuas e programas de promoção do bem-estar. O envolvimento dos colaboradores na **avaliação, implementação e melhoria das práticas de saúde e segurança no trabalho** ocorre por meio de **pesquisas de satisfação** e das **reuniões mensais da CIPA**, garantindo que suas percepções e sugestões sejam levadas em consideração.

### CIPA: o cuidado que fortalece a prevenção



**(403-4)** A CIPA desempenha papel fundamental na **gestão da segurança no ambiente de trabalho**, reunindo representantes dos empregados e do empregador para atuar na **prevenção de acidentes e promoção de um ambiente seguro**. Suas principais atribuições incluem:

- **Acompanhamento e avaliação de riscos operacionais**, identificando perigos e propondo medidas preventivas.
- **Registro da percepção dos trabalhadores**, utilizando ferramentas como **mapa de riscos** operacionais para aprimorar a segurança nos espaços laborais.
- **Inspeção dos ambientes de trabalho**, identificando situações que possam representar risco à integridade dos colaboradores.
- **Participação no desenvolvimento de programas de segurança**, garantindo que as iniciativas implementadas atendam às necessidades reais dos trabalhadores.
- **Monitoramento e análise de acidentes de trabalho**, propondo soluções para eliminar riscos operacionais e evitar recorrências.
- **Promoção da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)**, incentivando a conscientização sobre segurança no trabalho.
- **Inclusão de temas como prevenção ao assédio e combate à violência no trabalho**, reforçando um ambiente seguro e respeitoso para todos.

Para reforçar nossa segurança no ambiente de trabalho contamos com a **Brigada de Emergência** que atua ativamente participando de treinamentos de combate a incêndio e simulados de emergência que envolvem a participação de todos os colaboradores.

**(403-9)** Em 2024, foram registrados quatro acidentes de trabalho de comunicação obrigatória, todos relacionados a acidentes de trajeto. Para garantir a transparência e o cumprimento das normativas, todas as ocorrências são formalmente registradas e comunicadas ao e-Social por meio da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), assegurando o correto acompanhamento dos casos.

**(403-10)** A cooperativa reforça seu compromisso com a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, investindo em programas de segurança, bem-estar e saúde mental, com foco na promoção de um ambiente de trabalho seguro, saudável e equilibrado. Cuidar da saúde mental no ambiente de trabalho é fundamental para o bem-estar dos colaboradores e para a produtividade da empresa, para isso investimos nos programas de saúde corporativa com ações que proporcionam qualidade de vida aos colaboradores.

## Promoção da Saúde e Bem-Estar: cuidar de quem cuida

**(403-6)** A Unimed Paraná mantém um amplo **programa de promoção da saúde corporativa**, proporcionando aos colaboradores acesso a serviços que contribuem para o equilíbrio físico e mental. Algumas das iniciativas disponíveis são:

- **Yoga, ginástica funcional, caminhada e corrida**, promovendo a prática de atividades físicas para a qualidade de vida.
- **Gympass**, facilitando o acesso a academias e espaços de atividade física.
- **Vacinação**, garantindo proteção contra doenças sazonais e reforçando o cuidado com a saúde preventiva.
- **Psicologia Viva Conexa**, oferecendo suporte psicológico on-line para colaboradores que necessitam de acompanhamento emocional.
- **Espaço de descanso**, proporcionando um ambiente adequado para pausas regenerativas ao longo da jornada de trabalho.
- **Disponibilidade de frutas no ambiente corporativo**, incentivando hábitos alimentares saudáveis.

## Capacitação em Saúde e Segurança

**(403-5)** Para garantir que todos os colaboradores estejam preparados para atuar em um ambiente seguro, são oferecidos treinamentos periódicos voltados à **redução de riscos ocupacionais**. Entre as capacitações realizadas, destacam-se:

- **Treinamento em ergonomia**, visando reduzir riscos ergonômicos e promover boas práticas posturais.
- **Ginástica laboral setorial**, auxiliando na prevenção de lesões e promovendo o bem-estar físico.
- **Treinamento sobre manuseio de materiais biológicos e uso adequado de EPIs**, reforçando a segurança no desempenho das atividades.



## Colaboradores: O Ritmo que Impulsiona Nossa Jornada

**GRI 2-7, 2-8**

**(2-7)** Os colaboradores são o coração da Unimed Paraná, impulsionando a inovação, a qualidade e cuidado em cada interação. A cooperativa valoriza a diversidade e o engajamento de seus profissionais, promovendo um ambiente inclusivo e sustentável.

**(2-7)** O total de pessoas empregadas em 2024 foi de 591, representando um crescimento de aproximadamente 6,29% em comparação a 2023, quando a organização contava com 556 colaboradores. A distribuição dos empregados segue a seguinte composição:

- **35% do quadro composto por homens e 65% por mulheres.**
- A maioria dos colaboradores (**98%**) atua na sede em **Curitiba/PR**, enquanto os demais estão distribuídos entre Amazonas (0,2%), Minas Gerais (0,3%), Paraíba (0,2%), interior do Paraná (0,7%), Santa Catarina (0,3%) e São Paulo (0,3%).

**(2-7)** A equipe é composta majoritariamente por empregados permanentes (**588 pessoas**), estes colaboradores possuem vínculo empregatício contínuo com a organização, sem data de término predefinida. Além disso, **três empregados temporários**, todos residentes em **Curitiba/PR**, sendo **67% mulheres** e **33% homens**. Empregados temporários possuem contratos com prazos determinados, geralmente mobilizados para cobrir demandas sazonais, projetos específicos ou substituição de colaboradores.

**(2-8)** Além do quadro de empregados diretos, a cooperativa conta com **profissionais terceirizados** que desempenham funções estratégicas e operacionais para garantir a eficiência dos serviços prestados. Esses trabalhadores atuam em áreas como **serviços gerais, manutenção, portaria, vigilância e tecnologia da informação**.

**(2-8)** No fechamento do período, em **31/12/2024**, foi registrado um **aumento de 12%** no número de profissionais terceirizados em comparação ao ano anterior. Esse crescimento está diretamente relacionado à **expansão da equipe de Tecnologia da Informação (TI)**, com a contratação de especialistas em **desenvolvimento, qualidade de software, projetos e helpdesk** para atender à crescente demanda por soluções digitais e inovação dentro da organização.

## Regime de Trabalho

**(2-7)** Existem diferentes modalidades de jornada de trabalho, alinhadas às necessidades operacionais e ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal:

- **530 colaboradores atuam em período integral**, sendo **65% mulheres** e **35% homens**, com a mesma distribuição geográfica do quadro total.
- **58 colaboradores trabalham em regime de período parcial**, todos baseados em **Curitiba/PR**, sendo **64% mulheres** e **36% homens**.

Categoria	Total	Feminino	Masculino	Distribuição Geográfica
Número total de empregados	591	65%	35%	Curitiba/PR (98,0%), Interior do Paraná (0,7%), Amazonas (0,2%), Minas Gerais (0,3%), Paraíba (0,2%), Santa Catarina (0,3%), São Paulo (0,3%)
Empregados permanentes	588	65%	35%	Mesmo percentual de distribuição geográfica do total de empregados
Empregados temporários	3	67%	33%	100% em Curitiba/PR
Empregados em tempo integral	530	65%	35%	Mesmo percentual de distribuição geográfica do total de empregados

# Diversidade e Inclusão nos Nossos Espaços

## GRI 405-1, 406-1

**(405-1)** A responsabilidade com a **diversidade e um ambiente de trabalho mais justo e colaborativo** está formalizado no **Código de Conduta**, que repudia qualquer forma de discriminação ou preconceito nas relações de trabalho e promove a inclusão de todas as pessoas, independentemente de **cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual**.

**(405-1)** Cada colaborador traz consigo histórias, experiências e vivências únicas. Para garantir um ambiente equitativo, a Unimed Paraná acompanha **indicadores de diversidade**, como **gênero, faixa etária e representatividade de grupos vulnerabilizados**.

**(405-1)** O compromisso com a **equidade de gênero** também se reflete na **liderança da cooperativa**. Em **2024**, dos **41 cargos de gestão** (coordenações, gerências e superintendência), **44% são ocupados por mulheres**.

**(405-1)** Esse avanço vem sendo construído ao longo dos anos, com um crescimento progressivo na representatividade feminina na governança. Em **2022**, o percentual de mulheres em cargos de liderança era de **36,4%**, passando para **40,4% em 2023** e alcançando **44% em 2024**. Esses números demonstram o empenho da cooperativa em **promover um ambiente mais inclusivo e igualitário**,

**(405-1)** No ano de 2024, o quadro de 588 colaboradores efetivos estava distribuído da seguinte forma por **faixa etária**:

- **2%** têm até **18 anos**
- **4%** estão na faixa de **19 a 24 anos**
- **8%** estão na faixa de **25 a 29 anos**
- **59%** estão na faixa de **30 a 45 anos**
- **25%** estão na faixa de **46 a 59 anos**
- **2%** possuem **60 anos ou mais**

Quanto à composição racial, a equipe é formada por:

- **1,36% de pessoas amarelas**
- **79,93% de pessoas brancas**
- **0,17% de pessoas indígenas**
- **2,04% de pessoas negras**
- **16,49% de pessoas pardas.**



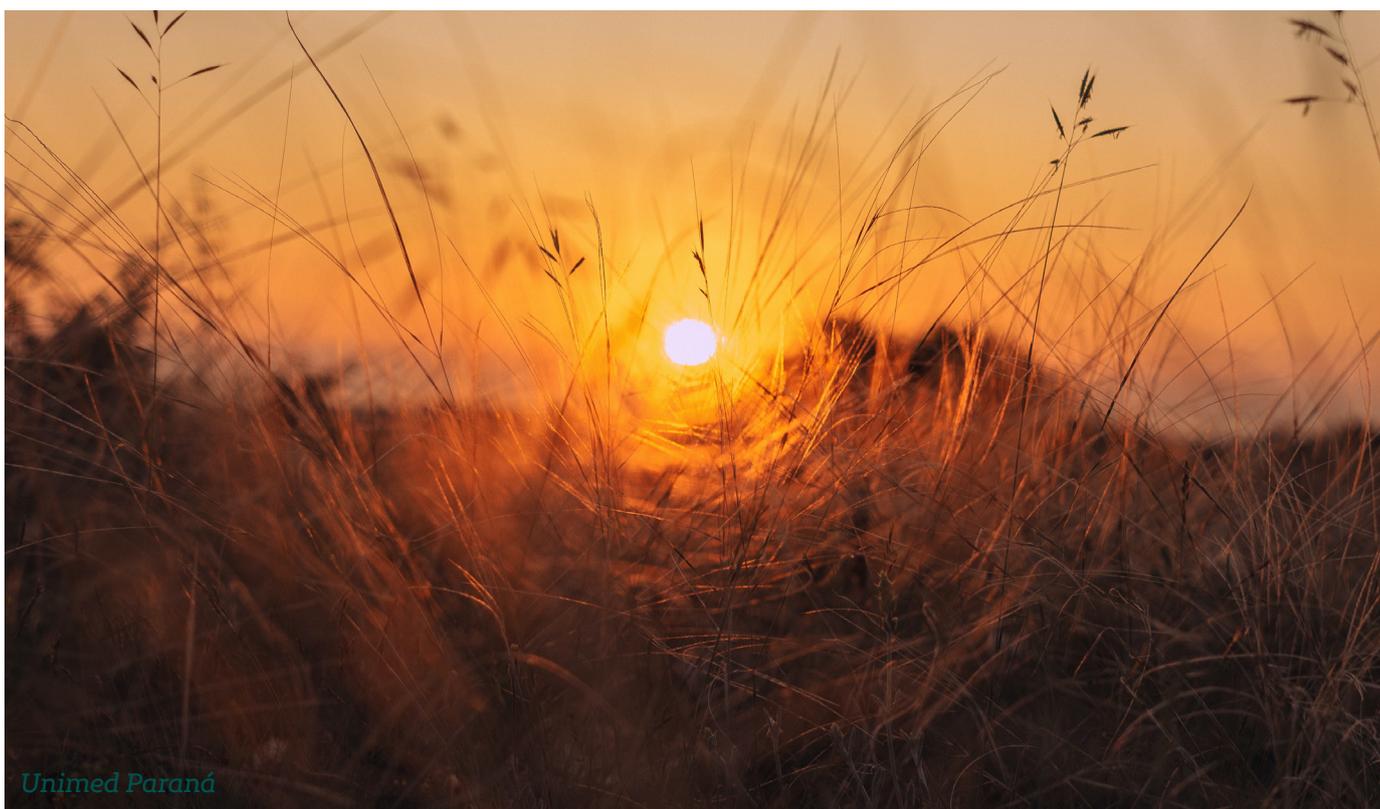
**(405-1)** A contratação de pessoas com deficiência (PCD), em 2024, dos 588 colaboradores efetivos, 434 responderam à pesquisa de clima organizacional. Ao todo, **3,7% dos respondentes se identificam como pessoas com deficiência, sendo:**

- **1,2% com deficiência motora**
- **0,9% com deficiência visual**
- **0,7% com deficiência auditiva**
- **0,5% com configuração neurológica atípica** (Ex.: Autismo, transtorno de coordenação do desenvolvimento ou Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH), etc.
- **0,2% com deficiência intelectual.**

**(405-1)** Outro diferencial do quadro de colaboradores está no **nível de escolaridade**, com um alto índice de profissionais com **graduação e pós-graduação**. Esse resultado destaca a **natureza das funções desempenhadas** na cooperativa, assim como os **benefícios e incentivos educacionais** oferecidos para o desenvolvimento dos profissionais.

- **Pós-graduação/especialização - 37,4%**
- **Superior completo - 35%**

**(406-1)** Em 2024, foi registrado um caso de **discriminação**, no qual um colaborador se sentiu prejudicado por não ter participado de um **processo seletivo interno**, devido ao não atendimento dos critérios estabelecidos. No entanto, verificou-se que o candidato aprovado também não atendia plenamente aos requisitos da vaga. Para **garantir transparência e equidade**, foi aberta uma **não conformidade** junto ao setor de Gestão de Pessoas, que analisou a situação e tomou as medidas cabíveis. Esse foi um caso isolado, e a Unimed Paraná mantém atenção com processos seletivos internos **justos, criteriosos e acompanhados de perto pela área responsável**, assegurando um ambiente de trabalho pautado na ética, inclusão e igualdade de oportunidades.



# Capacitação Contínua: desenvolvendo nossa gente

**GRI 404-1, 404-2, 404-3**

**(404-1)** Na Unimed Paraná, acreditamos que investir no desenvolvimento das pessoas é essencial para fortalecer a cooperativa. A **capacitação contínua** é parte dessa jornada, garantindo que nossos colaboradores estejam sempre preparados para os desafios do presente e do futuro.

Os **Programas de Desenvolvimento de Equipes e Lideranças**, realizados anualmente, buscam aprimorar competências alinhadas às necessidades da cooperativa. As capacitações são estruturadas com base nas **competências essenciais da Unimed Paraná**.

**(404-1)** Para as equipes, os temas abordados incluem:

- **Coopera para crescer**
- **Busca a excelência**
- **Encanta o cliente**
- **Gerencia emoções**

Já para as lideranças, os programas trazem conteúdos voltados à gestão estratégica, como:

- **Lidera por propósito**
- **Constrói relações**
- **Gera resultados**
- **Ambidestria**
- **Integração digital**
- **ESG**
- **Pensamento crítico**

**(404-1)** Em 2024, a **Trilha de Transformação Digital** foi direcionada às lideranças, reforçando a importância da inovação e adaptação às novas tecnologias. Para as equipes, o **Programa de Desenvolvimento de Equipes (PDE)** contemplou temas como “**Experiência do cliente**”, “**Compliance**”, “**LGPD**” e “**Gestão de Riscos**”, entre outros. Ao todo, os programas de capacitação envolveram **527 colaboradores**. Como resultado desse investimento, a média de horas de capacitação por colaborador foi de 20,13 horas.

**(404-3)** Além das capacitações, a **avaliação de desempenho** exerce um papel estratégico na construção de carreiras dentro da cooperativa. No último ciclo, **83% dos colaboradores** participaram da avaliação, considerando que aqueles contratados ou movimentados há menos de seis meses do início do ciclo (a partir de julho/24), bem como aprendizes, serão avaliados apenas em 2025.

A participação foi distribuída da seguinte forma:

- **82% das mulheres e 84% dos homens** participaram do ciclo de avaliação.
- Por **categoria profissional**, a adesão foi de:
  - » **98% dos cargos de Gestão**
  - » **84% dos cargos Técnicos**
  - » **81% dos cargos Operacionais**
  - » **55% dos cargos de Apoio**, incluindo aprendizes

## Evolução na Carreira: trilhas para o crescimento

**(404-2)** A organização investe no desenvolvimento profissional de seus colaboradores por meio de **duas estratégias estruturadas**:

- 1. Transição de funções operacionais para técnicas:** para apoiar a evolução de profissionais que migram de ocupações operacionais (assistente) para funções técnicas (analista), a cooperativa desenvolve as **Trilhas de Analistas**. Em 2024, foram realizadas **duas turmas**, com **24 horas de duração** cada, alcançando **26 colaboradores**.
- 2. Desenvolvimento de futuros líderes:** para analistas que desejam assumir posições de liderança, os processos seletivos internos contam com o suporte de **consultorias especializadas**, que realizam a avaliação dos profissionais. Essa análise permite um mapeamento detalhado de perfil e competências, direcionando alternativas personalizadas para o crescimento individual. Além disso, para aqueles que assumem posições de gestão, a cooperativa oferece um **programa de coaching**, garantindo suporte na adaptação e no desenvolvimento das habilidades de liderança.

**(404-2)** Ademais, a cooperativa oferece um **subsídio de 70%** para cursos de **pós-graduação** aos colaboradores com **mais de um ano de atuação**, desde que o curso esteja **alinhado ao setor de trabalho e aos interesses institucionais**.

**(404-2)** Por meio da Associação dos Funcionários da Federação das Unimed's do Estado do Paraná (**AFUF**), há um **subsídio variável** destinado ao custeio de graduação, reforçando o compromisso com o **desenvolvimento profissional e a qualificação contínua** da equipe.





## Emprego e Bem-Estar no Ambiente de Trabalho

### GRI 401-2, 401-3

**(401-2)** A Unimed Paraná valoriza o bem-estar dos colaboradores, garantindo um pacote de benefícios que promove **segurança, saúde e qualidade de vida**. Esses benefícios são oferecidos integralmente aos **empregados em tempo integral**, os empregados temporários ou de período parcial possuem acesso a alguns deles. Entre os principais benefícios para colaboradores em tempo integral e meio período, destacam-se:

- **Plano de saúde**
- **Licença maternidade (120 dias) e paternidade (5 dias úteis)**
- **Previdência privada**, disponível para colaboradores a partir do nível Analista 4

**(401-2)** Para colaboradores temporários, o acesso a esses benefícios não se aplica, pois suas contratações são realizadas por meio de uma empresa terceirizada.

## Licença Maternidade e Paternidade

**(401-3)** Em 2024, **381** pessoas do gênero feminino e **207** pessoas do gênero masculino tiveram direito à licença maternidade/paternidade. Dentre eles, **11** colaboradoras usufruíram da **licença maternidade** e **1** colaborador usufruiu da **licença paternidade**.

**(401-3)** A taxa de **retorno ao trabalho** após a licença foi de **91%**, garantindo que a maioria das colaboradoras tenha suporte adequado para a retomada de suas atividades. Os dados sobre retenção no emprego ao longo desse período são monitorados e serão reportados futuramente.

# Novas contratações e rotatividades de empregados

## GRI 401-1

A gestão de talentos da organização é baseada na **atração, retenção e desenvolvimento de profissionais**, garantindo que a equipe esteja alinhada às necessidades estratégicas e à cultura cooperativa. Em **2024**, o **turnover global foi de 13,8%**, considerando o total de admissões e desligamentos no período.

O **turnover mais significativo** foi registrado entre o gênero feminino (8,8%), especialmente na **faixa etária de 30 a 45 anos (7,7%)**, os grupos mais representativos na composição total da equipe. Atualmente, **11 colaboradores atuam em regime de teletrabalho em outras regiões**, sem impacto relevante nos índices de rotatividade.

Nas **admissões de 2024**, houve predominância do **gênero feminino (67,7%)** e da **faixa etária de 30 a 45 anos (54,8%)**, refletindo a composição majoritária do quadro de colaboradores. Como resultado, houve um **aumento de 8% no efetivo feminino e 6% no efetivo masculino**, consolidando um quadro em que **65% dos colaboradores são mulheres e 59% estão na faixa etária de 30 a 45 anos**.

Nas **planilhas a seguir**, são detalhados os índices de **rotatividade e contratação**, segmentados por **faixa etária e gênero**, proporcionando uma visão mais aprofundada da dinâmica da equipe ao longo do ano.

Rotatividade			Gênero
<b>1.1%</b> Até 18 anos	<b>0.9%</b> 19 a 24 anos	<b>1.9%</b> 25 a 29 anos	<b>8.8%</b> Feminino
<b>7.7%</b> 30 a 45 anos	<b>1.2%</b> 46 a 59 anos	<b>0.3%</b> 60 anos ou mais	<b>4.3%</b> Masculino

Taxa de Contratação			Gênero
<b>8.6%</b> Até 18 anos	<b>8.6%</b> 19 a 24 anos	<b>19.4%</b> 25 a 29 anos	<b>67.7%</b> Feminino
<b>54.8%</b> 30 a 45 anos	<b>7.5%</b> 46 a 59 anos	<b>1.1%</b> 60 anos ou mais	<b>32.3%</b> Masculino

# Atenção à Saúde: Dedicção e Inovação no Cuidado

A promoção da saúde vai além do atendimento assistencial aos clientes, é um pilar vital do propósito e atuação. Na Unimed Paraná, o compromisso com a excelência no cuidado destaca a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários e o suporte contínuo às cooperativas que integram o Sistema Unimed.

O trabalho é pautado na inovação e na busca constante por aprimoramento, garantindo o atendimento eficiente às demandas atuais e a construção de um futuro sustentável para a saúde. Acreditamos que, ao fortalecer a rede de atendimento e investir em soluções estratégicas, proporcionamos um impacto positivo para toda a comunidade, promovendo bem-estar e qualidade de vida de forma abrangente.

Em 2024, diversas melhorias e projetos estratégicos foram implementados para aprimorar a qualidade da atenção à saúde e a eficiência dos processos.

## Iniciativas para Qualificação da Atenção à Saúde

### Desenvolvimento e Capacitação

- **Laboratório de Educação Continuada:** encontros para compartilhamento de conhecimento e oficinas práticas sobre processos da área. Foram realizadas três reuniões ao longo do ano.
- **Pausa Reflexiva:** encontros quinzenais com temas de reflexão e bem-estar, promovendo momentos de desconpressão.
- **Workshop 'Programa Ao Seu Lado':** desenvolvimento dos questionários do programa em colaboração com a equipe de gerenciamento. O primeiro encontro contou com 20 participantes, e já foi programado um segundo evento para 2025.

### Otimização de Processos e Gestão da Informação

- **Controle de Produtividade Individual:** implementação de planilhas para monitoramento dos contatos realizados pelos assistentes do programa Ao Seu Lado, garantindo que todos os beneficiários sejam atendidos.
- **Mensagens Automáticas de Gerenciamento via Syngoo:** criação de mensagens de orientação em saúde para beneficiários que não atendem às ligações. Essa iniciativa reduziu em 38% a taxa de beneficiários sem contato, elevando os atendimentos mensais de 60% para 98%.
- **Criação do Manual Rápido:** documento para acesso rápido a informações essenciais, facilitando a adaptação de novos colaboradores e a reciclagem de conhecimento.

- **Mensagem de Captação via Syngoo:** implementação de comunicação automatizada para ampliar a adesão aos programas de saúde, aumentando a taxa de aceite de 70% para 95%, reduzindo recusas e fortalecendo o gerenciamento de beneficiários.

## Melhorias na Gestão da Saúde

**Revisão dos Algoritmos de Elegibilidade:** processo iniciado em 2024 para análise de elegibilidade de beneficiários crônicos de baixa complexidade, com previsão de conclusão em 2025.

**Encontros Presenciais do Programa Você Sempre Bem:** realização de 20 eventos com temáticas de saúde, bem-estar e qualidade de vida, contando com 104 participações. O último encontro incluiu um café da manhã especial, entrega de brindes e certificados.

**Sub-MCI dos Programas Cuidado Pleno e Saúde Mental:** resultados expressivos, com custo evitado superior a R\$ 1,7 milhão, impulsionados pela melhor coordenação do cuidado para beneficiários psiquiátricos, reduzindo internações e tempo de hospitalização.

## Redução de Custos e Eficiência Operacional

Para otimizar a gestão financeira e operacional, foram implementadas iniciativas que resultaram em economia significativa:

- **Adaptação dos Processos de Gerenciamento:** Saving na folha de pagamento de aproximadamente R\$18.000,00/mês (R\$216.000,00/ano).
  - » Considerando o investimento na ferramenta Nilo (R\$11.100,00/mês), o saving líquido é de R\$6.900,00/mês (R\$82.800,00/ano).
- **Otimização do Horário de Trabalho:** extinção dos dois turnos, mantendo expediente comercial, resultando em economia com energia elétrica e climatização de R\$575,00/mês (R\$6.900,00/ano).
- **Geração de Energia Solar:** produção de 26.405 kWh/ano, correspondendo a 15% do consumo da área ampliada do prédio e 3,72% do consumo total do complexo, reduzindo a dependência de fontes não renováveis e fortalecendo a transição energética sustentável.
- **Total de Economia Gerada em 2024:**
  - Mensal: R\$ 7.475,00
  - Anual: R\$ 89.700,00

## Melhorias e Ajustes nos Processos

- Reforço no fluxo de comunicação e acompanhamento da antibioticoterapia com prestadores.
- Otimização do processo de oxigenoterapia e equipamentos.
- Implementação da Carta de Condolências no SAD.
- Aprimoramento do fluxo de atendimento do Serviço Social no SAD.
- Criação do Card de Contatos da equipe de Cuidados Continuados.
- Definição do fluxo para recusa, impossibilidade ou ausência de atendimento por parte dos profissionais ou prestadores.

## Mudanças Estruturais e Conquistas

- **Fusão dos Programas Cuidados Continuados e Cuidado Pleno**, fortalecendo a gestão integrada do cuidado.
- Reestruturação dos Núcleos do Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) e remodelagem dos processos nos programas Cuidado Pleno e Cuidados Continuados.
- **Revisão e aprimoramento da estrutura da Atenção Primária à Saúde (APS).**
- **Atingimento da Metodologia de Custeio por Incidente (MCI) e da meta departamental**, consolidando avanços na eficiência da gestão da saúde.

## Avanços e Iniciativas em Soluções de Saúde

As iniciativas desenvolvidas evidenciam a inovação e a eficiência na gestão da saúde, promovendo impactos positivos na experiência dos beneficiários e na sustentabilidade do Sistema.

## Núcleo de Terapias Especiais (NTE)

### Expansão e Qualificação do Atendimento

- **Implementação do Serviço de Coordenação em Terapias Especiais**, com três Singulares aderentes ao serviço: Campo Mourão, Oeste do Paraná e Noroeste, superando a meta estratégica de uma adesão por ano.
- **Reestruturação do fluxo de reembolso e revisão de planos terapêuticos**, com 577 processos reanalisados.

## Resultados:

- **Total de Terapias Analisadas:** 994
- **Casos Readequados:** 37
  - » No contexto do Núcleo de Terapias Especiais (NTE), casos readequados referem-se a situações em que, após análise e revisão dos processos terapêuticos, houve uma mudança na decisão inicial. Isso pode significar, por exemplo, a correção de autorizações indevidas, ajustes em planos terapêuticos, redefinição da frequência de atendimentos ou até mesmo a identificação de tratamentos que não seguiam critérios técnicos adequados.
  - » **Custo Evitado:** R\$ 37.601,52
- **Qualificação de Prestadores e Apoio no Credenciamento na Rede Federativa,** abrangendo as Regiões 2, 3 e 4, totalizando 32 clínicas contratadas.

## Resultados:

- **Total de Famílias Acolhidas:** 69
- **Frequência Terapêutica Readequada:** 28
- **Custo Evitado:** R\$ 59.448,76

## Auditoria Centralizada de Processos em Terapias Especiais

### Resultados Federação:

- **Total de Famílias Acolhidas:** 1.216
- **Processos Analisados:** 3.981
- **Casos Readequados:** 269
- **Custo Evitado:** R\$ 418.351,99

### Resultados Singulares:

**Processos Analisados:** 8.146

**Casos Readequados:** 332

**Custo Evitado:** R\$ 505.775,45

### Consolidado de Custo Evitado via Auditoria Centralizada, Revisão de Reembolsos e Rede Federativa:

- **Total:** R\$ 1.021.177,70

### Índice de Satisfação (NPS) – Serviço Terapias Especiais:

- **2023:** 100
- **2024:** 98,7

## Capacitação e Desenvolvimento

- **Capacitação em Treinamento Parental via PUC-PR:** certificação de 190 profissionais multiplicadores qualificados. Índice de satisfação: 98%.
- **Certificação da Primeira Turma da Pós-Graduação em Análise do Comportamento Aplicada (ABA):** 34 alunos certificados.
- **Estruturação da Segunda Turma:** 45 alunos inscritos.
- **Oficinas para Capacitação Técnica nas Singulares:** temas abordados: manejo de comportamento disruptivo e aplicação prática VB MAPP.

## Participação em Eventos e Congressos

- Workshop de **Terapias Especiais** em Campo Mourão.
- **45º Simpósio das Unimeds do Estado do Paraná (Suespar) – Trilha Saúde:** Palestra sobre autonomia para pessoas autistas e impacto do excesso de terapias.
- **Healthcare Innovation Show:** Apresentação do Projeto TEA Paraná.
- **Congresso da Sociedade Brasileira de Auditoria Médica.**

## Líbero Saúde

### Desenvolvimento e Inovação

- **Conclusão da Prova de Conceito e Maturidade do Sistema Líbero Saúde,** demonstrando superioridade em relação a outras ferramentas do mercado.
- **Entrega de Módulos de Programas e APS – Versão Web.**

- **Parceria com startup Cacau Lima para desenvolvimento de relatórios gerenciais via web.**
- **Projetos de Inovação Aberta:**
  - » Estruturação de prontuário eletrônico para Terapias Especiais.
  - » Desenvolvimento do Módulo Farmácia.
- **Integração CRM com SAD.**
- **Estruturação da Jornada do Cliente,** facilitando a coordenação do cuidado.
- **Implantação do Líbero Saúde na Singular Maringá (piloto).**

## Aprimoramento do Atendimento e Suporte

- **Implementação de comunicados informativos sobre novas versões.**
- **46 melhorias estruturadas no sistema.**
- **Total de Chamados Resolvidos:** 2.299
- **Atendimentos via WhatsApp:** 474
- **Índice de Satisfação (NPS) no Atendimento:** 91,3

## Plano de Melhoria e Relacionamento

- **Visitas técnicas a quatro Singulares estratégicas (Paranavaí, Noroeste, Cianorte e Ponta Grossa),** com reuniões virtuais para as demais, estreitando relacionamento e aprimorando a resolutividade.

## Índice de Satisfação (NPS) – Líbero Saúde:

- **2023:** 7,6
- **2024:** 8,5

## Núcleo de Apoio às Singulares (NAS)

### Projetos e Gestão Estratégica

- Entrega do Projeto Estratégico Plano Familiar e MEI (maio/2024).
- Estruturação de manual técnico para as Singulares.

### Comitês de Atenção Integral à Saúde (CAS PR)

#### Eventos Realizados e Avaliação:

- **Março/2024:** Workshop sobre Plano Individual Familiar e MEI. Participação de 30 profissionais de 14 Singulares. Satisfação: 85%.
- **Maió/2024:** Gestão em Recursos Próprios. Participação de 36 profissionais de 12 Singulares. Satisfação: 100%.
- **Setembro/2024:** Gestão em Atenção Domiciliar – Novas Perspectivas. Participação de 80 profissionais de 14 Singulares. Satisfação: 100%.

### Implantação do Programa Saúde Corporativa

- **Adesão de 8 Singulares**, com avaliação da maturidade dos processos considerando estrutura de equipe, metodologia, indicadores e orçamento.

#### Boas Práticas das Singulares:

- **Unimed Londrina:** ferramenta para aplicação do perfil epidemiológico, pesquisa de satisfação com gestores e certificação de boas práticas.
- **Unimed Noroeste do PR:** calendário de ações para RH e acompanhamento mensal da sinistralidade das contratantes.
- **Unimed Maringá: metodologia abrangente**, direcionamento personalizado e acompanhamento de 12 meses para redução do custo assistencial.

## Mais Atenção à Saúde (MAS)

O **Mais Atenção à Saúde (MAS)** é a metodologia utilizada no Sistema Unimed Paranaense para o gerenciamento e a promoção da saúde dos beneficiários. A Unimed Paraná oferece programas voltados a públicos específicos da carteira, incluindo **gestantes e puérperas, fumantes, pessoas com transtornos mentais, idosos e portadores de condições crônicas**.

O acompanhamento se dá em duas frentes:

- **Ativa:** a equipe de saúde monitora a carteira e entra em contato com beneficiários elegíveis para os programas.
- **Voluntária:** no caso do programa de cessação do tabagismo, a adesão ocorre por iniciativa do próprio beneficiário.

A avaliação dos participantes é baseada em indicadores específicos para cada programa, permitindo um acompanhamento personalizado e orientado por dados. No caso das **condições crônicas e fatores de risco**, os beneficiários são classificados por nível de complexidade e acompanhados por **24 meses**, período no qual são incentivados ao **autocuidado e à coordenação do cuidado**. Após esse período, entram na fase de **Alta Monitorada**, podendo receber interações pontuais conforme a análise da evolução do custo assistencial. Caso necessário, podem ser reinseridos nos programas de saúde.

### CPT Digital

Dando continuidade ao projeto iniciado em 2023, a declaração de saúde digital ou CPT Digital foi implantada em junho de 2024, com a automatização do processo utilizando a ferramenta CRM. Antes disso, o processo era completamente manual, sem a utilização de ferramentas de sistema.

Atualmente, o cliente da Unimed Paraná faz o acesso ao portal CRM e realiza as etapas de cadastro e preenchimento da declaração de saúde sozinho. Assim que preenche o questionário, caso ele sinalize alguma patologia, o próprio sistema identifica e gera a CID (Classificação Internacional de Doenças) adequada.

Todo esse processo novo facilita a identificação da patologia pela equipe técnica ao ser abordado para a entrevista qualificada. Durante essa entrevista, o profissional de saúde, seja ele médico (a) ou enfermeiro (a), visualiza as doenças e aplica a CID conforme protocolo já pré-estabelecido. Ao final da análise feita pela equipe técnica, o termo de CPT (Cobertura Parcial Temporária) é gerado automaticamente e enviado ao proponente, que pode aceitar ou recusar no portal e prosseguir com a finalização de sua inclusão.

### Médico Prescritor

Outro projeto iniciado em 2023, mas que teve sua continuidade e conclusão em 2024 foi a Gestão do Médico Prescritor, que consiste em desenvolver um núcleo de apoio técnico para mediação de conduta médica aos cooperados, em conformidade às melhores práticas e evidências científicas disponíveis, objetivando a redução de desperdício de recursos e preservando a qualidade assistencial.

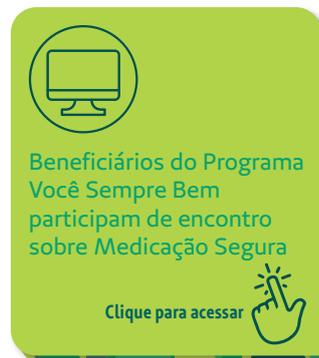
O piloto foi concluído com sucesso em dezembro de 2024, com a inclusão das Unimed Paraná, Apucarana e Pato Branco. Por meio dos resultados conquistados, o programa iniciou sua expansão para outras Singulares, como Campo Mourão, Noroeste do Paraná – o que demonstra a solidez e o processo contínuo do programa.

A ideia, agora, é implantar o programa na área de Cardiologia, ainda em 2025, com o apoio da consultoria do Hospital Sírio-Libanês.

## O que virou notícia

### Beneficiários do Programa Você Sempre Bem participam de encontro sobre Medicação Segura

Em 2 de outubro de 2024, beneficiários do Programa Você Sempre Bem, da Unimed Paraná, participaram de um encontro presencial promovido pela equipe de Gestão de Atenção à Saúde (GEAS). O foco do encontro foi o uso e armazenamento correto de medicamentos.



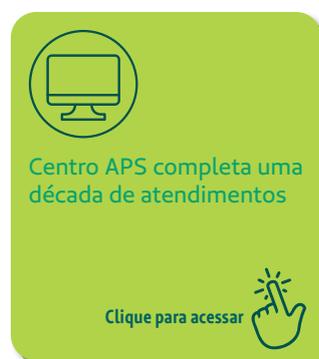
### Unimed Paraná promove CAS descentralizado na Unimed Oeste do Paraná

Em setembro de 2024, a Unimed Paraná realizou o primeiro Comitê de Atenção à Saúde (CAS-PR) descentralizado, sediado pela Unimed Oeste do Paraná, em Medianeira. O evento contou com a participação de mais de 60 profissionais e representantes de mais de 10 Unimededs.



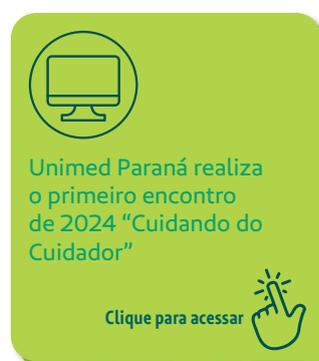
### Centro APS completa uma década de atendimentos

O Centro de Atenção Primária à Saúde (APS) da Unimed Paraná celebrou, em 2024, dez anos de serviços dedicados ao acompanhamento integral e coordenado dos beneficiários ao longo de suas vidas. Durante esse período, o centro evoluiu e alcançou o maior NPS (Net Promoter Score) de sua história no último ano.



### Unimed Paraná realiza o primeiro encontro de 2024 "Cuidando do Cuidador"

Em 10 de abril de 2024, a Unimed Paraná promoveu o primeiro encontro presencial do projeto "Cuidando do Cuidador" na sede administrativa. O tema abordado foi "Nutrição e Saúde Mental: como os alimentos afetam suas emoções?", visando contribuir para o aprendizado e autocuidado dos cuidadores.



### Pratique Nutrição envolve beneficiários para melhorar a percepção sobre alimentação

A iniciativa “Pratique Nutrição” incentiva os beneficiários a prepararem suas próprias refeições, destacando benefícios como controle de doenças, manutenção do peso, interação social durante o preparo, consciência alimentar e economia.

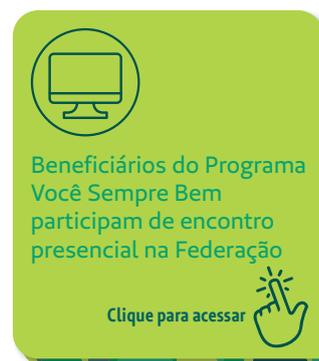
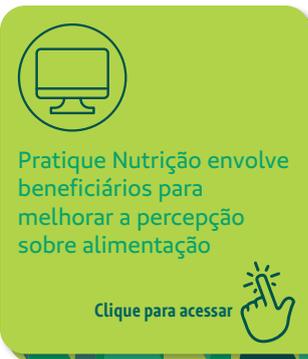
### Beneficiários do Programa Você Sempre Bem participam de encontro presencial na Federação

Em abril de 2024, 12 beneficiários com mais de 60 anos, integrantes do Programa Você Sempre Bem, participaram de um encontro presencial na sede da Unimed Federação do Estado do Paraná. A fisioterapeuta Kelly Regina Nara Athayde colaborou na condução das atividades.

### Alunos participam do encerramento do curso Gestão da Experiência do Paciente

O curso “Gestão da Experiência do Paciente”, promovido pela Unimed Paraná em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, teve sua primeira turma concluída em 5 de abril de 2024. Iniciado em outubro de 2023, o curso visou aprimorar a experiência dos pacientes no sistema de saúde.

**Acesse mais notícias e realizações da Unimed Paraná no site**



# Compromisso com os Médicos Cooperados

Os médicos cooperados são parte essencial da qualidade e evolução do cuidado em saúde. Em 2024, a Unimed Paraná fortaleceu seu compromisso com esses profissionais, atuando em colaboração com as Singulares para oferecer capacitação, desenvolvimento e novas oportunidades de atuação. O estado do Paraná conta com **11 mil médicos cooperados**, que fazem parte do conjunto nacional de 117 mil profissionais no Sistema Unimed.

Embora a Unimed Paraná, enquanto cooperativa de segundo grau, não tenha médicos cooperados próprios, desempenha um papel estratégico na criação de programas e iniciativas voltados à valorização e ao crescimento desses profissionais. A seguir, destacamos as principais ações realizadas ao longo de 2024.

## Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperado

O Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperado tem como objetivo fortalecer a atuação das Federações na implementação de ações estratégicas voltadas às Singulares, promovendo a atratividade, satisfação e retenção dos médicos cooperados. A iniciativa é estruturada com base em cinco pilares essenciais: **requisitos essenciais, relacionamento e comunicação, educação e promoção cooperativista, remuneração e benefícios e governança cooperativista**.

Em 2024, o programa teve avanços significativos, com **cinco Singulares alcançando o nível “Desenvolvido”** e **outras cinco atingindo o nível de “Excelência”** no estágio de maturidade. O cronograma do **1º Ciclo** incluiu a conclusão das etapas em abril de 2024, culminando no **Seminário de Melhoria Contínua**, um evento estratégico que impulsiona o compartilhamento de boas práticas e o desenvolvimento cooperativista.

O seminário realizado em 2024 foi um marco para o programa, destacando **cinco casos de sucesso** que exemplificam a aplicação dos pilares na prática:

- **Requisitos Essenciais** (Unimed Ponta Grossa);
- **Relacionamento e Comunicação** (Unimed Cascavel);
- **Educação e Promoção Cooperativista** (Unimed Curitiba);
- **Governança** (Unimed Regional Maringá);
- **Remuneração e Benefícios** (Unimed Londrina).

Além disso, foram promovidas discussões sobre a **Jornada do Cooperado**, abordando três perspectivas fundamentais para a experiência do médico dentro da cooperativa: **Médico Sócio, Médico Prestador e Médico Cliente**. Essas iniciativas reforçam a importância da gestão estratégica do relacionamento com os cooperados, consolidando um ambiente mais integrado, eficiente e cooperativo.



## Reuniões do Grupo Estadual Agentes de Relacionamento com Cooperado

Foram realizadas três das quatro reuniões planejadas, com temas relevantes como:

- **Plano Hospitalar Líder;**
- **Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes;**
- **Adesão ao Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperado;**
- **CRM Cooperado;**
- **Programa de Pontuação e Prêmio Performance.**

Em maio de 2024, foi realizado o **Workshop do PAC (Plano Assistencial ao Cooperado)**, com apresentações sobre:

- **Gestão de Processos Cadastrais;**
- **Gestão de Contratos;**
- **Fluxo de Atendimento ao Médico Cooperado.**

As reuniões garantiram alinhamento estratégico entre as Singulares e a Federação, promovendo maior eficiência nos serviços prestados aos médicos.

## Jornada de Desenvolvimento para Agentes de Relacionamento com Cooperado

Entre os princípios cooperativistas e os propósitos do programa está a constante capacitação dos agentes que atendem, diariamente, os médicos de todo o estado.

Para cumprir com esse objetivo, a primeira Jornada de Desenvolvimento para Agentes foi realizada em 2021. Em novembro de 2024, a **4ª edição da Jornada de Desenvolvimento** capacitou **30 profissionais de 15 Singulares**, abordando o uso da Inteligência Artificial (IA) na gestão do relacionamento com médicos cooperados.

O evento foi estruturado em quatro módulos:

- **IA Generativa** – soluções personalizadas e criativas;
- **Engenharia de Prompts** – interação eficiente com ferramentas de IA;
- **Ferramentas de IA** – aplicação prática das principais tecnologias;
- **IA, Negócios e Processos** – integração estratégica da IA nas operações.

### Resultados:

- Maior eficiência e agilidade nos processos internos;
- Estímulo à inovação nas cooperativas;
- Desenvolvimento de competências estratégicas para os profissionais.

O programa contou com **80% do investimento subsidiado pelo Sescoop/PR**, reforçando o compromisso com a capacitação dos profissionais que lidam diretamente com os médicos cooperados. Esse esforço contribui para a construção de uma relação mais eficiente e inovadora, fortalecendo a competitividade das Singulares no mercado.

## Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes

A 3ª edição do Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes foi estruturada com uma carga horária total de **96 horas**, sendo **46 horas realizadas em 2024**. O programa surgiu com objetivo de integrar os dirigentes, além de atender a necessidade de atualização de conteúdos diversos do mercado de saúde complementar, junto aos dirigentes das Singulares do estado. Os módulos concluídos foram:

- **Governança e ESG nas Organizações;**
- **Governança Clínica;**
- **Gestão e Performance de Recursos Próprios** (presencial);
- **Cooperativismo;**
- **Gestão Ambidestra e Comunicação & Networking;**
- **Gestão Estratégica de Pessoas;**
- **Aspectos Jurídicos das Operadoras de Planos de Saúde.**

O programa teve **50 dirigentes inscritos**, com participação média de **30 em cada módulo**, recebendo uma **avaliação média de 9,69**.

Para **2025**, estão planejadas mais **50 horas** de capacitação, incluindo temas como **Gestão de Riscos, Compliance e LGPD, Contabilidade, Finanças Corporativas, Inovação e Desenvolvimento**.

## Formação para Conselheiros Fiscais

Durante o Seminário de Melhoria Contínua, foi priorizada a capacitação antecipada de **conselheiros fiscais**, promovida em parceria com a Faculdade Unimed.

- **38 inscritos**, sendo que **22 concluíram o curso** e receberam certificação (57,89% dos participantes).
- Curso online, com **12 horas de conteúdo em quatro encontros**.

O treinamento reforçou a governança cooperativista e a participação ativa dos médicos na gestão da cooperativa.

## CRM Cooperado

O CRM Cooperado, uma ferramenta de **gestão integrada de relacionamento**, teve a adesão de **3 novas Singulares em 2024**:

- **Costa Oeste;**
- **Francisco Beltrão;**
- **Oeste do Paraná.**

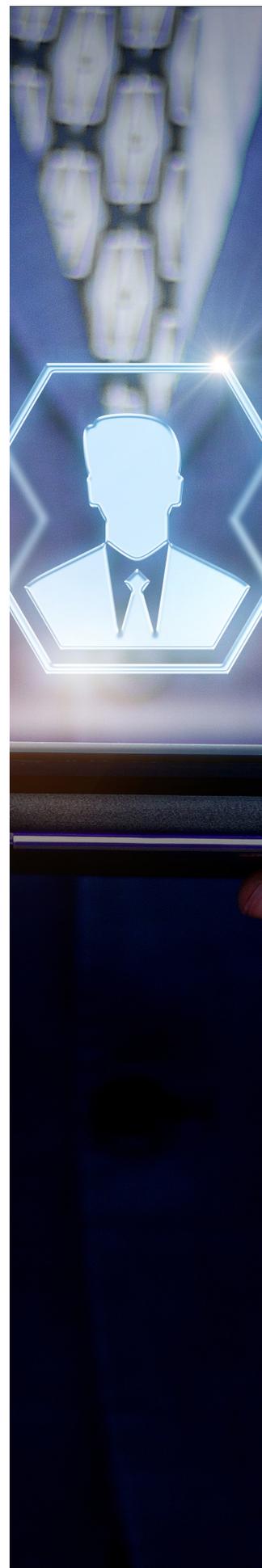
Agora, **7 Unimed**s utilizam o CRM, permitindo o acompanhamento detalhado das interações com médicos, registro de reuniões e ocorrências, e maior transparência na comunicação.

## Projeto Oportunidade de trabalho para Médicos Especialistas

O projeto visa recrutar médicos especialistas para atender às necessidades da rede de atendimento das Singulares do Paraná, com foco nas unidades assistenciais das cooperativas. O processo inclui levantamento de especialidades prioritárias e divulgação estratégica em todo o estado.

Para apoiar Singulares na **captação de médicos especialistas**, a Unimed Paraná criou um **canal de divulgação estratégica**, garantindo maior cobertura assistencial no estado.

- **17 Singulares aderiram ao projeto;**
- **44 médicos captados, de 20 especialidades, abrangendo 10 Singulares;**
- **2 casos resultaram em contratações formais.**



A iniciativa teve apoio de entidades como a **Associação Médica do Paraná, Conselho Regional de Medicina, Federação Brasileira dos Hospitais, FEHOSPAR e FEMIPA**. Para **2025**, o projeto será reformulado, incorporando maior participação das Singulares e um fluxo mais estruturado.

## PAC – Plano de Assistência ao Cooperado

Desde 1993, o Plano de Assistência ao Cooperado (PAC) oferece um plano de saúde exclusivo para os médicos cooperados das Singulares do Sistema Unimed Paraná e seus dependentes. Criado pela Federação, o PAC conta com uma célula de atendimento dedicada, garantindo suporte qualificado àqueles que cuidam da saúde dos beneficiários da Unimed.

Um dos diferenciais do plano é a possibilidade de inclusão de dependentes, além de cônjuges e filhos, como genros e noras até 45 anos, e netos até 23 anos, ampliando o cuidado para toda a família. Atualmente, o PAC atende mais de **32.242 beneficiários** no estado, oferecendo vantagens como **seguro de vida para o titular, assistência continuada para dependentes, mesmo em caso de falecimento do titular, e canais exclusivos de atendimento** via telefone, e-mail e WhatsApp. Os beneficiários também têm prioridade nos atendimentos, assim como acesso a exceções contratuais, como a isenção de carência em alguns procedimentos, como consultas em pronto-socorro.

## Cuidado Integrado e Programas de Saúde

Os beneficiários do PAC têm acesso a diversos programas de prevenção e bem-estar do **Mais Atenção à Saúde (MAS)**, abordados na seção “Atenção à Saúde” deste relatório. Esses programas incluem monitoramento de doenças crônicas e fatores de risco, assistência domiciliar e suporte à cessação do tabagismo, entre outros. Até dezembro de 2024, os programas atenderam os seguintes números de beneficiários do PAC:

- **Programa Ao Seu Lado** – Gerenciamento de condições crônicas e fatores de risco | **435 beneficiários ativos**
- **Programa Cuidados Completos** – Gerenciamento de casos de alta complexidade | **124 beneficiários ativos**
- **Programa Cuidado Pleno** – Gerenciamento de casos oncológicos | **84 beneficiários ativos**
- **Programa Cuidado Integral** – Gerenciamento de beneficiários em estabilidade clínica transferidos de outros programas | **47 beneficiários ativos**
- **Programa Saúde em Casa** – Serviço de atenção domiciliar | **259 beneficiários ativos**
- **Programa Cuidados Continuados** – Gerenciamento de beneficiários com agravo da doença até o luto | **55 beneficiários ativos**
- **Programa Você Sempre Bem** – Gerenciamento de beneficiários com 60 anos ou mais | **13 beneficiários ativos**
- **Saúde Mental** – Gerenciamento de casos com internações psiquiátricas | **70 beneficiários ativos**

- **Programa de Gestantes** – Gerenciamento de gestantes | **46 beneficiários ativos**
- **Primeiro Ano de Vida** – Gerenciamento de crianças de 0 a 1 ano de vida | **19 beneficiários ativos**
- **Viva Melhor sem Cigarro** – Gerenciamento de beneficiários interessados em cessar o uso de tabaco | **220 beneficiários ativos**

## Iniciativas e Ações Complementares

Além dos programas contínuos, o PAC promove campanhas e ações pontuais para atender demandas específicas da carteira de beneficiários.

Entre as principais iniciativas, destacam-se:

- Acompanhamento contínuo pela área de Relacionamento – Gestão Integrada de Mercado.
- Realização de reuniões com maior frequência.
- Cronograma de visitas presenciais às células do Cooperado.
- Monitoramento dos resultados financeiros de cada unidade Singular e análise dos custos das mesmas.
- Plano hospitalar complementar ao PAC – Plano Líder Seguros Unimed.

Essas ações visam garantir um atendimento ainda mais eficaz e próximo dos beneficiários, alinhando-se às suas necessidades e proporcionando um serviço de excelência.

## Gestão e Monitoramento da Carteira

A equipe da **Gestão de Atenção à Saúde** mantém um acompanhamento próximo dos resultados do PAC. São realizadas reuniões periódicas com diretores das Unimeds no estado, em parceria com os setores de Saúde, Mercado e **Núcleo de Inteligência e Informações em Saúde (NIIS)**, para análise dos indicadores da carteira e definição de melhorias contínuas.



# Atenção ao Cliente

## Qualidade, Segurança e Relacionamento com o Cliente

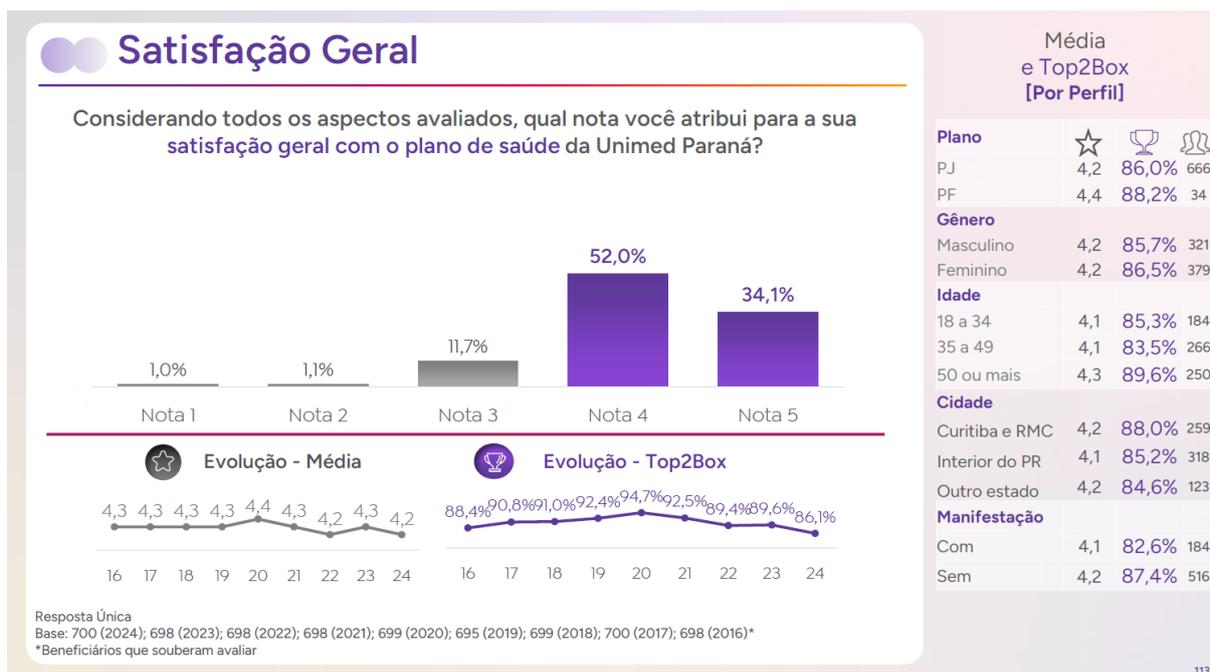
**GRI 416-2 | 2-27 | 418-1**

A Unimed Paraná atende diretamente atualmente três clientes distintos: os beneficiários, separados em Pessoas Física (PF) e Jurídica (PJ), 19 Singulares operadoras e três Singulares prestadoras.

### Análise do atendimento

**(2-27)** A Federação realiza anualmente uma pesquisa de satisfação com seus beneficiários **Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ)**, com o objetivo de avaliar a percepção sobre diversos aspectos do atendimento e serviços prestados. A pesquisa abrange critérios como **facilidade de acesso, agilidade, disponibilidade, atenção e gentileza, qualidade, liberações, custo-benefício e canais de atendimento.**

Em **2024**, o levantamento revelou um grau de excelência na **satisfação geral** – considerando notas entre **4 e 5** – de **86,7% entre os clientes PJ** e **89,7% entre os clientes PF**, demonstrando altos índices de aprovação e a busca contínua por excelência no relacionamento com seus beneficiários.



## 8º Fórum Unimed de Gestão e Liderança



**(2-27)** Em setembro de 2024, a Unimed Paraná realizou o 8º Fórum Unimed de Gestão e Liderança em sua sede administrativa. O evento reuniu mais de 120 participantes, incluindo presidentes, diretores, gerentes e coordenadores de empresas contratantes e parceiros da cooperativa. O foco foi a troca de experiências, insights de liderança e momentos de inspiração para os profissionais responsáveis por decisões nas diversas organizações.

## Segurança em Alta 2024

**(416-2)** O programa “Segurança em Alta” é uma iniciativa da Unimed Paraná que visa qualificar a rede hospitalar do Sistema Unimed, promovendo qualidade e segurança na assistência por meio de avaliações baseadas em legislações de saúde e orientações de acreditação hospitalar. Em 2024, o programa reconheceu instituições e promoveu debates sobre temas como inteligência artificial e desafios da comunicação.

PROGRAMA

**Segurança em alta**

## Prêmio de Boas Práticas do Segurança em Alta

**(416-2)** Durante o 9º Encontro Paranaense do programa “Segurança em Alta”, realizado em outubro de 2024 na sede administrativa da Unimed Paraná, ocorreu a entrega do Prêmio de Boas Práticas. Este prêmio reconhece instituições que se destacaram na implementação de práticas que promovem a qualidade e a segurança na assistência hospitalar.

O **Hospital São Vicente Curitiba** foi o vencedor, com um projeto focado na **redução de Infecções** Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS), especialmente pneumonias associadas à ventilação mecânica em UTIs. Utilizando o “**Projeto Saúde em Nossas**

Mãos” e a ciência da melhoria contínua, o hospital alcançou resultados significativos na diminuição dessas infecções.

Outro finalista, o **Hospital Pilar**, implementou o aplicativo *SpeedyAudit* para **aprimorar a higienização das mãos**. A ferramenta permite que colaboradores reportem anonimamente práticas inadequadas, resultando em um aumento de 88% nas observações mensais e elevando a conformidade da higienização de 89,23% em 2022 para 96,17% em 2023.

O **Hospital São Marcelino Champagnat** também se destacou com a aplicação de um **dashboard para gestão de eventos adversos**, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos e aumento da segurança do paciente.

Essas iniciativas demonstram o compromisso das instituições em promover práticas que elevam a qualidade e a segurança na assistência à saúde.

## Imersão sobre cooperativismo médico com a RPC

**(2-27)** Em junho, a Unimed Paraná recebeu três profissionais do Instituto RPC para uma imersão sobre cooperativismo médico. O encontro, promovido pela Assessoria de Imprensa, contou com a participação de diretores e gerentes de diferentes áreas da Federação, que compartilharam detalhes sobre o funcionamento do Sistema Unimed, seus diferenciais de mercado e o foco da cooperativa em inovação e saúde.

## Estruturação do Escritório Antifraude na Unimed Paraná

**GRI 418-1**



Com o objetivo de combater fraudes na utilização dos planos de saúde, a Unimed Paraná lançou em novembro de 2024 o seu Escritório Antifraude, coordenado pela Assessoria Jurídica. O escritório já está em operação e, no futuro, oferecerá suporte às Singulares paranaenses.

O Escritório na fase de estruturação, passou por **imersão técnica, benchmarking, revisão e criação de materiais e definição de processos e procedimentos**. A atuação será baseada no **tripé de detecção, apuração e prevenção**, possibilitando uma abordagem mais eficaz no combate às fraudes dentro da Federação.

As fraudes no setor de saúde suplementar impactam a sustentabilidade do setor e a assistência à população. Apenas em **2023**, os processos de reembolso alcançaram **R\$11 milhões**, sendo que uma parcela significativa desse valor pode estar associada a fraudes.

Inicialmente, o **projeto-piloto** do Escritório Antifraude foca nos **processos de reembolso**, mas, futuramente, pretende abranger **outras áreas da assistência à saúde e processos de negócio da Federação**. Com essa iniciativa, a Unimed Paraná expressa sua busca contínua por integridade e eficiência na gestão dos recursos assistenciais, protegendo o sistema e promovendo um ambiente mais seguro para todos os beneficiários.

Como as fraudes impactam a sustentabilidade das operadoras? Veja vídeo com equipe da Unimed Paraná!



Clique para acessar

## 1º encontro de Cadastro debate sobre o CadBenef

**(2-27)** Em abril de 2024, a Unimed Paraná realizou o primeiro encontro do ano para as equipes de Cadastro das Unimed's do estado, reunindo representantes de 14 cooperativas singulares. O foco principal do encontro foi a atualização do Cadastro de Beneficiários (CadBenef) do Sistema Unimed, destacando a importância de manter os dados dos beneficiários sempre atualizados para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.



O futuro que  
queremos  
construir



# PLANO DE TRABALHO 2025

O Plano de Trabalho 2025 organiza as iniciativas prioritárias da Unimed Paraná para o próximo ano, orientando ações que impulsionam a inovação, eficiência e qualidade dos serviços.

## PRESIDÊNCIA

### Macro processo de integração

- Otimizar, implementar e integrar processos, sistemas e dados
- Intensificar o relacionamento e a conexão com as singulares

### Programa de Compliance e Integridade

- Fortalecer o Programa com foco na Due Diligence de Integridade
- Implementar a declaração de vínculo a todos os dirigentes e conselheiros da Unimed PR
- Apoiar as Singulares do estado com o fortalecimento de seus Programas de Compliance

## Ouvidoria

- Prospectar e implementar ferramenta tecnológica para gestão da Ouvidoria
- Promover Ouvidoria mais estratégica
- Implantar painel de indicadores para acompanhamento em tempo real do desempenho

## Auditoria Interna

- Ampliar os processos auditados, considerando as demandas identificadas dentro do mapa de risco e implantar boas práticas de auditoria interna baseadas nos normativos legais.

## Imprensa

- Aumentar o engajamento dos colaboradores, gestores e diretores (as) das UnimedS do estado, por meio de reportagens que demonstrem o pertencimento e a proximidade com o modelo cooperativista. Para isso, serão realizadas 30 produções com a participação especial das Singulares (com presidentes, dirigentes e gestores das UnimedS do estado), para atingir a meta de, no mínimo, 9.900 views, além de buscar aumentar as visualizações das páginas da Revista Ampla em no mínimo 5%, no ano.

# DIRETORIA DE SAÚDE

## Soluções em Saúde

- Desenvolver, entre as áreas do GEAS (Gestão de Atenção à Saúde), um Hackathon para fomento de soluções inovadoras e de fácil/ ágil implantação.

## Líbero Saúde

- Desenvolver o Módulo Farmácia
- Entregar o Módulo Terapias Especiais
- Alcançar a certificação SBIS (Sociedade Brasileira de Informática em Saúde)

### Núcleo de Terapias Especiais – melhoria de processos de auditoria:

- Estruturar automatização dos processos em auditoria – meta 60% até 30.06.2025 e 100% até 30.12.2025
- Implantar a jornada, com o apoio da Upflux.
- Núcleo de Terapias Especiais – projetos estratégicos em terapias especiais:
- Criar unidade de transição – Prova de Conceito on-line
- Implantar visitas de acolhimento e treinamento parental para as famílias que aguardam rede em Curitiba e Região Metropolitana.
- Liberar antecipadamente as terapias especiais – Piloto com a Rede Federativa – Piloto ABEC – Escola

### Núcleo de Apoio às Singulares

- Reestruturar o processo de Gestão de Casos Especiais
- Implementar indicadores de performance nas Singulares, com meta de 100% no acompanhamento das Singulares mensalmente.

### Ações estratégicas na Gestão da Atenção à Saúde:

- Promover Webinar de Boas Práticas Singulares
- Estruturar módulos de capacitação técnica Atenção Domiciliar e Programa 60+ – Universidade Corporativa

- Apoiar a capacitação técnica em terapias especiais
- Apoiar a capacitação técnica de médicos pediatras a nível estadual

### Gestão Eficiente de Medicamentos Alto Custo

- Identificar novas oportunidades para contenção dos custos com medicamentos e ampliar o processo de intercambialidade
- Implementar protocolos sustentáveis, como a otimização de doses de medicamentos
- Evoluir nas negociações com a indústria que contemplem o compartilhamento de risco

### Projeto Serviço de Junta Médica Estadual

- Implantar serviço de junta médica centralizado para as singulares do Paraná, visando reduzir custos, padronizar processos e garantir suporte especializado na interpretação de normativas e seleção de especialistas, preservando a conformidade nas decisões médicas e administrativas

### Inteligência Artificial aplicada na Auditoria Médica para linha de cuidado em Endometriose

- Demonstrar, por meio do projeto, como a auditoria médica pode expandir sua atuação contribuindo na prevenção e na predição, otimizando o fluxo assistencial, agilizando processos e racionalizando os custos usando a tecnologia da IA nas operadoras de planos de saúde.

## Projeto Navegação do Paciente Oncológico – Linha do Câncer de Mama

- Revisar junto à Gestão da Atenção à Saúde (GEAS) para dar seguimento no projeto, que tem como objetivo integrar ferramentas de todas as áreas envolvidas no cuidado do paciente com câncer de mama, proporcionando uma visão sistêmica e integral. Ele visa estruturar um fluxo humanizado, garantindo acompanhamento desde o diagnóstico até o desfecho clínico, com um plano terapêutico integrado.
- Capacitar o time de Navegação com um curso de formação.

## Automação dos processos de liberação com uso de IA – PsychoAI

- Implantar projeto-piloto que irá incluir agentes de relacionamento da PsychoAI para o contato direto com o cliente quando houver necessidade de complementação e/ou adequação da documentação necessária para análise do processo de liberação; Entre as atividades que serão propostas pelo projeto, estão:
  - » Identificação automática dos casos em que há exigência de informações e estas não são encaminhadas;
  - » Análise da qualidade dos documentos, bem como das referências corretas (se o documento é mesmo do cliente, se o documento está de acordo com o procedimento solicitado);
  - » Repositório de documentos por cliente com acesso fácil e inteligente (podendo ser indicado que tal documento já se encontra na base do usuário);
  - » Tomada de decisão nos casos em que há padrões de desfecho;
- Monitoramento de indicadores de desempenho, tempo, prazos, que permitam identificar de forma fácil e ágil os processos que demandam atenção da equipe.

## Projeto Integra 2.0

- Iniciar o projeto Integra 2.0, que terá como objetivo propor uma nova abordagem para a implantação e estabelecer uma nova estratégia de auditoria concorrente estadual. Entre as atividades que serão desenvolvidas pelo projeto, estão:
  - » Integrar os processos hospitalares das três áreas da saúde, atuando de maneira matricial e buscando novos resultados no controle do custo assistencial.

- » Prover informação assistencial em único ambiente de dados, com acompanhamento da jornada do beneficiário.
- » Atuar de maneira proativa no gerenciamento de pacientes internados.
- » Implantar um processo ativo de auditoria concorrente.
- » Agilizar a codificação do DRG, evoluindo para a codificação de admissão.
- » Ter dados ágeis para a desospitalização de beneficiários.
- » Evoluir para um processo de pagamento mais dinâmico e eficiente.

## Programa Médico Prescritor

- Ampliar o número de Singulares no Programa Médico Prescritor em Oftalmologia
- Desenvolver trabalho de diagnóstico em exames e terapias em Cardiologia em todo o estado e evoluir com as ações
- Incluir mais uma especialidade médica no Programa

## Manual de Exames Complementares

- Ampliar o escopo de inclusão de informações práticas para utilização pelos profissionais médicos. A próxima versão incluirá a curva A dos exames de Genética Clínica e na sequência trabalharemos com exames de Imagem.

## FAC – Fundo de Alto Custo

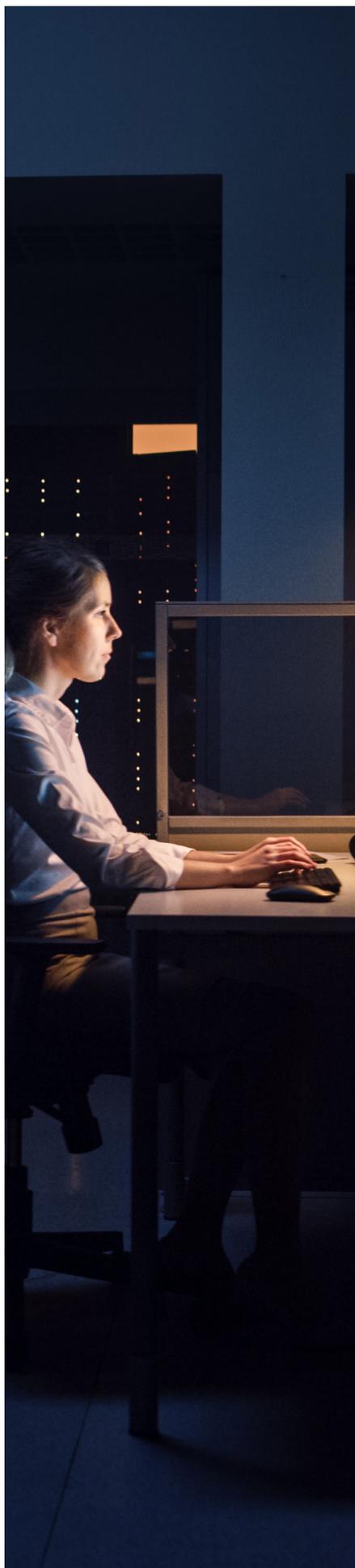
- Implantar serviço de auditoria concorrente sob demanda; predição de casos de alto custo para delinear ações possíveis previamente à ocorrência dos eventos
- Elaborar estudo para viabilidade de incorporação do Elevidys (terapia gênica para DMD)

## Melhoria de processos com uso de IA

- Apoiar a migração do Upflux para a versão V4, com o intuito de ampliar o escopo de regras e otimizar os processos de auditoria retrospectiva e contas médicas.
- Utilizar a IA nas análises de OPME para melhorar a eficiência operacional.
- Ampliar os protocolos para o atendimento assistencial com a integração da Sofya.
- Avaliar o novo modelo de automatização dos processos de auditoria de oncologia com uso de Kanban.
- Expandir o escopo de envio automático das negativas para as guias finalizadas com status “negado”.

## Ações estratégicas na área de Regulação

- Promover Webinar de Oncologia para apoiar as Singulares.
- Evoluir com o registro dos protocolos de liberalidade em Oncologia e Imunologia.
- Descrever o plano estratégico para migração de novas Singulares para prestadoras.



- Capacitar as Singulares para otimização do uso do Upflux no processo de liberação.
- Expandir a parceria com as Unimed, ampliando a cobertura no processo centralizado de análise de contas médicas e AJIUS.
- Realizar um workshop de OPME para as Singulares do estado.
- Utilizar a ferramenta de IA para implementação de protocolos de OPME.
- Aumentar o número e porte das Singulares aderentes aos serviços de Auditoria Centralizada.

### Comitê de Médicas-cooperadas do Sistema Unimed Paranaense

- O projeto visa ao fortalecimento da liderança feminina no Sistema ao longo de 2025, com um cronograma de atividades que envolve a estruturação do Comitê, bem como a realização de mentorias, capacitações, eventos e sensibilização sobre liderança feminina. A intenção é engajar as profissionais para ampliar a presença feminina nas lideranças do cooperativismo.

### Cuidado Digital

- Implantar jornada assistencial usando o App em todas as etapas (piloto sendo realizado com o App Minha Saúde e APS, com planejamento de expandir para pelo menos 20% da carteira de elegíveis aos Programas de Saúde)

### Tração SAD

- Implantar automatização do processo de elegibilidade; check in dos profissionais que atuam em domicílio em tempo real, instrumentalização do cuidado em Síndromes Geriátricas por meio da tecnologia

### Programa de saúde para 1 aos 3 anos de vida

- Ampliar o programa, com objetivo principal de identificação precoce e gestão das Terapias Especiais e Doenças Raras

## Auditoria Centralizada Singulares

- Ampliar o serviço de Auditoria Centralizada para as Singulares do Estado – previsão de atingir mais de 600 mil vidas em 2025. Gestão de OPME: ampliar negociações com fornecedores, estabelecer protocolos de materiais por procedimentos, automação de processos por meio de IA

## DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

### Escala Cooperativa

- Ampliar as parcerias disponibilizadas às aderentes do programa, com foco na sustentabilidade, por meio de negociações com melhores condições de compra

### Farmácia Parceira

- Desenvolver plataforma para negociações de medicamentos entre as Unimed do estado (empréstimos, venda, troca).

### Sistema de integração da farmácia

- Redesenhar o módulo de farmácia no Líbero Saúde integrando com Protheus, Unicompras, CRM e Nótus, gerando maior eficiência e segurança ao processo.

### Biometria facial

- Implantar o processo de validação facial para atendimento das consultas eletivas, a nível Estadual. O foco está na segurança e evitar fraudes

### Gestão de Custos nos Serviços Próprios

- Acelerar a implantação da metodologia de custos dos serviços próprios nas Singulares

### Serviço de centralização de cadastro

- Disponibilizar o Serviço Centralizado de Processos Cadastrais às Singulares, possibilitando redução de custos administrativos e maior eficiência operacional.

### Serviço CEDIP

- Analisar a possibilidade de transformar o serviço do CEDIP em unidade de negócio.

### Reestruturação da segurança da sede

- Corrigir pontos de vulnerabilidade de acesso e segurança à sede da Unimed Paraná.

## SIAS Complementar

- Implementar um modelo de monitoramento e análise de indicadores de risco das operadoras.
- Preparar bases necessárias para desenvolver futuramente a proposta do SIAS focada nos recursos próprios.

## CGP Qualidade

- Ofertar às Singulares a Consultoria de Gestão Preventiva focada nos serviços da Qualidade.

## Núcleo Atuarial

- Criar planilha de cotações atuariais de vendas de planos coletivos empresariais, com base no perfil individual das empresas contratantes.
- Continuar as reavaliações de precificação com base nas discussões da nova Política de Preços e Reajustes da ANS.
- Automatizar processos internos com objetivo de melhorar e reduzir o tempo das entregas atuariais às Singulares.

## Gestão Financeira

- Implantar uma solução tecnológica da Van Bancária, possibilitando simplificar o acesso aos aprovadores, permitindo trabalhar com múltiplas instituições financeiras para o pagamento por meio de um acesso único simplificado.
- Automatizar o procedimento de contas a pagar, agilizando o fluxo com maior rastreabilidade dos fluxos de solicitação e autorização.

## Serviço Centralizado DP

- Disponibilizar para as Singulares o Serviço Centralizado do Departamento Pessoal.

## Contabilidade

- Criar uma área contábil específica para atendimento às singulares do estado e ampliar o número de singulares atendidas.
- Desenvolver novos painéis de conciliação e simplificar o modelo de integração contábil.



### Plataforma Unicompras

- Finalizar a integração do Tasy com a Unimed Ponta Grossa
- Integrar o sistema de gestão Sólus ao Unicompras das Unimeds Oeste do Paraná, Pato Branco, Noroeste do Paraná e Norte Pioneiro.

### Projeto de integração de Nota Fiscal

- Concluir melhorias no sistema de integração, com expectativa de atingir 70% das integrações automáticas e a implantação da automação às Notas Fiscais de serviços/contratos.

### Novo módulo de integração contábil

- Desenvolver módulo de integração contábil para modernizar e agilizar os processos, permitindo ganho de produtividade e gestão das informações.

## DIRETORIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### Nótus

- Concluir a implantação do Nótus, com o desenvolvimento e implantação dos seguintes módulos:
  - » Financeiro (Faturamento de mensalidades, serviços e co-participação e Contas a Receber) – em desenvolvimento – com início de implantação

prevista para junho/2025

- » Cadastro de prestadores – em desenvolvimento
- » Cadastro de tabelas gerais – planejado
- » Integração contábil – planejado
- » Demandas de ordem legal – em desenvolvimento

## CRM

- Desenvolver e implantar o módulo de gestão de comissionamento
- Concluir o desenvolvimento e implantar o módulo de movimentações cadastrais no CRM

## Infraestrutura

- Centralizar na Federação a infraestrutura de TI (como servidores, storages, entre outros) de quatro Singulares do estado.

## Ações ESG e Sustentabilidade

- Criar um painel de dados estadual para ações sociais e ambientais, com centralização de informações estratégicas. A iniciativa visa fortalecer a transparência e o engajamento com os stakeholders, facilitando o acompanhamento e a comunicação dos resultados.
- Realizar uma capacitação para os colaboradores da Unimed Paraná, interessados em atuar no programa de voluntariado corporativo. A ação tem o objetivo de preparar e engajar os participantes, fortalecendo a atuação voluntária e o impacto social das iniciativas da cooperativa
- Promover, em parceria com a PUCPR, uma iniciativa de formação e mentoria voltada ao

desenvolvimento das comunidades locais. O objetivo é oferecer uma vaga para cada Singular do estado, possibilitando que representantes sejam capacitados para identificar e atuar em uma causa social relevante em sua região. A iniciativa contará com uma metodologia estruturada para mensuração do número de pessoas beneficiadas, garantindo acompanhamento e avaliação dos resultados.

## Governança Corporativa

- Desenvolver o painel de gestão da Estratégia
- Continuar a implementação da metodologia de gestão da estratégia com foco na integração.

## Gestão de Riscos

- Revisar os riscos operacionais, integrar com riscos legais e estruturar gestão de risco estratégico para alcance dos objetivos estratégicos

## Governança Clínica

- Estabelecer Política Estadual de Governança Clínica que servirá de base para o Programa de Desenvolvimento Estadual da Governança Clínica

## Gestão de Pessoas

- Implantar a Universidade Corporativa – Confecção de Trilhas para Desenvolvimento das competências estratégicas, Ações de engajamento e Cultura e Formatação do Centro de Pesquisa.
- Reorganizar o setor de gestão de pessoas

## Núcleo de Inteligência e Informações em Saúde (NIIS)

- Aplicar a metodologia de avaliação da maturidade nas Singulares em relação à Governança de Dados.
- Desenvolver e executar uma trilha de desenvolvimento em Governança e Gestão de Dados.
- Implantar o datalakehouse, aplicando regras relacionadas à garantia da qualidade, integridade e consistência dos dados, com objetivo de potencializar o uso combinado de dados estruturados (de data warehouses) e não-estruturados (como PDFs, áudios e vídeos), proporcionando uma visão mais inteligente das informações.
- Aplicar o Metabase como gerenciador de relatórios operacionais.
- Unificar as regras de negócio na base de dados para otimizar a gestão e a manutenção.

## Inovação

- Implantar o HUB Estadual de Inovação, para desenvolvimento e integração das ações estaduais no Programa de Inovação Aberta Estendida

## Projetos

- Desenvolver o Framework de projetos de inovação em IA, com foco em potencializar a transformação digital e trazer os modelos de IA para Federação e para o estado

## Cooperados

- Desenvolver o NDH para atuação de relacionamento institucional com os agentes de relacionamento com o cooperado, com foco em desenvolvimento, gestão de ações e engajamento do médico enquanto sócio, prestador de serviço e beneficiário

## DIRETORIA DE MERCADO E INTERCÂMBIO

### Segurança em Alta:

- Atuar como facilitador da implantação de protocolos clínicos no estado e ser suporte a gestão hospitalar;

## Recursos Próprios:

- Desenvolver metodologia para acompanhamento processual dos recursos próprios, apoiando na gestão e sustentabilidade dos mesmos;

## DRG e Novos Modelos de Remuneração:

- Implantar metodologias de pagamento baseados em DRG, auxiliando na mudança dos modelos de pagamento para hospitais no estado.

## Estudos da área de Mercado

- Ampliar os estudos da área de mercado às singulares do Sistema Unimed do Paraná.

## Market share no estado

- Desenvolver ações para aumentar o market share do Sistema Unimed no estado do Paraná

## Programa de Desenvolvimento Mercadológico – PDM

- Expandir as ações do PDM com as Singulares do estado
- Trabalhar negociação de contratos críticos com as Singulares
- Realizar visitas periódicas visando potencializar as vendas e sustentabilidade das Unimed
- Realizar treinamentos de mercado visando desenvolver o time de mercado das Singulares

## 9º Fórum Unimed de Gestão e Liderança

- Promover a 9ª edição do Fórum Unimed de Gestão e Liderança, previsto para setembro 2025, com a participação exclusiva de clientes do Sistema Unimed no Paraná.

## Eventos Estaduais de Gestão Mercadológica

- Incentivar a participação de gestores de mercado das Singulares, em 2025, em eventos de Gestão Mercadológica entre Comitês de Mercado, Fórum de Dirigentes de Mercado e Workshop de Mercado.



### Projeto Saúde Cooperativa Paraná

- Dar prosseguimento ao projeto, em parceria com a Ocepar.

### Rede Federativa de Especialidade Médica

- Estruturar uma rede estadual para consultas em especialidades médicas críticas, com o objetivo de reduzir as negociações pontuais e reembolsos e garantir o acesso ao beneficiário em uma rede credenciada e dentro dos padrões adequados de suficiência

### Ações de endomarketing + Projeto Unimed em todo o Paraná

- Realizar ações de endomarketing e eventos de marketing esportivo, com uma nova estratégia de presença da marca Unimed no verão 2025/2026

### Campanha publicitária institucional

- Investir em mídia estadual para campanha de posicionamento / reforço da marca Unimed

### Novas parcerias com rede de farmácias

- Celebrar novo formato de parcerias com grandes redes de farmácias, de abrangência estadual e nacional, visando vantagens especiais para os clientes Unimeds e parcerias em ações esportivas e de saúde.

### Capacitações técnicas alinhadas às rotinas e processos de comunicação e marketing

- Fomentar a cultura do aprendizado para o aperfeiçoamento das atividades executadas em âmbito local e estadual, sejam elas conduzidas por profissionais da área de comunicação e marketing ou não.

### Criar estratégia de marketing digital para captação de leads em Foz do Iguaçu

- Desenvolver e implementar uma estratégia de marketing digital voltada para a captação de novos leads, ou seja, potenciais clientes interessados no plano de saúde em Foz do Iguaçu.

### Projeto Experiência do Cliente/Paciente

- Criar e implementar uma cultura centrada na experiência do cliente/paciente, estruturando o Escritório de Experiência do Cliente e aprimorando os processos e atendimentos em toda a operadora



## Inovação e Parcerias Estratégicas

A inovação e a construção de parcerias estratégicas são fundamentais para fortalecer a atuação da Unimed Paraná e impulsionar a transformação do setor de saúde. Por meio da adoção de novas tecnologias, modelos de gestão eficientes e colaborações, busca-se aprimorar a experiência dos beneficiários, ampliar a sustentabilidade do sistema e gerar valor para a cooperativa.

Nesta seção, apresentamos iniciativas que demonstram o avanço da inovação, desde soluções digitais para otimização de processos até parcerias que promovem o desenvolvimento de projetos estratégicos.

## Governança de Dados na Unimed Paraná

A Governança de Dados na Unimed Paraná foi estruturada para garantir que a informação seja gerenciada de forma estratégica, segura e eficiente. O processo teve início em 2022, com um diagnóstico detalhado do cenário de dados e a definição de um roadmap para aprimorar a maturidade da organização nessa área. Desde então, foram estabelecidas diretrizes, incluindo a nomeação de um Chief Data Officer (CDO) e a designação de curadores de dados em todos os departamentos, promovendo maior controle e alinhamento com os objetivos institucionais.

## Pilares da Governança de Dados

A governança de dados da Unimed Paraná se baseia em **seis pilares** essenciais:

- Dados confiáveis para decisões seguras
- Alinhamento com os objetivos organizacionais
- Melhor integração entre áreas
- Conformidade e mitigação de riscos regulatórios
- Cultura de dados e agilidade na tomada de decisão
- Uso de inteligência de dados

## Etapas e principais ações em 2024

Para consolidar a governança de dados, diversas iniciativas foram implementadas ao longo do ano:

- **Mapeamento das integrações entre sistemas:** identificação de fluxos de dados para garantir rastreabilidade e otimização dos processos.
- **Implantação do DataHub:** plataforma que centraliza e documenta a origem dos dados, facilitando o acesso e a governança das informações.
- **Aplicação da ferramenta de Catálogo de Dados:** melhoria na descoberta e compreensão dos ativos de dados, promovendo maior transparência.
- **Arquitetura de Camadas Medalhões:** estruturação dos dados em níveis (bronze, prata e ouro) para garantir melhor organização e qualidade.
- **Monitoramento da replicação e integração dos dados:** controle contínuo para assegurar consistência e integridade das informações no Data Warehouse.
- **Painel de Qualidade de Dados:** ferramenta para acompanhar e garantir a precisão e confiabilidade das informações.
- **Metodologia de Avaliação de Maturidade:** aplicação de critérios para medir a evolução das Singulares em relação à governança de dados.
- **Piloto de Avaliação em Singulares:** testes realizados nas Unimed's Ponta Grossa e Cascavel para validar processos e ajustes na governança.

## Desafios e segurança da informação

A governança de dados enfrenta desafios como a conscientização dos colaboradores, a padronização dos sistemas e a conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Para mitigar riscos, foram criadas políticas de segurança e definidos papéis específicos para o gerenciamento das informações. Além disso, treinamentos contínuos promovem a cultura de dados e reforçam a responsabilidade coletiva na organização.

## Perspectivas para 2025

Para 2025, as ações planejadas visam ampliar a maturidade da governança de dados na Unimed Paraná, incluindo:

- **Avaliação do nível de maturidade das Singulares:** aplicação de metodologia para aprimorar a gestão de dados em cada unidade.
- **Criação de uma trilha de desenvolvimento:** capacitação de colaboradores para fortalecer o conhecimento sobre governança e gestão de dados.
- **Implantação do Data Lakehouse:** nova estrutura para garantir qualidade, integridade e consistência das informações.
- **Adoção do Metabase:** ferramenta para gerenciar relatórios operacionais e melhorar a transparência das informações.
- **Unificação das regras de negócio na base de dados:** padronização para otimizar a gestão e garantir precisão nas informações.

## Impacto para o futuro e aplicação em IA

Com a estruturação da governança de dados, a Unimed Paraná prepara o terreno para a adoção de inteligência artificial (IA). A padronização e rastreabilidade das informações garantem que os modelos de IA sejam treinados com dados confiáveis, reduzindo riscos e melhorando a qualidade das análises preditivas. Além disso, ferramentas como **Snowflake** (para armazenamento e processamento de dados) e **H2O** (para aprendizado de máquina) fortalecem a capacidade analítica da cooperativa, impulsionando a transformação digital e a inovação nos serviços de saúde.

A governança de dados é um pilar essencial para o crescimento sustentável da Unimed Paraná, assegurando que a tomada de decisões seja baseada em informações precisas e seguras, contribuindo para a eficiência operacional e a melhoria contínua dos serviços prestados.

## Projeto Unimed Foz do Iguaçu: novo modelo de operação

Em busca de maior sustentabilidade, a Unimed Foz do Iguaçu passou por um processo de transformação em seu modelo de operação. Para garantir maior equilíbrio econômico e qualidade assistencial para os cooperados e clientes Unimeds em Foz do Iguaçu, a cooperativa tomou a decisão de migrar para o modelo de Singular prestadora, deixando de atuar como operadora de planos de saúde a partir de 2025.

Esse modelo já é adotado por cerca de 50 Singulares no Brasil e tem como objetivo permitir que a cooperativa foque exclusivamente na gestão dos médicos cooperados e na prestação de serviços de saúde. A operação dos planos de saúde foi transferida para a Federação Unimed Paraná, que agora assume a responsabilidade pelos processos a ela relacionados, desde a comercialização de planos, relacionamento com clientes e prestadores até o cumprimento das obrigações junto à ANS.

### Decisão e processo de transição

A decisão foi maturada ao longo dos últimos anos e passou por um rigoroso processo de análise, envolvendo assembleias com cooperados, estudos de viabilidade, alinhamento com a Unimed Paraná e a autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Durante o ano de 2024, foram realizados os preparativos necessários para a transição, incluindo adequação tecnológica com a migração de dados, estabelecimento de um modelo de gestão pactuado em contrato e adaptação operacional.

A transição envolveu o manejo de aproximadamente **23.800 beneficiários** e quase **100 prestadores de serviços** para a Unimed Paraná. Esse processo foi conduzido com o objetivo de minimizar impactos para clientes, cooperados e prestadores, mantendo as condições contratuais, a rede de atendimento e a qualidade dos serviços. A Unimed Foz do Iguaçu, agora no modelo prestadora, continua responsável pela gestão dos médicos cooperados e pela administração de seu hospital próprio.

### Impactos e benefícios do novo modelo

A mudança traz benefícios relevantes para a cooperativa e para seus stakeholders:

- **Sustentabilidade Financeira:** a Unimed Foz do Iguaçu se torna economicamente mais equilibrada, eliminando os custos regulatórios e operacionais de uma operadora de planos de saúde.
- **Remuneração aos Cooperados:** com uma operação mais eficiente e engajamento dos cooperados, há possibilidade futura de melhoria na remuneração dos médicos.
- **Foco na Qualidade Assistencial:** a cooperativa poderá direcionar seus esforços para a gestão do seu quadro de cooperados e a estrutura hospitalar própria, garantindo um atendimento mais qualificado.
- **Fortalecimento da Marca Unimed:** a manutenção da Unimed Foz do Iguaçu como cooperativa e a continuidade da assistência na região fortalecem a presença da marca no município, assegurando sua relevância no mercado.



## Ajustes na estrutura e equipe

Com a transição, a Unimed Paraná estabeleceu uma unidade administrativa em Foz do Iguaçu, alocando **20 colaboradores** para atuar diretamente na operação de planos de saúde. Entre eles, profissionais da área comercial, atendimento ao cliente e atenção à saúde. Além disso, aproximadamente **10 colaboradores** foram incorporados à sede da Unimed Paraná para atuar nos processos impactados pela absorção da operação. Já a Unimed Foz do Iguaçu, agora focada na prestação de serviços, mantém uma equipe redimensionada para a administração da cooperativa e do hospital.

## Perspectivas para os próximos anos

A expectativa com essa mudança é garantir maior estabilidade e eficiência para a Unimed Foz do Iguaçu, alinhando suas atividades ao modelo de cooperativa prestadora de serviços e fortalecendo sua atuação na cidade. Com uma operação mais estruturada, a Unimed Paraná busca aprimorar a gestão dos planos de saúde e gerar resultados positivos que serão compartilhados com a Unimed Foz do Iguaçu e seus cooperados.

Essa transformação reforça o compromisso do Sistema Unimed em buscar soluções inovadoras e sustentáveis para garantir a qualidade e a continuidade dos serviços de saúde em todas as regiões onde atua.

## Programa Ideia em Ação: estimulando a criatividade e a inovação

O **Programa Ideia em Ação** é uma iniciativa voltada para o incentivo à criatividade e ao desenvolvimento de soluções inovadoras dentro da cooperativa. O ciclo 2023/2024 do programa teve início em outubro de 2023, promovendo workshops e oficinas para fomentar a geração de ideias entre os colaboradores.

Os participantes inscreveram suas propostas na plataforma AEVO, e as cinco melhores foram selecionadas pelo comitê do programa para a fase de desenvolvimento. As ideias passaram por oficinas de **design thinking e design sprint**, onde foram estruturadas e avaliadas quanto à viabilidade para futura implementação.

As equipes finalistas do **Programa Ideia em Ação 2023/2024** apresentaram seus projetos à diretoria, com a premiação realizada durante a festa de encerramento da Unimed Paraná, em dezembro de 2024. Os três projetos destaques foram: **UniON** (1º lugar), um assistente pessoal de saúde com Inteligência Artificial; **Univac** (2º lugar), um acessório voltado para a vacinação; e **Unidade de Transição em Terapias Especiais** (3º lugar), uma estrutura para otimizar o atendimento de pacientes em terapias especiais.

### Investimento no Programa

O **Programa Ideia em Ação** contou com um investimento total de **R\$ 17.878,40**, distribuído da seguinte forma:

- **R\$ 2.878,40** – Brindes para participantes.
- **R\$ 7.000,00** – Bonificações da fase 1, com **R\$ 500,00** por participante para as 14 ideias selecionadas.
- **R\$ 8.000,00** – Bonificações da fase 2, com **8 participantes** premiados por aprovarem seus projetos.

Com essa iniciativa, a Unimed Paraná fortalece sua cultura de inovação, incentivando seus colaboradores a pensarem em soluções que aprimorem processos, serviços e a experiência dos beneficiários. O **Ideia em Ação** reforça o papel da organização como um ambiente aberto ao desenvolvimento de novas ideias e à aplicação de tecnologias que impulsionam a transformação digital e a eficiência no setor de saúde.

## Investimentos em Tecnologia da Informação

A Unimed Paraná segue investindo na modernização de seus sistemas para aprimorar a gestão e a eficiência operacional. Em 2024, foram adquiridas **três novas ferramentas tecnológicas**, com um investimento de **R\$420 mil**, que serão implementadas ao longo de 2025.

A organização destinou **R\$ 9.173.495,26** para o aprimoramento e desenvolvimento de novos módulos do seu **ERP** – Enterprise Resource Planning (Planejamento de Recursos Empresariais), o **Nótus**, e do sistema de **CRM** – Customer Relationship Management (**Gestão de Relacionamento com o Cliente**), fortalecendo a infraestrutura digital e a integração dos processos. Essas iniciativas visam otimizar a experiência dos beneficiários, melhorar a tomada de decisão e garantir mais agilidade e segurança na gestão de informações.

# Encerramento





## Mensagem Final

Ao longo deste relatório, compartilhamos **conquistas, desafios e iniciativas**, reafirmando nossa responsabilidade em atuar com sustentabilidade, fortalecer a **governança e valorizar as pessoas** que fazem parte desta jornada. O ano de 2024 foi marcado pelo desejo da alta direção de **estreitar laços com a comunidade**, guiados pelos princípios do cooperativismo e pela essência do cuidar.

Seguimos adiante com a convicção de que cada ação gera mudanças significativas e que a colaboração fortalece nossa caminhada. Com transparência, ética e engajamento, continuaremos a construir uma organização cada vez mais sustentável, inclusiva e conectada com a sociedade.

**O compromisso permanece vivo e pulsante. Que possamos seguir juntos, inspirando e transformando realidades!**

## Agradecimentos

Os resultados compartilhados neste relatório são fruto do trabalho coletivo de **colaboradores, parceiros, cooperados e demais partes interessadas** que, com dedicação, contribuem para fortalecer nossa atuação e gerar impacto. Agradecemos a todos que, de alguma forma, participaram da construção desta trajetória, seja **com ideias, iniciativas ou atitudes que fazem a diferença**.

Nosso reconhecimento especial a cada colaborador e liderança, que diariamente demonstram orgulho e comprometimento no cumprimento de nossa missão. Aos parceiros e cooperados, que acreditam e fortalecem nossos valores. E a toda comunidade, que nos inspira a ir além e a manter vivo o propósito de cuidar de pessoas e do planeta.

Que este relatório seja mais do que um registro: **um convite para seguirmos juntos, construindo um futuro mais sustentável e cooperativo!**

## Sumário de Indicadores GRI

<b>Declaração de uso</b>	Unimed Paraná relatou com base nas Normas GRI para o período de 01/01/2024 a 31/12/2024
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

	<b>Conteúdo GRI</b>	<b>Capítulo</b>	<b>Página</b>
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Introdução	8
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Introdução	18
	2-4 Reformulações de informações	Introdução	18
	2-5 Verificação externa	Introdução	18
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Governança	44
	2-7 Empregados	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	86 87
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	87
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Governança	45 46 47
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Governança	48
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Governança	46
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Governança	48
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	22
	2-15 Conflitos de interesse	Governança	50 51
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Governança	51
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Governança	45
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Governança	49
	2-19 Políticas de remuneração	Governança	49
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Governança	50
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Governança	52

	Conteúdo GRI	Capítulo	Página
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Governança	51 52
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Governança / Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	52 109 110 111 112
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	27
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	22
	3-2 Lista de temas materiais	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	22
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	O que realizamos em 2024	55
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Governança	53
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	41
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	40
	303-3 Captação de água	Compromisso com a Sustentabilidade e com o Cooperativismo	40

	Conteúdo GRI	Capítulo	Página
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	93
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	92
	401-3 Licença maternidade/paternidade	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	92
403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	82
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	83
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	83
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	82 84
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	82 84
403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	85
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	83
	403-9 Acidentes de trabalho	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	85
	403-10 Doenças profissionais	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	85
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	90
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	91
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	90

	Conteúdo GRI	Capítulo	Página
405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	88 89
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	89
416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança dos clientes	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	53 110
418: Privacidade do Cliente	GRI 418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade de clientes e perda de dados	Nosso Jeito de Cuidar das Pessoas	53 111

## Expediente

### Diretoria Executiva

**Diretor-presidente:** Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria

**Diretor de Saúde:** Dr. Faustino Garcia Alferez

**Diretor Administrativo e Financeiro:** Dr. Alexandre Gustavo Bley

**Diretor de Inovação e Desenvolvimento:** Dr. Omar Genha Taha

**Diretor de Mercado e Intercâmbio:** Dr. Durval Francisco dos Santos Filho

### Conselheiros regionais

**Região 1:** Dr. Rafael Francisco dos Santos – Ponta Grossa

**Região 2:** Dr. Evandro Bazan de Carvalho – Unimed Norte do Paraná

**Região 3:** Dr. Alcione Brusiguello Faidiga – Unimed Cianorte

**Região 4:** Dra. Wemilda Marta Fregonese Feltrin – Unimed Francisco Beltrão

### Coordenação executiva

**Jossânia Veloso:** Assessora de Imprensa

### Equipe responsável

**Conteúdos:** Priscila Osike (Gestão da Governança Estratégica, Projetos, Inovação e Riscos) | Helen R. Galvão Patitucci (Controladoria)

**Redação:** We.Flow (Consultoria)

**Site:** Yuxi Studio

**PDF | Projeto Gráfico e Diagramação:** Luis Felipe Gouvêa Pinho (LFelipe Design)

**Colaboração:** Louise Fiala e Lana Martins (Assessoria de Imprensa)

**Imagens:** Unimed Paraná e (banco de imagens)



**Unimed**   
Paraná

**ANS-nº312720**

[www.unimed.coop.br/parana](http://www.unimed.coop.br/parana) | SAC 0800 041 4554 | Deficientes auditivos 0800 642 2009  
Ouvidoria [www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento](http://www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento)