

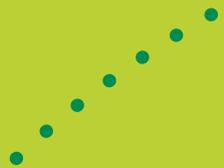


RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

**2022**

*Transformação  
em Curso*

**Unimed**   
Curitiba



Vivemos vários ciclos nos 51 anos de história da Unimed Curitiba e olhamos para essa jornada com muito orgulho, certos de que entregamos o nosso melhor!

Movidos pelo compromisso de cuidar da vida das pessoas, planejamos o futuro com clareza e confiança em novas escolhas, novos jeitos de pensar e fazer negócios.

### **Somos transformação em curso.**

Construindo uma nova versão de nós mesmos, com a consciência de que fazemos parte de um grande ecossistema chamado sociedade, em que só é possível prosperar verdadeiramente quando todos prosperam.

### **Somos cooperativa.**

Somos promoção à saúde e prevenção de doenças.

Somos mudança em ação, estratégias e resultados.

Somos inovação e tecnologia.

### **Somos pessoas que cuidam de pessoas.**

# ÍNDICE



MENSAGEM DO **PRESIDENTE** . . . **6**  
PRINCIPAIS NÚMEROS. . . . .10  
**NOSSOS DESTAQUES 2022** . . . **10**  
RECONHECIMENTOS E  
CERTIFICAÇÕES . . . . .12

**NOVO CICLO DE GESTÃO** . . . . . **16**  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO  
2022-2026 . . . . . 17  
PILARES DO NOVO CICLO  
DE GESTÃO . . . . . 18



**NOSSO JEITO DE CUIDAR  
DA SAÚDE** . . . . . **98**  
DOS CLIENTES. . . . .99  
PRESTADORES DA  
REDE CREDENCIADA . . . . . 114

**NOSSO JEITO DE CUIDAR  
DA SOCIEDADE.** . . . . . **120**  
PRESTADORES E FORNECEDORES DE  
PRODUTOS E SERVIÇOS. . . . . 121  
INSTITUTO UNIMED CURITIBA . . . 126



NOSSO JEITO DE CUIDAR  
**DOS NEGÓCIOS . . . . . 20**

CADEIA DE VALOR. . . . .24  
PRODUTOS E SERVIÇOS. . . . .27  
EMPRESAS DO GRUPO . . . . .36  
GOVERNANÇA DA COOPERATIVA. . 44  
GESTÃO DE RISCO E COMPLIANCE. .48  
ENGAJAMENTO COM PÚBLICOS  
DE INTERESSE . . . . .56  
DESEMPENHO ECONÔMICO . . . . .62  
INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL . . . . .66

NOSSO JEITO DE CUIDAR DOS  
**COOPERADOS E  
COLABORADORES. . . . .74**

COOPERADOS . . . . .75  
COLABORADORES . . . . .84



NOSSO JEITO DE CUIDAR  
**DO PLANETA . . . . . 140**

GESTÃO AMBIENTAL. . . . .141

**SOBRE ESTE RELATÓRIO. . . . 148**

MATERIALIDADE &  
TEMAS MATERIAIS. . . . .149  
**CONTEÚDO GRI . . . . . 150**

## MENSAGEM DO **PRESIDENTE**

(D102-14, D102-15)

A vida é o nosso bem mais valioso! A promoção à saúde e a prevenção de doenças nos movem todos os dias. Nossa cooperativa traz na sua história o pioneirismo, a paixão e o comprometimento em tudo o que faz. Ancorados nos princípios cooperativistas, construímos relações de confiança com todos os nossos públicos: médicos cooperados, colaboradores, clientes, prestadores da rede credenciada, fornecedores e com a comunidade.



Abrimos 2022 com desafios globais, como o conflito geopolítico entre Rússia e Ucrânia, inflações importantes na América do Norte e Europa, a agenda eleitoral nacional, as repercussões nos custos dos insumos, o atendimento de novas regulamentações e as incertezas constantes para todo o setor de assistência à saúde. Os efeitos pós-pandemia também geraram impactos severos em todo o contexto da saúde suplementar, com o aumento expressivo no uso dos serviços de planos de saúde e de toda a nossa estrutura, proveniente da demanda reprimida durante os últimos anos.

Frente a esse cenário com convergência de adversidades, temos uma expectativa otimista para o futuro, alicerçada na onda de resultados positivos que entregamos, para onde também direcionamos o nosso olhar. Apesar das dificuldades que enfrentamos, ainda assim, em 2022 atingimos o maior resultado de vendas da história da nossa cooperativa, com 70.589 vidas no total, sendo 58.514 vidas com início de vigência contratual em 2022

e 12.075 vidas com início em 2023. Em decorrência, continuamos sendo a maior operadora de planos de saúde do Paraná, com *market share* de 41,60% e um índice de satisfação dos nossos clientes de 90,1%. Resultados que demonstram a confiança na qualidade assistencial, a segurança da excelência no atendimento, o acesso a uma pluralidade de serviços e a dedicação que empregamos em cuidar das pessoas em todas as fases da vida.

Os cooperados, uma rede de 4.997 médicos ativos que cresce a cada ano, são o pilar basilar da Unimed Curitiba. Em 2022, ampliamos em 9,5% o valor dos honorários médicos em consultas eletivas, e de urgência e emergência. O aumento de 18% no número de médicos que participaram da seleção pública para ingressar na cooperativa reforça o valor que geramos e compartilhamos no Sistema Unimed. Prezamos também por negociações justas com nossos parceiros, uma rede formada por 388 hospitais, clínicas, unidades laboratoriais e bancos de sangue credenciados, e mais de 2.000 fornecedores

responsáveis por suprimentos no setor de medicina. Juntos, formamos um ecossistema dedicado em promover soluções em saúde com segurança.

Investimos no bem-estar e no desenvolvimento dos 1.747 colaboradores que trabalham na Unimed Curitiba e nas empresas do grupo para reforçar uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. Fomos considerados uma excelente empresa para se trabalhar pelo *Great Place to Work (GPTW)*, reconhecimento que traduz o nosso orgulho em pertencer a uma cooperativa que tem como valor central o cuidado com as pessoas.

Nossa jornada de transformação digital ganhou força em 2022. Estimulamos a cultura da inovação. Lançamos o novo portal. Fomos pioneiros na implantação de uma plataforma para contratação de planos de saúde de maneira 100% digital. E investimos em tecnologia, automatização e digitalização como grandes aliadas para desenvolver

estruturas de apoio à gestão do negócio e para tornar nossos processos mais ágeis, eficientes e assertivos. Tudo isso se reflete em uma experiência positiva dos nossos clientes.

Pelo quarto ano consecutivo, recebemos reconhecimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Conquistamos a manutenção do selo nível I da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Com isso, o nosso *Home Care* é o único com acreditação ONA no Paraná e os serviços ambulatoriais prestados na unidade APS Iguaçu e na unidade Germano Mayer estão entre os cinco do estado. Resultados que certificam o nosso alto padrão de qualidade e traduzem a dedicação da nossa equipe em garantir a segurança do paciente e em promover o cuidado máximo com cada vida.

As comunidades mais vulneráveis e que não têm acesso aos planos de saúde



também são foco da nossa atenção. O Instituto Unimed Curitiba é o nosso braço de atuação social, que nos ajuda a cumprir com o 7º princípio do cooperativismo e, por meio de recursos próprios e leis de incentivo, amplia as ações de cuidado e transformação da cooperativa ao realizar ações que promovem saúde e fortalecem organizações da sociedade civil.

Esses resultados servem de combustível para o que desejamos para os próximos anos e acenam oportunidades significativas no horizonte. Ainda que no mundo contemporâneo todos tenhamos dificuldades em projetar o amanhã, estamos certos de que os próximos ciclos de prosperidade da cooperativa serão construídos somando nossa essência cooperativista a novos modelos de negócio.

Alinhados a essas convicções, integramos ao novo ciclo do plano estratégico 2022 – 2026 um forte direcionador para oportunidades

significativas em expansões e parcerias. Somos constituídos em 4 pilares: a sustentabilidade do sistema, a transparência da gestão, a governabilidade assegurada através do engajamento dos nossos públicos e o senso de coletividade que define o cooperativismo e nos diferencia no segmento de saúde suplementar.

Temos orgulho do legado construído até aqui. Contudo, temos plena consciência de que vivemos uma transformação em curso e que o futuro que queremos edificar se faz abraçando as mudanças necessárias, unidos a todos que fazem da Unimed Curitiba a maior operadora de planos de saúde do Paraná.

### **Dr. Rached Hajar Traya**

Diretor-Presidente da Unimed Curitiba  
Gestão 2022-2026

# NOSSOS **DESTAQUES 2022**

## PRINCIPAIS NÚMEROS

(D102-7)

**UNIMED  
CURITIBA**



**4.997** médicos cooperados



**1.747** colaboradores na  
Curitiba e empresas do grupo



**586.825** vidas atendidas  
plano de saúde



**70.589 mil** planos de saúde  
comercializados



**41,60%** de market share



**R\$ 2,66 bilhões** de faturamento



**240** clínicas credenciadas



**54** hospitais credenciados



**92** unidades laboratoriais  
sendo **20** próprias



**2** bancos de sangue credenciados  
disponibilizar bolsas a hemoderivados  
possuem banco próprio



ados ativos



**90,1%** de satisfação de clientes

Unimed grupo



**158,9 mil** atendimentos nos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças

as no



**51%** dos valores pagos para fornecedores locais

saúde



**34%** de redução de emissões de gases efeito estufa

re \*



**347** participações voluntárias, representando **27%** do quadro de colaboradores

turamento



**50,5 toneladas** de alimentos doados para **2.480** famílias em situação de fome, risco e vulnerabilidade social

las

los



**R\$ 112,6 mil** investidos em projetos para a comunidade tanto com recursos próprios quanto pelas leis de incentivo

is credenciadas,

denciados para hospitais que não

\* Fonte: ANS

## RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

Nosso compromisso em cuidar da vida é traduzido em cada escolha do negócio e reforçada nas premiações, certificações e reconhecimentos que conquistamos. Temos orgulho da jornada que construímos em 2022, com a certeza de que cada resultado reflete muita dedicação e talento do time Unimed Curitiba.

- **IDSS 2022 (ano-base 2021)**–

Pelo quarto ano consecutivo, conquistamos a nota máxima **1,0000** no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

- **Manutenção da certificação ONA** –

Alcançamos a manutenção da certificação nível I da Organização Nacional de Acreditação (ONA) ao atender aos mais rigorosos padrões e requisitos de segurança do paciente e qualidade da assistência prestada em nosso *Home Care* (o único acreditado no Paraná) e em nossos serviços ambulatoriais prestados na unidade APS

Iguaçu e na unidade Germano Mayer (que estão entre os cinco do estado).

- **Certificação GPTW** – A Unimed Curitiba e a Unimed Laboratório foram certificadas com o selo de qualidade “Excelente empresa para trabalhar” no Brasil, concedido pela consultoria global Great Place to Work (GPTW). A cooperativa foi ainda reconhecida como uma das 150 melhores empresas para se trabalhar no Estado do Paraná, conquistando a 12ª colocação no ranking de grandes empresas.

- **Manutenção do selo ISO 9001:2015** –

Conquistamos a manutenção da Norma Brasileira ISO 9001:2015, vinculada à Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que fiscaliza os procedimentos tecnológicos, físicos e humanos para gestão de qualidade e padronização de atividades e processos com foco em garantir a satisfação dos clientes.



- **Recertificação como Ouvidoria de Excelência** – Recebemos a recertificação no nível Excelente com Destaque no Programa Ouvidoria de Excelência, concedido pela Unimed Brasil. O selo reconhece o desempenho alcançado pela nossa Ouvidoria em promover uma experiência positiva para clientes e fortalecer o cooperativismo, a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed.

- **Selo SESI ODS** – A Unimed Curitiba, a Unimed Laboratório e o Instituto Unimed Curitiba receberam o Selo SESI ODS pela contribuição na promoção e alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela ONU.
- **50 maiores planos de saúde do Brasil** – Alcançamos o 11º lugar entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil na 22ª edição do anuário Valor 1000.

- **500 maiores empresas do Sul** – Ocupamos a 31ª posição entre as empresas paranaenses e a 77ª no ranking geral das 500 maiores empresas do Sul, segundo o tradicional ranking divulgado pelo Grupo Amanhã e pela PwC Brasil.

### **Reconhecimentos do Sistema Unimed que reforçam a força e a grandeza do nosso Jeito de Cuidar:**

**Top of Mind** – Somos a marca mais lembrada pela população brasileira no segmento de saúde pelo 30º ano consecutivo, no prêmio *Top of Mind*.

- **Marcas de confiança** – Pela 21ª vez seguida, fomos reconhecidos como a marca de planos de saúde que os brasileiros mais confiam, de acordo com o prêmio Marcas de Confiança.
- **TOP Open Corps 2022** – Estamos em 1º lugar no ranking das empresas de saúde que mais praticaram inovação aberta com *startups* no Brasil e em 8º do ranking geral do *TOP Open Corps 2022*.



## NOVO CICLO **DE GESTÃO**

Iniciamos o ano com um novo ciclo de gestão e colocando em prática nosso planejamento estratégico 2022 – 2026, que nos direciona na construção de um negócio sólido e ancorado nos pilares que sustentam essa gestão: sustentabilidade, governabilidade, transparência e cooperativismo.



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2022-2026

(D106-16)

2022 é marcado por uma jornada de transformação na Unimed Curitiba, com uma nova visão e objetivos que combinam inovação e ampliação de perspectivas de futuro alinhados

às demandas e oportunidade de evolução do mercado. O que não muda é a essência: o nosso jeito de cuidar das pessoas.



## MISSÃO

Valorizar o trabalho médico, oferecer excelência assistencial e promover saúde e bem-estar aos clientes do sistema Unimed, sempre com ética, transparência e valores corporativistas.



## VISÃO

Ser referência no cuidado da saúde dos pessoas, em todas as fases da vida, de forma sustentável.



## VALORES

- Atenção às pessoas.
- Prática da empatia.
- Contribuição para ambiente ético e transparente.
- Atitude Inovadora.
- Incentivo e promoção à saúde.
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental.



## META

Alcançar resultado líquido positivo, com uma sinistralidade gerenciada, sem perda de mercado.



## MERCADO

- Definir estratégias para rede e parcerias
- Identificar oportunidades no mercado



## INOVAÇÃO

- Criar novas linhas de negócios e renda aos cooperados
- Potencializar serviços de Promoção e Prevenção à Saúde



## GESTÃO E PROCESSOS INTERNOS

- Revisar estratégia de utilização dos sistemas
- Fortalecer estrutura de gerenciamento de custos
- Remodelar e otimizar os processos



## GENTE

- Alinhar a cultura e garantir as competências



## ESTRATÉGIA

Olhar para dentro e tratar temas relacionados a Sistema, Custos, Jornada do Cliente e Gente, para atender ao mercado, proteger a rede, inovar e promover a saúde.

Perspectiva e Objetivos

## PILARES DO NOVO CICLO DE GESTÃO

O planejamento estratégico desencadeou uma série de iniciativas para concretizar os pilares que orientam a nova gestão, com resultados já percebidos em 2022.



### SUSTENTABILIDADE

Somos importantes para a sustentabilidade de todo o ecossistema do qual fazemos parte e agimos conscientes dessa responsabilidade. Visando a sua perenidade, focamos na redução e eliminação de desperdícios e eventuais fraudes. Para isso, estruturamos uma equipe dedicada a revisitar processos-chave da cooperativa, o que gerou 39 ações implementadas e uma economia de R\$ 23,1 milhões. Outro foco foram os investimentos em tecnologia para modernização de sistemas, que trazem resultados de eficiência para a cooperativa e uma melhor experiência no relacionamento com cooperados, clientes, colaboradores e com a rede credenciada.



### GOVERNABILIDADE

A governabilidade se traduz em construir diálogo e engajamento com nossos públicos de relacionamento sobre a lógica para o direcionamento da cooperativa nos próximos anos. Dessa maneira, desenvolvemos estudos e mapeamos oportunidades de mercado para ampliação da rede Unimed Curitiba e também para o fortalecimento do Sistema Unimed. A proposta das pesquisas é somar à cooperativa novos negócios e competências para expandir a nossa capacidade de atendimento e reduzir custos a partir de integrações de singulares, aquisições e novas parcerias estratégicas.



## TRANSPARÊNCIA

A transparência se manifesta através da limpidez que permite que nosso cooperado enxergue com clareza o que estamos fazendo. São os sistemas de governança e as ações de comunicação que oferecem essa nitidez da gestão. Por isso, fortalecemos uma cultura que dê suporte à evolução do plano estratégico, investimos no desenvolvimento das lideranças alinhadas às estruturas sólidas de administração, que asseguram a operação e decisões amparadas em um ambiente ético, íntegro e de transparência com toda a rede de pessoas que faz parte da Unimed Curitiba.



## COOPERATIVISMO

Nosso Jeito de Cuidar está pautado em um forte senso de cooperativismo, um dos principais fatores da nossa identidade, que define quem somos e como agimos, uma característica que nos diferencia no segmento de saúde suplementar. Assim, a conservação da consciência de coletividade também se reflete na estratégia desse novo ciclo de gestão, com o objetivo de beneficiar todo o nosso ecossistema, cumprir o 7º pilar do cooperativismo e beneficiar clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores, parceiros, o Sistema Unimed e a comunidade.

## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DOS NEGÓCIOS**

Valorizar o trabalho médico, oferecer excelência assistencial, promover saúde e bem-estar com ética, transparência e valores cooperativistas, fundamentam o nosso jeito de cuidar dos negócios.

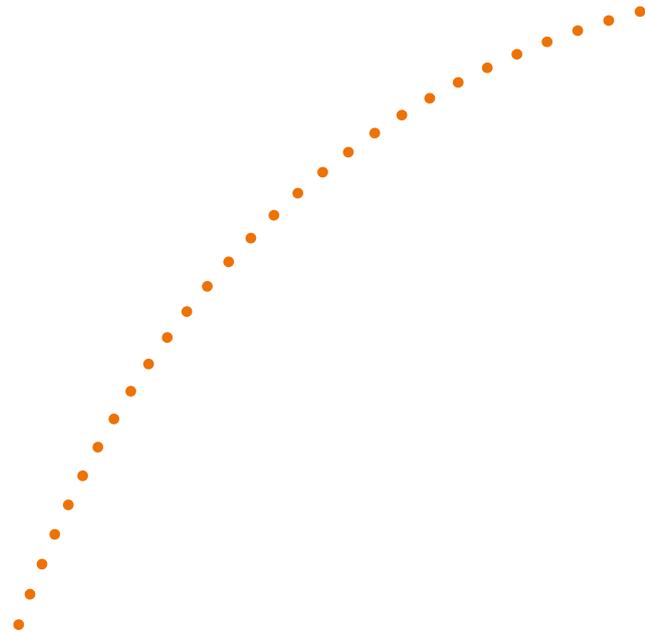


Com 51 anos de história, somos a maior operadora de planos de Saúde do Paraná, com uma receita líquida de R\$ 2,636 bilhões, 4.997 médicos cooperados ativos, 1.747 colaboradores no grupo, 586.825 mil clientes e uma rede credenciada composta por 388 prestadores credenciados (hospitais, clínicas, unidades laboratoriais e bancos de sangue). **(D102-1, D102-7)**

Somos uma cooperativa e fazemos parte do Sistema Unimed, que está presente em 90% do território nacional com 5.017 municípios atendidos, gerando 138 mil empregos diretos, e que possui uma rede com 118 mil cooperados e 19 milhões de clientes. Os números mostram a nossa força, grandeza e capilaridade. **(D102-5)**.

Nossa estrutura conta com uma sede administrativa, 10 unidades próprias de atendimento e 13 unidades em empresas, localizadas em Curitiba (PR) e nos municípios da região metropolitana. Além das unidades próprias, a cooperativa amplia sua área de atuação através dos prestadores de sua rede credenciada, também localizados na capital e região metropolitana. **(D102-3, D102-4)**

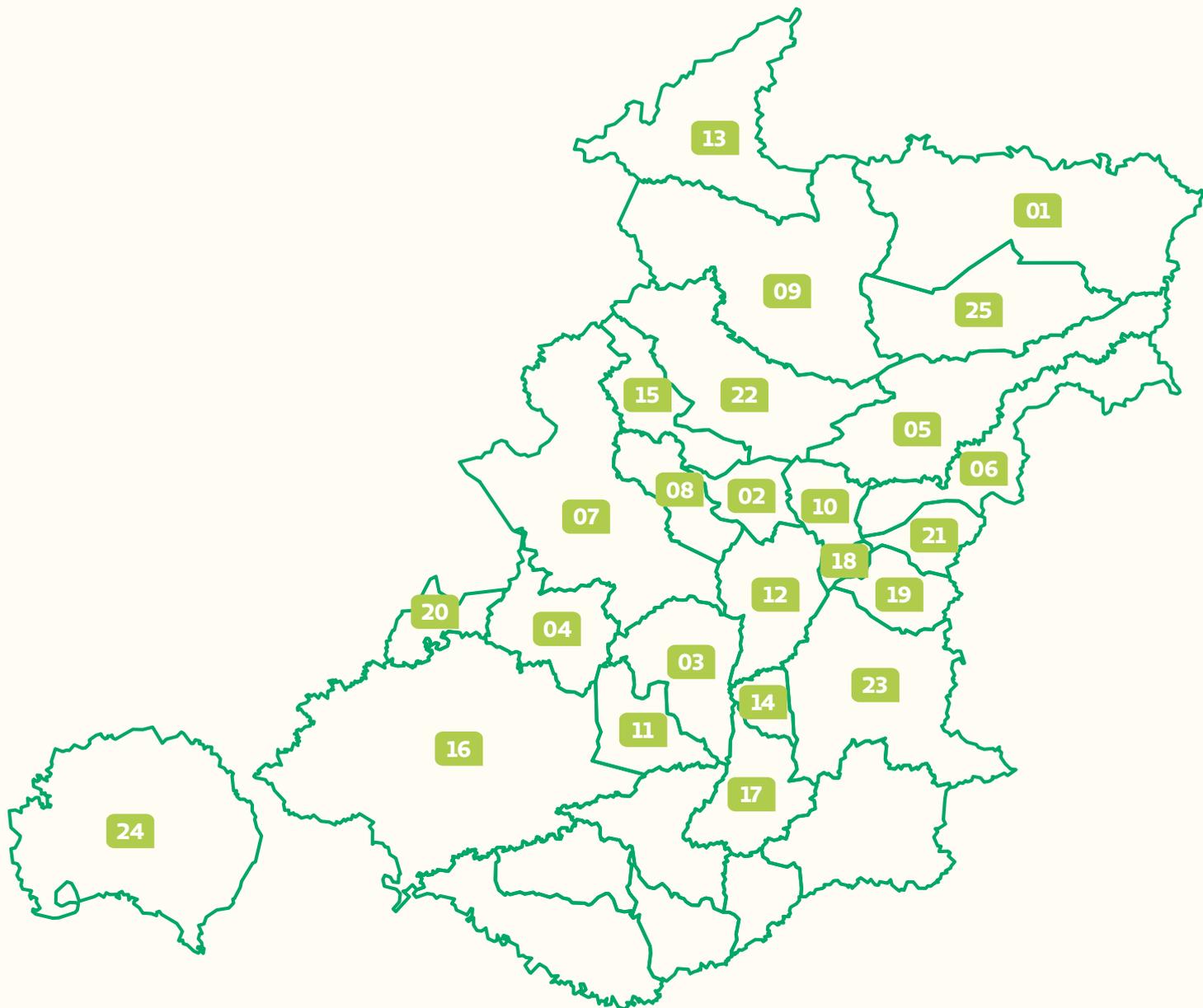
Fazem parte das empresas do grupo a Unimed Laboratório, a Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e a Unimed Curitiba Corretora de Seguros e temos participação nas empresas EMEDBR Tecnologia Ltda e Univison.



## PRESEÇA UNIMED CURITIBA

### (D102-3, D102-4, D102-6)

- 1.** Adrianópolis
- 2.** Almirante Tamandaré  
1 Clínica
- 3.** Araucária  
3 clínicas e 2 unidades laboratoriais
- 4.** Balsa Nova
- 5.** Bocaiúva do Sul
- 6.** Campina Grande do Sul  
2 clínicas, 1 hospital e 1 unidade laboratorial
- 7.** Campo Largo  
2 Clínicas, 2 Hospitais e 4 Unidades Laboratoriais
- 8.** Campo Magro
- 9.** Cerro Azul
- 10.** Colombo  
4 clínicas e 2 unidades laboratoriais
- 11.** Contenda
- 12.** Curitiba  
2 Bancos de sangue credenciados para disponibilizar bolsas a hospitais que não possuem banco próprio, 197 clínicas, 44 hospitais especializados, 3 hospitais dia, 64 unidades laboratoriais, 1 sede administrativa, 4 unidades de atendimento presencial, 1 clínica própria para atendimento de terapias especiais (Acolher), 1 unidade de transição e 2 unidades de Atenção Primária à Saúde – APS
- 13.** Doutor Ulysses
- 14.** Fazenda Rio Grande  
2 clínicas e 2 unidades laboratoriais
- 15.** Itaperuçu
- 16.** Lapa  
1 clínica e 1 unidade laboratorial
- 17.** Mandirituba
- 18.** Pinhais  
5 clínicas, 1 hospital, 4 unidades laboratoriais e 1 unidade de Atenção Primária à Saúde (APS)
- 19.** Piraquara  
1 clínica e 1 hospital especializado
- 20.** Porto Amazonas
- 21.** Quatro Barras  
2 clínicas
- 22.** Rio Branco do Sul  
1 unidade laboratorial
- 23.** São José dos Pinhais  
17 clínicas, 1 hospital, 9 unidades laboratoriais e 1 unidade de atendimento
- 24.** São Mateus do Sul  
3 clínicas, 1 hospital e 2 unidades laboratoriais
- 25.** Tunas do Paraná



## CADEIA DE VALOR

A cadeia de valor da saúde suplementar é bastante particular e se diferencia pela sua não linearidade. Caracterizada por uma alta complexidade técnica, logística e de regulamentação, ela reforça o conceito de interdependência. Por isso, fortalecer todos os atores da cadeia é primordial para a sua sustentação.

Alinhada ao planejamento estratégico e à visão de futuro para a cooperativa, a gestão da cadeia de suprimentos é realizada com um olhar atento aos desafios econômicos presentes no cenário nacional e às oportunidades

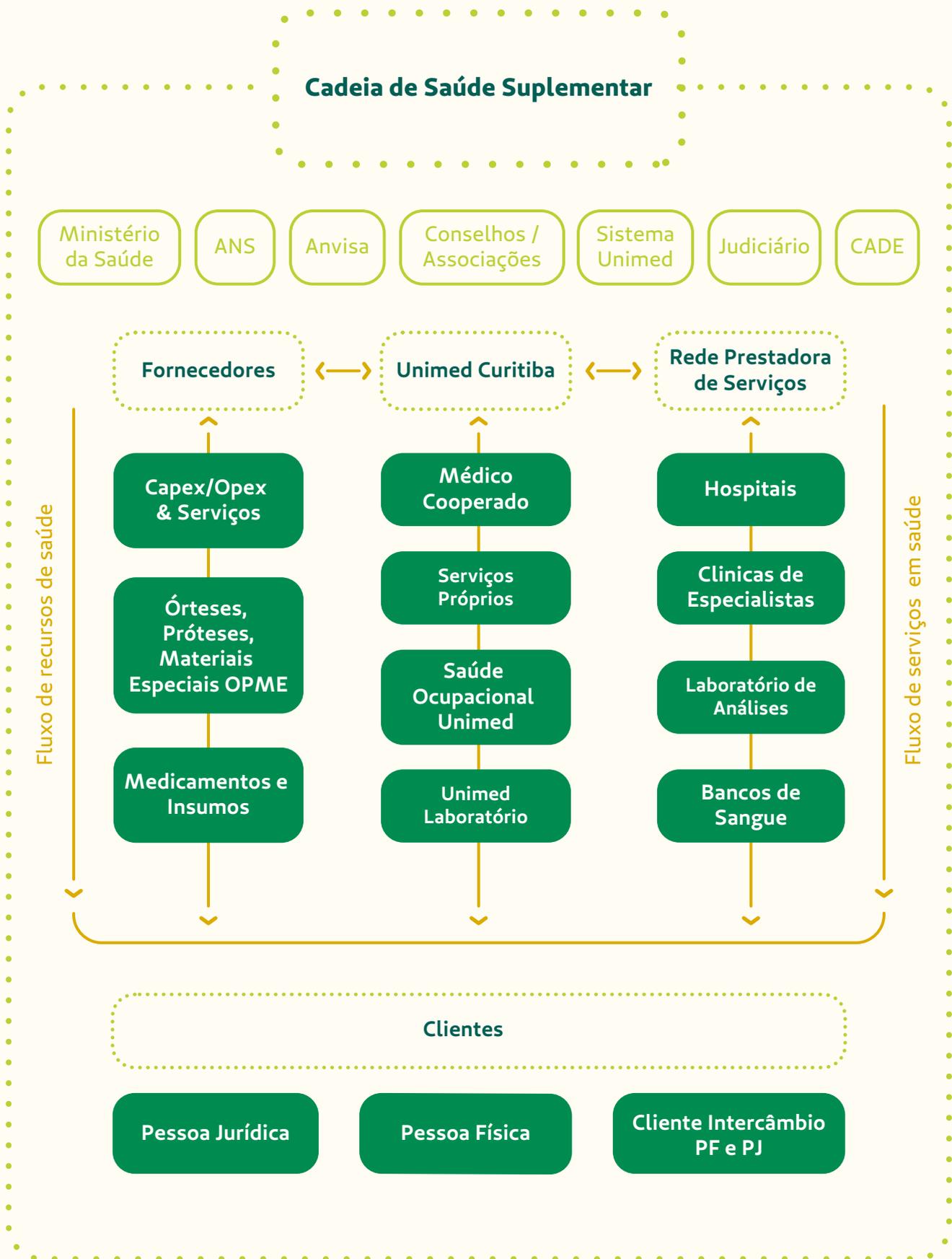
para estabelecer negociações cada vez mais sustentáveis para os fornecedores e parceiros e para a própria Unimed Curitiba.

Buscamos estabelecer relações que proporcionem o equilíbrio entre custo e atendimento assistencial de qualidade aos nossos clientes. Nesse sentido, o engajamento de toda a rede de parceiros, que constitui a nossa cadeia de valor, é fundamental para desenvolver uma agenda conjunta e positiva para todos.





## MAPA DA CADEIA DE VALOR DA SAÚDE SUPLEMENTAR (D102-9)





Em 2022, tivemos um crescimento no volume de pedidos e demandas da cadeia de suprimentos, ainda como um resquício do cenário pandêmico, decorrente da ativação de procedimentos eletivos reprimidos pelo período de isolamento.

No ano também vivenciamos um importante movimento de ampliação da nossa cadeia de fornecimento, com a inclusão de parceiros internacionais para o suprimento de imunoglobulina. Em um momento de ruptura de abastecimento no mercado nacional, realizamos nossa primeira importação e

consequimos manter o abastecimento regular em nossas unidades próprias de atendimento assistencial. **(D102-10)**

Passo significativo foi a implementação de um monitoramento mais integrado e automatizado nos processos de compras com o desenvolvimento de uma plataforma de *Business Inteligente*–BI, que facilita análise de números e resultados e melhorias na gestão e tomada de decisão. Além disso, evoluímos nosso processo de homologação de fornecedores através de um portal que apoia o controle documental desses parceiros.

## PRODUTOS E SERVIÇOS

### (D102-2, 102-6)

Cuidar da saúde de nossos clientes em todas as fases da sua vida é um compromisso que colocamos em prática todos os dias, em cada escolha do nosso negócio. Nossos produtos, soluções e estratégias são desenvolvidos com esse propósito.

A partir de uma estrutura que conta com planos de saúde, cooperados, serviços próprios, uma ampla rede credenciada e produtos complementares, agimos

com um olhar atento e direcionado ao cuidado, ao bem-estar e à qualidade de vida dos nossos clientes.

### PLANO DE SAÚDE

Estamos presentes no mercado com uma seleção de planos que oportunizam aos nossos clientes a melhor escolha de acordo com o que eles buscam no momento e com as suas necessidades de cuidado.

### CATEGORIAS DE PLANO DE SAÚDE

Plano	Descrição
	Produto sem coparticipação e com abrangência nacional.
	Produto com coparticipação de 25% e 50% em consultas, exames e alguns procedimentos ambulatoriais, com abrangência nacional.
	Produto com coparticipação de 20%, 30%, 40% e 50% em consultas, exames e em todos os procedimentos ambulatoriais. O atendimento é eletivo na área de ação da Unimed Curitiba. Para urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.
	Produto com o conceito de Atenção Primária à Saúde (APS), com coparticipação de 20%, 30%, 40% ou 50% em procedimentos ambulatoriais, exceto nas consultas e procedimentos realizados nas Unidades APS. Abrangência: Curitiba e alguns municípios da área de ação da Unimed Curitiba. Em casos de urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.

O plano Pleno, que começou a ser comercializado para pessoas jurídicas em 2021, é um produto desenhado para que a assistência seja prestada

no modelo internacional de Atenção Primária à Saúde (APS), em que o cliente é atendido por uma equipe multidisciplinar de saúde da família

em uma de nossas unidades próprias. Em 2022, investimos na evolução e divulgação do produto, gerando um bom alcance e resultado positivo de vendas para empresas contratantes, alavancando a carteira de clientes acima da meta estabelecida. Além disso, com

a aprovação da comercialização do produto para clientes pessoa física, a nossa expectativa para os próximos anos é ampliar a possibilidade de retenção de clientes e também a nossa atuação e capacidade de atendimento.



**FINALIZAMOS 2022 COM 41.60%  
DE PARTICIPAÇÃO NO MERCADO.**

#### NÚMERO DE CLIENTES PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA POR MODALIDADE DE PLANO DE SAÚDE

Produtos	2020		2021		2022	
	PJ	PF	PJ	PF	PJ	PF
Flex	103.303	58.284	111.982	61.708	124.125	65.453
Amigo	141.216	44.880	147.399	43.552	150.891	44.126
Uniplan	128.691	59.781	127.748	57.689	128.792	55.432
Pleno	-	-	5.787		18.006	-
<b>Total</b>		<b>536.155</b>		<b>555.865</b>		<b>586.825</b>

**Clique aqui e conheça mais sobre nossos planos.**



## FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES

A manutenção de nossos clientes é muito importante para nós e contribui para a sustentabilidade da cooperativa. Na linha de atendimento à carteira de pessoa jurídica, mantemos uma equipe dedicada aos contratos de clientes empresariais para renovações e aplicações de reajuste anuais dos contratos. Em 2022, nos contratos pessoa jurídica obtivemos R\$ 70,6 milhões de receita adicional acumulada no ano.

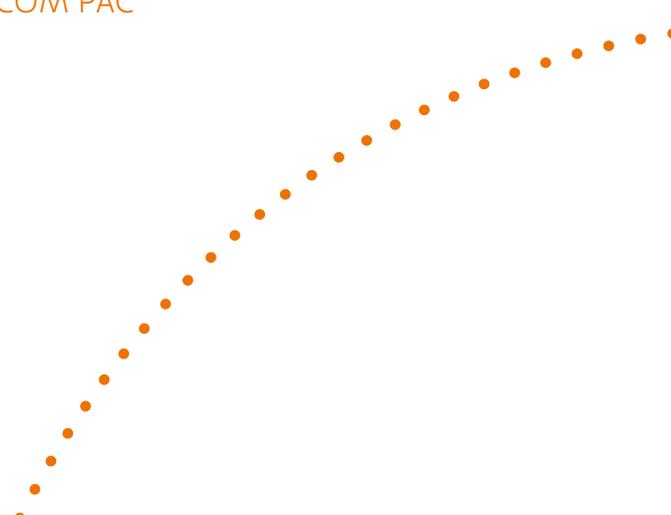
Nas relações com clientes pessoa física, também atuamos com uma equipe dedicada que realizou em 2022 a retenção de 531 contratos – o que representou 65,88% dos clientes elegíveis, superando a meta de 60%.

Plano de Assistência ao Cooperado (PAC) – é gerenciado pela Federação Unimed Paraná e foi criado para oferecer

ao médico cooperado e seus familiares condições exclusivas de atendimento.

### NÚMEROS DE COOPERADOS DA UNIMED CURITIBA COM PAC

2020	2021	2022
12.780	13.054	13.409



## PRODUTOS COMPLEMENTARES

Os produtos complementares potencializam nossa atuação na promoção do bem-estar e qualidade de vida dos nossos clientes. A partir

dessa categoria, os clientes podem contratar serviços adicionais, conforme necessidade e interesse.

Produtos complementar	Descrição
 <b>SOS Emergência</b>	Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência com equipes e equipamentos especializados e UTIs móveis. Em 2022, ampliamos a cobertura com a inclusão do município de Pinhais, além de atender Curitiba, Araucária e São José dos Pinhais. Também inauguramos a 3ª base operacional do programa e alcançamos 92% de satisfação em pesquisa aplicada junto aos clientes desse produto.
 <b>Pacote de benefícios</b>	Pacote de seguro de vida, garantia funeral, proteção familiar e emergência odontológica incluso nos planos pessoa física e opcional nos planos pessoa jurídica.
 <b>Aeromédico</b>	Remoções aéreas em urgência e emergência para situações nas quais não seja possível o atendimento local, com central de atendimento 24h, apoio de equipe especializada e UTI.

## NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA DE PRODUTOS COMPLEMENTARES

	2020	2021	2022
<b>SOS</b>	157.443	186.877	224.782
<b>Pacote de benefícios</b>	131.912	137.189	138.316
<b>Aeromédico</b>	130.533	136.263	145.351

## PARCERIAS

Através de parcerias, ampliamos a possibilidade de atendimento e

facilitamos o acesso a serviços e produtos aos nossos clientes.



**Seguros Unimed:** Seguro Saúde focado em executivos dos nossos clientes pessoas jurídicas, em que os clientes podem, por exemplo, ampliar seu atendimento para hospitais de referência nacional.



**Dental Uni:** Plano odontológico ofertado aos clientes da carteira de planos pessoa jurídica.



**Parceria com farmácias:** Nossos clientes têm vantagens exclusivas na compra de produtos nas redes de farmácias credenciadas Nissei e Droga Raia.

## VIDAS ATENDIDAS E RECEITA GERADA

	2020		2021		2022	
	Vidas	Receita	Vidas	Receita	Vidas	Receita
<b>Seguros Unimed</b>	121	R\$ 192.631,22*	158	R\$ 113.962,71	153	R\$ 97.895,37
<b>Dental Uni</b>	954	R\$ 37.687,80	2.025	R\$ 64.263,25	1.787	R\$ 49.815,52

\*até novembro/2020

## VALORES MOVIMENTADOS COM O CARTÃO DA UNIMED CURITIBA

	2020	2021	2022
<b>Parceria com farmácias</b>	1.645.766,31	R\$ 2.037.035,7	1.965.667,62

## SERVIÇOS PRÓPRIOS

Na área de serviços próprios, oferecemos aos nossos clientes uma estrutura integrada de programas de assistência, promoção à saúde

e prevenção de doenças que envolvem uma série de setores da Unimed Curitiba:



- **Promoção à saúde e ambulatorios**—atendimento ambulatorial nas unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) e realização de programas de prevenção de doenças e promoção à saúde.



- **Terapias multidisciplinares**—serviços de terapias convencionais como fonoaudiologia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional, são disponibilizados na unidade Germano Mayer, e terapias especiais na unidade Acolher e demais prestadores da rede credenciada.



- **Telessaúde** – em consonância ao novo objeto definido no Planejamento estratégico, o setor foi criado em substituição ao Centro de Qualidade de Vida (CQV) para oferecer teleconsulta para clientes em situações eletivas por meio de um sistema seguro que garante o sigilo, a confidencialidade e a privacidade das informações do paciente.



- **Atenção domiciliar** – serviço que permite a continuidade do internamento hospitalar no conforto de casa por meio de uma equipe multiprofissional que atende os clientes de forma a ajudar a restabelecer a saúde do paciente e auxiliar na capacitação do cuidado.



- **Unidade de transição** – setor atende pacientes para infusão de imunobiológicos e faz curativos e sondas dos pacientes que estão em Home Care. Em 2022, após aprovação em assembleia, passou a atender clientes com doenças renais para tratamento de diálise peritoneal.



- **Núcleo de Qualidade Assistencial** – realizamos a gestão da qualidade assistencial, identificando riscos e oportunidades de melhorias para padronização dos processos, promovendo a cultura da qualidade e segurança no atendimento aos clientes.



- **Farmácia** – fornecemos materiais e medicamentos aos nossos clientes.



- **Serviço Social** – atuamos na política organizacional e das relações sociais com clientes, médicos cooperados, prestadores e singulares do Sistema Unimed.

## NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR CATEGORIA

Serviços Próprios	2020	2021	2022
Home Care	9.284	11.148	11.514
Ambulatórios, Promoção à Saúde e APS	82.385	88.374	158.906
Telessaúde (CQV) *	** 7.248	12.333	11.131
Terapias Convencionais***	68.025	61.568	65.758
NATPE	904	1.657	1.736
Acolher	7	22.790	41.164
Rede de Apoio****			144.847
Farmácia	32.198	43.450	55.000
Serviço Social	24.254	33.307	33.810
Unidade de Transição			7.217

**Notas:**

\* Alterada a nomenclatura do setor de Centro de Qualidade de Vida (CQV) para Telessaúde em fevereiro/2022.

\*\* Deste total, 4.185 consultas foram realizadas em formato de telemedicina.

\*\*\* Atendimentos realizados na ASP. Na rede de apoio, foram realizados 144.847 atendimentos.

\*\*\*\* Atendimentos realizados em dezembro quando a UT foi aberta como contingência para COVID-19.



## EMPRESAS DO GRUPO

Ao longo da nossa trajetória, empreendemos e expandimos nossos negócios, somando soluções que fortalecem o ecossistema da saúde e colaboram com o nosso compromisso de cuidar da saúde das pessoas, em todas as fases da vida.

Em 2022, iniciamos a construção do planejamento estratégico das empresas

do grupo: Unimed Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU), Unimed Curitiba Corretora de Seguros e EMEDBR Tecnologia Ltda. O processo evidencia a relevância de cada negócio e tem o objetivo de alavancar resultados, além de garantir que todas as empresas estejam alinhadas a nosso propósito, gerando e compartilhando valor.





## UNIMED LABORATÓRIO

Mesmo diante das incertezas geradas pela pandemia, a Unimed Laboratório fechou 2022 com 45% de presença no mercado e obteve índice de 88% de satisfação dos pacientes atendidos em suas 20 unidades, gerando valor para a Unimed Curitiba e elevando a percepção da qualidade oferecida.

Para cumprir com o seu propósito de aprimorar a jornada do paciente para otimizar o seu tempo e manter o cuidado e a humanização que sempre teve, investiu em tecnologias que reforçam o seu compromisso com a qualidade e proporcionam melhorias em todas as etapas do processo, desde a solicitação dos exames no consultório médico até a retirada dos resultados. Uma delas é a Minha UnimedLab, um

facilitador digital que engloba uma série de serviços que podem ser abreviados pelo site [unimedlab.com.br](http://unimedlab.com.br), pelo atendimento automatizado da LULI (Linha Unimed Laboratório Inteligente) e pelo aplicativo Unimed Laboratório Curitiba (lançado em 2022).

Pensando no conforto e bem-estar, ampliou sua frota de veículos para coletas em domicílio e inaugurou a sala Mundo Azul na Megaunidade, um espaço exclusivo para crianças com transtorno do espectro autista (TEA) realizarem a coleta de exames e aplicação de vacinas em uma estrutura que respeita suas necessidades e oferece um atendimento personalizado, com previsibilidade e maior acolhimento ao paciente e à sua família.

- **Manutenção da acreditação PALC** – foi certificada novamente no Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), o que a posiciona entre os 150 laboratórios acreditados no Brasil.
- **GPTW** – recebeu novamente o selo Melhores Empresas para Trabalhar no ranking da GPTW Paraná 2022.

Unimed  
Laboratório



## RESULTADOS DA UNIMED LABORATÓRIO

EM 2022, O LABORATÓRIO DA UNIMED CURITIBA OBTEVE LUCRO LÍQUIDO DE R\$ 12 MILHÕES.

	2020	2021	2022
<b>Número de tipos de exames oferecidos</b>	2.300	2.400	2.494
<b>Novos exames adicionados ao portfólio</b>	77	70	77
<b>Pacientes atendidos</b>	426.001	563.274	577.731
<b>Exames realizados</b>	3.678.608	4.837.706	5.477.166
<b>Satisfação dos clientes (NPS)</b>	83	87	88

## EXAMES REALIZADOS-COVID-19

	2020	2021	2022
<b>RT-PCR</b>	66.136	124.243	75.353
<b>Sorologia</b>	40.592	33.352	4.471
<b>Total</b>	106.728	157.595	79.824

## ÍNDICE DE CONFORMIDADE DOS PROCESSOS ANALÍTICOS

	2020	2021	2022
<b>Programa de Controle de Qualidade Externo (desejável &gt; 97,5%)</b>	99,96%	98,8%	99,5%
<b>Programa de Controle de Qualidade Interno (desejável &gt; 95%)</b>	97,40%	97,0%	96,9%



## SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU)

Para ampliar o apoio às empresas no campo da Medicina e Segurança do Trabalho, a Saúde Ocupacional Unimed (SOU) reestruturou atividades, iniciou o seu planejamento estratégico, ampliou a rede credenciada e atualizou as equipes em relação aos novos cenários de *home office* e mudanças de legislação.

Um dos desafios foi o apoio aos clientes na implementação do eSocial,

plataforma do Governo Federal que prevê o armazenamento em um ambiente nacional virtual de todas as informações trabalhistas, previdenciárias e tributárias. Além da consultoria sobre o sistema para uma parcela dos clientes operacionalizamos a gestão do envio das informações ao governo.



Em pesquisa com os 10 principais clientes da SOU, obtivemos um índice de 8 a 10 de satisfação, comprovando nossa qualidade em cada entrega.

	2020	2021	2022
<b>Número de empresas atendidas</b>	153	227	283
<b>Número de atendimentos realizados na unidade própria</b>	3.906	18.522	31.807
<b>Aumento unidade própria</b>	+267%	+374%	+71%
<b>Número total de atendimentos (unidades próprias + prestadores externos + <i>in company</i>)</b>	7.727	39.272	66.598
<b>Aumento total</b>	+169%	+408%	+69%



## UNIMED CURITIBA CORRETORA DE SEGUROS

Concretizamos uma segunda fase da Unimed Curitiba Corretora de Seguros, baseada no gerenciamento, venda e intermediação de seguros e previdência direcionados aos médicos cooperados, colaboradores e clientes pessoa física e jurídica. Atuamos também na manutenção e implementação de melhorias nas apólices de vida em grupo da cooperativa e implementamos o serviço de consultoria personalizada aos

cooperados com realização de análise de proteção familiar e profissional gratuita, individual e personalizada.

No ano também retomamos as visitas presenciais para realização da consultoria personalizada aos cooperados, expandimos a comercialização do seguro garantia e iniciamos o projeto para inclusão da apólice facultativa de SERIT coletivo.

### RESULTADOS DA UNIMED CORRETORA

	2020	2021	2022
<b>Número de tipos de seguros oferecidos</b>	08	21	22
<b>Número total de apólices vendidas</b>	91	221	493
<b>Número total de indenizações</b>	599	838	664
<b>Número de indenizações por COVID-19</b>	59	168	53
<b>Valor total das indenizações (R\$)</b>	2.739.205,78	6.780.350,16	6.619.276,60

## **EMEDBR TECNOLOGIA LTDA**

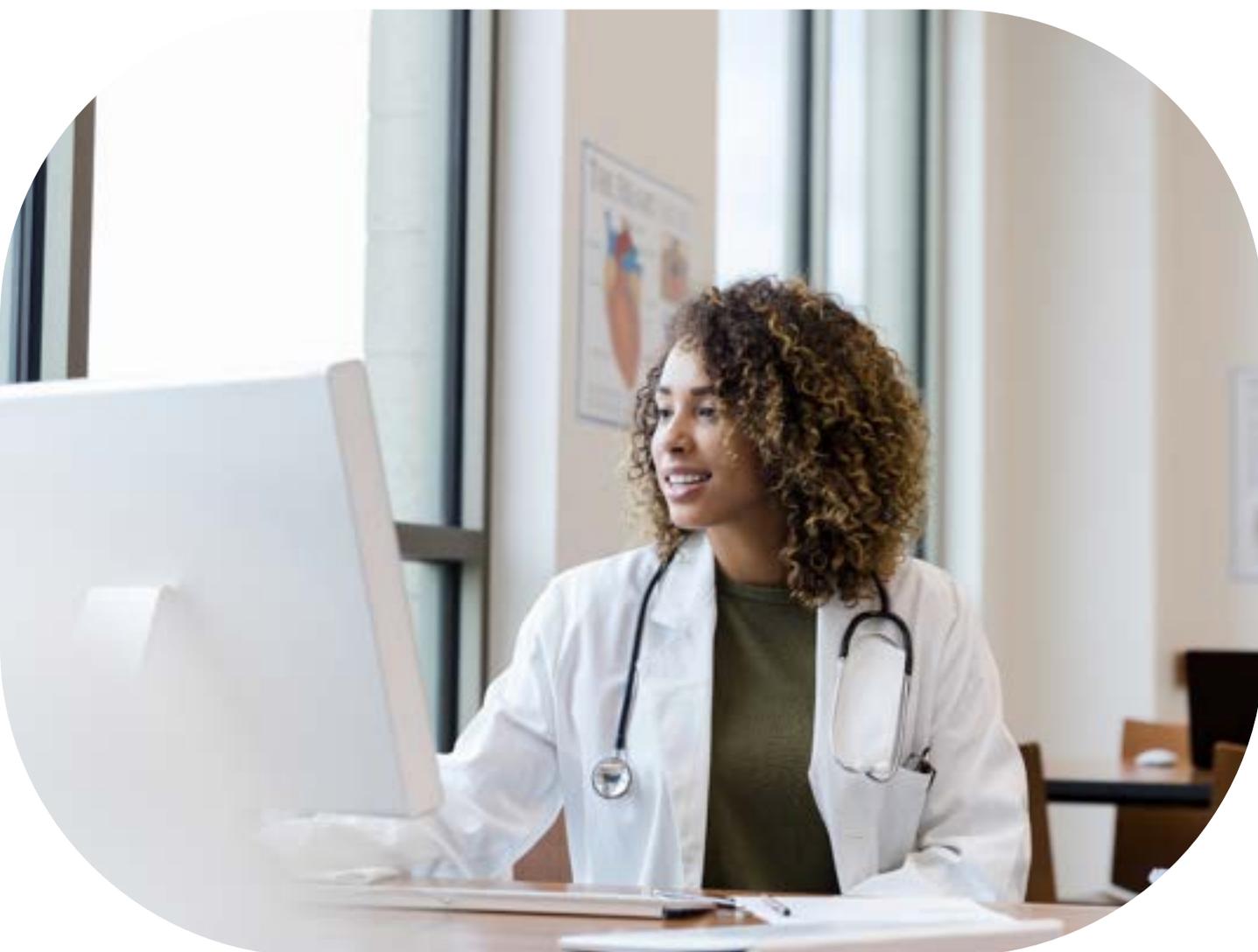
Em 2022, a EMEDBR atingiu a marca de 5.874 licenças ativas para o uso de um sistema seguro e 100% online com a finalidade de apoiar os consultórios médicos através de prontuário eletrônico. A plataforma é certificada pela S-BIS (Sociedade Brasileira de Informática em Saúde), atestando a conformidade do sistema com os requisitos definidos no Manual de Certificação para Sistemas de Registro

Eletrônico em Saúde (S-RES) SBIS. Para 2023, o objetivo é disponibilizar aos clientes EMEDBR uma nova versão do prontuário com evoluções e melhoria na ferramenta.

10 clientes

5.874 licenças ativas

4.088 licenças da Unimed Curitiba





## UNIVISION INFORMÁTICA S.A.

Em 2022, foi desenvolvida a nova marca da Univision, um processo que também marcou e celebrou o primeiro resultado positivo operacional da empresa. Outro movimento importante no ano foi a saída de *Visionnaire* do quadro de sócios da empresa, sendo a nova participação societária formada pela Unimed Curitiba–33,33%, COMPAR–33,33% e Unimed FESP 33,33%.

A Univision está à frente do desenvolvimento de tecnologias

de reconhecimento facial para o beneficiário, ferramenta que trará mais segurança e agilidade ao nosso cliente. Para 2023, está previsto o lançamento de um novo aplicativo de cuidado para a saúde, o t-Cuida, além do projeto da nova versão do Emed, o Emed4ALL.

1.850.000 usuários no App Cliente

10.850 usuários no App Cooperado

83 singulares atendidas

## GOVERNANÇA DA COOPERATIVA

Compreendemos que o modelo de governança precisa estar consolidado, mas conectado às tendências e boas práticas do mercado de modo a contribuir para unificar a visão de negócio e fortalecer a estratégia e resultados da cooperativa.

O sistema de governança é composto pela Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Assembleia Geral Extraordinária (AGE), Comissão Eleitoral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comissões Instituídas, Comissão Ético Disciplinar (CED) e Diretoria Executiva. **(D102-18)**





## ELEIÇÕES DA NOVA GESTÃO 2022–2026

2022 foi marcado pela eleição do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e da Comissão Ético-Disciplinar-gestão 2022-2026, assim como a eleição para o Conselho Fiscal-gestão 2022. A Assembleia Geral Ordinária (AGO) foi realizada no dia 24 de março em formato semipresencial, de acordo com os artigos 43-A da Lei 5.764/1971 e 19 do Estatuto Social. O edital de convocação foi publicado no Jornal Diário Indústria & Comércio no dia 14 de março de 2022, caderno Publicidade Legal, página 14. **(D102-10)**

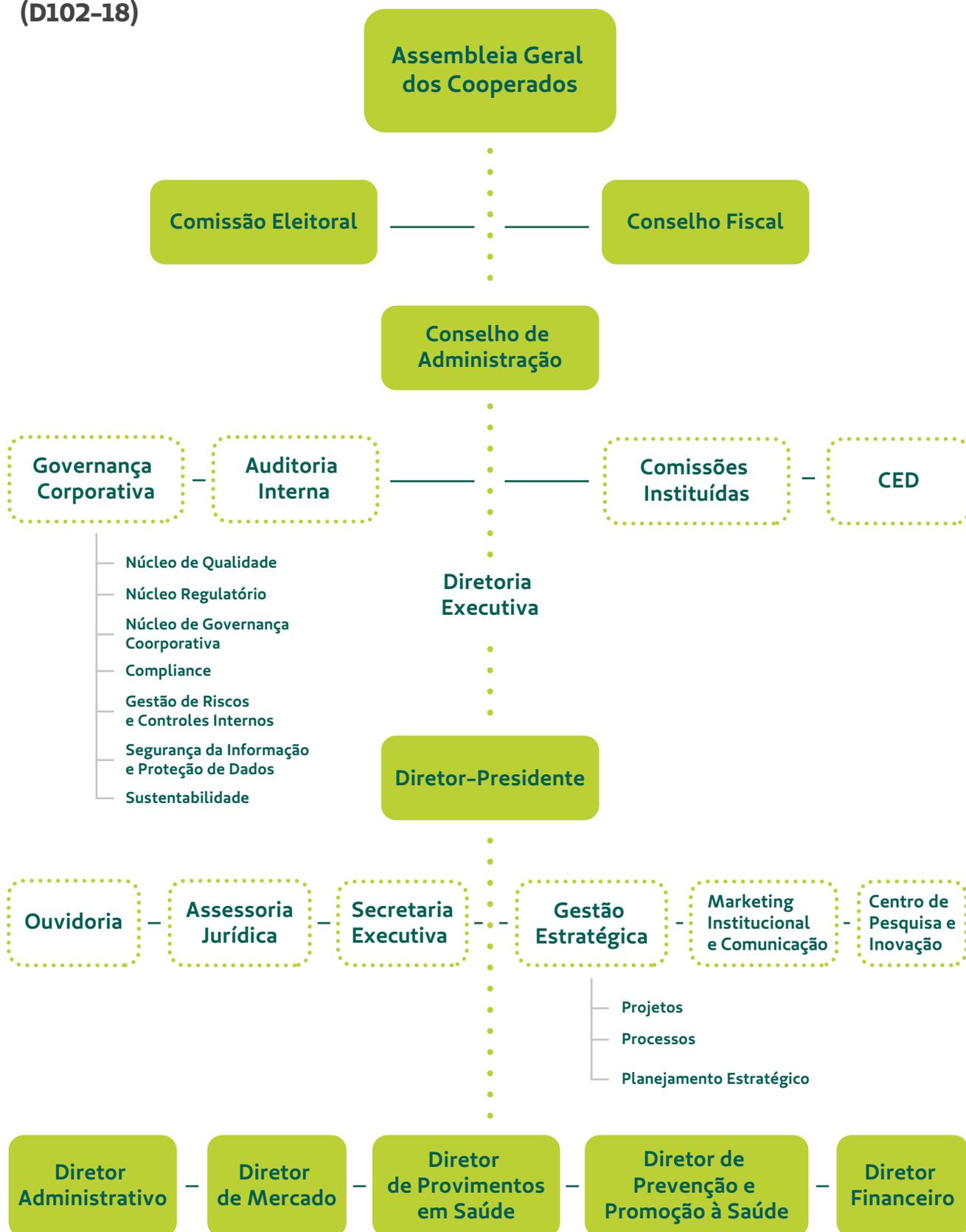
Em 2022, foram realizadas três Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs). Em agosto, os cooperados autorizaram que a Unimed Curitiba votasse a favor da reforma do Estatuto Social e do Acordo de Acionistas da COMPAR, Sociedade de Compartilhamento de Recursos e Serviços Próprios, que tem como sócias as 22 singulares do estado.

Em setembro, a grande maioria dos cooperados aprovou o início dos estudos de viabilidade para a incorporação da Unimed Paranaguá.

Como parte do rito formal, baseado na Lei n. 5.764/71, a Unimed Paranaguá também convocou uma AGE para seus cooperados no dia 13 de outubro e, embora a maioria dos votantes tenha sido favorável ao início dos estudos, para aprovação do item da assembleia era necessário um quórum qualificado de 2/3 para dar sequência ao rito. Essa decisão impediu o avanço das próximas etapas neste momento, mas seguimos atentos ao cenário. Em novembro, os cooperados autorizaram a comercialização do plano de saúde Pleno para pessoas físicas e aprovaram a criação do serviço de diálise e terapia substitutiva renal e a aquisição do Hospital da Mulher e Maternidade Nossa Senhora de Fátima.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

(D102-18)





A alta liderança fundamenta as decisões em sete pilares da governança e direciona a cooperativa com base no planejamento estratégico e

em documentos que disciplinam a condução da organização como políticas, estatuto social, regimento interno e código de conduta próprios.



## PILARES DA GOVERNANÇA COOPERATIVA



• Responsabilidade Corporativa



• Cooperação



• Ética e Integridade



• Transparência e Comunicação



• Equidade e Diversidade



• Prestação de Contas



• Inovação e Sustentabilidade

**Clique aqui e acesse mais informações sobre a estrutura do sistema de governança.**

## GESTÃO DE RISCO E COMPLIANCE

A gestão de riscos e a integração da cultura de *compliance* fazem parte do nosso jeito de cuidar dos negócios. Para que possamos gerar valores financeiros, sociais e ambientais positivos de maneira idônea nos mantemos comprometidos com o atendimento às legislações vigentes e aos padrões requeridos em certificações relevantes para o nosso negócio, além da melhoria contínua em nossos processos e controles.

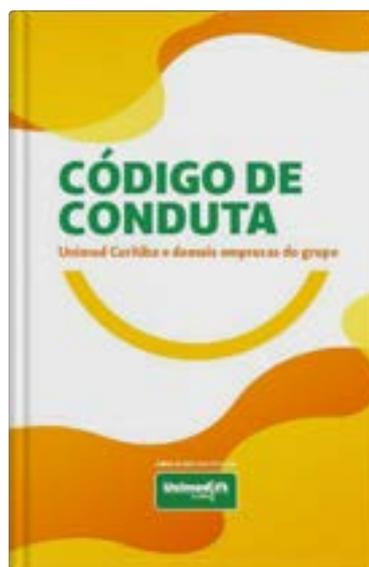
### CULTURA DE COMPLIANCE

No fomento à cultura de *compliance*, atuamos com um programa de integridade, que consolida ferramentas e princípios norteadores das relações e condutas esperadas pela organização, pautados em valores como o cooperativismo, a legalidade, a ética, a transparência, a igualdade e o respeito às pessoas e ao meio ambiente.



### 9 PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

- Suporte da Alta Administração
- Avaliação de Riscos de Conformidade
- Código de Conduta, Políticas e Normas
- Controles Internos
- Treinamento e Comunicação
- Canal de *Compliance*
- Análises Internas
- *Due diligence*
- Monitoramento





Nosso Código de Conduta é umas das ferramentas que direciona e orienta os comportamentos éticos esperados dos nossos públicos de relacionamento. Disponível no **portal unimedcuritiba.com.br**, o documento aborda temas como combate à fraude e corrupção, segurança e sigilo da informação, discriminação, assédio, preconceito e conflito de interesses. **(D102-17, D102-16)**

O documento também é apresentado aos novos colaboradores e novos cooperados ao ingressarem. Todos os membros do Conselho de Administração eleitos em 2022 receberam uma

atualização quanto às premissas do código, incluindo aspectos de anticorrupção, e realizaram a assinatura de documento sobre declaração de conflito de interesses. **(D205-2)**

O Canal Legal complementa o Código de Conduta, sendo a ferramenta para qualquer denúncia ou relato de comportamentos que estejam em desacordo com o previsto no código. As manifestações recebidas são classificadas e avaliadas pelo Comitê de *Compliance*. A plataforma externa garante o anonimato e confidencialidade do manifestante. **(D102-17)**



### CANAL LEGAL

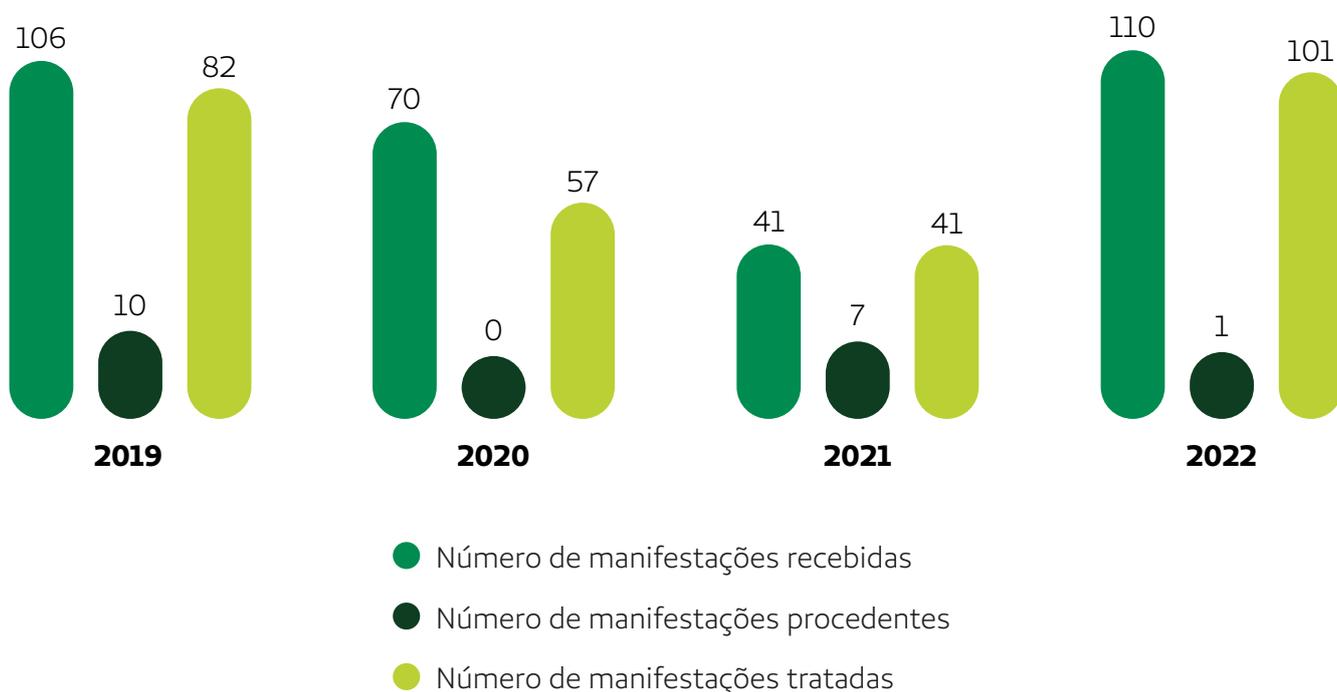


0800 601 8680



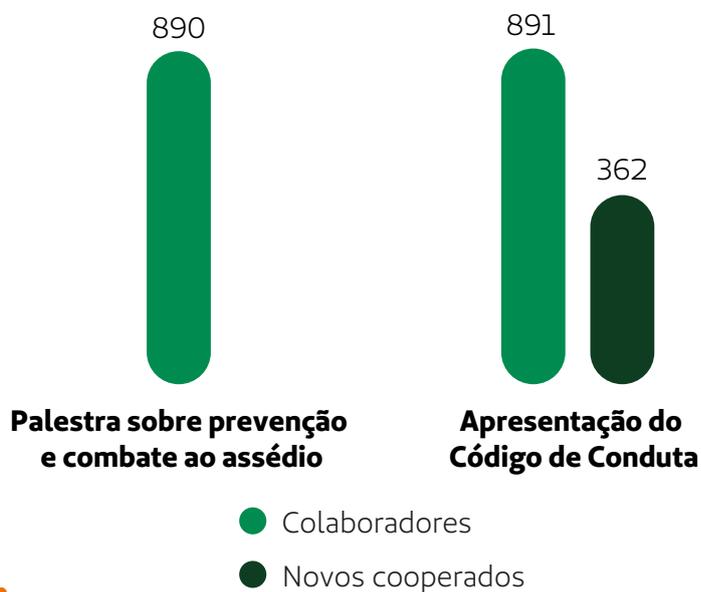
[canallegal.unimedcuritiba.com.br](https://canallegal.unimedcuritiba.com.br)

### TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO CANAL LEGAL! (D102-17, D406-1)

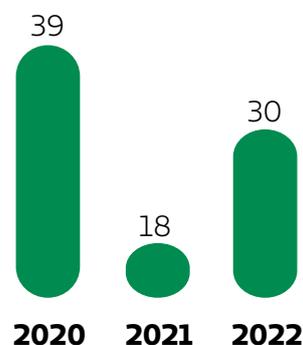


**Nota:** Em 2022, promovemos ações para proporcionar ainda mais visibilidade ao Canal Legal, o que assegurou uma maior efetividade ao programa de Compliance e, também elevou a confiança do público interno para relatar eventuais situações de descumprimento ao Código de Conduta. Não foram identificadas manifestações comprovadas que caracterizem atos de discriminação. Caso fossem identificadas, seriam aplicadas as medidas disciplinares conforme Política de Aplicação de Medidas Disciplinares da cooperativa, assim como em outros temas relacionados ao compliance. **(D406-1)**

### CAPACITAÇÃO EM COMPLIANCE



### NÚMERO TOTAL DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DIRECIONADAS AOS TEMAS DE COMPLIANCE



## COMPLIANCE REGULATÓRIO

Em 2022, iniciamos uma série de iniciativas para o cumprimento da Resolução Normativa 518 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde. No processo interno de avaliação para atender a norma, foram identificados 79 requisitos a serem implementados e evidenciados em 2023.

Para fortalecer nosso sistema de *compliance* foi atualizada a Política para Disponibilizar Dados e Informações para Projetos, Pesquisas e Trabalhos Acadêmicos, e implementadas a Política de Recebimento de Brindes, Presentes, Hospitalidades e Patrocínios; Política de *Compliance*; Política de Investimentos; Política de Gestão de Riscos de Inadimplência; Política de Risco de Subscrição; e Política de Contas a Receber.



## GESTÃO DE RISCOS INTEGRADA AO NEGÓCIO

### (D102-11, D102-15)

Pensando na proteção contra impactos financeiros, ambientais, sociais, operacionais e reputacionais, mapeamos os riscos nos nossos processos para mitigar e criar barreiras de proteção. Com base no potencial do risco identificado – baixo, médio, alto e muito alto – foram definidas ações para tratamento e mecanismos de controle.

Em 2022, desenvolvemos novas ferramentas para identificar riscos e para fortalecer os controles internos e processos de monitoramento, que serão operacionalizadas a partir de 2023. Esse movimento tem como objetivo:

- Estudar, criar e implementar mecanismos de fácil operacionalização para identificação de riscos e controles.

- Envolver em maior escala os setores para auxílio nessas atividades.
- Aculturar os colaboradores para cooperar na identificação tempestiva dos riscos inerentes de seus setores.
- Engajar os colaboradores para monitoramento de seus controles.
- Descrever normas e instruções normativas sobre as ferramentas criadas.

Visando fortalecer as ferramentas e aculturar nossos times quanto à importância da gestão de riscos, realizamos treinamentos com 67 colaboradores, que passam a ser ponto focais de Gestão de Riscos e Controles Internos e têm a responsabilidade de atuar como multiplicadores dessa cultura nas suas áreas.



Em 2021, realizamos um importante processo de mapeamento dos riscos, com o objetivo de preparação da cooperativa para a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Ao longo de 2022, atuamos no monitoramento e tratamento de ocorrências e investimos no treinamento de 179 colaboradores na metodologia de riscos operacionais de GRC. Um trabalho que contribuiu para a manutenção da certificação ONA.

Também destacamos o processo de Certificação ISO 9001:2015, com a atuação do Núcleo de Qualidade da Governança Corporativa em treinamentos e orientações constantes quanto às boas práticas. Um trabalho minucioso, que resultou, pela primeira vez, em nenhum apontamento de Não Conformidade na Auditoria Externa. O Núcleo da Qualidade também capacitou e formou mais de 40 novos Auditores Internos que atuam como representantes do Sistema de Gestão da Qualidade no seu setor.

## PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No dia a dia da Unimed Curitiba lidamos com uma série de informações sensíveis que, somadas ao movimento de digitalização, demandam uma sólida estrutura de proteção de dados e segurança da informação. Além disso, consolidamos informações confiáveis e dados acessíveis para a gestão do negócio. Por isso, adotamos um modelo de segurança que tem como princípios a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade e a irretratabilidade. Em 2022, implementamos os seguintes recursos de segurança da informação:

- **Combate à falsidade ideológica na internet** – com redução de fraudes financeiras em emissão de segunda via de boletos em sites falsos.
- **Extensão do Web Application Firewall (WAF)** – maior proteção do novo Portal da Unimed Curitiba.
- **Nova solução para gestão de acesso à internet:** normatização dos conteúdos de acesso e proteção contra ameaças de sites e downloads realizados.
- **Proteção e conformidade legal a redes wifi de visitantes:** implantação de novos equipamentos de *firewall*.

- **Testes de invasão (pentests):** dois testes realizados no Portal Unimed, com apontamentos de segurança mapeados e corrigidos.
- **Simulados de phishing:** quatro simulações de golpes, com uma redução de 17,1% em 2021 para 9,38% em 2022, dos colaboradores reprovados no simulado.
- **Processo de gestão de vulnerabilidades:** ampliação das ações corretivas legadas, gerando redução de quase 70% no número de vulnerabilidades.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Projeto LGPD Unimed Curitiba, implementado em 2019, visa atender às obrigações legais e quesitos técnicos da legislação vigente. Em 2022, concluímos o escopo inicial do projeto e os planos de ações complementares, como a gestão de dados não estruturados, privacidade por concepção (*privacy by design*) e as adequações técnicas de sistemas por parte de fornecedores. No ano, foi constatada uma queixa de violação da privacidade e perda de dados de clientes devido ao compartilhamento indevido de dados. **(D418-1)**

Destaques e evoluções da proteção de dados em 2022:

- **Gestão de dados não estruturados**— com mais de 30 milhões de arquivos hoje no repositório de dados, foi implantada uma solução técnica para classificar e proteger essas informações.
- **Implantação de soluções de prevenção à perda de dados**— políticas específicas, ações de remediação e registro da ação realizada para conter vazamentos ou compartilhamentos indevidos.
- **Evolução do serviço de troca e repositório de arquivos**— nova estrutura em *Sharepoint*

com criptografia, facilidade na transmissão, gestão da identidade dos dados, registro histórico das informações e acessos.

- **Enquadramento de todos os processos operacionais perante à LGPD**— todos os processos documentais foram enquadrados nos quesitos da lei.
- **Criação do processo de Privacidade por Concepção (*Privacy by Design*)**: processo que torna padrão o tratamento de dados seguindo o cumprimento obrigatório previsto em lei.



## ENGAJAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE

Somos uma cooperativa que dialoga com nossos públicos relevantes utilizando diferentes estratégias e canais de relacionamento com apoio de equipes dedicadas e especializadas. **(D102-42)**. As demandas mapeadas, dúvidas e sugestões são *insights* importantes para as áreas internas

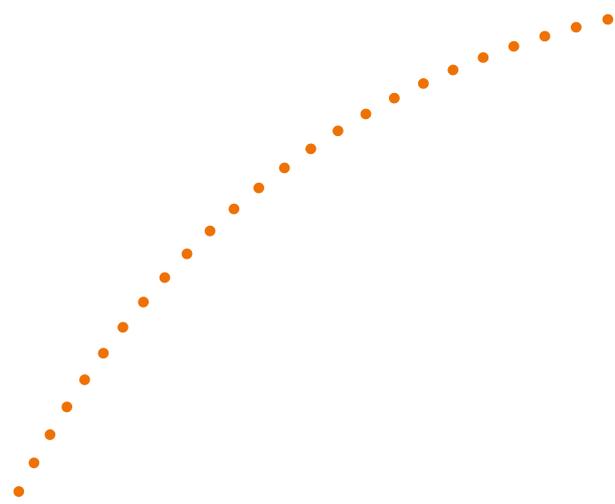
traçarem planos de ação para implementar melhorias para agilizar o atendimento, realizar correções ou implementações de processos, automatizações e facilitar o acesso aos serviços. **(D102-44)**





(D102-40, D102-43)

Público de Interesse	Método de Engajamento
 <p><b>Colaboradores</b></p>	<p>Pesquisa de clima e engajamento</p> <p>Programa Viva</p> <p>Intranet</p> <p>E-mail</p> <p>Teams</p> <p>Solta Voz</p> <p>Canal Legal!</p> <p>Pesquisa de satisfação</p>
 <p><b>Médicos cooperados</b></p>	<p>Assembleia Geral</p> <p>Programa Viva: eventos e consultores de relacionamento qualificados (Cooperado Prime)</p> <p>Pesquisa de satisfação</p> <p>Área exclusiva no portal <a href="http://unimedcuritiba.com.br">unimedcuritiba.com.br</a></p> <p>Atendimento presencial</p> <p>Atendimento telefônico exclusivo</p> <p>E-mail</p> <p>Aplicativo Mobile</p> <p>SMS</p> <p>WhatsApp/consultor de relacionamento</p> <p>LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) para atendimento via WhatsApp ou chat no portal</p> <p>Canal Legal!</p> <p>Pesquisa de satisfação</p>



 <p><b>Clientes PF</b></p>	<p>Atendimento presencial/SAC Atendimento telefônico exclusivo Pesquisa de satisfação Área exclusiva no portal <b>unimedcuritiba.com.br</b> E-mail SMS WhatsApp Aplicativo Mobile LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) para atendimento via WhatsApp ou <i>chat</i> no portal Redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn) Canal Legal!</p>
 <p><b>Empresas contratantes PJ</b></p>	<p>Pesquisa de satisfação Atendimento presencial/Consultor de relacionamento com empresas Atendimento telefônico Área exclusiva no portal <b>unimedcuritiba.com.br</b> E-mail WhatsApp/consultor de relacionamento Canal Legal! Pesquisa de satisfação</p>
 <p><b>Rede Credenciada/ Prestadores de Serviços</b></p>	<p>Pesquisa de satisfação Eventos Atendimento presencial WhatsApp/consultor de relacionamento Atendimento telefônico/SAC Área exclusiva no portal <b>unimedcuritiba.com.br</b>  E-mail Canal Conexão Ativa Canal Legal!</p>



 <p><b>Fornecedores</b></p>	<p>Área exclusiva no portal <a href="http://unimedcuritiba.com.br">unimedcuritiba.com.br</a></p> <p>Canal Conexão Ativa</p> <p>Atendimento presencial</p> <p>Atendimento telefônico</p> <p>E-mail</p> <p>Questionário de Autoavaliação</p> <p>Encontro de Fornecedores</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Sistema Unimed</b></p>	<p>E-mail</p> <p>Telefone</p> <p>WhatsApp</p> <p>Sistema e ferramentas disponibilizadas pela Unimed do Brasil para todas as singulares (<i>Chat Online, AJIUS e WSD</i>)</p> <p>Participação em reuniões, encontros e eventos</p>
 <p><b>Comunidade</b></p>	<p>Portal <a href="http://unimedcuritiba.com.br">unimedcuritiba.com.br</a></p> <p>Telefone</p> <p>Redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn)</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Órgãos reguladores</b></p>	<p>E-mail</p> <p>Telefone</p> <p>Aplicativo PTA (Programa Transmissor de Arquivo)</p> <p>Participação em reuniões e comitês</p>



## PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE

Buscamos contribuir ativamente em fóruns, movimentos, comitês e associações do contexto da saúde suplementar ou que, como nós, estejam comprometidos com o desenvolvimento sustentável. **(D102-12, D102-13)**

- Sistema Ocepar
- Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Paraná (Sescoop/PR)
- Movimento Nacional ODS Nós Podemos
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
- Rede Paranaense de *Compliance*
- Rede Filantropia
- Faculdade Unimed
- + Mulheres na Governança
- Sistema Unimed:
- Conselho de Administração Unimed Mercosul
- Conselho de Administração da Unimed Participações S/A
- Comitê Assuntos Financeiros da Unimed Participações S/A
- Comitê Nacional de Sustentabilidade e NDH
- Comitê Institucional Unimed (CIU)
- Comitê Nacional de Mercado
- Comitê Jurídico/Regulamentação
- Comitê Nacional de Ouvidores
- Comitê Regulatório Nacional
- Conselho Federativo Unimed Paraná
- Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed Paraná
- Núcleo Estadual de Regulamentação da ANS da Unimed Paraná
- Comitê Normativo do Intercâmbio Estadual



## DESEMPENHO ECONÔMICO

A demanda reprimida durante a pandemia desencadeou em um aumento significativo e desequilibrado para a saúde suplementar de cerca de 36%, cenário que segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) gerou um prejuízo de até R\$ 1,6 bilhões acumulados para o segmento só no primeiro semestre do ano. Os conflitos internacionais, o reajuste negativo da ANS e os movimentos políticos nacionais desfavoráveis aos cenários da saúde também acentuaram um contexto instável e complexo.

Para fazer frente aos desafios, implementamos uma agenda de desempenho baseada no planejamento estratégico da cooperativa, com uma visão unificada e focada na redução dos desperdícios e atenta às oportunidades de crescimento, expansão e transformação do negócio, com incorporações e parcerias.

Investimos fortemente em projetos de tecnologia, direcionados para digitalização e segurança de informação, compreendendo que a transformação digital é uma alavanca potente e

necessária para os negócios e para a gestão, melhorando a experiência do cliente e proporcionando eficiência e segurança, sem deixar de lado o nosso jeito de cuidar.

Permanecemos no topo da lista de operadoras de planos de saúde do Paraná, com crescimento do *market share* na região de atuação, totalizando mais de 586,8 mil vidas e faturamento de R\$ 2,66 bilhões. Registramos um aumento de 30.960 novos clientes comparado ao ano anterior. Enquanto no Brasil o mercado cresceu 3,2%, a Unimed Curitiba cresceu 5,6% no mesmo período em sua área de abrangência.

Atribuímos esse crescimento a uma soma de fatores, que incluem a otimização do processo de contratação dos planos de saúde, que hoje também pode ser feito de modo digital pelo portal [querounimed.com.br](http://querounimed.com.br), intensificação de campanhas comerciais e esforços de vendas e de retenção, o trabalho estruturado de comunicação e relacionamento para a fidelização de clientes, e com o lançamento do plano Pleno, que viabilizou a conquista de clientes.



<b>Desempenho Econômico</b>	<b>2021 *</b>	<b>2022</b>
<b>Receita Bruta</b>	R\$ 2,534 bilhões	R\$ 2,667 bilhões
<b>Receita Líquida</b>	R\$ 2,505 bilhões	R\$ 2,638 bilhões
<b>Ebitda*</b>	- R\$ 109,859 milhões	- R\$ 154,253 milhões
<b>Resultado Líquido</b>	- R\$ 53,711 milhões	- R\$ 71,619 milhões
<b>Geração de Caixa</b>	R\$ 40,606 milhões	- R\$ 55,838 milhões

\*O Ebitda avalia o fluxo de caixa livre de uma empresa, utilizando como base suas receitas e despesas. O termo é uma sigla em inglês para **Lucro Antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização** (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)

Importante destacar que as provisões, que não afetam o caixa, também contribuíram para os resultados econômicos negativos de 2021 e 2022, conforme demonstrado abaixo

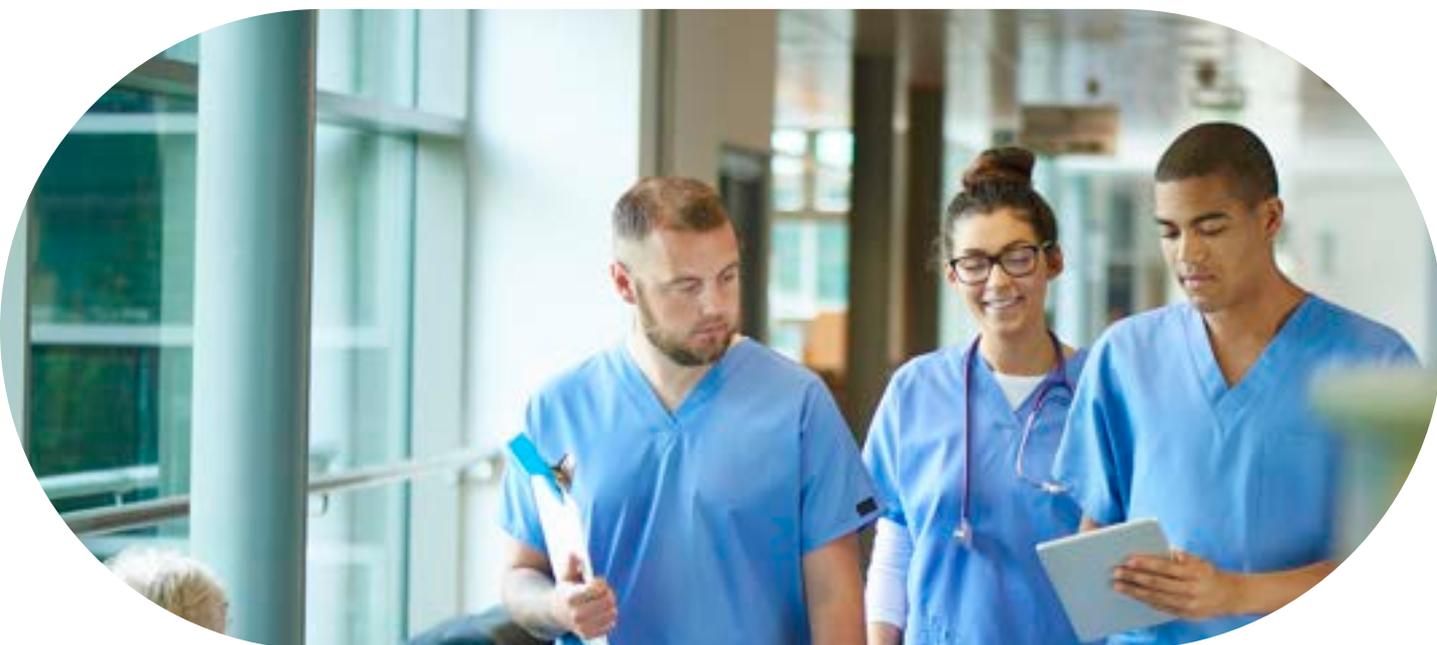
<b>Provisões (em milhares de R\$)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>ANS–PIC – Provisão para insuficiência de contraprestação</b>	-	-44.983
<b>ANS–Peona – Provisão para eventos ocorridos e não avisados</b>	-33.340	-8.871
<b>ANS–Ressarcimento ao SUS</b>	-7.057	-17.481
<b>Provisões tributárias</b>	1.663	-3.216
<b>Provisões cíveis</b>	-26.198	20.314
<b>Provisões trabalhistas</b>	-1.312	-708
<b>Impacto no resultado</b>	<b>-66.244</b>	<b>-52.945</b>

Contudo, o caixa de R\$ 856,875 milhões, se mantém suficientemente forte para manter a operação da Unimed Curitiba e suas necessidades de investimento gerando, em 2022, uma Receita Financeira de Aplicações de R\$ 90,4 milhões.

Em 2022, a ANS alterou a forma de reconhecimento da receita. Os valores referentes a 2021 estão sendo reapresentados na tabela abaixo, para fins de comparabilidade com o ano de 2022.

**VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO – EM MILHARES DE REAIS (D201-1)**

<b>Partes Interessadas</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Cooperados</b>	R\$ 664.626	R\$ 753.750	R\$ 838.226
<b>Terceiros/ Fornecedores</b>	R\$ 1.857.541	R\$ 2.296.750	R\$ 2.771.302
<b>Governo</b>	R\$ 107.36	R\$ 44.616	R\$ 57.295
<b>Colaboradores</b>	R\$ 92.328	R\$ 106.650	R\$ 117.734
<b>Investimento na Comunidade (não inclui incentivos fiscais)</b>	R\$ 386	R\$ 311	R\$ 447





## CUSTO ASSISTENCIAL

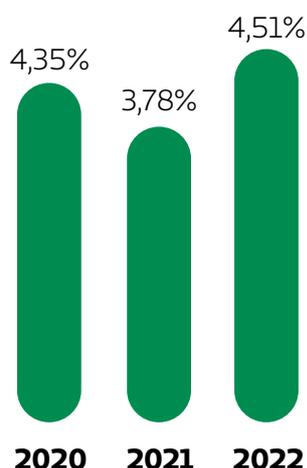
O custo assistencial é uma variável com impacto significativo no desempenho do negócio. Com os desafios do cenário econômico e da saúde suplementar vivenciados no ano, as relações fortes com nossos fornecedores foram essenciais para sustentar um custo assistencial competitivo e manter o nosso compromisso com a entrega de produtos e serviços de qualidade para o cliente.

Por isso, desenvolvemos uma gestão estratégica específica da rede de fornecedores de Órteses, Prótese e Materiais Especiais (OPME), com foco na redução da representatividade do OPME frente ao custo assistencial e consequentemente ter um valor do ticket médio por cliente sustentável.

Em 2022, o custo assistencial total foi de R\$ 2,4 bilhões, sendo que os gastos totais das negociações realizadas pela área de Suprimentos somaram o valor R\$ 646,7 milhões, dos quais 317,3 milhões representam os gastos com as aquisições de medicamentos, materiais e serviços ligados à saúde, seguido do custo das aquisições totais de OPME que totalizaram R\$ 165,5 milhões e gastos com Capex & Opex que somaram R\$ 163,8 milhões.

O aumento dos gastos com OPME em 2022 deve-se, principalmente à retomada de procedimentos eletivos que estavam represados com o agravante da utilização de itens de alto custo. A inflação médica e a desvalorização do real frente ao dólar nos últimos anos também foram fatores de impacto neste resultado.

### REPRESENTATIVIDADE DE OPME NO CUSTO ASSISTENCIAL (%)



## INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O processo de transformação digital é transversal ao nosso negócio e dá suporte ao planejamento estratégico da cooperativa. Em 2022, avançamos passos importantes nessa jornada com a substituição do software de gestão para melhorar a integração das informações e possibilitar uma gestão baseada na inteligência de dados. Além disso, aprimoramos as estruturas de tecnologia para suportar o modelo de trabalho *home office* de maneira adequada e segura.

Outro aspecto fundamental e que tem sido nosso foco durante o ano é a digitalização de processos para melhorar a experiência do nosso cliente e ampliar a eficiência nas operações da Unimed Curitiba. Algumas conquistas implementadas em 2022:

**Automação da agenda de terapias** – os serviços de agendamento, desmarcação e confirmação de agenda de terapias convencionais utilizam inteligência artificial para clientes da Unimed Curitiba e intercâmbio via WhatsApp. Isso ampliou o aproveitamento do serviço, visto que reduziu em mais de 25% a ociosidade na agenda causada por desistência ou falta do cancelamento.

**Plataforma RPA** – iniciamos a implementação de uma nova plataforma RPA (Robotic Process Automation) que apoia na gestão do negócio. São 11 robôs em fase de desenvolvimento que irão reduzir trabalhos manuais e repetitivos, tempo de execução das tarefas e possíveis erros manuais, aumentando a qualidade e a assertividade dos processos automatizados.

**Projeto Data Analytics** – contribuindo com a expertise técnica e analítica do time de pesquisadores, foi implementada a gestão de indicadores através da ferramenta Power BI para melhorar a qualidade de dados e informações. O projeto ajuda a incrementar a correlação entre pesquisa e sustentabilidade do negócio para tornar a cooperativa cada vez mais ágil e eficiente nas análises e previsões que subsidiam a tomada de decisão estratégica.

**Novo portal [unimedcuritiba.com.br](https://unimedcuritiba.com.br)** – lançamos um portal mais ágil, moderno, seguro e intuitivo que concentra funcionalidades e serviços por meio de recursos e tecnologia que garantem maior proteção de

dados e melhoram a experiência de navegação e o acesso aos conteúdos e serviços pelos médicos cooperados, clientes, prestadores, fornecedores e demais públicos envolvidos com o negócio da cooperativa que acessam a plataforma. Um dos diferenciais está na personalização da área de trabalho de cada perfil e o novo mecanismo de busca na página inicial garante

pesquisas mais fáceis e rápidas por todas as informações disponíveis.

**querounimed.com.br** – fomos pioneiros no lançamento de uma plataforma para contratação de planos de saúde de maneira 100% digital. Fechamos 2022 com 211 contratações do plano de saúde pelo novo canal.



## CULTURA DE INOVAÇÃO

Em 2022, o Centro de Pesquisa e Inovação da Unimed Curitiba se tornou uma área independente para estruturar o processo e fomentar a cultura inovadora na cooperativa e

empresas do grupo, e ainda ampliar iniciativas de pesquisa aplicada e avaliações de tecnologias em saúde com foco na qualidade assistencial e sustentabilidade econômica do negócio.



### EIXOS DE ATUAÇÃO DO CENTRO DE PESQUISA E INOVAÇÃO



#### PESQUISA

Realização de pesquisas científicas com o objetivo de orientar o uso das novas tecnologias em saúde, avaliar a eficácia e a segurança em relação ao custo-efetividade.



#### INOVAÇÃO

Promover a gestão da inovação mediante a estruturação da governança de inovação e o estabelecimento de processos, ações e iniciativas que desenvolvam a cultura de inovação na organização.

### EIXO PESQUISA

Em 2022, foram realizados 69 estudos, os quais abarcaram a avaliação de 158 tecnologias em saúde, atendendo um total de 75 demandas de áreas internas da cooperativa e dos médicos cooperados. Os estudos e resultados

apurados com as iniciativas de pesquisa e inovação desenvolvidas também poderão ser comercializados, gerando ainda mais valor para a Unimed Curitiba e para todo o ecossistema da saúde suplementar.



## **MOM-MOTHER'S OUTCOMES MANAGEMENT**

O projeto de pesquisa avalia a capacidade preditiva de um dispositivo, o cardiotocógrafo digital móvel, associado a um sistema na identificação de trabalho de parto prematuro. Participaram da pesquisa 76 gestantes, clientes da Unimed Curitiba, com risco para parto prematuro. Com base nos resultados obtidos, entramos na fase de avaliação da viabilidade técnica e econômica de implantação do dispositivo de monitoramento no programa de promoção à saúde Gestão de Risco.

## EIXO INOVAÇÃO

O Conecta Unimed, programa de inovação da cooperativa, desenvolve ações para a implantação de um processo de gestão da inovação alinhado aos objetivos estratégicos e está estruturado em quatro pilares principais, que desdobraram uma série de conquistas em 2022.

### • Conecta Inova

#### **Foco: Cultura da inovação**

Iniciativas focadas em reconhecer e potencializar o nosso DNA inovador, inspirando o diálogo sobre temas prioritários.





Em 2022, lançamos a sala de inovação Conecta Unimed Curitiba para estimular o potencial de inovação da organização, fomentar conexões, trocas e aprendizados e nos tornar ainda mais ágeis e eficientes na resolução de problemas e no desenvolvimento de novos serviços. O novo espaço internaliza de forma prática e democrática a abordagem do *design thinking* e do design de serviço para apoiar a Unimed Curitiba a inovar em saúde, com empatia e de forma centrada no usuário.

#### • **Conecta Capacita**

##### **Foco: capacitação e desenvolvimento**

Iniciativas focadas na capacitação da pessoa sobre conceitos, metodologias e ferramentas para facilitar o surgimento da inovação.

Em 2022, o programa focou na formação de colaboradores na abordagem de *design thinking* e do design de serviço por meio de *workshops* com a duração total de 33 horas, e capacitou 55 colaboradores, entre analistas, líderes e gestores.

#### • **Conecta Open**

##### **Foco: ecossistema de inovação**

Iniciativas que combinam competências internas e externas para acelerar e internalizar a inovação.

Em 2022, revisitamos nossa estratégia de inovação aberta e atuamos em ações de apoio às áreas de negócio na apresentação de *startups* para avaliação interna e na busca de soluções para necessidades demandadas. Conduzimos um projeto piloto com a startup Odapp, participante do Conecta Unimed em 2020, que teve como resultado a extensão do projeto e implantação de solução para a unidade Acoolher.

Para ampliar nossas conexões e geração de valor a partir da troca de conhecimento e experiências, participamos do Unimed Lab, hub de inovação do Sistema Unimed, capitaneado pela Unimed do Brasil, e do Grupo do Ecossistema de Inovação em Saúde da Unimed Curitiba, criado pelo Sebrae/PR para estruturar e articular ações de fomento à inovação com os mais diversos *players* da área da saúde.

## • Conecta Ideias

### Foco: geração e captação de *insights*

Iniciativas focadas em estimular e capturar *insights* de inovação e semear o intraempreendedorismo.

O programa Conecta Ideias foi lançado em 2022 e contou com a participação

de 137 colaboradores e 145 ideias foram inscritas na primeira campanha, com o tema Redução de Desperdícios, alinhado aos objetivos do planejamento estratégico de apoiar a Unimed Curitiba e empresas do grupo a serem mais eficientes em custos.

## INOVAÇÃO QUE GERA VALOR

Lei do Bem—Por meio da Lei do Bem (Lei 11.196), acessamos incentivos fiscais, com dedução do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica e da contribuição social sobre o lucro líquido em valores proporcionais aos investidos. Desde 2019, quando implantamos o processo da Lei do Bem, a cooperativa teve um retorno de R\$ 2,4 milhões.

Produção científica—Participamos do *Next Frontiers To Cure Cancer*, congresso do A. C. Camargo Cancer Center, na modalidade Pôster Eletrônico com o resumo “*Treatment patterns,*

*overall survival, and healthcare costs of first and second-line ALKi in NSCLC: real-world evaluation in Brazil*”.

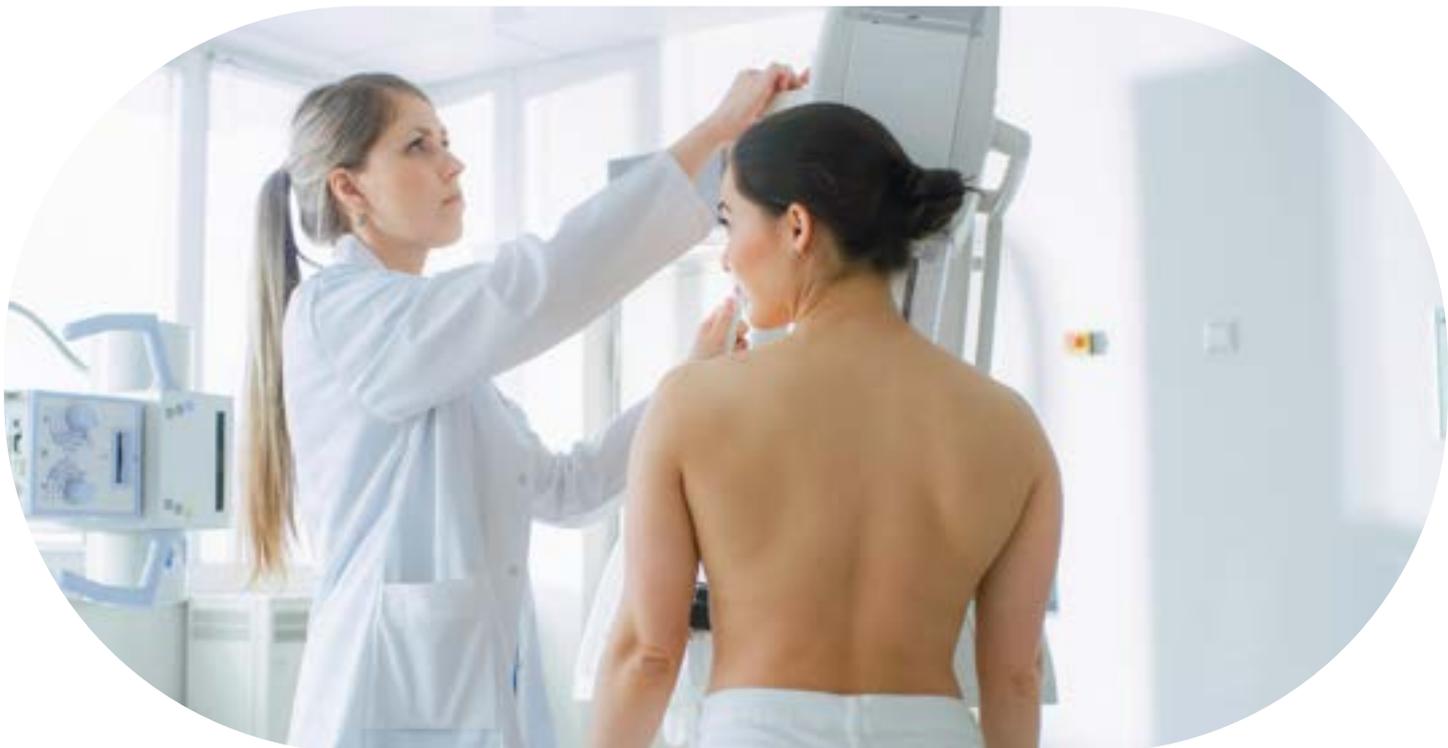
Realizamos a publicação do case Conecta Unimed: “Inovação aberta a favor da transformação digital, finalista no Prêmio Inova+Saúde de 2021”, na Revista Científica Faculdade Unimed, além da publicação de artigo científico: “Uma revisão integrativa das sequelas da COVID-19”, na Revista Brasileira em Promoção da Saúde (RBPS).



## PRÊMIOS

Marcamos presença no Prêmio Sesi ODS 2022, representando a Unimed Curitiba com o projeto: Câncer de Mama: Uma jornada sem quimioterapia, referente ao uso do teste genético em clientes diagnosticadas com câncer de mama em estágio inicial para indicar a necessidade ou não de realização de quimioterapia para o tratamento da doença.

O projeto foi desenvolvido de 2020 a 2021 e ao longo desse período foram acompanhados os resultados de 98 mulheres que utilizaram o teste genético, das quais 63 pacientes (ou seja, 64%) não foram submetidas à quimioterapia a partir do resultado apurado no exame. Além dos impactos positivos na qualidade de vida e bem-estar das mulheres participantes do projeto, a Unimed Curitiba apurou também um resultado econômico favorável de R\$ 1,7 milhões, com custo evitado em quimioterapias não realizadas.





## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DOS COOPERADOS E COLABORADORES**

Os cooperados e colaboradores da Unimed Curitiba são essenciais para colocar em prática o nosso propósito de cuidar da vida das pessoas. É esse time que “faz acontecer” a cooperativa a cada dia, que transforma talentos e dedicação em cuidados.



## COOPERADOS

Hoje, somos quase 5 mil cooperados ativos que atuam para construir juntos a história da Unimed Curitiba. Como sócio do negócio, o médico cooperado investe seu capital e participa das definições. Como profissional, ele integra a rede de atendimento ao cliente que faz uso dos planos de saúde, sistemas ou tecnologias da cooperativa.

Valorizar os cooperados é o nosso propósito. Por isso, oferecemos autonomia para o exercício da medicina através da nossa política de remuneração do trabalho médico, de programas de relacionamento, dos canais abertos de diálogo e do acesso facilitado a tecnologias. Dessa forma, buscamos ampliar a sua satisfação e nos desenvolver mutuamente.

## REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS

### CONSULTA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (PRONTO-ATENDIMENTO)

ANO	VALOR
2020	R\$ 76,65
2021	R\$ 76,65
2022	R\$ 83,95

### CONSULTAS ELETIVAS (CONSULTÓRIO)

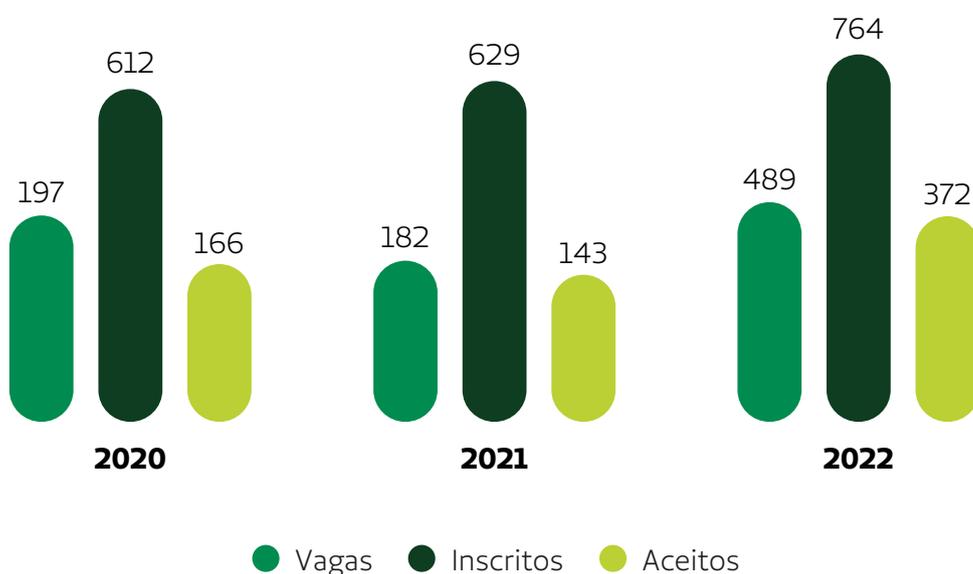
ANO	VALOR
2020	R\$ 105,00
2021	R\$ 105,00
2022	R\$115,00

## PROCESSO DE FILIAÇÃO

Conforme previsto no Estatuto Social da Unimed Curitiba, adotamos um processo seletivo para ingresso de novos cooperados. Conduzido em parceria com a Faculdade Unimed, o processo

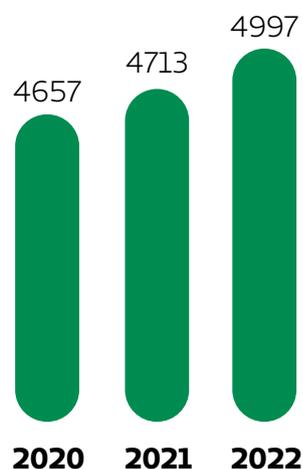
de seleção pública inclui prova objetiva e de títulos. Os aprovados nessa etapa participam do curso de cooperativismo, um dos requisitos obrigatórios para seu ingresso como cooperado.

### FILIAÇÃO DE NOVOS COOPERADOS

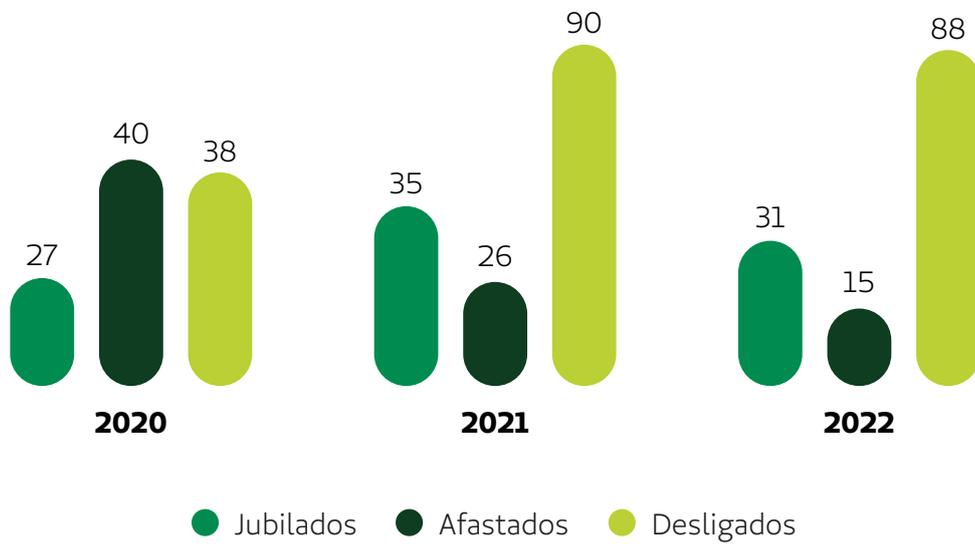


Em 2022, observamos o crescimento no interesse de médicos em fazer parte da Unimed Curitiba, cerca de 18% maior no comparativo ao ano anterior. Dado que reforça as boas relações que temos estabelecido com a nossa rede nos últimos anos. Finalizamos o ano com 4.997 médicos ativos, sendo 372 novos cooperados.

### NÚMEROS DE COOPERADOS



## MOVIMENTAÇÕES



## PROGRAMAS E AÇÕES DE RELACIONAMENTO

Ao longo de 2022, realizamos iniciativas e oferecemos benefícios direcionados aos nossos cooperados.



### INICIATIVAS E BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS

- Isenção de pagamento do reajuste da mensalidade nos três primeiros meses para os titulares do Plano de Assistência ao Cooperado (PAC).
- Acolhimento das demandas operacionais dos cooperados pelo consultor de relacionamento através de diversos canais de atendimento.
- Abertura do atendimento dos clientes do Plano Pleno para todos os cooperados.
- Vacinação contra a gripe e coleta do exame PCR para detectar a COVID-19, ambos realizados em drive-thru.
- Isenção do custo para o teste do COVID-19.
- Treinamento das diversas ferramentas de gestão, além de mais de 200 cursos gratuitos através da Faculdade Unimed.
- Consultorias previdenciária e tributária para 200 médicos cooperados ativos e jubilados.
- Solicitação de internamento eletivo de forma online através do Autorizador Web.
- Novo portal unimedcuritiba.com.br e novo layout do aplicativo Cooperado Unimed PR.
- Descontos exclusivos em medicamentos nas redes Drogasil, Droga Raia e Nissei.
- Parceria com a rede de supermercados Casa Fiesta, com descontos em compras realizadas pelo aplicativo e nas lojas físicas.



## PROGRAMA VIVA

O Programa Viva tem como objetivo fortalecer o vínculo entre o cooperado

e a cooperativa com ações estruturadas em cinco pilares:

1

**Administração – aprendizado e conhecimento administrativo, financeiro e societário da cooperativa.**

2

**Educação cooperativista – estímulo ao conhecimento dos princípios e valores do cooperativismo.**

3

**Integração – promover confraternização e conexão.**

4

**Saúde – despertar o cuidado do médico com sua própria saúde.**

5

**Secretárias – ações para valorizar, integrar e promover momentos de confraternização que aproximem as secretárias que trabalham nos consultórios dos cooperados da Unimed Curitiba.**

Em 2022, destacamos algumas ações do Programa Viva como as edições do #coonectados, os shows e os jogos e as palestras no formato online sobre cuidados com a saúde, além de palestras com temas voltados para a educação cooperativista, a certificação

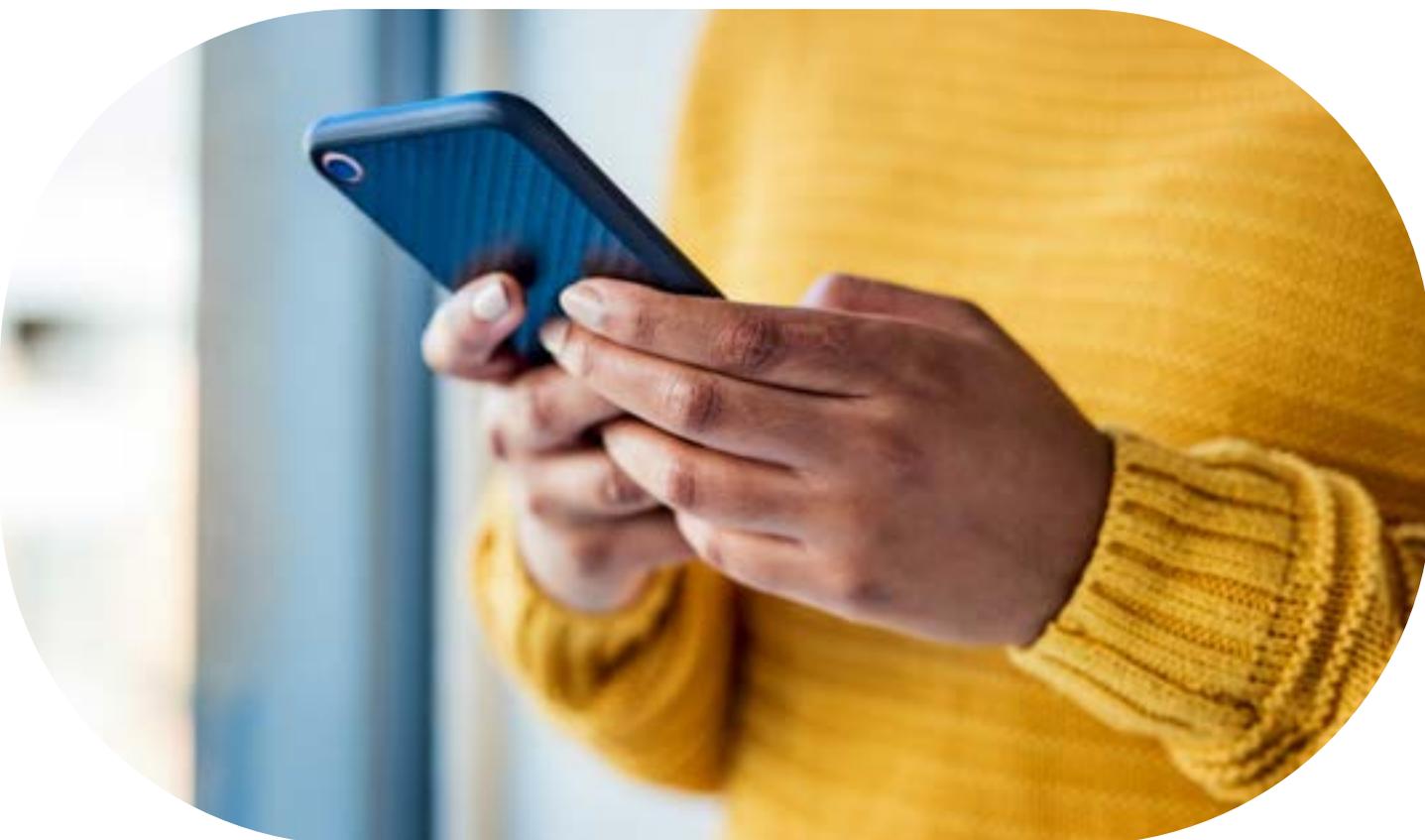
de conselheiros, pós-graduação em parceria com a PUC – Especialização em Gestão Estratégica para Gestores da Saúde e MBA em parceria com a Faculdade Unimed em Gestão de Negócio em Saúde.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO**

Além dos consultores dedicados aos médicos cooperados, buscamos soluções tecnológicas que geram uma experiência de atendimento cada vez mais positiva, ágil e assertiva.

Em 2022, realizamos mais de mil visitas, 35 mil contatos por telefone ou WhatsApp, mais de 4 mil contatos

por e-mail, e contabilizamos 55 mil demandas operacionais atendidas pelos canais de atendimento. Outro canal importante para levar informações ao médico cooperado é o aplicativo Unimed Cooperado PR, no qual são divulgadas informações relevantes e estratégicas, eventos e novidades sobre a Unimed Curitiba.



## TECNOLOGIAS A SERVIÇO DO COOPERADO

Investimos no desenvolvimento de tecnologias para auxiliar o médico cooperado e melhorar a experiência do nosso cliente. Três ferramentas

importantes são o autorizador Web, o sistema EMED e o aplicativo Unimed Cooperado PR.



- **Autorizador Web** – sistema que permite a solicitação e execução de consultas e exames e a solicitação de internamento de forma eletrônica direto do consultório do cooperado, utilizando como identificação a biometria do médico, o cartão magnético e a biometria do cliente.



- **Reconhecimento facial** – implantamos o *check-in* por reconhecimento facial no aplicativo Unimed Cooperado PR que pode ser feito do seu celular, o que torna mais seguro, rápido e fácil o processo de liberação da consulta e/ou procedimentos via autorizador Web. Ao todo, mais de 500 cooperados já utilizam a tecnologia.



- **EMED** – sistema de prontuário médico que inclui funcionalidades como agenda online, prontuário por especialidade médica, acesso à visualização do resultado de exames de laboratório, autorização e execução de consultas exames de forma *online*. O sistema também disponibiliza a ferramenta MEMED, a qual permite ao cooperado criar receituário personalizado com seus dados, alertas de restrição medicamentosa do seu paciente na prescrição de uma nova receita ou sobre as interações medicamentosas entre os itens prescritos, acesso ao bulário dos medicamentos, criação de modelo/ protocolos de receita médica. Em 2022, foram realizadas 464 implantações. Ao todo, 1.901 médicos estão com a ferramenta ativa, o que representa 38% dos cooperados.



A plataforma é certificada pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) nas categorias clínica/ambulatório e consultório individual, no estágio de maturidade 1 com nível de Garantia de Segurança 2.

## COLABORADORES

Nossos colaboradores são protagonistas de todas as transformações e resultados que conquistamos ao longo da nossa história. Somos 1.408 pessoas na Unimed Curitiba, somando 1.747 em todas as empresas do grupo, dedicados ao cuidado da vida das pessoas, de forma direta ou indireta.

O principal objetivo da área de Desenvolvimento Humano em 2022 foi atuar como um parceiro estratégico responsável em entender as nuances entre os talentos e as estratégias de negócios, propondo programas que impulsionem o crescimento da cooperativa e criem uma cultura de “melhor lugar para trabalhar”.

### TOTAL DE EMPREGOS POR GÊNERO E IDADE (D102-7, D102-8)

Unidade / Idade	2020						
	Homem			Mulher			
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30
Unimed Curitiba	83	193	27	207	725	75	67
Unimed Laboratório	13	22	5	91	126	2	14
Unimed SOU	0	4	0	4	5	0	0
Unimed Corretora	0	1	0	0	2	0	0
Instituto Unimed							
<b>TOTAL POR FAIXA ETÁRIA</b>	96	220	32	302	858	77	81
<b>TOTAL POR GÊNERO</b>	<b>348</b>			<b>1237</b>			
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1585</b>						



2021					2022						
Homem		Mulher			Homem			Mulher			
30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
196	29	214	754	81	80	181	29	259	776	83	
13	5	113	137	4	21	16	4	120	137	5	
5	0	5	7	0	2	3	0	7	10	0	
0	2	1	5	1	0	1	2	1	6	1	
					0	0	0	0	1	2	
214	36	333	903	86	103	201	35	387	930	91	
<b>331</b>		<b>1322</b>			<b>339</b>			<b>1408</b>			
					<b>1653</b>						<b>1747</b>

**TOTAL DE EMPREGOS GERADOS POR TIPO DE JORNADA DE TRABALHO (D102-7, D102-8)**

Nº de empregos no fim do período	2020				2021				2022			
	Homem		Mulher		Homem		Mulher		Homem		Mulher	
Por tipo de emprego	Jornada integral	Meio período										
<b>Unimed Curitiba</b>	288	15	962	45	273	19	995	54	274	16	1067	51
<b>Unimed Laboratório</b>	38	2	217	2	31	1	248	6	41	1	255	6
<b>Unimed SOU</b>	0	4	8	1	5	0	11	1	5	0	16	1
<b>Unimed Corretora</b>	1	0	2	0	2	0	7	0	3	0	8	0
<b>Instituto Unimed</b>									0	0	3	0
<b>Total</b>		<b>348</b>		<b>1.237</b>	<b>311</b>	<b>20</b>	<b>1261</b>	<b>61</b>	<b>323</b>	<b>17</b>	<b>1349</b>	<b>58</b>

O número de colaboradores registrado em 2022 é 5% maior que no ano anterior devido à ampliação da área de Clientes e Cooperados, Unimed Laboratório, SOU e Corretora, da constituição do Instituto Unimed

Curitiba e da implantação de programa de *trainee*. A cooperativa finalizou o ano com 27 profissionais temporários, uma redução de 10% em comparação ao ano anterior.



## **TECNOLOGIA EM PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS**

Em 2022, enfatizamos a otimização dos processos de gestão de pessoas com o lançamento do Portal da Gen.te, um sistema integrado, onde o colaborador pode realizar consultas e alterações de dados cadastrais, gerenciar férias e registro ponto, consultar vagas internas, realizar treinamentos no Unidesenvolve e acompanhar o desempenho no Uniperforma. Os gestores têm acesso a dados demográficos, de turnover, absenteísmo, performance e horas extras, possibilitando o gerenciamento de informação e a tomada de decisões baseada em evidências.

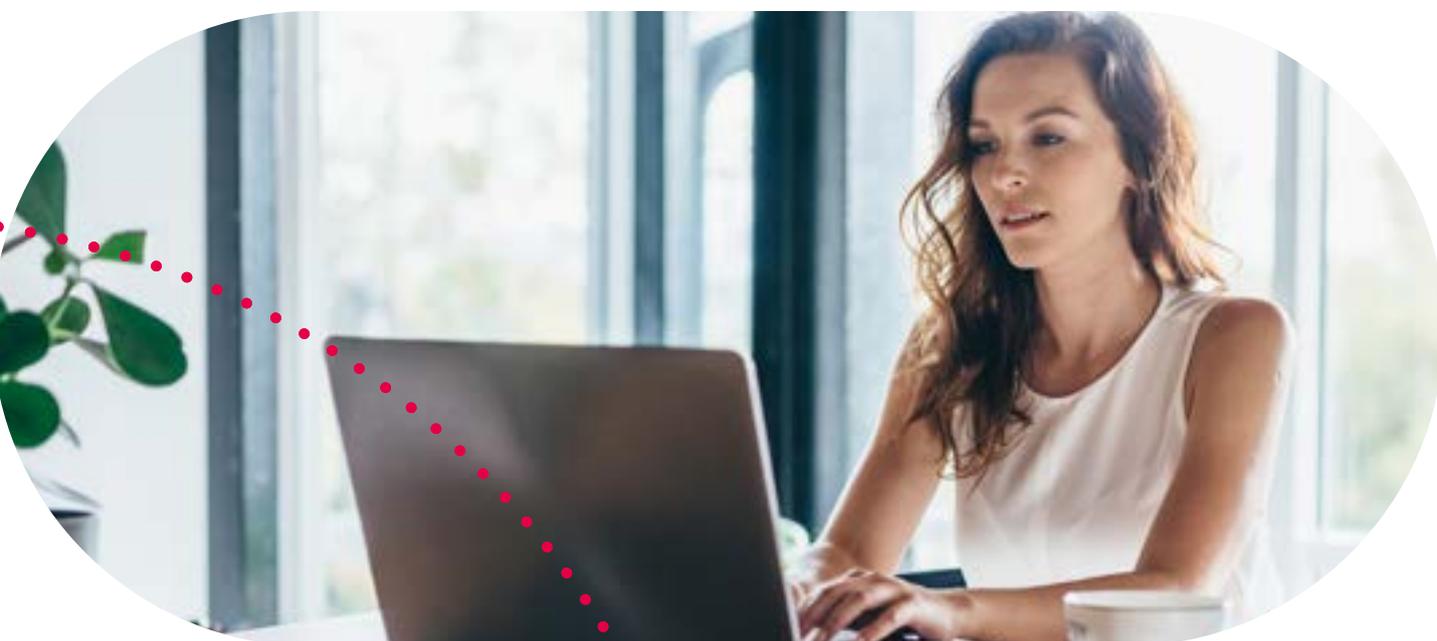
## **SISTEMA QUE MENSURA PRODUTIVIDADE**

Outra ferramenta complementar é a solução “Trauma Zero” que possibilita

análise sistêmica e precisa quanto ao desempenho das atividades exercidas pelos colaboradores e equipe, além de indicadores online sobre nível de produtividade, mesmo que a jornada esteja sendo desempenhada em regime de *Home Office*.

## **FERRAMENTA GERENCIADOR DE POSIÇÃO**

A realidade do trabalho híbrido está na cooperativa e temos a tecnologia do deskbee como aliada. Trata-se de uma ferramenta que gerencia as estações de trabalho, com mesas rotativas, permitindo que os lugares sejam Open Space. Em 2022, alguns públicos começaram a utilizar como piloto para testar a eficiência e assertividade da utilização da plataforma.





## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS TIMES

O programa Viva está organizado em 5 eixos e consolida uma plataforma de ações e projetos que viabilizam a ampliação de conhecimento, a integração, a valorização e o bem-estar do colaborador, e que são base para a formação da nossa cultura organizacional.

### PROGRAMA VIVA

#### (D404-2)

- **Viva Desenvolvimento** – disponibilizadas mais de 400 ações – com destaque para a formação de lideranças, através do programa de *coaching* executivo, programa incentiva gestores e *workshops* sobre governança corporativa, e treinamentos de inovação da cooperativa – com a participação de mais de 97% dos colaboradores.
- **Viva Educação e Comunicação** – ofertadas quatro pós-graduações em temas relacionados à gestão de saúde, gestão de pessoas e inteligência competitiva, e curso de inglês.
- **Viva Saúde** – realizadas ações de cuidado e prevenção da saúde dos colaboradores. A pesquisa de perfil epidemiológico, treinamentos sobre saúde e boas práticas para uma vida saudável, terapia online, clube da fruta e o acesso gratuito a vacina da gripe aos colaboradores são exemplos de ações desenvolvidas no ano. **(D403-6)**
- **Viva Valorização**: promovidas ações de valorização e reconhecimento, como o #coonectados com o presidente, a Gincana Orgulho de Cuidar, o evento em reconhecimento aos colaboradores que se destacaram na avaliação de desempenho e em homenagem aos que completaram anos de trabalho na cooperativa, o evento de anúncio do resultado da GPTW e a entrega do presente de Natal.
- **Viva Diversidade** – 50 colaboradores participaram do curso de formação em Libras (Língua Brasileira de Sinais), 43 das capacitações sobre inclusão da pessoa com deficiência auditiva e 101 sobre autismo.

## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A Política de Remuneração e Benefícios aplicada aos colaboradores da Unimed Curitiba e Unimed Laboratório foi revisada com base em um mapeamento de tendência e boas práticas do mercado.

Atração e desenvolvimento de talentos

- **Trainees** – lançamos o nosso programa de *trainees* Unimed Acelera, com o objetivo de encontrar e desenvolver talentos na sua trajetória profissional. O Programa contou com mais de 600 candidatos inscritos, estudantes ou recém-formados em diversos cursos. 5 foram contratados e serão acompanhados e desenvolvidos, além do desafio de apresentar

uma proposta de melhoria para a cooperativa ao final do programa.

- **Jovens Aprendizes** – 45 jovens aprendizes da cooperativa participaram do Programa de Capacitação, com o objetivo de desenvolver aspectos como profissionalismo e carreira, para prepará-los para o mercado de trabalho. 09 jovens aprendizes deste grupo foram efetivados.
- **Estágios técnicos** – promovemos o Laboratório Escola, programa que teve como objetivo oportunizar campo de estágio, dentro da área técnica, para biomédicos em fase final de formação.

## MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR (D404-1)

	2020	2021	2022
<b>Unimed Curitiba</b>	32,46	39,19	37,91
<b>Unimed Laboratório</b>	32,09	49,24	34,38
<b>Saúde Ocupacional Unimed</b>	32,46	39,19	37,91
<b>Unimed Curitiba Corretora de Seguros</b>			37,91
<b>Instituto Unimed Curitiba</b>	32,46	39,19	58,67

## VALOR INVESTIDO (R\$) EM TREINAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS

	2020	2021	2022
<b>Unimed Curitiba</b>	282.401,00	352.039,00	402.167,21
<b>Unimed Laboratório</b>	19.284,72	13.600,00	15.300,00

## TOTAL DE BOLSAS EXTERNAS CONCEDIDAS AOS FUNCIONÁRIOS (R\$)

	2020		2021		2022	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
<b>Unimed Curitiba</b>	72.768,00	291.072,00	26.104,84	119.010,41	17.643,15	125.522,85
<b>Unimed Laboratório</b>	3.807,72	42.635,74	3.581,06	60.137,78	10.459,44	52.500,03



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

No ciclo de avaliação de desempenhos dos colaboradores da cooperativa analisamos a realização de metas, comportamentos e habilidades individuais. A avaliação inclui os processos de definição de metas individuais, avaliação dos pares,

lideranças e equipe, *feedback* e definição do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) com foco nas competências que precisam ser melhoradas ou fortalecidas. Os resultados são base para movimentações de carreira, promoções e estratégias de treinamento.

### PORCENTAGEM DE COLABORADORES QUE RECEBEM AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO REGULAR E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA (D404-3)

Unidade	2020		2021		2022	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Unimed Curitiba	98%	97%	88%	90%	90%	86%
Unimed Laboratório	100%	92%	97%	95%	95%	84%
Saúde Ocupacional Unimed	-	-	83%	92%	92%	100%
Unimed Curitiba Corretora de Seguros	-	-	100%	71%	71%	100%

## CLIMA E CULTURA

Queremos fortalecer uma cultura de confiança, apoiada nos princípios cooperativistas, de alta performance e com a inovação como grande impulsionador. Um importante passo nessa direção foi formalizar a possibilidade do trabalho *home office*, que obteve mais de 400 adesões. A modalidade possibilita ao colaborador exercer suas atividades de maneira remota ou em regime semipresencial.

A elegibilidade a esses formatos de trabalho é definida de acordo com o cargo e as atividades exercidas.

Com o objetivo de mensurar o nível de satisfação e confiança dos colaboradores com a cooperativa, realizamos diagnóstico mensais, que compilam a percepção e avaliação do clima organizacional e dão subsídios para o desenvolvimento de melhorias.



Anualmente, aplicamos a pesquisa em parceria com a *Great Place to Work (GPTW)* e pelo 4º ano consecutivo recebemos reconhecimento. Em 2022, a Unimed Curitiba e Unimed Laboratório foram certificadas com o selo de qualidade: “Excelente empresa para trabalhar” no Brasil. A Unimed Curitiba também participou do Ranking das 150 melhores empresas para se trabalhar no Estado do Paraná, conquistando a 12ª colocação na lista de grandes empresas.

## COMUNICAÇÃO INTERNA

Em 2022, realizamos uma pesquisa de satisfação com os colaboradores sobre a comunicação interna da Unimed Curitiba. Alguns resultados importantes foram o índice de 84% dos colaboradores que se sentem bem-informados quanto às notícias sobre a cooperativa e o percentual de 81% que afirmam que as informações chegam rapidamente. Com a escuta, direcionamos esforços para aprimorar nossas plataformas continuamente.

## SINDICATOS E ACORDOS COLETIVOS

### (D102-41)

Atualmente, 100% dos colaboradores são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva e são representados por quatro entidades sindicais:

Unimed Curitiba pelo Sindicato Secoomed (Sindicato dos Empregados em Cooperativas de Serviços Médicos).

Unimed Laboratório e a Saúde Ocupacional Unimed pelo Sindesc (Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Curitiba e Região).

Unimed Curitiba Corretora de Seguros pelo Sincor-PR (Sindicato dos Corretores de Seguro do Paraná).

Instituto Unimed Curitiba pelo Sindicato Senalba (Sindicato dos Empregados em entidades culturais, recreativas, de assistencial social, de orientação e formação profissional, no Estado do Paraná).

O acordo coletivo presente não estabelece um prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais ou disposições relativas a consultas e negociações. **(D402-1)**



## SAÚDE E SEGURANÇA

Estamos comprometidos com a saúde e segurança dos nossos colaboradores e para isso contamos com a estrutura de SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, e atendemos rigorosamente às legislações de SST – Saúde e Segurança do Trabalho vigentes. **(D403-1, D403-3)**

Nossa plataforma de Saúde e Segurança, que engloba 100% dos colaboradores da Unimed Curitiba e demais empresas do grupo, integra

uma rotina de inspeções de segurança com elaboração de relatório e plano de ação para tratativas de eventuais irregularidades, mapeamento de risco através do Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR), investigações de acidentes e incidentes, acompanhamento próximo dos trabalhos com maior índice de risco e orientações para comportamento seguro contínuo através de Ordem de Serviço. **(D403-1, 403-8)**

### SAÚDE E SEGURANÇA DOS COLABORADORES (D403-9 E D403-10)

	2020	2021		2022	
		Unimed Curitiba	Unimed Part.	Unimed Curitiba	Unimed Part.
Índice relativo/total de empregados	0,007	0,008	0,042	0,008	0,055
Dias/homens perdidos	31	73	15	34	28
Taxa de frequência	4,95	6,55	35,92	6,51	49,35
Óbitos	0	0	0	0	0
Índice de avaliação da gravidade	0,70	0,49	0,676	0,0046	0,0139

**Nota:**

**Índice relativo/total de empregados** - divisão do número absoluto de acidentes pelo número da média do ano de empregados. Esse cálculo mostra quantos funcionários sofreram acidentes.

**Dias/homens perdidos** - é o total anual das horas não trabalhadas pelos empregados acidentados, dividido pela jornada normal diária de trabalho da empresa.

**Taxa de frequência** - número de acidentes com afastamento vezes um milhão e dividido pelo total das Horas-Homem Trabalhadas do ano.

**Índice de avaliação da gravidade** - divisão de Dias/Homens Perdidos pelo número de acidentes com afastamento.

## **GESTÃO E PREVENÇÃO**

### **(D403-2)**

As ações de mitigação desdobradas do PGR são monitoradas através de indicadores de desempenhos e com metas estabelecidas, apresentadas à Gestão da área, mensalmente. Outra ferramenta importante são as ITs – Instrução de Trabalho específicas, em que constam informações detalhadas do fluxo de atividades do SESMT visando à prevenção de situações inseguras. **(D403-7)**

São adotados monitoramentos importantes na gestão da saúde e segurança por meio de exames ocupacionais, e o controle documental de prestadores de serviço que possuem colaboradores em nossas unidades com evidências que comprovem o cumprimento das legislações aplicáveis. **(D403-3)**

## **COMITÊS DE SAÚDE E SEGURANÇA (D403-4)**

Brigada de Incêndio: é formada por 66 integrantes da Unimed Curitiba e 38 da Unimed Laboratório. A equipe recebe treinamentos para atuar em qualquer emergência.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA): é composta por 18 profissionais na Unimed Curitiba e 18 na Unimed Participações que atuam na área de Segurança do Trabalho e nos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

- Comitê de Biossegurança: tem como objetivo conscientizar as equipes de trabalho na prevenção de acidentes por agentes biológicos, doenças ocupacionais ou mesmo pela incorporação de novas tecnologias e insumos que afetem diretamente os aspectos de saúde, mitigando os riscos gerados.



## **EDUCAÇÃO PARA CONSTRUIR AMBIENTES SEGUROS (D403-5)**

Para prevenir toda e qualquer situação insegura, desenvolvemos ações de engajamento e participação ativa da CIPA, educação continuada para os membros da Brigada de Incêndio com finalidade não só de atuar em emergências, como também com ações preventivas, Diálogos de Saúde e Segurança do Trabalho e campanhas de conscientização para todos os colaboradores, além de implementar um planejamento anual de treinamentos em normas e temas relevantes para garantir ambientes e atividade seguras na cooperativa.





## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DA SAÚDE**

Cuidar da saúde das pessoas é o que nos move todos os dias. Nosso negócio serve a esse propósito, compartilhado com uma rede de parceiros para promover o bem-estar dos nossos clientes.



## CLIENTES

A Unimed Curitiba cuida de 586.825 vidas com orgulho e muita responsabilidade. Em 2022 registramos o maior crescimento anual do número de vidas atendidas: 58.514 novos clientes com início de vigência contratual em 2022, além de 12.075 com início em 2023. Estamos certos de que esse crescimento reflete a confiança na nossa qualidade assistencial, a diversificação de serviços voltados para a promoção à saúde e prevenção de doenças e a nossa dedicação na comunicação com os clientes.

## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Mantemos diversos canais abertos de diálogo e de atendimento às demandas dos nossos clientes. Em 2022, registramos um aumento de 14,43% nos atendimentos, número que possui relação direta com o aumento das demandas de saúde suplementar nos pós-pandemia. O destaque foi a Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial (LUCIA), que registrou o maior crescimento do ano, de 256,92%.

ANO	2020	2021	2022	% 2021 x 2022
Atendimento a clientes em unidades de atendimento presencial	658.438	393.674	589.529	49,75%
Atendimento a clientes via telefone e Chat de Liberações (Exceto 0800 COVID-19)	1.928.104	1.953.582	1.850.845	-5,26%
Facebook–NAM	133	70	131	87,14%
Instagram–NAM	356	47	128	172,34%
Ouvidoria *	2.555	3.456	2.410	15,94%
LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial)	45.017	131.248	468.454	256,92%
COVID-19 0800	29.666	33.670	22.188	-34,10%
Aplicativo de relacionamento do cliente	214.413	396.953	397.594	0,16%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.878.682</b>	<b>2.912.700</b>	<b>3.332.876</b>	<b>14,43%</b>

\* Em 2022, a Ouvidoria recebeu 703 pedidos de reanálise de autorização, 6 demandas de 2ª instância e 1.701 direcionadas para atendimento em 1ª instância. **(D419-1)**

## TECNOLOGIA A FAVOR DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Nosso principal foco é a revisão de todo o processo de atendimento com a finalidade de aprimorar a jornada de experiência do nosso cliente, nos

diferentes canais de relacionamento. A tecnologia se tornou uma grande aliada para promover relações ágeis e transparentes com nosso cliente.



## AÇÕES DE MELHORIA NO APP UNIMED CLIENTE PR

### **Opção de atendimento via**

**WhatsApp** – incluímos uma opção de atendimento via *chat* com a Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial (LUCIA) no WhatsApp. A estimativa é reduzir 900 atendimentos mensais no *chat* do 0800 642 2002, além ampliar as possibilidades de atendimento ao cliente.

**Otimização** – retiramos a opção de *Chat* Web do aplicativo, mantendo o *chat* via WhatsApp. A estimativa é reduzir cerca de 1.000 atendimentos por mês, além da redução no tempo de espera via *chat*.

**Informações mais acessíveis** – incluímos informações dos exames e Raio-X que não necessitam de liberação prévia no acesso de liberações para agilizar o atendimento ao disponibilizar consulta prévia dos eventos.

**Automatização** – solicitação automática de exames com retorno imediato informando se o exame está em análise ou se foi autorizado (incluindo emissão do protocolo de liberação). Essa funcionalidade proporciona agilidade nos atendimentos e conseqüentemente redução de filas de espera.

**Notificação de documentação pendente** – aprimoramos a funcionalidade permitindo ao cliente inserir documentação adicional e/ou faltante sem necessidade de nova

entrada na solicitação de autorização. A mudança reduz devolutivas por falta de documentação, contatos telefônicos com cliente, favorece o cumprimento de prazos e aumento da satisfação do cliente.

**Evoluções da inteligência artificial** – desenvolvemos a funcionalidade de verificação de arquivos via Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial (LUCIA) para reduzir a necessidade de intervenção humana. Em 2022, foram mais de 16 mil curadorias do sistema para qualificar o atendimento.

**Otimizações no portal** – incluímos novos exames que podem ser liberados via [unimedcuritiba.com.br](http://unimedcuritiba.com.br), trazendo mais autonomia para o cliente.

**Melhorias UNIBEN** – revisamos o fluxo e processo de solicitação de continuidade de tratamento de Terapias Especiais e fluxo de isenção de biometria do cliente para reduzir prazos de retorno.

**Pesquisa de satisfação** – realizamos uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado, enviando e-mail aos clientes atendidos no dia anterior pelos canais presenciais, telefônicos, aplicativo e redes sociais. A ação possibilitou a melhoria na qualidade do atendimento e satisfação do cliente.



## MACRO-PROJETOS ESTRATÉGICOS

- **Expansão dos serviços de inteligência artificial e RPA:** Em fase de estudo, o projeto prevê a expansão dos serviços disponibilizados no assistente virtual da Unimed Curitiba, LUCIA–Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial, aumentando as análises de liberações, além de automatizar outros serviços, que hoje são realizados de forma manual.
- **Intercâmbios entre Unimed**

Para garantir a excelência no atendimento do cliente intercâmbio, ou seja, clientes de outra cooperativa que buscam atendimento na Unimed Curitiba ou vice-versa, investimos em uma série de aprimoramentos, como:
- **Criação de um canal para Outras Unimed**—disponibilizamos a opção 6 na URA do 3019-2000 para atendimento exclusivo às outras Unimed, referente às tratativas das demandas no processo de liberação. A iniciativa melhora a comunicação, acolhimento, agilidade, resolutividade nas demandas pendentes, e garante a satisfação do cliente intercâmbio.
- **Notificação via Mobile de documentação pendente** – aprimoramos a funcionalidade do Mobile permitindo ao cliente inserir documentação adicional e/ou faltante sem necessidade de nova entrada na solicitação de autorização. A mudança reduz devolutivas por falta de documentação, contatos telefônicos com cliente, e favorece o cumprimento de prazos e aumento da satisfação do cliente.
- **Satisfação dos clientes**

A Unimed Curitiba é reconhecida pela qualidade nas soluções que entrega e mantemos esse alto padrão no atendimento para conquistar a satisfação do nosso cliente. A edição de 2022 da pesquisa de satisfação com clientes, realizada anualmente, apresentou o índice geral de 90,1%, e contou com a participação de 400 clientes.

## RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2020	2021	2022
91,7%	91%	90,1

No *Net Promoter Score* (NPS), metodologia que mede a satisfação e a lealdade dos clientes, alcançamos o resultado de 58, indicando que 67,4% dos clientes percebem a qualidade dos serviços. Outra ferramenta importante que monitoramos é plataforma Reclame Aqui.

## NET PROMOTER SCORE (NPS)



- 76 a 100 - zona de excelência
- 51 a 75 - zona de qualidade
- 1 a 50 - zona de aperfeiçoamen
- 100 a 0 - zona crítica



## PRÊMIO RECLAME AQUI

O site Reclame Aqui realiza anualmente a maior premiação de atendimento do Brasil e, ano a ano, vem premiando empresas com as operações de atendimento mais eficientes e com as melhores reputações. Na 12ª edição do evento, a Unimed Curitiba conquistou o 9º lugar geral e a manutenção do 5º lugar entre as Unimed.

A eleição ocorre por meio de voto popular. Este ano foram mais de 17 milhões de votos. Em 2022, a Unimed Curitiba obteve 5.255 votos, dentre 16 empresas indicadas. O resultado demonstra todo empenho do time mesmo em tempos de adversidades e reforça o respeito e nosso compromisso em melhorar a experiência do cliente, com excelência nos serviços prestados.

## PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Os programas de promoção à saúde e prevenção de doenças possibilitam uma visão integral e sistêmica da saúde de nossos clientes e reforçam também o seu protagonismo nos cuidados com o seu próprio bem-estar.

Alinhado ao planejamento estratégico 2022 – 2026, integramos uma meta de investimento em iniciativas de promoção à saúde e prevenção de

doenças, que segue crescente ano após ano. Em 2022, investimos R\$ 9.242.175,00 e a perspectiva é chegar a 1% da receita no total acumulado em 2026. Também vivenciamos o desafio de adequar as estruturas e programas ao aumento da demanda e retomada do formato presencial dos serviços. Implementamos novas estratégias para manter a excelência e adaptamos atividades para o formato híbrido.



Os programas são subdivididos em 5 linhas de cuidado:

## LINHA DE ATENÇÃO AO IDOSO

Programa	Descrição
 <p><b>Programa Mais Vida</b></p>	<p>Centro de atenção e cuidado integral ao idoso em todos os níveis, que os apoia para desenvolverem hábitos saudáveis e atitudes favoráveis ao bem-estar e à qualidade de vida após os 60 anos.</p>

## LINHAS DE ATENÇÃO MATERNO-INFANTIL

Programa	Descrição
 <p><b>Gestação Saudável</b></p>	<p>Com uma equipe multifuncional que apoia o desenvolvimento físico, emocional, cognitivo e social da mãe e do bebê, o programa passou a ser ofertado no modelo híbrido, online e presencial, em 2022.</p>
 <p><b>Mamãe &amp; Bebê</b></p>	<p>Assistência de enfermeiras especializadas em maternidade, conduzido de maneira presencial em 2022, com visitas às maternidades.</p>
 <p><b>Gestação de Risco</b></p>	<p>Apoio especializado direcionado às pacientes gestantes que possuem algum tipo de risco associado à gestação.</p>
 <p><b>Primeiro Ano de Vida</b></p>	<p>Programa com orientações e dicas para mães e pais, com foco no primeiro ano de vida da criança.</p>

## LINHA DE ATENÇÃO PARA GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS

Programa	Descrição
 <p><b>Bem-Estar e Saúde</b></p>	<p>Destinado a adultos e idosos, o programa compartilha orientações para auxiliar pacientes em tratamento de doenças crônicas. As suas ações refletiram um custo evitado de R\$ 11.443.213, atingindo a meta estabelecida (que era de R\$ 9 milhões).</p>

## LINHA DE ATENÇÃO PARA JOVENS E ADULTOS

Programa	Descrição
 <b>Cuidados Oncológico – Estamos com Você</b>	Oferece assistência multiprofissional e presta suporte em todas as etapas do tratamento do câncer. Oferece o telemonitoramento, para manter os atendimentos em períodos de isolamento.
 <b>Mente Saudável</b>	Suporte psicológico aos clientes das empresas contratantes, através de atendimento individual e por telefone, além de conscientização e preparo de lideranças sobre a saúde mental.
 <b>#SaiadoSofá</b>	Estímulo à atividade física com encontros remotos semanais com educadores do setor. Em 2022, incluímos o processo de pré-inscrição, reduzimos critério de idade, ampliamos a oferta de dias e horários e iniciamos a pesquisa de avaliação das aulas.
 <b>Você sem Cigarro</b>	Apoio a clientes que desejam parar de fumar e/ou evitar recaídas. Além de ações como meditação para diminuir a síndrome da abstinência, foram trabalhados temas como ansiedade e estresse.
 <b>Viva leve</b>	Ênfase na melhora da qualidade de vida e fortalecimento da rede de apoio social e familiar. Algumas ações desenvolvidas em 2022 foram rodas de conversa, grupo de WhatsApp e encaminhamento à nutrição do setor de terapias.

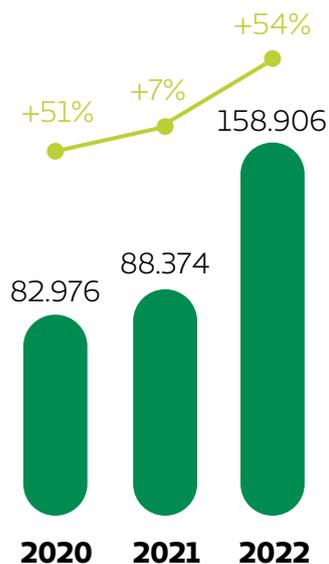
## LINHA DE ATENÇÃO PARA CLIENTES PESSOA JURÍDICA

Programa	Descrição
 <b>Programa Saúde Empresarial–PSE</b>	Palestras, blitz e oficinas com temas relacionados à alimentação saudável, à saúde emocional, tabagismo e sedentarismo. Em 2022, atuamos com cronograma fixo de ações para as empresas PME e incluímos QRCode em todos os materiais de divulgação dos programas para ampliar o acesso ao conteúdo.
 <b>Atenção Primária à Saúde–APS</b>	Garantimos a manutenção da certificação de qualidade ONA nível I para a APS Iguazu, consolidamos a expansão da rede de cooperados e hospitais para a ampliar a rede referenciada do plano Pleno e reestruturamos a equipe, criando o núcleo de atendimento via WhatsApp.

## NÚMERO DE ATENDIMENTO DOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Linha de atenção	Programas	Nº de atendimentos		
		2020	2021	2022
 <b>Idoso</b>	Mais Vida	2.705	8.193	16.286
	Monitoramento COVID-19	1.744	4.989	1.201
 <b>Gerenciamento de crônicos</b>	Bem-Estar & Saúde	15.056	22.073	20.898
	Estamos com você	1.636	1.732	4.346
 <b>Materno-infantil</b>	Gestação Saudável	410	668	459
	Primeiro Ano de Vida	572	1.178	558
	Gestação de risco	461	969	568
	Mamãe e Bebê	2.748	3.039	3.899
 <b>Jovens e Adultos</b>	Mente Saudável	41	345	54
	#SaiadoSofá	550	1.338	1.767
	Viva Leve	1.359	2.978	2.037
	Você sem Cigarro	259	319	543
 <b>Clientes PJ</b>	Saúde Empresarial	36.244	22.768	43.491
	Atenção Primária à Saúde – APS	436	17.998	62.799

## NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTO DOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS



—●— Evolução    ● TOTAL DE ATENDIMENTOS

Nota: Em 2019, os valores reportados se referiam ao número de clientes atendidos. Em 2020, passou-se a reportar a quantidade total de atendimentos.



## IMPACTO DOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Programa	Fator Avaliado	2020	2021	2022
Bem-Estar & Saúde	 Etilismo	94% se declararam não etilistas 6% etilistas (sendo dentro desse total, 86% ingerem até cinco doses/ semana e 14% acima de cinco doses/semana)	92,3% se declararam não etilistas 7,7% etilistas (sendo que, dentro desse total, 84,2% ingerem até cinco doses/ semana, 13,1% de 5 a 9 doses/ semana e 2,63% acima de 10 doses/semana)	94,7% se declararam não etilistas 5,3% etilistas (sendo que, dentro desse total, 67,3% ingerem até cinco doses/ semana, 13,1% de 5 a 9 doses/ semana e 19,6% acima de 10 doses/semana)
Bem-Estar & Saúde	 Atividade física	57% dos clientes realizam exercícios físicos, sendo que 27% aumentaram a frequência, 18% mantiveram a frequência, 12% diminuíram a frequência e 43% não realizam ou pararam com os exercícios devido à pandemia	64,3% dos clientes realizam exercícios físicos, dos quais 19,4% se exercitam de 1 a 2x na semana. Já 44,9% praticam exercício mais que 2x na semana. O restante, 35,7%, não realiza atividade física	63,2% dos clientes realizam exercícios físicos, dos quais, 20,3% se exercitam de 1 a 2x na semana. Já 42,9% praticam exercício mais que 2x na semana. O restante, 36,7%, não realiza atividade física
Bem-Estar & Saúde	 Pressão Arterial	88% dos clientes mantiveram o resultado dentro da normalidade (referência SBC), 8% apresentaram melhora dos valores aferidos dentro desse período, 3% apresentaram resultados alterados/piora e 2% vêm mantendo os resultados alterados durante o período de 2020	Conforme novas diretrizes da SBHA, 64,9% dos clientes mantiveram o resultado da pressão arterial dentro dos padrões de normalidade, 23,5% apresentaram resultados classificados como pré-hipertensos, 9,7% como Hipertensos Estágio I, 1,7% como Hipertensos Estágio II e 0,5% como Hipertensos Estágio III.	Conforme novas diretrizes da SBHA, 66,7% dos clientes mantiveram o resultado da pressão arterial dentro dos padrões de normalidade, 22,2% apresentaram resultados classificados como Pré-hipertensos, 9,5% como Hipertensos Estágio I, 1,3% como Hipertensos Estágio II e 0,3% como Hipertensos Estágio III.

<p><b>Bem-Estar &amp; Saúde</b></p>	 Tabagismo	98% dos clientes com quem entramos em contato declararam que não fumam e 2% que fumam (destes 2%, 22% fumam até cinco cigarros/dia e 78% fumam acima de cinco cigarros/dia)	96,5% dos clientes declararam que não fumam, 1,1% abaixo de 10 cigarros/dia, 1,3% fumam de 10 a 14 cigarros/ dia, 1,2% fumam mais que 15 cigarros/dia	96,4% dos clientes declararam que não fumam, 1,1% abaixo de 10 cigarros/dia, 1,3% fumam de 10 a 14 cigarros/ dia, 1,2% fumam mais que 15 cigarros/dia
<p><b>Bem-Estar &amp; Saúde</b></p>	 Passagem por pronto socorro	8,3% é a Média do Ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem-estar e Saúde. (A meta mensal é de 10%, resultado quanto menor melhor.)	8,4% é a Média do Ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem-estar e Saúde. (A meta mensal é de 9%, uma vez que, quanto menor o resultado, melhor.)	12% é a Média do Ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem-estar e Saúde. (A meta mensal passou a ser de 12%, de acordo com estudo aplicado na carteira de clientes do programa. Indicador quanto menor o resultado, melhor.)
<p><b>Bem-Estar &amp; Saúde</b></p>	 ROI (Visão 18 meses)	4,98	4,83	3,78
<p><b>Bem-Estar &amp; Saúde</b></p>	 NPS	NPS= 85 (Zona de Excelência)	NPS = 93 (Zona de Excelência)	NPS = 84 (Zona de Excelência)
<p><b>Primeira Infância</b></p>	 Calendário Vacinal	86% dos lactantes mantiveram calendário vacinal completo	91% das lactantes mantiveram calendário vacinal completo	86% das lactantes mantiveram calendário vacinal completo
	 Aleitamento materno	35% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida	32% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida	60% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida

## NOVIDADES, ADAPTAÇÕES E CONQUISTAS

Os programas Vida Saudável e Não Caia Nessa foram incorporados ao programa Mais Vida, mantendo o objetivo de apoiar o condicionamento físico e qualidade de vida dos clientes com mais de 60 anos.

- Em 2022, o programa Mente Saudável acompanhou 54 clientes e está sendo reestruturado para atender demanda empresarial, projeto em estudo para 2023.

Os programas de Saúde Empresarial, Você sem Cigarro e #SaiadoSofá ampliaram a divulgação e ações online

e presenciais. No ano de 2022, as visualizações do canal de Youtube, por exemplo, chegaram a 40 mil, 9% maior que o ano anterior.

A Atenção Primária à Saúde – APS apresentou o crescimento de 183% comparado a 2021, decorrente do aumento de número de vidas e demanda de atendimentos.

- No início de 2022, criamos o setor de Telessaúde, que realizou 10.366 atendimentos, sendo 47% decorrentes da COVID-19 e 53% de outras necessidades de cuidado.

### PROGRAMA

## Mais Vida

Lançamos o programa Mais Vida com o objetivo de melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes, prevenir doenças e incentivar a independência nas atividades cotidianas. O programa conta com uma equipe multidisciplinar para realizar práticas de atividade física, oficinas de meditação, e orientações sobre alimentação e hábitos saudáveis. Além disso, os participantes contam com um espaço na Unidade Iguaçu para convivência e momentos de bem-estar.

## QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO PACIENTE ATENDIDO NA ÁREA DE SERVIÇOS PRÓPRIOS

### (D416-1)

Por meio do Núcleo de Qualidade Assistencial estabelecemos procedimentos e protocolos de segurança dos pacientes atendidos na área de serviços próprios. Com base em normas internacionais, buscamos identificar, reduzir e mitigar o risco de dano desnecessário associado ao cuidado em saúde. Em 2022, o objetivo foi fortalecer a cultura da qualidade na Unimed Curitiba. **(D416-1)**

Além da manutenção da certificação ONA, os destaques do ano foram:

- **Mapeamento de riscos**

**assistenciais:** o mapeamento dos riscos assistenciais foi revisado e digitalizado, facilitando o acesso às informações.

- **Canal de notificação anônima:**

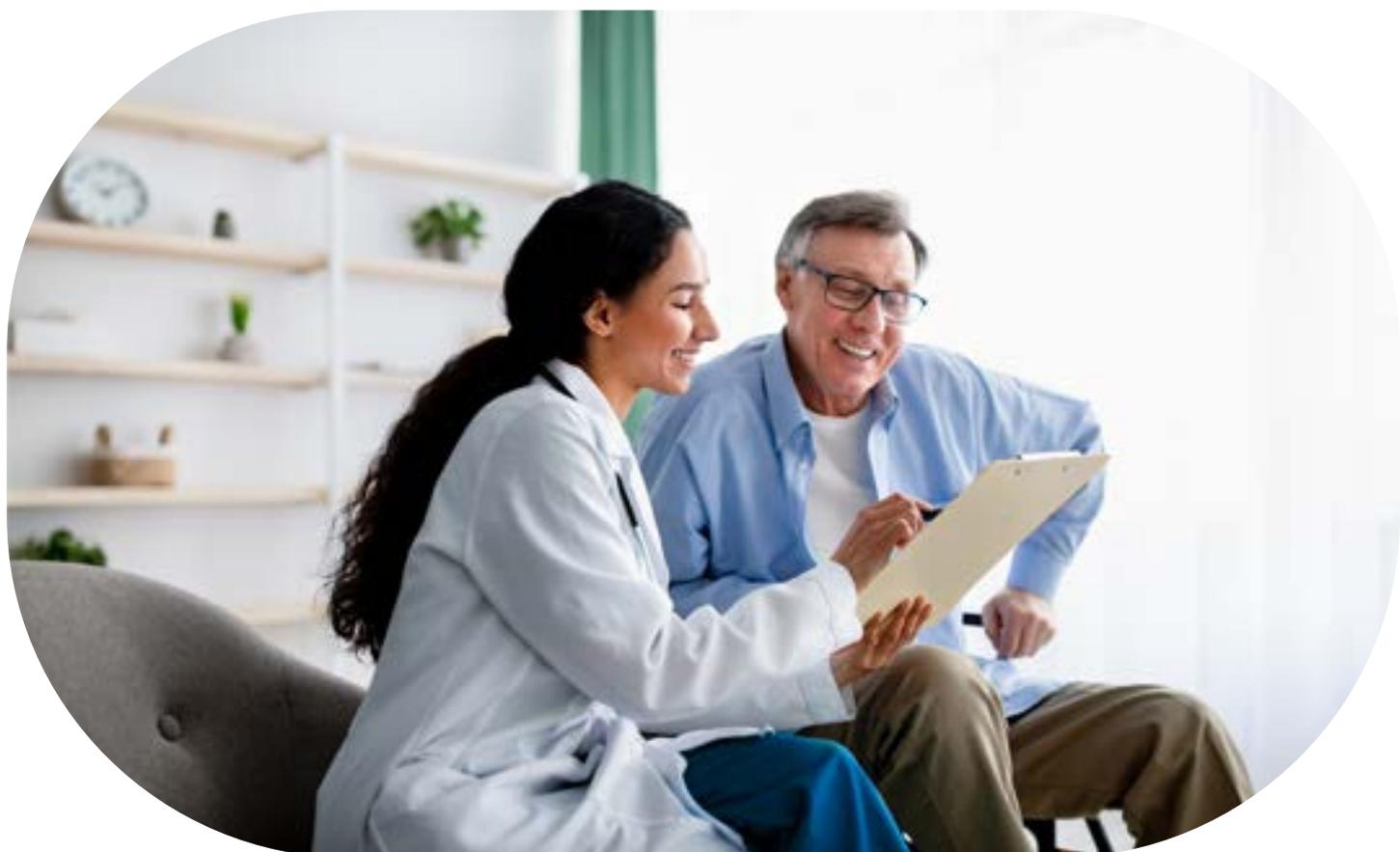
mantivemos as urnas em setores estratégicos da área de Serviços Próprios e implantamos a funcionalidade em sistema, estimulando os colaboradores a notificar os incidentes e eventos adversos.

- **Roda de conversa:** promovemos a primeira edição da roda de conversa com a qualidade, com objetivo de apresentar as atividades executadas pelo Núcleo de Qualidade Assistencial, falar sobre a qualidade e segurança do paciente, reforçando a importância do tema.
- **Estruturação para governança clínica:** o Núcleo de Qualidade Assistencial estruturou e implementou a governança clínica juntamente com um médico cooperado para adotar padrões de excelência que proporcionem o melhor atendimento. Baseado em quatro pilares de qualidade (experiência do paciente, gestão de risco, efetividade e eficiência clínica e auditoria clínica), a governança clínica visa o alcance de uma gestão de resultados por meio de um modelo de gestão centrado na pessoa e nos resultados obtidos, exigindo comprometimento dos profissionais envolvidos.

## NÚMERO DE NOTIFICAÇÕES E PRINCIPAIS TEMAS (D416-1, D416-2)

A notificação dos eventos adversos é um procedimento importante para a segurança do paciente, pois aponta aspectos do cuidado que podem ser aprimorados.

Ano	Média de Notificações	Principais motivos
2020	44,5	Medicação, queda, processo/procedimento clínico
2021	117,5	Processo/procedimento clínico, queda, medicação
2022	213	Processo/procedimento clínico, queda e acidente com pacientes



## PRESTADORES DA REDE CREDENCIADA

Para compor nosso modelo de negócio, atuamos com uma ampla rede credenciada, que são canais importantes para entregar os serviços de saúde assistencial com excelência. São 388 estabelecimentos na cidade de Curitiba e região metropolitana, em que nossos clientes acessam serviços como hospitais, clínicas médicas, laboratórios e bancos de sangue credenciados para disponibilizar bolsas a hospitais que não possuem banco próprio.

### REDE CREDENCIADA

Em 2022, registramos 11 novos credenciamentos e 14 descredenciamentos. Atualmente nossa rede de atendimento é composta por 388 prestadores, sendo:

54 hospitais, sendo 23 hospitais gerais e 31 hospitais especializados;

240 clínicas de especialidades médicas;

92 unidades laboratoriais de análises, sendo 20 próprias;

- 2 bancos de sangue credenciados para disponibilizar bolsas a hospitais que não possuem banco próprio.



### AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO

Para maior agilidade, segurança e rastreabilidade nos processos de credenciamento, em 2022 implantamos um sistema para solicitações e análises de pedidos de prestadores de serviços no Portal Unimed Curitiba. Dessa forma, todos pedidos de credenciamento passaram a ser realizados de forma 100% digital.

## RELACIONAMENTO COM A REDE CREDENCIADA

Em 2022, atuamos junto à rede de prestadores de serviços, com foco no monitoramento de demandas e equilíbrio dos contratos, realizando a manutenção da suficiência de rede, estruturação de novos modelos de remuneração, além de melhorias em automatização e redução de tempo de processos. No acumulado do ano, tivemos uma redução/perda evitada de R\$ 22,8 milhões.

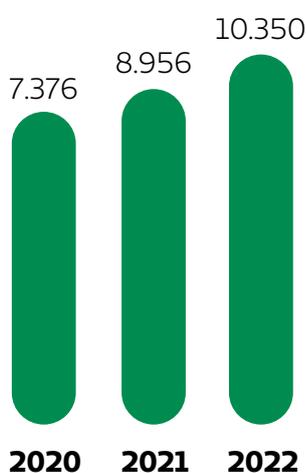
No ano, também evoluímos na construção da Política de Segurança do Paciente, efetivamos novos credenciamentos para terapias especiais, ampliando a oferta para nossos clientes e realizamos

adequações operacionais gerais, que trouxeram redução de custos.

Incluímos 100% dos contratos e termos aditivos em plataforma digital, o que trouxe mais segurança, agilidade e eficiência na relação e atendimento da nossa rede credenciada.

Preservamos um relacionamento próximo à rede com canais de diálogo, consultores dedicados e resolução efetiva de demandas, além de apoiar o desenvolvimento dos parceiros através de treinamentos em ferramentas ou procedimentos que facilitam o seu dia a dia e contribuem para a operação da relação com a cooperativa.

### NÚMERO DE ATENDIMENTO REDE – CONEXÃO ATIVA



## PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS EM 2022 – CONEXÃO ATIVA:

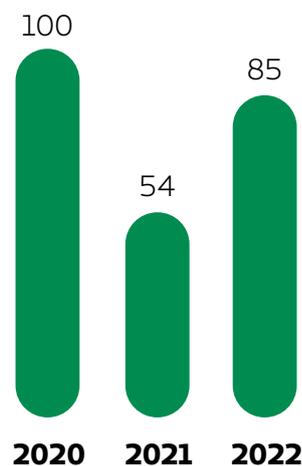
<b>Deliberações de contas apresentadas fora do prazo</b>	6.603
<b>Cancelamento de XML</b>	1.451
<b>Complementos</b>	1.152
<b>Solicitações</b>	632
<b>Apoio Sistemas</b>	504
<b>Solicitação de visita de consultor</b>	7
<b>Acreditação – solicitação de divulgação</b>	1



### SATISFAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

A satisfação da nossa rede credenciada é um importante direcionador para o negócio. Por isso, a pesquisa de satisfação dos prestadores tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades de melhoria para tornar ainda mais positiva a relação entre cooperativa e rede credenciada. Desde 2019, temos atingido 100% da satisfação na consulta.

### TREINAMENTOS REALIZADOS PARA PRESTADORES DA REDE

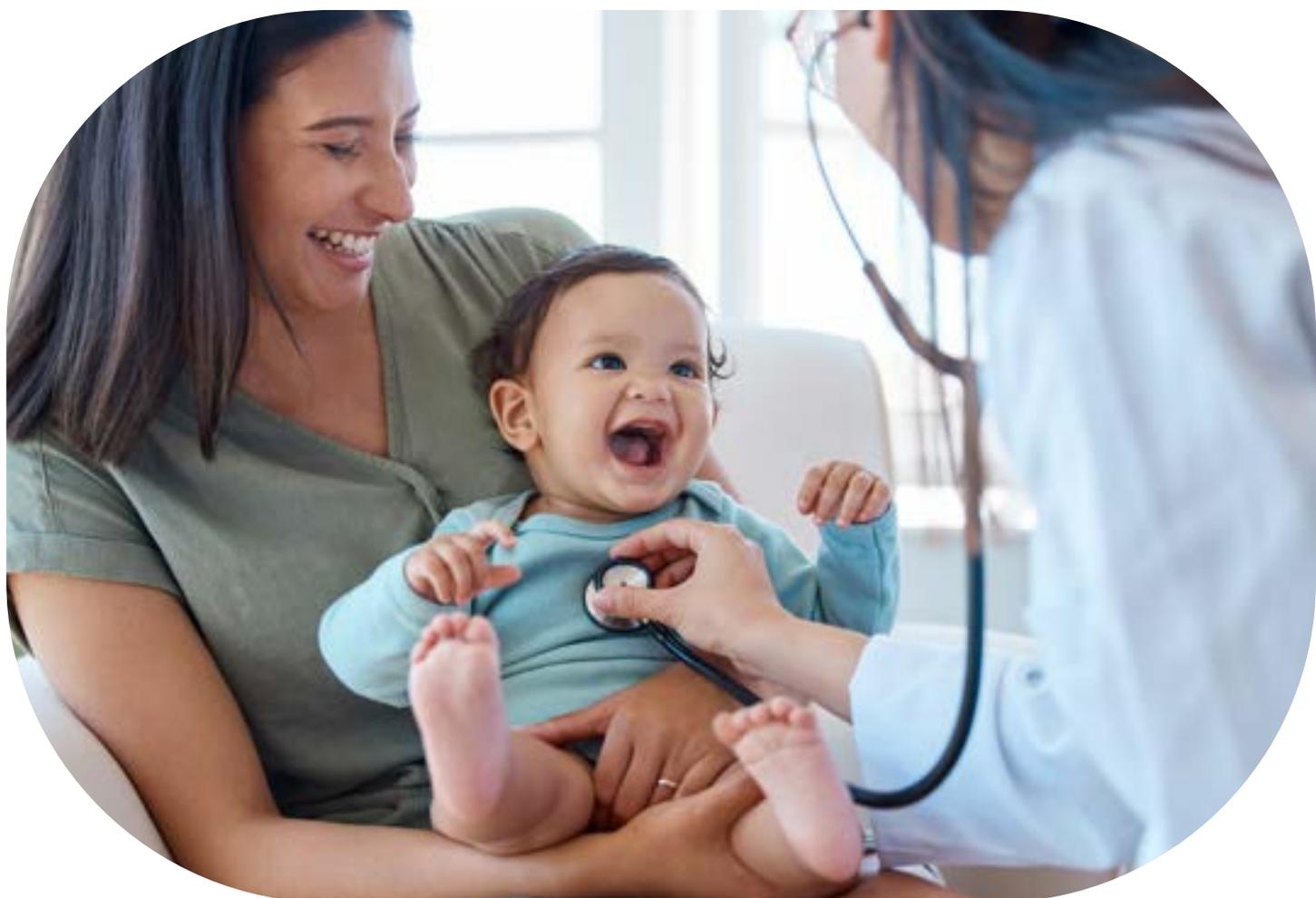


## QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO PACIENTE ATENDIDO PELA REDE PRESTADORA

### (D416-1)

A Unimed Curitiba integra metodologias e ferramentas com o objetivo de avaliar qualitativamente os serviços de saúde e incentivar a melhoria e qualificação da prestação de serviços oferecida, estimulando a adoção de boas práticas no cuidado assistencial e segurança do paciente.

O Segurança em Alta e o Qualidade em Foco são programas que apoiam a cooperativa na relação com a rede e buscam melhorar o nível de segurança dos processos de atendimento aos pacientes, além de garantir oportunidades de melhoria e sustentabilidade.



## PROGRAMA QUALIDADE EM FOCO

Em 2022, fortalecemos o Programa Qualidade em Foco com o objetivo de qualificar toda a rede credenciada de clínicas e laboratórios através de uma avaliação baseada em critérios específicos. Conforme o seu desempenho, o prestador recebe um selo de qualificação diamante, ouro, prata ou bronze ao fim do processo. No ano, concluímos os mapeamentos nos parceiros de serviços de imagem, com 50 prestadores avaliados.

## SEGURANÇA EM ALTA

O Segurança em Alta tem como objetivo de contribuir para a melhoria do nível de atendimento e resolutividade aos clientes do Sistema, entregando uma medicina de melhor qualidade ao cliente da Unimed.

O programa apoia hospitais da rede credenciada na estruturação de um modelo de gestão voltado para a qualidade e segurança do paciente e permite a avaliação dos processos de assistência ao paciente. Atualmente contamos com a participação de 17 hospitais credenciados no programa.





## HOSPITAIS CREDENCIADOS NO PROGRAMA SEGURANÇA EM ALTA

Prestadores	Certificação
Hospital Marcelino Champagnat	Selo Diamante
Hospital Cardiológico Costantini	Selo Diamante
Hospital Nossa Senhora das Graças	Selo Diamante
Hospital Vita Batel	Selo Diamante
Hospital Vita Curitiba	Selo Diamante
Hospital Cruz Vermelha	Selo Ouro
Hospital Pilar	Selo Ouro
Hospital Sugisawa	Selo Ouro
Hospital Erasto Gaertner	Selo Ouro
Novaclínica Hospital e Maternidade	Selo Prata
Hospital de Olhos	Selo Bronze
Hospital Nações	Em avaliação
Hospital Menino Deus	Em avaliação
Hospital INC	Em avaliação
Hospital Nossa Senhora do Rocio	Em avaliação
Hospital Angelina Caron	Em avaliação
Hospital São Vicente–FUNEF	Em avaliação

## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DA SOCIEDADE**

Somos parte de um grande ecossistema chamado sociedade e compreendemos nosso papel na construção de relações justa e mais sustentáveis. Temos orgulho de ser uma cooperativa que apoia o desenvolvimento da rede de fornecedores e compartilha valor com a comunidade local.



## PRESTADORES E FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A relação com nossa rede de fornecedores é decisiva para a sustentabilidade do negócio. Por isso, estabelecemos mecanismos para estimular o desenvolvimento dessa cadeia, de maneira íntegra e com transparência.

### CLASSIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES

- **Fornecedores diretos** – equipamentos ou materiais ligados à área médica como próteses, órteses, medicamentos, vacinas e insumos laboratoriais.

- **Fornecedores indiretos** – insumos e serviços gerais que não estão relacionados ao principal negócio da cooperativa, CAPEX e OPEX como materiais administrativos, serviços gerais, manutenção, marketing, TI e outros necessários para nossa operação.

Em 2022, a Unimed Curitiba estabeleceu relação comercial ativa e periódica com 2.246 fornecedores diretos e indiretos, considerando todas as células de negociação. Em relação a fornecedores contratualizados, somamos 517 parceiros.

### FORNECEDORES COM FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO EM 2022

Célula de negociação	Total de contratos
Saúde	111
Capex/Opex	310
OPME	96
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>

### NÚMERO DE FORNECEDORES E VOLUME DE COMPRAS (D204-1)

	2020	2021	2022
<b>Total de fornecedores</b>	2.014	2.102	2.246
<b>% de fornecedores locais (Curitiba &amp; Região)</b>	62%	56%	54%
<b>Volume de compras (milhões de R\$)</b>	R\$ 467,717	R\$ 523,364	R\$ 646,754
<b>% de volume de compras de fornecedores locais (Curitiba &amp; Região)</b>	60%	49%	51%



Do valor total pago a fornecedores em 2022, cerca de 49% referem-se a investimento e aquisições das células de saúde que atendem a cooperativa nos serviços assistenciais, como serviço de *Home Care*, Unidade de Transição, Farmácia e outros setores relacionados ao atendimento do cliente.

## FORNECIMENTO RESPONSÁVEL (D414-2)

Para reiterar os padrões e comportamentos que esperamos dos nossos fornecedores, atuamos com o Manual do Fornecedor e a Política de *Compliance* de Relacionamento com Fornecedores, disponíveis no portal [unimedcuritiba.com.br](http://unimedcuritiba.com.br), além de integrar cláusulas em nossos contratos de fornecimento.

Os documentos reforçam temas como a obrigatoriedade do cumprimento de legislação vigente, práticas anticorrupção e combate à fraude, sigilo e confidencialidade, não admissão de trabalho infantil, escravo e condições

degradantes de trabalho, conservação do meio ambiente, entre outros. **(D205-2, D408-1, D409-1)**.

A autoavaliação é mais uma ferramenta que nos apoia na formação de uma rede de parceiros alinhada aos nossos valores. Entendemos que através do questionário direcionamos aspectos que são relevantes para a Unimed Curitiba. Em 2022, 138 fornecedores responderam à pesquisa, compartilhando suas práticas para desenvolver negócios mais responsáveis e sustentáveis. **(D412-1, D414-1)**



## MONITORAMENTO DE FORNECEDORES AUTOMATIZADO (D412-1, D414-1)

Realizamos um importante aprimoramento na nossa ferramenta de análise e controle documental dos fornecedores, que além de seguir um *check list* de arquivos essenciais para homologação, realiza cruzamentos com listas públicas para verificação de cumprimento de legislação ou qualquer situação que não esteja de acordo com os padrões ESG esperados dos parceiros. Fechamos o ano com 366 fornecedores cadastrados na plataforma.

Caso sejam identificadas quaisquer situações de descumprimento da legislação vigente ou das políticas estabelecidas pela Unimed Curitiba, podem ser aplicadas de acordo com gravidade da infração, como por exemplo, advertência escrita, suspensão

de 45 a 180 dias de participação em processos de cotação de preços e comercialização com a cooperativa, rescisão de contrato, aplicação de multa, ou ainda a exclusão permanente do cadastro de fornecedores qualificados.





## 16º ENCONTRO DE FORNECEDORES DA UNIMED CURITIBA

Pensando no desenvolvimento da nossa rede, em 2022 promovemos o 16º Encontro de Fornecedores da Unimed Curitiba, organizado pelo Instituto Unimed Curitiba. Com a provocação “Qual é o seu papel na geração de resultados extraordinários?”, a iniciativa teve como objetivo promover a reflexão sobre como a visão sistêmica, competências e atributos podem ajudar a gerar maior comunicação entre equipes, aproximar as pessoas em momento desafiadores, construir um ambiente cada vez mais humano e inovador e conduzir negócios ao sucesso.



CURITIBA

## INSTITUTO UNIMED CURITIBA

### (D413-1)

O Instituto Unimed Curitiba, criado em abril de 2021, é uma organização sem fins lucrativos que tem como missão potencializar ações e projetos de responsabilidade social, conduzindo a estratégia de investimento social da Unimed Curitiba.

O Instituto tem sua atuação pautada em dois eixos principais: promoção da saúde e prevenção de doenças e o fortalecimento de organizações sociais da comunidade. A partir desse olhar, o instituto desenvolve ações e apoia iniciativas que engajam os públicos de relacionamento, como colaboradores e cooperados, para gerar transformação social.

### VOLUNTARIADO QUE MOVE E TRANSFORMA

O programa de voluntariado Gente que Cuida é uma iniciativa conduzida pelo Instituto Unimed Curitiba, que engajou participações voluntárias de colaboradores e médicos cooperados nas ações que geram benefícios para a comunidade e colocam em prática o voluntariado pela causa, por doação e a favor do desenvolvimento de habilidades e competências.





Em 2022, alcançamos 437 participações voluntárias, representando 27% do quadro de colaboradores da cooperativa

Implantamos o Grupo Inspiração, um time com 25 colaboradores de diversas áreas, que auxiliam na comunicação, entre suas equipes, das informações sobre as ações do programa de voluntariado. Ao longo do ano, os voluntários participaram das campanhas, ações e projetos sociais do Instituto, dedicando seu tempo e contribuindo com seus dons, habilidade e talentos no desenvolvimento e no cuidado com a comunidade local.





Ano	Nº total de horas de trabalho voluntário	Nº total horas de gratuidade	Nº total de voluntários	Nº total de participantes em campanhas	Nº total de participantes em eventos e reinamentos	Nº Total de participantes em reuniões de alinhamento/ planejamento	Total Geral	% do número de voluntários e participantes frente ao nº total de colaboradores da cooperativa
2020	126	-	215	-	-	-	215	13,12
2021	312	-	310	-	-	-	310	18,75
2022	235	164	92	195	82	68	437	27

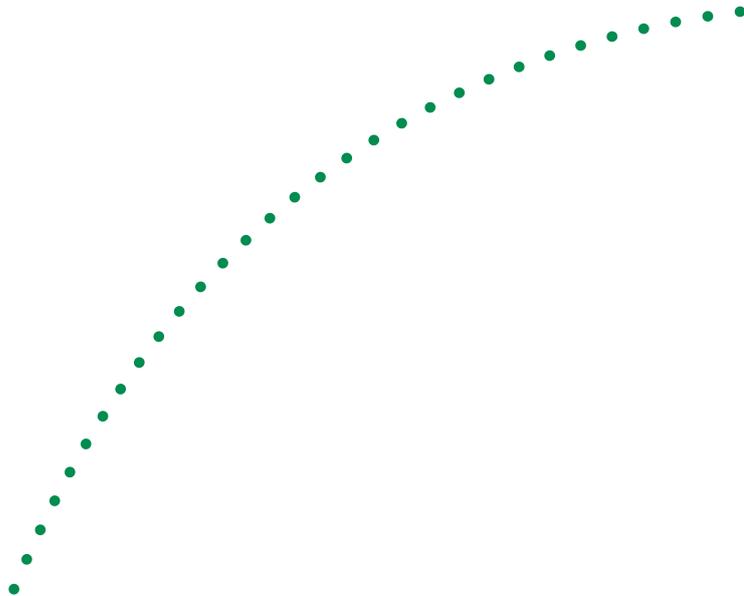
\*Retificação ano 2021: O correto do total de horas de voluntariado em 2021 é de 312, e não 466 como divulgado no relatório anterior.

**Notas explicativas:**

Até o ano de 2021, no total de horas de voluntariado considerava-se a soma dos treinamentos, eventos e ações. A partir de 2022, passa a ser relatado separado: as horas de voluntariado valoradas (235); as horas de gratuidade (164) as quais se referem a eventos e treinamentos.

Até o ano de 2021, o total de voluntários participantes considerava a soma dos participantes em treinamentos, eventos, ações e campanhas. A partir de 2022, o dado foi dividido em voluntários (participam e assinam o termo de voluntariado), Participantes: (participam de campanhas de doação), Participantes de treinamentos e eventos e Participantes em reuniões de alinhamento.

Para cálculo do percentual de participação foi considerado o total de 393 (somente colaboradores da Unimed Curitiba voluntários e participantes das ações, campanhas, treinamentos e reuniões) frente ao número total de colaboradores da Unimed Curitiba (1408) em 31/12/2022, excluindo-se 44 colaboradores das demais empresas do grupo.





## RECONHECER E VALORIZAR O VOLUNTARIADO: É NOSSO JEITO DE CUIDAR

Para reconhecer esse time e celebrar o Dia do Voluntariado, o Instituto Unimed Curitiba promoveu um encontro entre voluntários. Uma celebração para agradecer a dedicação e colaboração e compartilhar conhecimentos e habilidades, além de ser uma boa oportunidade para inspirar ainda mais o nosso time de voluntários!

## PROGRAMAS E PROJETOS PRÓPRIOS

### COOPERANDO COM A EDUCAÇÃO

Desde 2009, o programa, que é desenvolvido em parceria com Núcleos Regionais de Educação de Curitiba, tem o objetivo de estimular o hábito da leitura, incentivar a cultura, contribuir com o desenvolvimento intelectual e integral dos estudantes. Com a doação dos livros, a média de aumento dos acervos das bibliotecas das escolas atendida em 2022 foi de 8,97%.

**3 escolas atendidas**

**2.319 estudantes e  
professores beneficiados**

**600 livros doados**

**R\$ 14.813 investidos no projeto**



### NATAL SOLIDÁRIO PARA CRIANÇAS

Já são 10 anos de parceria com a campanha Papai Noel dos Correios, realizando sonhos de crianças em situação de risco e vulnerabilidade social. Em 2022, crianças de 0 a 6 anos matriculadas CMEI Solitude – Bairro Cajuru, CMEI Vila Formosa – Novo Mundo, CMEI São Leonardo – Cidade Industrial, escrevem suas cartas para o bom velhinho e foram apadrinhadas por voluntários colaboradores da

Unimed Curitiba. Desde a primeira edição, já foram mais de 2.920 cartas apadrinhadas com a participação de mais de 1.700 voluntários.

**3 instituições beneficiadas**

**188 colaboradores padrinhos**

**320 cartinhas atendidas**



## PAPAI NOEL PARA IDOSOS

A campanha, em sua terceira edição, tem como objetivo proporcionar momentos de interação e afeto entre voluntários e idosos que moram em Instituições de longa permanência. Em 2022, a iniciativa foi realizada em parceria com o Lar Esperança, Casa do Vovô e Lar Iracy.

**68 idosos apadrinhados**

**3 instituições beneficiadas**

**68 médicos cooperados padrinhos**

## SELANDO AFETO

O projeto, lançado em 2021, consiste na escrita de cartas por voluntários do Instituto Unimed Curitiba e demais empresas do grupo para idosos moradores do Lar Recanto do Tarumã, com o objetivo de promover vínculos de afeto através das palavras escritas. Além das cartas, os idosos também recebem cartão e presente nos aniversários, kits de higiene pessoal e participam de atividades de lazer e integração com os voluntários.

**88 idosos beneficiados**

**5 ações de integração e atividades para os idosos**

**92 kits de higiene doados**

**90 voluntários**



## CAMPANHA DO AGASALHO

A campanha do Agasalho de 2022 contou com a participação de médicos cooperados, colaboradores, clientes e parceiros que movimentaram uma corrente do bem. A arrecadação no ano cresceu 64% comparado ao ano anterior e os itens arrecadados foram encaminhados para a Fundação de Ação Social de Curitiba (FAS) e para o Provopar Ação Social, que destinaram

as roupas, cobertores e calçados para família em situação de rua, risco ou vulnerabilidade social de Curitiba e região metropolitana.

**4.014 cobertores, calçados  
e roupas doados**

**1.003 pessoas beneficiadas**





# eu ajudo na lata

## EU AJUDO NA LATA

A iniciativa, que já é tradição na Unimed Curitiba desde 2013, este ano foi conduzida pelo Instituto, mantendo o objetivo de arrecadar lacres de latinhas que são revertidos em cadeiras de rodas, cadeiras de banho, andadores e outros equipamentos que apoiam a acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida. Além do impacto social, o projeto também contribui com a cadeia de reciclagem do alumínio.

Em 2022, ampliamos em 58% os pontos de coleta da campanha o que resultou no aumento de 78,4% na arrecadação em relação ao ano anterior.

**223 kg de lacres arrecadados**

**4 equipamentos para  
acessibilidade doados**

**3 instituições beneficiadas  
com as doações**



## ATITUDE NA TAMPA

A iniciativa, lançada em 2022, incentiva a arrecadação de tampinhas de plástico e converte sua venda em itens como fraldas descartáveis, produtos de higiene e de limpeza, que são doados para idosos de instituições de longa permanência de Curitiba e região. Além da contribuição social, a campanha também gera um impacto ambiental positivo, fomentando a reciclagem das tampas plásticas.

**290 kg de tampinhas  
arrecadadas e recicladas**

**21 pacotes de fraldas doados**

**18 idosos beneficiados**

## +SUSTENTABILIDADE E RENDA

Pensando em reduzir o impacto ambiental, os banners desenvolvidos e usados em campanhas e ações da Unimed Curitiba e empresas do grupo são ressignificados e transformados em brindes. Um jeito criativo que, além de dar uma destinação mais responsável aos banners, também geram renda para as mulheres do Clube de Mães da comunidade Vila Torres, responsável pela confecção dos itens.

- 43 banners reaproveitados**
- 200 brindes confeccionados**
- R\$ 2.330,00 de renda gerada para o Clube de Mães**



## ORGULHO DE CUIDAR

A gincana é uma competição do bem, que gera integração e impacto social, lançada em 2021. A 2ª edição contou novamente com a participação de colaboradores e médicos cooperados e colocou em prática o Jeito de Cuidar Unimed a partir da solidariedade e do espírito cooperativista.

- 1.700 participantes**
- 50,5 toneladas de alimentos arrecadados**
- 57 organizações sociais parceiras beneficiadas**
- 2.480 famílias atendidas**

## AJUDA BEM-VINDA

Como parte das ações de Natal para a comunidade, realizamos uma campanha para arrecadação de brinquedos novos e usados que foram encaminhados para a comunidade do Caximba, bairro que abriga mais de três mil famílias em condições de extrema vulnerabilidade social.

**391 brinquedos arrecadados**

**250 crianças beneficiadas**

## APOIO A PROJETOS DE TERCEIROS

Em 2022, mantivemos o apoio por meio de doação de recursos próprios ao Centro de Apoio às Mulheres e ao Casal Grávido–CEMUC, que promove de forma gratuita o Curso Parto Amoroso, abordando temas como os cuidados na gestação, parto, pós-

parto e cuidados com o bebê, além de orientar os pais sobre o ambiente hospitalar, informações sobre reações afetivas depois do nascimento do bebê, amamentação entre outros assuntos ligados aos cuidados materno-infantil.

Projeto	Investimentos		Atendimentos	
	2021	2022	2021	2022
<b>Centro de apoio às mulheres e ao casal grávido</b>	14.400	15.600	400	400





## VALOR INVESTIDO EM PROJETOS DE PARCEIROS POR LEIS DE INCENTIVO FISCAL

Ano	Valor total investido	Total de projetos apoiados	Total de pessoas beneficiadas de forma direta	Total de pessoas impactadas de forma indireta	Total de beneficiados
2020	1.065.123,12	28	42.159	186.325	228.884
2021	167.376,00	3	10.054	40.112	50.166
<b>**2022</b>	<b>**97.000,00</b>	6	12.640	37.920	50.560

\*\* Os recursos incentivados destinados a projetos sociais em 2022 foram provenientes do Impostos de Renda Devido da Unimed Curitiba Participações

## PROJETOS APOIADOS ATRAVÉS DE LEIS DE INCENTIVO EM 2022

Projeto	Instituição	Lei de Incentivo	Valor
O Largo das Óperas	Universidade Livre de Curitiba	Cultura	R\$ 55.000,00
Centro de Reabilitação e Convivência Pequeno Príncipe	Hospital Pequeno Príncipe/ Assoc. Hosp. De Prot. Inf. Dr Raul Carneiro	Criança e adolescência	
R\$ 7.000,00			
Oportunizando habilidade à criança com deficiência	Fundação Ecumênica de Proteção ao Excepcional – FEPE		R\$ 7.000,00
Qualificação do Atendimento à Pessoa Idosa	Hospital Universitário Cajuru	Idosos	R\$ 14.000,00
Projeto Clube AGIR 2020 – ano 12	Associação de Ginástica Rítmica – AGIR	Esportes	R\$ 7.000,00
Vôlei em Rede – Núcleos Paraná Ano IX	Instituto Compartilhar		R\$ 7.000,00



## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DO PLANETA**

Diante dos desafios ambientais globais, estamos comprometidos em desenvolver uma relação responsável com o meio ambiente, através do uso inteligente dos recursos naturais nas nossas operações e da busca contínua pela redução de impacto.



## GESTÃO AMBIENTAL

O cuidado com o meio ambiente também faz parte dos nossos compromissos com a sociedade. Seja através das nossas estruturas ou no uso de equipamentos, estamos sempre atentos aos impactos gerados e oportunidades para garantir a eficiência e o uso responsável de recursos naturais, além dos cuidados com a destinação de resíduos.

### ÁGUA

#### (D303-1)

Toda a água captada nas unidades da cooperativa é fornecida pela Companhia de Saneamento do Paraná – SANEPAR, e consumida nas edificações para consumo próprio, higiene e limpeza. A água descartada segue para a coleta pública de esgoto e estações de tratamento da cidade. **(D303-2)**

Nossas atividades não geram impactos significativos a este recurso, ainda

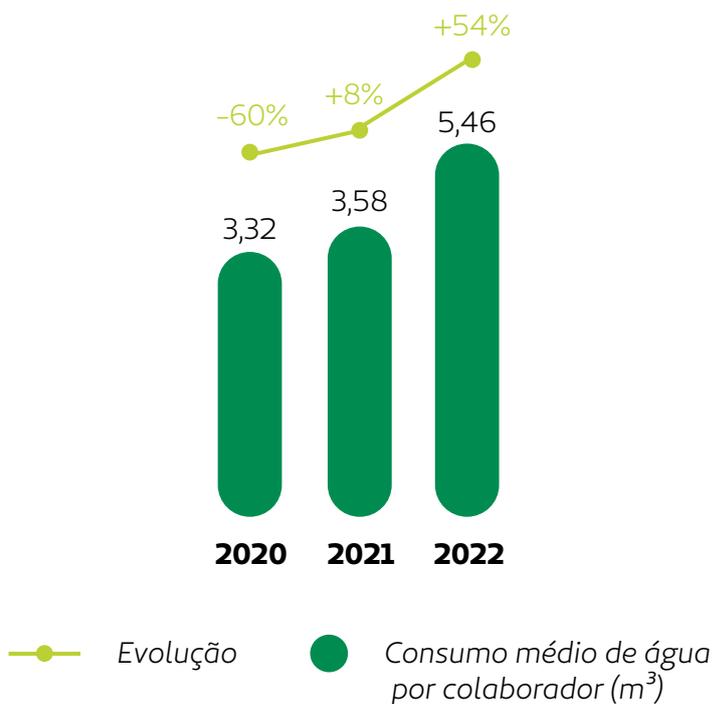
assim mantemos o monitoramento constante do consumo de cada unidade, para avaliar e mitigar qualquer distorção que possa ser causada, por exemplo, por vazamentos. Além de medidas de controle e redução de água, como arejadores em torneiras e caixas acopladas aos vasos, atuamos na conscientização dos nossos quanto ao consumo responsável.

Adotamos também um sistema de captação de água da chuva em duas unidades da Unimed Curitiba, a Germano Mayer e a Itupava. Nesse sistema, com caixas que representam em volume aproximadamente 3% da água utilizada pela edificação, a água da chuva é captada pelos telhados, armazenada, e distribuída nas torneiras de reuso que estão do lado externo da edificação. Esse volume de água é usado para a lavagem de calçadas ou para regar os jardins.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA (D303-3), DESCARGA DE ÁGUA (303-4)  
& CONSUMO DE ÁGUA (D303-5)

	2020	2021	2022
<b>Captação total de água</b>	5.740	4.899	7.696
<b>Descarga total de água</b>	4.592	3.919	6.157
<b>Consumo de água</b>	1.148	980	1.539

CONSUMO MÉDIO DE ÁGUA POR COLABORADOR (M<sup>3</sup>)



\*Base usada para cálculo: 1.408 colaboradores – Unimed Curitiba

O aumento do consumo de água em 2022 comparado a 2021 está relacionado ao retorno de atividade

presenciais, demandando maior uso do recurso nas unidades da cooperativa.



## RESÍDUOS

### (D306-1, D306-2)

Na Unimed Curitiba, definimos procedimentos de controle e monitoramento dos dados relacionados a resíduos. Todo o resíduo que é gerado nas operações é tratado e tem sua destinação final de acordo com a legislação vigente.

A gestão dos resíduos está estruturada em dois focos estratégicos: resíduos administrativos, que inclui resíduos dos escritórios, cozinhas e banheiros; e os resíduos de saúde, que se referem ao volume gerado na Unimed Laboratório e Serviços Próprios, como seringas, máscaras, luvas, curativos, frascos de medicamentos, agulhas, entre outros.

### • RESÍDUOS ADMINISTRATIVOS

Todos os resíduos orgânicos e recicláveis são coletados e destinados por empresas terceiras, com todas as certificações necessárias. Da mesma forma, os resíduos não-recicláveis são encaminhados para aterro sanitário e demais resíduos contaminantes, como lâmpada, pilhas e baterias, são coletados e destinados corretamente, com o apoio de empresas parceiras especializadas. **(D306-2)**

### RESÍDUO ADMINISTRATIVO, EM TONELADAS MÉTRICAS (T) (D306-3, D306-4, D306-5)

	2020	2021	2022
<b>Resíduo não destinado para disposição</b>	76,22	100,48	177,44
<b>Resíduo destinado para disposição</b>	19,22	25,12	9,76
<b>Evolução</b>	+7%	32%	49%
<b>Total de Resíduo Gerado</b>	<b>95,44</b>	<b>125,6</b>	<b>187,2</b>

Em 2022, também reduzimos nosso consumo total de copos plásticos em 40% no dia a dia da cooperativa, com o consumo mais consciente de

nossos colaboradores. Mantivemos um consumo de resmas semelhante ao ano anterior, com uma pequena variação de 4,9%.

## CONSUMO TOTAL DE RESMAS DE PAPEL E POR COLABORADOR

	2020	2021	2022
<b>Consumo total de resmas de papel</b>	1.159	1.653	1.735
<b>Consumo total de resmas de papel e por colaborador* (percapita)</b>	0,85	1,01	1,23

## CONSUMO TOTAL DE COPOS PLÁSTICOS E POR COLABORADOR

	2020	2021	2022
<b>Consumo total de copos plásticos (caixas com 2.500 un)</b>	88	94	55
<b>Consumo total de copos plásticos e por colaborador* (kg)</b>	0,06	0,06	0,04

\*base usada para cálculo: 1.408 colaboradores – Unimed Curitiba



### COLETA DE CARTÕES VENCIDOS DE CLIENTES

Uma iniciativa promovida pela Unimed Curitiba é a coleta de cartões vencidos de cliente, em unidades de atendimento, para a reciclagem. Do total de cartões recolhidos, cerca de 40% retornam como um novo cartão. Desde 2016, já foram recolhidos mais de mil kg de cartões.

	2020	2021	2022
<b>Coleta de cartões vencidos de clientes (kg)</b>	225	30	40



## • RESÍDUOS DE SAÚDE

Aplicamos a todas as unidades da Unimed Curitiba e empresas do grupo com o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). O documento, que segue os requisitos da Resolução RDC 222 da Anvisa, direciona quanto às práticas que devem ser adotadas no correto tratamento dos resíduos, incluindo aspecto de armazenamento, coleta, transporte e destinação.

## ENERGIA

A gestão energética é um importante pilar de eficiência das operações da Unimed Curitiba. O maior volume de energia consumida pela cooperativa é elétrica, adquirida da rede pública. Acompanhamos, mensalmente, o consumo para identificar qualquer situação atípica, optamos por equipamentos com menor consumo sempre que possível e buscamos sensibilizar nossos times para uma utilização de energia consciente sempre.

A integração de fontes de energia solar é um grande foco para os próximos anos e que trará ganhos de eficiência e menor impacto ambiental. Uma das oportunidades em análise é a instalação de uma fazenda solar, como projeto piloto, na unidade Itupava.

## GESTÃO ENERGÉTICA PARA A EFICIÊNCIA

A partir do monitoramento e controle constante e individual das nossas unidades, identificamos oportunidades e realizamos adequações na demanda energética contratada junto a Companhia Paranaense de Energia—COPEL, com vistas ao menor consumo das unidades, o que também nos trouxe economia de recurso financeiro.

Essa redução de consumo se deve, principalmente a novos equipamentos, como aparelhos de ar-condicionado, lâmpadas led, entre outros, que demandam menor consumo de energia.

### REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA (D302-4)

Unidade	Demanda anterior contratada (KW)	Demanda reduzida contratada (KW)	Economia (R\$)	Economia mensal (%)
Itupava	400	200	2.009,00	8%
Germano Meyer	150	120	372,00	2%
APS Centro	90	50	120,00	2%
Araucária	90	30	181,00	4%

### CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (D302-1)

	2020	2021	2022
<b>Total combustíveis não renováveis (litros de gasolina) *</b>	5.004	3.707	3.815
<b>Total energia elétrica adquirida (KWh)</b>	788.681	801.720	936.741

\*Nota: o combustível fóssil é utilizado em geradores nas unidades acionados em caso de falta de energia elétrica.

### INTENSIDADE ENERGÉTICA (CONSUMO POR COLABORADOR)

	2020	2021	2022
Consumo total de energia por colaborador (KWh)	582,05	586,48	665,3

\*base usada para cálculo: 1.408 colaboradores – Unimed Curitiba

## EMISSÕES DE CO<sup>2</sup>

A temática das emissões de gases poluidores também integra os grandes desafios ambientais da atualidade e por isso, estamos atentos aos

nostros impactos. Mantemos um monitoramento periódico do volume de emissões e adotamos medidas de correção e redução.

(D305-1, D305-2, D305-3)

	2020	2021	2022
<b>Total de emissões (escopo 1, 2 e 3)-tCO<sub>2</sub></b>	74,36	136,14	270,27
<b>Total de mudas necessárias para neutralização</b>	465	850	1.689
<b>Áreas (HA)</b>	0,42	0,77	1

*\*Nota: Em 2022, o aumento no escopo 3 se deve à inclusão da fonte de emissão “Efluentes líquidos”, que é basicamente as emissões associadas a geração e tratamento de esgoto da cooperativa, e ao fato de considerarmos todos os resíduos sólidos administrativos enviados aos aterros sanitários.*



## SOBRE ESTE RELATÓRIO

Chegamos a 7ª edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Curitiba, publicação anual que adota o *Global Reporting Initiative* (GRI) como metodologia para definição dos conteúdos, em linha com as boas práticas globais de transparência e gestão da sustentabilidade. **(D102-52)**

Ao longo do relatório, serão apresentadas as principais iniciativas e resultados de 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2022 nos âmbitos econômico, social, ambiental e de

governança, sendo os dados financeiros auditados por consultoria especializada. **(D102-50, D102-56)**.

Este Relatório foi desenvolvido com base nas Diretrizes GRI/Standards, aplicação Essencial e contempla informações relativas à sede administrativa da Unimed Curitiba, as unidades de atendimento presencial e as unidades em empresas, com menção às demais empresas do grupo. **(102-45, D102-54)**



### CONTATO PARA DÚVIDAS E SUGESTÕES RELACIONADAS A ESTE RELATÓRIO:

e-mail [comunicacao@unimedcuritiba.com.br](mailto:comunicacao@unimedcuritiba.com.br) **(D102-53)**.

Conheça também os demais Relatórios de Sustentabilidade da Unimed Curitiba **(D102-51)**: [www.unimedcuritiba.com.br](http://www.unimedcuritiba.com.br).

## MATERIALIDADE & TEMAS MATERIAIS

**(D102-46, D102-47, D103-1)**

No ano de 2022, mantivemos como base para o Relatório de Sustentabilidade as prioridades

definidas no processo de matriz de materialidade realizado em 2021, no qual foram priorizados 5 tópicos materiais, desdobrados em 19 aspectos.



A Lista de tópicos materiais e limites, bem como informações detalhadas sobre o processo de revisão da matriz de materialidade estão disponíveis no Relatório de Sustentabilidade 2018-2021.

**CLIQUE PARA ACESSAR.**

## CONTEÚDO GRI

### (D102-55)

GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	PÁGINA/OBSERVAÇÃO
102-1	Nome da organização	21
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	27
102-3	Localização da sede da organização	21, 22, 23
102-4	Local de operações	21, 22, 23
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	21
102-6	Mercados atendidos	22, 23, 27
102-7	Porte da organização	10, 11, 21, 84, 85, 86
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	84, 85, 86
102-9	Cadeia de fornecedores	25
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	26, 45
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	52
102-12	Iniciativas externas	60
102-13	Participação em associações	60
102-14	Declaração do mais alto executivo	6
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	6, 52
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	17, 49
102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	49
102-18	Estrutura de governança	44, 46
102-40	Lista de grupos de stakeholders	57, 58, 59
102-41	Acordos de negociação coletiva	94
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	56
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	57, 58, 59
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	56



102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	148
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	149
102-47	Lista de tópicos materiais	149
102-48	Reformulação de informações	Não houve reformulações
102-49	Alterações em escopo e limites	Não houve alterações
102-50	Período Coberto pelo Relatório	148
102-51	Data do relatório anterior mais recente ou informar que é o primeiro	148
102-52	Ciclo de emissões de relatórios	148
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	148
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	148
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	150 a 153
102-56	Verificação externa	148
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Indicador descrito em cada capítulo.
103-2	Forma de gestão e seus componentes	Indicador descrito em cada capítulo.
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	64
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	121
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	49, 122
302-1	Consumo de energia dentro da organização	146
302-4	Redução do consumo de energia	146
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não realizou nenhuma iniciativa
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	141
303-2	Gestão de impactos relacionados à descarga de água	141
303-3	Captação de água	142
303-4	Descarga de água	142

303-5	Consumo de água	142
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	147
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	147
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	147
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	143
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	143
306-3	Resíduos Gerados	143
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	143
306-5	Resíduos destinados para disposição final	143
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Organização não dispõe de informação
402-1	Prazo Mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	94
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	95
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	96
403-3	Serviços de saúde do trabalho	95, 96
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação referentes à saúde e segurança do trabalho	96
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	97
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	89
403-7	Prevenção/mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho vinculados com relações de negócios	96
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	95
403-9	Acidentes de trabalho	95
403-10	Doenças profissionais	95



404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	90
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	89
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	92
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	50
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Organização não dispõe de informação
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	122
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	122
412-1	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	122, 123
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	123 a 139
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Organização não dispõe de informação
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	122, 123
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	122, 123
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	112, 113, 117
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	113
417-3	Casos de não conformidade em relação à comunicação de marketing	Nenhum caso registrado
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	54



# **UNIMED CURITIBA SOCIEDADE COOPERATIVA DE MÉDICOS**

**DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E  
CONSOLIDADAS PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE  
DEZEMBRO DE 2022 E PARECERES DA AUDITORIA  
EXTERNA E DO CONSELHO FISCAL**

---



## **COORDENAÇÃO GERAL**

Unimed Curitiba – Marketing Institucional & Comunicação

## **LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES**

### **Unimed Curitiba**

Agradecemos a todos os colaboradores que se envolveram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2022.

## **CONSULTORIA GRI E REDAÇÃO**

Nexus Consultoria em Sustentabilidade

## **DESIGN E LAYOUT**

Nexus Consultoria em Sustentabilidade

## **FOTOGRAFIAS**

Banco de Imagens da Unimed Curitiba



Unimed Curitiba  
Av. Affonso Penna, 297 – Tarumã.  
Curitiba – Paraná – Brasil.  
CEP: 82.530-280



**Unimed**   
Curitiba

 [unimedcuritiba.com.br](http://unimedcuritiba.com.br)

 [/UnimedCuritiba](https://www.facebook.com/UnimedCuritiba)

 [@unimedcuritibaoficial](https://www.instagram.com/unimedcuritibaoficial)

 [/unimedcuritiba](https://www.linkedin.com/company/unimedcuritiba)

 Acesse [appunimed.com](http://appunimed.com)  
e baixe nosso aplicativo