



RELATÓRIO DE **GESTÃO** E **SUSTENTABILIDADE** **2025**

Sumário

04

INTRODUÇÃO

Mensagem da Diretoria GRI 2-2
Sobre este relatório GRI 2-3, 2-4, 2-5
Materialidade GRI 3-1, 3-

PERFIL

Apresentação institucional GRI 2-1, 2-2
Área de atuação e Estrutura Operacional GRI 2-6
Porte da Organização GRI 2-7 | GRI 2-8
Estrutura Organizacional e Modelo de Governança GRI 2-7
Princípios, Propósito e Direcionamento Institucional GRI 2-23

24

ESTRATÉGIA, MODELO DE NEGÓCIO E GESTÃO DE RISCOS

Estratégia e direcionamento organizacional – GRI 2-12 | GRI 2-13
Modelo de negócio – GRI 2-6
Gestão de riscos e oportunidades – GRI 2-14 | GRI 2-15

GOVERNANÇA, ÉTICA E INTEGRIDADE

Estrutura de Governança – GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12
Gestão de Riscos – GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-14 | GRI 2-15
Compliance, Integridade e Conformidade Regulatória – GRI 2-23 | GRI 2-26 | GRI 205 | GRI 206
Privacidade de Dados e Segurança da Informação (LGPD) – GRI 418
Reconhecimentos, Certificações e Destaques Institucionais – (boa prática de relato)

10

32

41

DESEMPENHO ASSISTENCIAL E QUALIDADE EM SAÚDE

Gestão do cuidado e programas de saúde –
GRI 3-3 | GRI 416

Rede assistencial e qualidade dos serviços –
GRI 2-6 | GRI 416

Serviços próprios e desempenho
assistencial – GRI 416

Experiência do cliente e satisfação –
(boa prática de relato)

102

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Impacto social, ambiental e
relacionamento com a comunidade –
GRI 3-3 | 203 | 413 | 301 | 306

DESEMPENHO SOCIAL

Pessoas, trabalho e diversidade – GRI 401 | GRI 405

Desenvolvimento, capacitação e cultura
organizacional – GRI 404

Benefícios e bem-estar – GRI 401-2

Saúde e segurança do trabalho – GRI 403

74

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Transformação digital e uso
de dados – GRI 3-3

115

Introdução

O ano de 2025 representou um período de consolidação, aprendizado e evolução para a Unimed Ponta Grossa. Este Relatório de Gestão reúne os principais fatos, decisões e resultados que marcaram o exercício, demonstrando como a cooperativa tem fortalecido sua atuação diante dos desafios do setor de saúde suplementar, sem renunciar a seus princípios cooperativistas e do compromisso com a transparência.



Mensagem da Diretoria

GRI 2-22

O Relatório de Gestão de 2025 expressa a forma como a Unimed Ponta Grossa tem conduzido sua estratégia em um contexto de constantes transformações no setor da saúde. Mais do que apresentar resultados, este documento reflete escolhas, prioridades e o direcionamento adotado pela cooperativa para garantir a sustentabilidade do negócio e a qualidade do cuidado prestado.

Ao longo do ano, atuamos em um cenário desafiador, que exigiu disciplina na gestão, capacidade de adaptação e foco permanente na segurança dos beneficiários e na eficiência dos serviços. Ainda assim, avançamos de forma consistente, fortalecendo processos, investindo em tecnologia e valorizando as pessoas que fazem parte da nossa trajetória.

Mantivemos o direcionamento estratégico pautado nos pilares de Governança, Sustentabilidade e Inovação, ampliando a integração das práticas ESG à gestão e à tomada de decisão. O engajamento do corpo clínico, dos colaboradores e dos cooperados foi determinante para os resultados alcançados e para a consolidação de uma atuação responsável e ética.

Os indicadores apresentados ao longo deste relatório traduzem não apenas desempenho econômico e operacional, mas também o impacto positivo gerado na comunidade e no desenvolvimento regional. As parcerias e iniciativas sociais e ambientais reforçam nosso compromisso com o presente e com a construção de um futuro mais equilibrado.

Agradecemos a todos os cooperados, colaboradores, beneficiários e parceiros que contribuíram para os avanços de 2025. Seguimos confiantes de que, com a força do cooperativismo, continuaremos promovendo saúde com excelência, responsabilidade e visão de longo prazo.

Desejamos uma excelente leitura.

Dr. Pedro Moyses Soares Jacintho





Dr. Pedro Moyses Soares Jacintho
Diretor-presidente



Dra. Michele Cação Ribeiro
Diretora de Mercado e
Relacionamento com o Cooperado



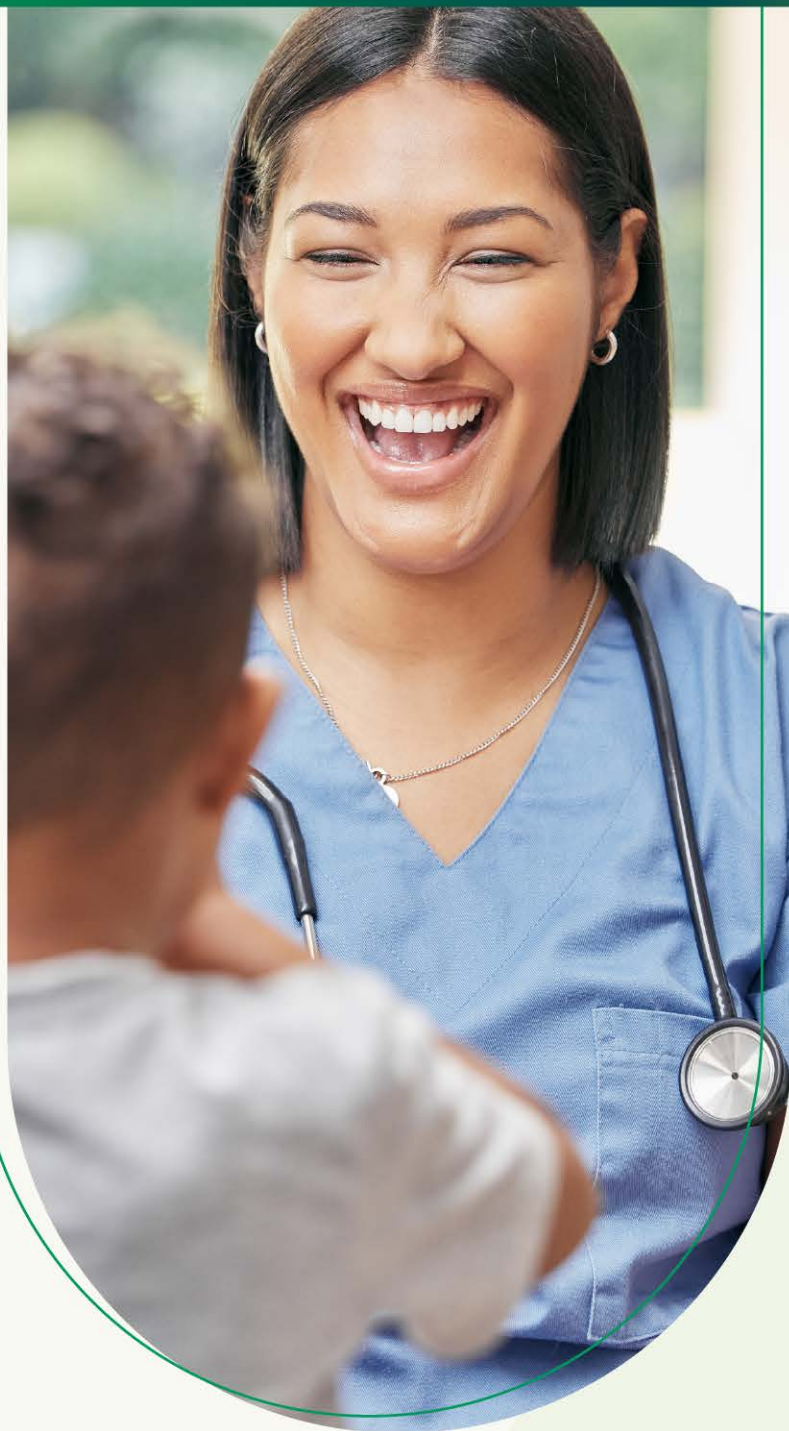
Dr. Rafael Pinto Rocha
Diretor de Recursos Próprios



Dr. Anderson Ghirotti Brega
Diretor de Saúde



Dr. João Felipe Lara Bueno
Diretor Administrativo-financeiro



Sobre este relatório

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

Apresentamos o Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Ponta Grossa, referente ao exercício de 2025, que reúne de forma integrada as principais ações, iniciativas e resultados da cooperativa nas dimensões ambiental, social e de governança (ESG). O documento reflete o trabalho desenvolvido diariamente junto aos nossos públicos de relacionamento, evidenciando nosso compromisso com a sustentabilidade, a transparência e a geração de valor de longo prazo.

O relatório foi elaborado em conformidade com os Padrões da Global Reporting Initiative (GRI Standards), adotando a opção em conformidade, e contempla 9 (nove) temas materiais considerados mais relevantes, conforme a percepção de nossos stakeholders prioritários e o impacto de nossas atividades.

As informações apresentadas abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Sempre que pertinente, são incluídas explicações adicionais para assegurar clareza, consistência e comparabilidade das informações divulgadas.

No que se refere à verificação externa, somente as demonstrações financeiras passaram por asseguração independente, não havendo, até o momento, verificação externa dos demais conteúdos apresentados neste relatório.

Materialidade

GRI 3 – Temas Materiais

GRI 3-1 | GRI 3-2

Processo de definição da materialidade

GRI 3-1

Em 2025, a Unimed Ponta Grossa conduziu seu processo de materialidade com o objetivo de identificar os temas mais relevantes para a sustentabilidade do negócio e para seus principais públicos de relacionamento. A identificação foi realizada por meio de consulta aos stakeholders prioritários, utilizando pesquisa estruturada para avaliação da relevância de temas nas dimensões ambiental, social e de governança (ESG).

O processo seguiu as diretrizes da Global Reporting Initiative, considerando o contexto do setor de saúde suplementar, os riscos e oportunidades do negócio e os impactos gerados pelas atividades da cooperativa.



Temas materiais identificados

GRI 3-1

Com base na consolidação e análise das respostas obtidas, foram definidos os seguintes temas materiais, que orientam a estratégia, a gestão e os conteúdos apresentados neste Relatório de Gestão e Sustentabilidade:



Dimensão Governança

- Ética, integridade e conformidade (GRI 205 – Anticorrupção | GRI 206 – Concorrência leal)
- Governança corporativa e gestão de riscos (GRI 2 – Governança | GRI 201 – Desempenho econômico)
- Privacidade e segurança da informação (GRI 418 – Privacidade do cliente)



Dimensão Ambiental

- Gestão de resíduos, incluindo resíduos de serviços de saúde (GRI 306 – Resíduos)
- Uso eficiente de recursos naturais (GRI 301 – Materiais | GRI 302 – Energia | GRI 303 – Água e efluentes)



Dimensão Social

- Qualidade e segurança dos serviços de saúde (GRI 416 – Saúde e segurança do cliente)
- Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores (GRI 403 – Saúde e segurança do trabalho)
- Desenvolvimento, diversidade e relações de trabalho (GRI 401 – Emprego | GRI 404 – Treinamento e educação | GRI 405 – Diversidade e igualdade de oportunidades)
- Relacionamento com clientes, cooperados e comunidade (GRI 413 – Comunidades locais)

Perfil

- Apresentação institucional GRI 2-1, 2-2
- Área de atuação e Estrutura Operacional GRI 2-6
- Porte da Organização GRI 2-7 | GRI 2-8
- Estrutura Organizacional e Modelo de Governança GRI 2-7
- Princípios, Propósito e Direcionamento Institucional GRI 2-23

Unimed
Ponta Grossa



373



Apresentação Institucional

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

A Unimed Ponta Grossa é uma cooperativa médica integrante do Sistema Unimed, atuando no setor de saúde suplementar com foco na promoção da saúde, na qualidade assistencial e no cuidado centrado nas pessoas. Com forte atuação regional, a cooperativa desempenha um papel estratégico no atendimento à população dos Campos Gerais, contribuindo de forma relevante para o desenvolvimento social e econômico da região.

Fundamentada nos princípios do cooperativismo, a Unimed Ponta Grossa estrutura suas atividades com base na ética, na transparência, na responsabilidade socioambiental e na valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais públicos de relacionamento. Sua atuação busca equilibrar eficiência operacional, sustentabilidade econômico-financeira e excelência na prestação dos serviços de saúde, em um setor caracterizado por constantes transformações regulatórias, tecnológicas e assistenciais.

Como operadora de planos de saúde, a cooperativa oferece soluções assistenciais por meio de uma rede composta por médicos cooperados, prestadores credenciados e estruturas próprias, garantindo acesso a serviços médicos, hospitalares, ambulatoriais, diagnósticos e terapêuticos. Além da assistência à saúde, desenvolve iniciativas voltadas à promoção da saúde, à prevenção de doenças e à melhoria contínua da experiência dos beneficiários.

A Unimed Ponta Grossa integra um sistema nacional reconhecido por sua capilaridade e relevância no cenário da saúde suplementar brasileira, atuando de forma alinhada às diretrizes institucionais do Sistema Unimed, sem perder de vista as especificidades e necessidades locais. Essa integração fortalece a troca de boas práticas, a inovação em gestão e a adoção de padrões elevados de governança e qualidade assistencial.

Sua estrutura organizacional e modelo de gestão estão orientados para a perenidade do negócio e para a geração de valor compartilhado, considerando os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades. Nesse contexto, a sustentabilidade é compreendida como um elemento transversal à estratégia, incorporada às decisões, aos processos e à forma de relacionamento com a sociedade.

Ao longo de sua trajetória, a Unimed Ponta Grossa consolidou-se como uma instituição comprometida com o cuidado responsável, com a evolução contínua de seus serviços e com o fortalecimento do sistema cooperativista, mantendo o foco na construção de um futuro mais saudável, equilibrado e sustentável para a região onde atua.

GRI 2-6

A cooperativa desenvolve suas atividades por meio de uma estrutura assistencial integrada, que combina recursos próprios e rede credenciada, garantindo acesso, qualidade e continuidade do cuidado à saúde.

A estrutura assistencial é composta por:



1 hospital próprio



1 Centro de Diagnóstico (CDU)



9 unidades do Laboratório Unimed



9 hospitais credenciados



134 clínicas credenciadas



34 laboratórios credenciados

Esse arranjo fortalece a capacidade de atendimento regional, amplia o acesso aos serviços de saúde e contribui para a coordenação da jornada assistencial dos beneficiários.

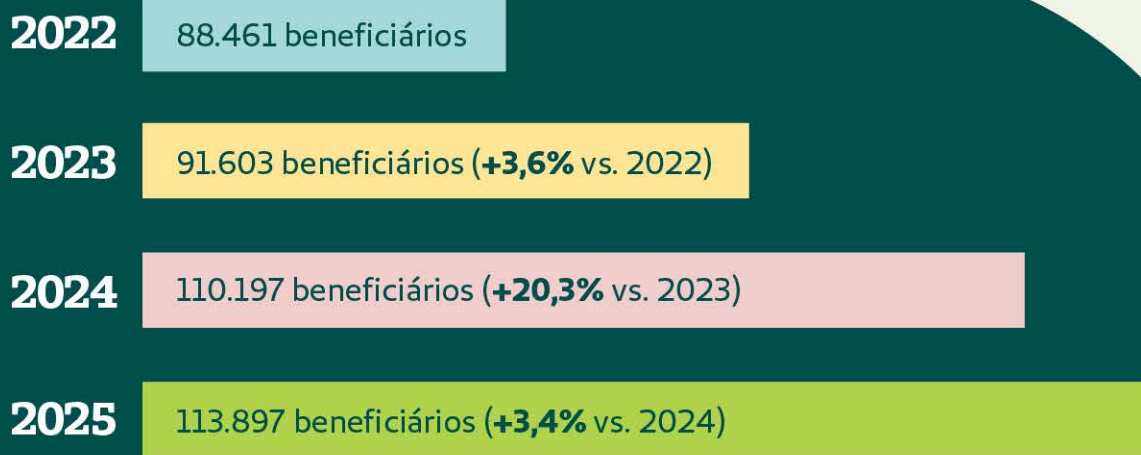
Porte da organização

GRI 2-7 | 2-8

A Unimed Ponta Grossa apresenta porte compatível com sua relevância regional no setor de saúde suplementar, refletindo uma base sólida de beneficiários e uma estrutura operacional capaz de sustentar o crescimento e a qualidade assistencial.

Evolução da carteira de beneficiários

Em 2025, a cooperativa encerrou o exercício com **113.897 beneficiários**, mantendo a trajetória de evolução observada nos últimos anos:



No acumulado de **2022 a 2025**, a carteira cresceu **+28,8%**, consolidando ganho de escala e maior estabilidade operacional.

Retenção e sustentabilidade da base

A estratégia de fidelização e defesa de carteira manteve papel central em 2025. A área de retenção preservou **21.341 vidas** ao longo do período, por meio de negociações de inadimplência, migrações, downgrades, reativações e tratativas de permanência.



Vidas mantidas (2024): **15.672**

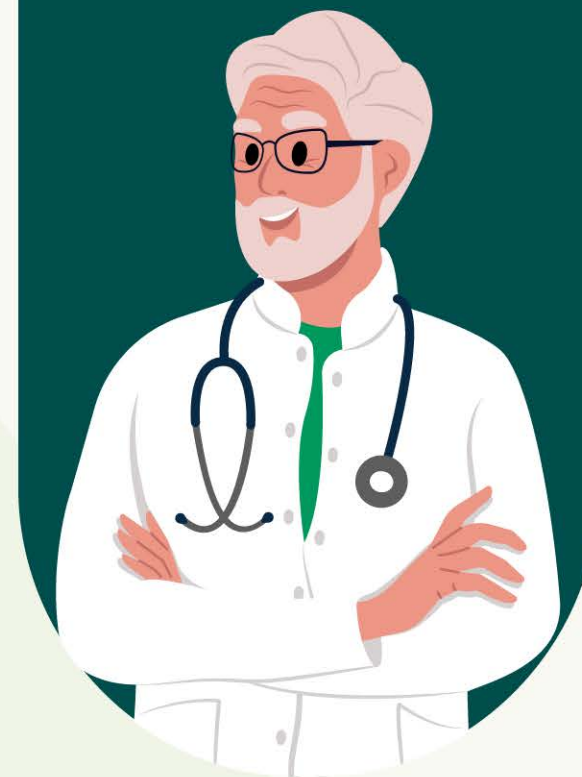
Vidas mantidas (2025): **21.341 (+36,2% vs. 2024)**

A evolução evidencia amadurecimento da gestão comercial, com redução de rotatividade e proteção de receita recorrente, contribuindo diretamente para previsibilidade e sustentabilidade da carteira.

Mercados atendidos, cobertura regional

Em 2025, além de manter o ritmo de aquisição no segmento **PME**, a Cooperativa avançou em **negociações corporativas de maior porte**, com destaque para **Grupo Madero**, reforçando a capacidade de atração de contratos relevantes e de alto impacto para a carteira.

A estratégia comercial permaneceu alinhada às boas práticas de governança e sustentabilidade preconizadas pela **RN 518/22**, com ênfase em disciplina de subscrição, equilíbrio de risco, qualidade da informação e consistência na precificação e na gestão contratual, especialmente no crescimento da base PME.



Participação por tipo de contratação (2025) e variação no período

Em 2025, a carteira consolidou predominância de modalidades coletivas, coerente com a estratégia comercial orientada ao mercado corporativo, com forte presença no segmento **PME**.

TIPO DE CONTRATAÇÃO – 2025



Plano coletivo empresarial: 81,60%

Plano coletivo por adesão: 8,92%

Plano individual/familiar: 10,93%

CONSOLIDAÇÃO DE PLANOS (2025)

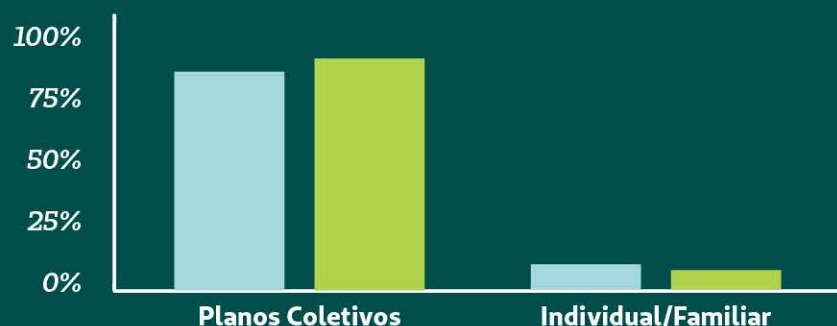
Planos coletivos (empresarial + adesão)

90,52%

Plano individual/familiar

10,93%

COMPARATIVO HISTÓRICO: 2024 VS 2025



Crescimento Coletivos

+2,52 p.p. (+2,9% de aumento real)

Retração Individual

-1,07 p.p. (-8,9% de queda real)

A composição dos coletivos em 2025 demonstra predominância do **coletivo empresarial**, que representa **90,2%** da base coletiva (81,60% de 90,52%), reforçando a vocação B2B da carteira e a relevância de gestão ativa de contratos.

Abrangência dos planos (2025) e variação no período

Em 2025, a carteira apresentou distribuição de abrangência com maior participação de planos **nacionais**, preservando relevância do componente **regional/municipal** e participação reduzida de planos **estaduais**:

Abrangência nacional: **58,8%**
Abrangência estadual: **3,0%**
Abrangência regional/municipal: **38,2%**

Comparação com 2024:

Nacional: 54,0% (2024) → **58,8% (2025) = +4,8 p.p. (+8,9%)**

Estadual: 3,0% (2024) → **3,0% (2025) = 0,0 p.p. (0,0%)**

Regional/municipal: 43,0% (2024) → **38,2% (2025) = -4,8 p.p. (-11,2%)**



A variação aponta uma mudança de mix em direção a produtos com maior amplitude geográfica, preservando uma base regional relevante e mantendo estabilidade na participação estadual.

Disciplina de reajustes e aderência ao risco (2025)

A sustentabilidade econômico-financeira da carteira em 2025 foi conduzida com reajustes segmentados por modalidade, refletindo risco e dinâmica contratual:

*Planos individuais/familiares: **6,31%***

*Coletivos empresariais – pool de risco (até 29 vidas): **14,35%***

*Coletivos empresariais – livre negociação (a partir de 30 vidas): **13,37%***

Esse direcionamento reforça a governança comercial ao alinhar preço e risco por segmento e sustenta a estratégia de expansão no mercado **PME** com responsabilidade, em linha com as diretrizes e boas práticas associadas à **RN 518/22**, equilibrando captação, permanência e capacidade assistencial.

Estrutura organizacional

GRI 2-7

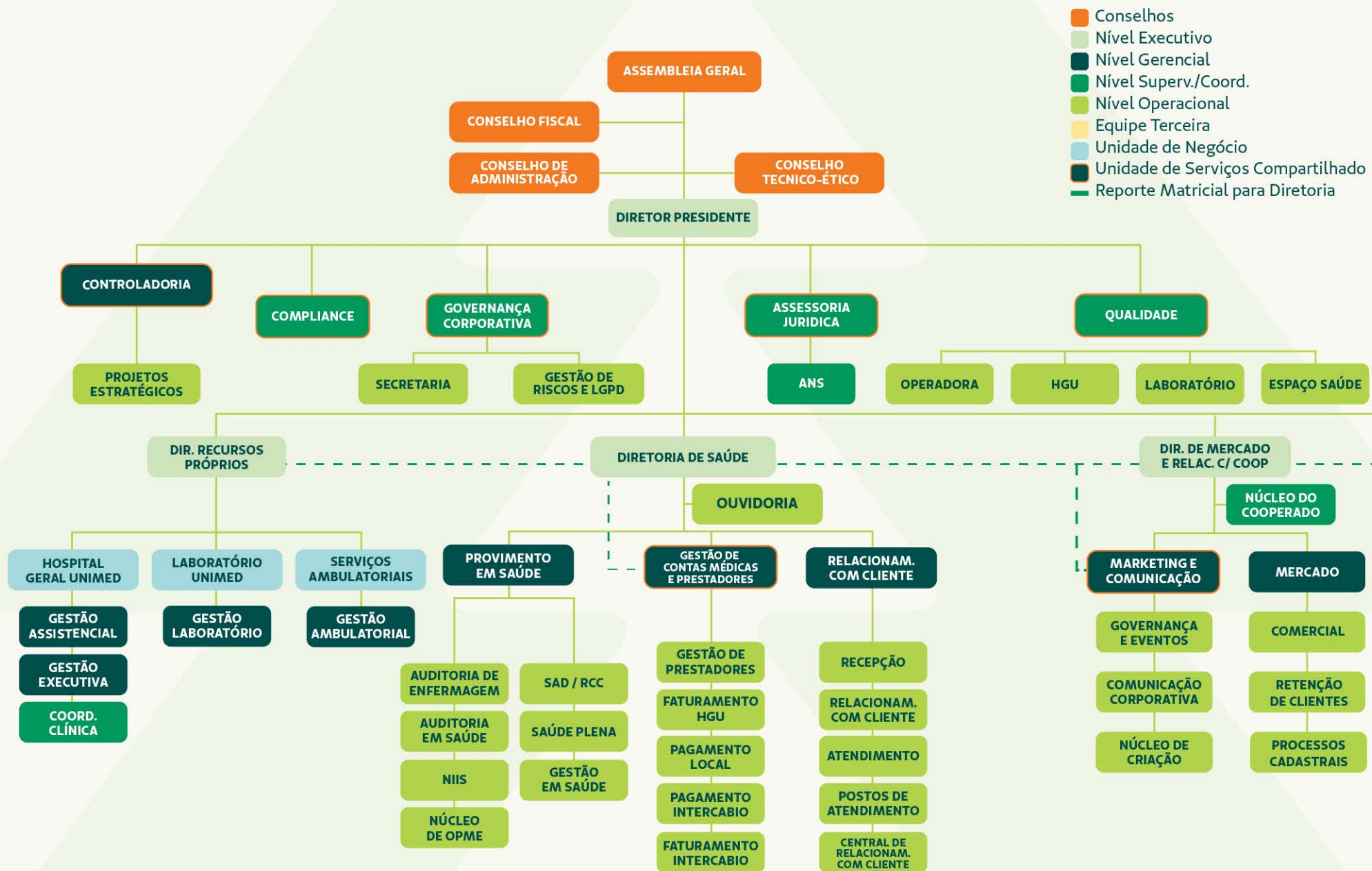
A Unimed Ponta Grossa adota um modelo de governança alinhado aos princípios do cooperativismo, estruturado para assegurar transparência, responsabilidade, equidade e prestação de contas na condução de suas atividades.

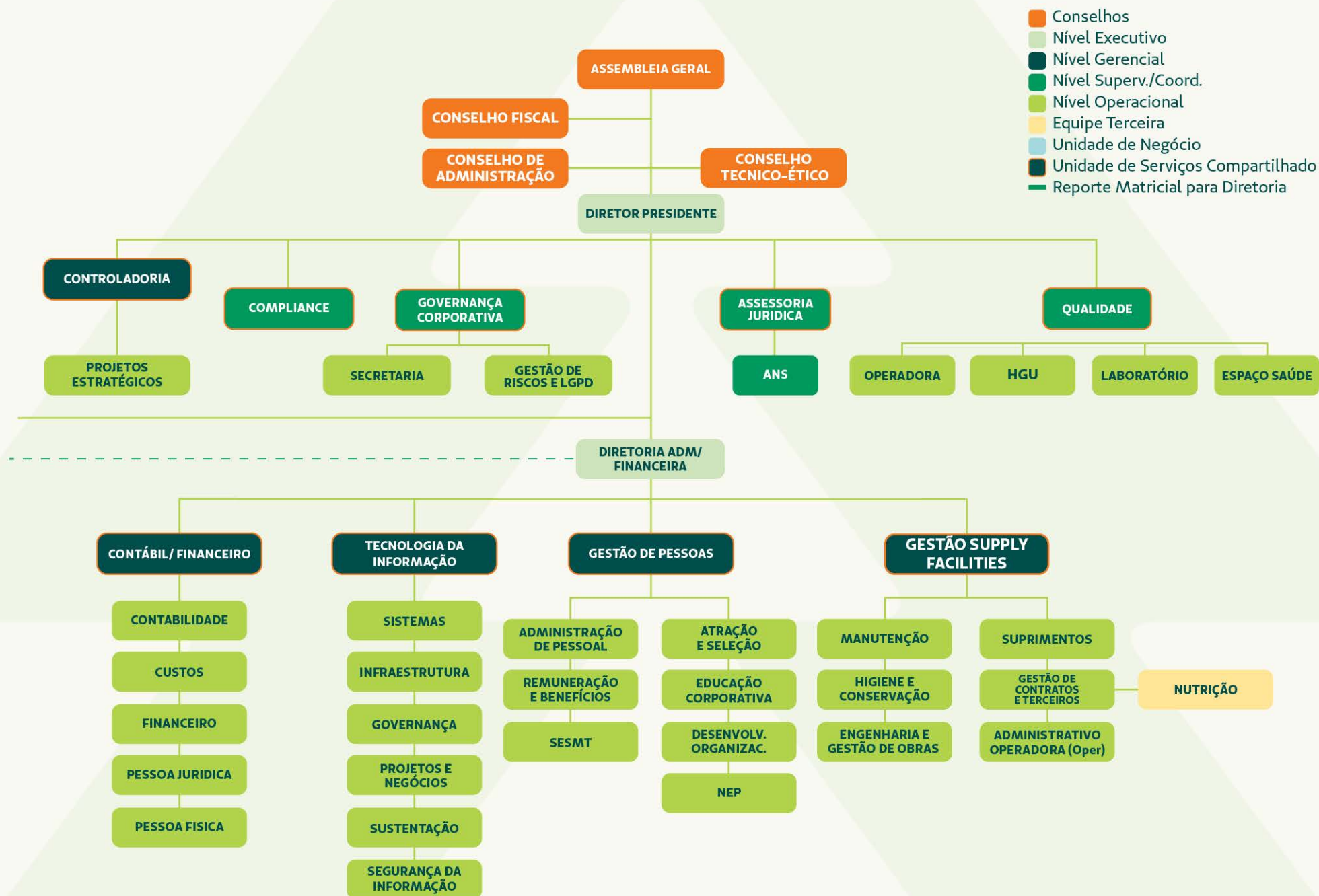
A instância máxima de decisão da cooperativa é a Assembleia Geral, composta pelos médicos cooperados, responsável pelas deliberações estratégicas e pela eleição dos membros dos órgãos de governança. O modelo organizacional contempla ainda o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal, garantindo a adequada segregação de funções entre os papéis deliberativos, estratégicos, executivos e de fiscalização.

A Diretoria Executiva é responsável pela condução da gestão e pela implementação das estratégias aprovadas, atuando de forma integrada às áreas técnicas e administrativas. A estrutura organizacional foi desenhada para promover eficiência operacional, clareza de responsabilidades e alinhamento com os objetivos estratégicos da cooperativa.

O modelo de governança da Unimed Ponta Grossa está orientado para a sustentabilidade do negócio e para a gestão responsável dos riscos, considerando os impactos econômicos, sociais e ambientais associados às suas operações. As decisões são tomadas com base em critérios técnicos, regulatórios e éticos, em conformidade com a legislação vigente e com as boas práticas de governança corporativa aplicáveis ao setor de saúde suplementar.

Os temas relacionados à governança, ética, integridade, gestão de riscos e controles internos são detalhados em capítulo específico deste relatório, permitindo uma visão aprofundada das práticas adotadas pela cooperativa.





Princípios, propósito e direcionamento institucional

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

A Unimed Ponta Grossa orienta sua atuação por princípios cooperativistas e por um direcionamento institucional que coloca as pessoas no centro do cuidado, da gestão e das decisões estratégicas. Esses elementos sustentam a identidade da cooperativa e norteiam sua forma de atuar no setor de saúde suplementar.

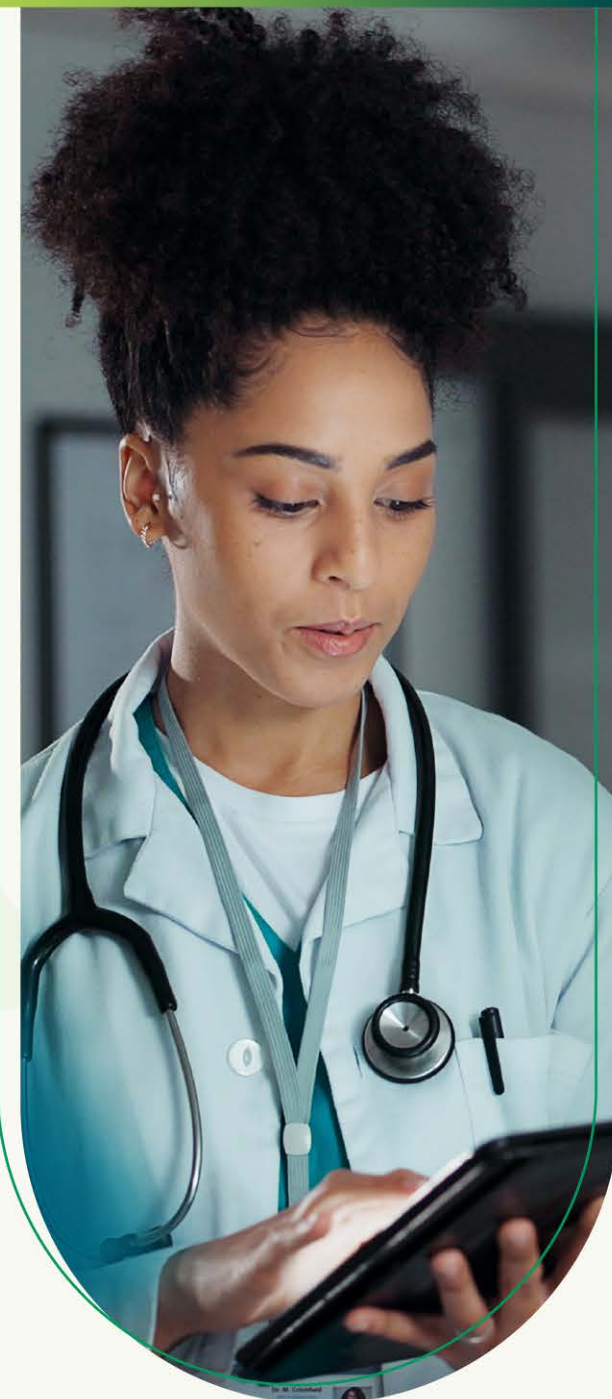
O propósito institucional da Unimed Ponta Grossa reflete o compromisso com a promoção da saúde, a qualidade de vida e o bem-estar da comunidade, por meio de um modelo cooperativista sólido, ético e sustentável. A cooperativa busca gerar valor compartilhado, conciliando excelência assistencial, responsabilidade social e equilíbrio econômico-financeiro.

A missão expressa o papel da organização na oferta de serviços de saúde com qualidade, segurança e humanização, valorizando médicos cooperados, colaboradores, beneficiários e parceiros, e contribuindo para o desenvolvimento da região onde atua.

A visão orienta o futuro desejado pela cooperativa, pautado pela busca contínua da excelência, pela inovação em gestão e assistência, e pelo fortalecimento de sua posição como referência regional em saúde suplementar.

Os valores institucionais reforçam os princípios que guiam o comportamento organizacional e as relações com os públicos de interesse, destacando ética, respeito às pessoas, transparência, responsabilidade e espírito cooperativista como fundamentos da atuação diária.

Esse conjunto de princípios e direcionadores serve de base para a formulação da estratégia, para a definição de prioridades e para a integração das práticas de sustentabilidade, governança e gestão de riscos, assegurando coerência entre identidade institucional, decisões e resultados.



CRENÇAS

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa.

A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PROPÓSITO

Aqui tem Unimed.

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

PRINCÍPIOS

- Atratividade para médicos.
- Pessoas.
- Sustentabilidade.
- Conhecimento.
- Visão Sistêmica.
- Inovação
- Agilidade.
- Princípios cooperativistas.

VALORES

- Integridade.
- Respeito.
- Solidariedade.
- Conhecimento.



Estratégia, modelo de negócio e gestão de riscos

- Estratégia e direcionamento organizacional – GRI 2-12 | GRI 2-13
- Modelo de negócio – GRI 2-6
- Gestão de riscos e oportunidades – GRI 2-14 | GRI 2-15



Estratégia e direcionamento organizacional

GRI 2-12, 2-13

A Unimed Ponta Grossa conduz sua estratégia com base em indicadores operacionais, assistenciais e econômico-financeiros, acompanhados sistematicamente por meio da Reunião de Análise de Resultados e Estratégia (RAR/E), que consolida o monitoramento do desempenho organizacional e subsidia a tomada de decisão.

Em 2025, a atuação estratégica esteve orientada à sustentabilidade do negócio, ao controle dos custos assistenciais e à qualificação da assistência, em um cenário de pressão sobre a sinistralidade e necessidade de maior eficiência operacional.

Como resultado desse direcionamento, a cooperativa alcançou o melhor desempenho econômico-financeiro de sua história, com destaque para o resultado líquido acumulado de aproximadamente R\$ 28,6 milhões, evidenciando a efetividade da gestão e o alinhamento entre estratégia e execução.

Entre os principais indicadores monitorados ao longo do período, destacam-se:



- Sinistralidade acumulada de 76,76%, em linha com a meta estabelecida, refletindo o controle dos custos assistenciais;



- Despesas administrativas de 8,74%, demonstrando disciplina na gestão dos custos operacionais;



- Margem EBITDA de 4,27%, evidenciando a capacidade de geração operacional de resultados;



- Receita total acumulada superior a R\$ 514 milhões, indicando crescimento e robustez da operação;

A análise da carteira de beneficiários demonstra evolução positiva na composição de risco, com predominância de contratos dentro dos níveis adequados de sinistralidade, reforçando a sustentabilidade da carteira

Além disso, a cooperativa atuou de forma estruturada na melhoria da eficiência operacional e assistencial, com destaque para:

- Qualificação da rede assistencial, com mais de 2.500 ações de melhoria monitoradas;
- Fortalecimento da estrutura própria, com destaque para o Laboratório Unimed, que realizou mais de 1,5 milhão de exames;
- Desenvolvimento de pessoas, com mais de 52 mil horas de treinamento;
- Melhoria da experiência do cliente, com indicadores de satisfação posicionados na zona de excelência.

A estratégia é continuamente revisada com base nos resultados apurados e nas análises realizadas nos fóruns de governança, permitindo a identificação de desvios, a implementação de ações corretivas e o aproveitamento de oportunidades.

Esse modelo de gestão, baseado em indicadores, análise crítica e tomada de decisão estruturada, reforça o compromisso da Unimed Ponta Grossa com a sustentabilidade, a eficiência e a geração de valor para seus beneficiários e cooperados.



Modelo de negócio

GRI 2-6

A Unimed Ponta Grossa opera por meio de um modelo de negócio cooperativista, fundamentado na integração entre beneficiários, médicos cooperados, rede assistencial e estrutura própria, com foco na entrega de cuidado em saúde de forma sustentável.

O modelo está estruturado na relação entre os principais agentes:



- **beneficiários**, que acessam os serviços de saúde;



- **médicos cooperados**, responsáveis pela prestação assistencial;



- **rede credenciada**, composta por hospitais, clínicas e prestadores especializados;



- **serviços próprios**, que complementam a capacidade assistencial e ampliam o controle sobre qualidade e custos;



- **estrutura administrativa**, responsável pela gestão, regulação e sustentabilidade da operação.



A cooperativa atua na oferta de planos de saúde voltados a pessoas físicas e jurídicas, com predominância de contratos coletivos empresariais, o que contribui para maior previsibilidade da carteira e estabilidade operacional.

A geração de valor ocorre por meio da integração entre assistência e gestão, envolvendo:

- coordenação do cuidado e gestão da jornada do beneficiário;
- regulação assistencial e direcionamento para a rede adequada;
- monitoramento da qualidade e segurança do paciente;
- gestão da rede credenciada, com avaliação contínua de desempenho;
- atuação dos serviços próprios, que ampliam a resolutividade assistencial;
- uso de dados e indicadores para suporte à tomada de decisão.

A verticalização de parte dos serviços, especialmente nas áreas de diagnóstico e assistência hospitalar, permite maior controle sobre a qualidade assistencial, redução de variabilidade nos processos e melhoria da eficiência operacional.

O modelo também incorpora iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários e para a sustentabilidade do sistema.

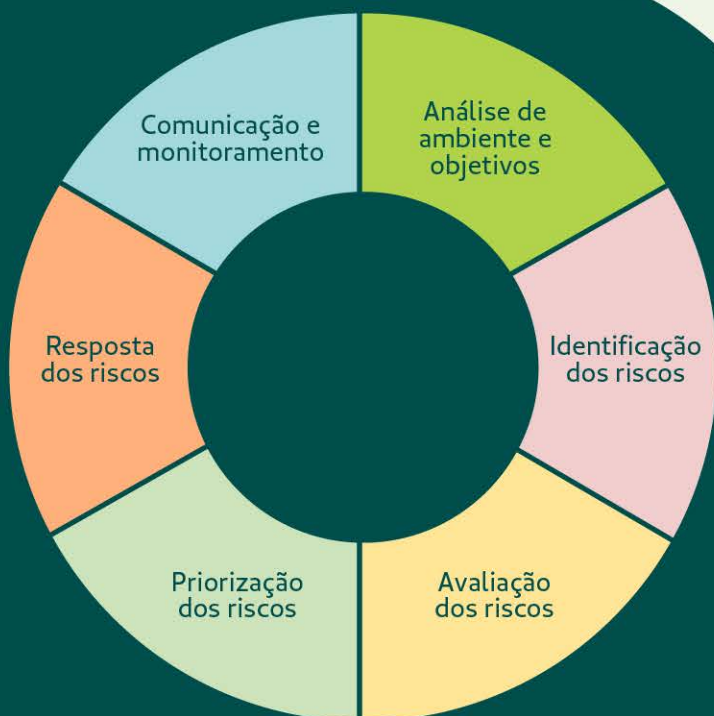
A integração entre os diferentes componentes do modelo assegura a entrega de valor aos beneficiários, a sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa e a geração de resultados consistentes no longo prazo.



Gestão de riscos e oportunidades

GRI 2-6

A Unimed Ponta Grossa adota uma abordagem estruturada para a gestão de riscos, integrada ao seu modelo de governança e aos processos de tomada de decisão. O sistema de gerenciamento de riscos é estruturado nas seguintes fases:



A gestão de riscos é conduzida de forma contínua e sistemática, considerando os aspectos econômicos, regulatórios, operacionais, assistenciais, tecnológicos e socioambientais, em alinhamento às diretrizes institucionais, às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e às boas práticas de governança corporativa.

O processo de gestão de riscos contempla etapas estruturadas, incluindo:



A governança da gestão de riscos envolve diferentes níveis da organização, com participação da Alta Administração, áreas técnicas e instâncias de controle, assegurando que os riscos relevantes sejam devidamente reportados, avaliados e tratados de forma tempestiva.

A Cooperativa adota nove categorias de impacto, construídas com base nas diretrizes da Resolução Normativa nº 518:

Estratégico: Possibilidade de perdas ou impactos decorrentes de decisões estratégicas inadequadas e/ou falhas no planejamento.

Crédito/Financeiro: Perdas financeiras decorrentes da incapacidade de terceiros ou da cooperativa em honrar obrigações financeiras, bem como da gestão inadequada de recursos, liquidez e resultados.

Mercado: Possibilidade de impactos negativos resultantes de variações em fatores de mercado, tais como taxas de juros, inflação, índices econômicos.

Subscrição: Precificação inadequada dos planos, seleção adversa de beneficiários e insuficiência das provisões técnicas para cobertura dos eventos assistenciais.

Compliance/Integridade: Possibilidade de sanções, perdas ou danos reputacionais decorrentes de descumprimento de normas, políticas ou falhas nos mecanismos de integridade e ética.

Operacional: Perdas decorrentes de falhas em processos internos, pessoas, sistemas ou eventos externos, incluindo erros operacionais, falhas tecnológicas e interrupções de serviços.

Assistencial: Risco relacionado à qualidade, segurança e continuidade da assistência prestada aos beneficiários, incluindo falhas nos processos assistenciais ou na gestão do cuidado.

Legal/Regulatório: Impactos decorrentes de não conformidade com leis, normas e regulamentações aplicáveis, tais como ANS e demais órgãos reguladores.

Legal/Jurídico: Perdas financeiras ou operacionais resultantes de demandas judiciais, passivos contingentes, decisões desfavoráveis ou interpretações jurídicas adversas.

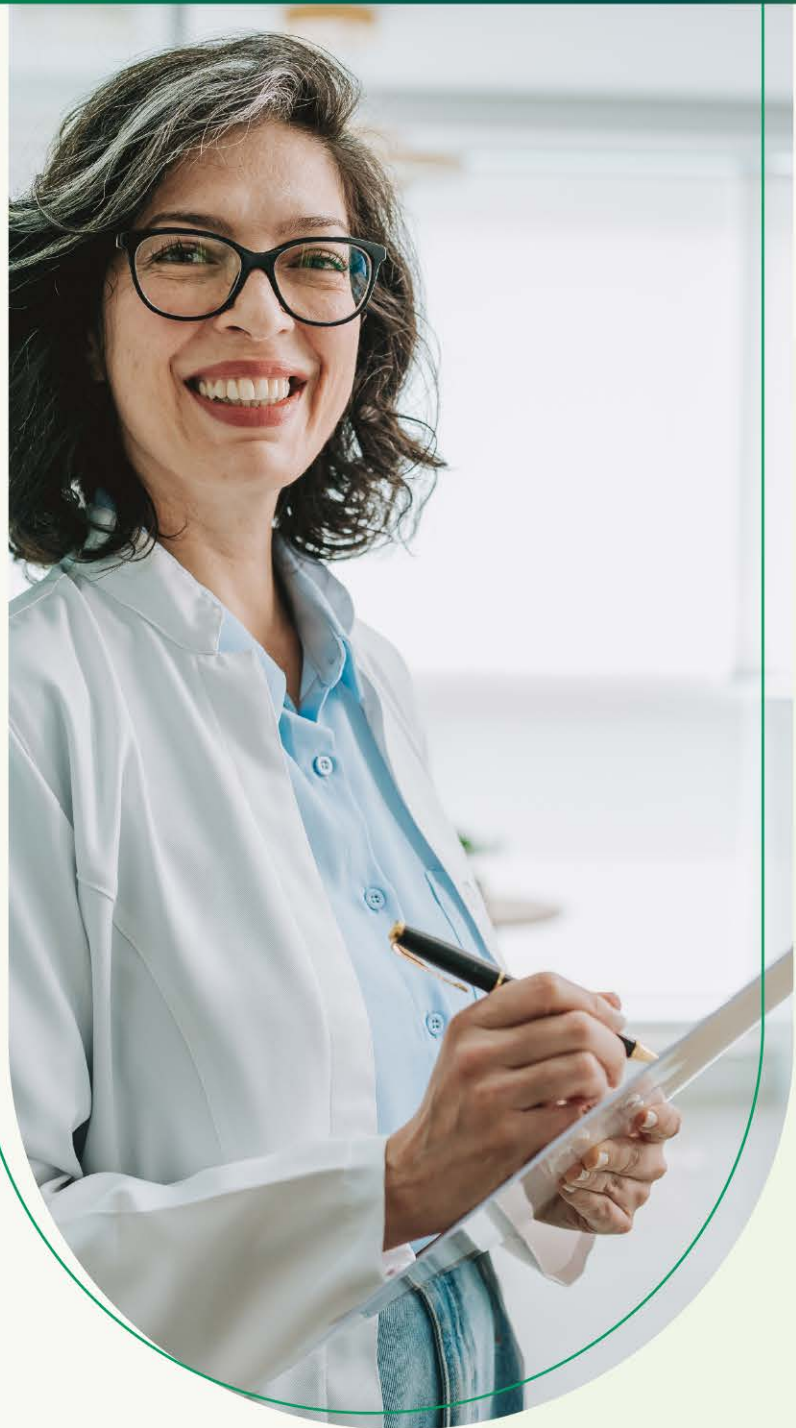
Dessa forma, as categorias de riscos refletem diretamente as categorias de impacto definidas a partir da RN nº 518, integradas às boas práticas de Gestão de Riscos.

A gestão de riscos é continuamente aprimorada, buscando maior integração entre as áreas, fortalecimento da cultura organizacional e alinhamento com a estratégia institucional. Esse processo contribui para a tomada de decisões mais seguras, para a mitigação de impactos negativos e para a geração de valor sustentável ao longo do tempo.

Governança, Ética e Integridade

- Estrutura de Governança – GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12
- Gestão de Riscos – GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-14 | GRI 2-15
- Compliance, Integridade e Conformidade Regulatória – GRI 2-23 | GRI 2-26 | GRI 205 | GRI 206
- Privacidade de Dados e Segurança da Informação (LGPD) – GRI 418
- Reconhecimentos, Certificações e Destaques Institucionais – (boa prática de relato)





Estrutura de governança

GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12

A estrutura de governança da Unimed Ponta Grossa, apresentada no capítulo anterior, é complementada por um conjunto de práticas e mecanismos que asseguram a condução estratégica, a supervisão da gestão e a tomada de decisão responsável.

A governança da cooperativa está orientada para garantir o alinhamento entre estratégia, gestão e sustentabilidade do negócio, com atuação coordenada entre os órgãos de governança e a alta administração.

O Conselho de Administração exerce papel central na definição das diretrizes estratégicas e no acompanhamento do desempenho organizacional, supervisionando a atuação da Diretoria Executiva e assegurando que as decisões estejam alinhadas aos objetivos institucionais e às exigências regulatórias do setor.

A Diretoria Executiva é responsável pela execução da estratégia e pela gestão das operações, atuando com base em critérios técnicos, regulatórios e de eficiência, e reportando periodicamente aos órgãos de governança.

A supervisão dos temas relacionados à sustentabilidade, riscos, controles internos e integridade é realizada de forma integrada, garantindo que esses aspectos sejam considerados no processo decisório e na gestão do negócio.

A cooperativa adota práticas que fortalecem a governança, incluindo:

- Definição clara de papéis e responsabilidades;
- Processos estruturados de tomada de decisão;
- Mecanismos de supervisão e prestação de contas;
- Integração entre governança, gestão de riscos e compliance.

Essas práticas contribuem para a transparência, a confiabilidade das informações, a mitigação de riscos e a geração de valor sustentável, reforçando o compromisso da Unimed Ponta Grossa com uma gestão ética, responsável e alinhada às melhores práticas de governança corporativa.

Compliance, integridade e conformidade regulatória

GRI 2-23 | GRI 2-26 | GRI 205 | GRI 206

A Unimed Ponta Grossa mantém um Programa de Compliance estruturado, com o objetivo de promover a integridade, a ética e a conformidade com leis, normas regulatórias e diretrizes internas, fortalecendo a governança corporativa e a cultura organizacional.

O programa é fundamentado em princípios de transparência, responsabilidade e prevenção de riscos, estando alinhado à legislação vigente, incluindo a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), bem como às boas práticas de mercado aplicáveis ao setor de saúde suplementar.

A cooperativa adota instrumentos formais que orientam a conduta de seus públicos de relacionamento, com destaque para o Código de Conduta e Ética, que estabelece diretrizes para o comportamento esperado de cooperados, colaboradores, prestadores e parceiros, reforçando o compromisso com a integridade e a atuação responsável.

Como parte da estrutura de integridade, a Unimed Ponta Grossa disponibiliza um Canal de Denúncias independente, acessível aos públicos interno e externo, garantindo confidencialidade, anonimato e tratamento adequado das manifestações recebidas. O canal constitui um importante mecanismo de prevenção e identificação de desvios de conduta, contribuindo para o fortalecimento da cultura ética na organização.

As denúncias recebidas são analisadas de forma criteriosa, seguindo fluxos definidos e com atuação das áreas responsáveis, assegurando apuração adequada, aplicação de medidas corretivas quando necessário e melhoria contínua dos processos internos.



O Programa de Compliance também contempla ações de:

Prevenção e combate à corrupção, por meio de diretrizes e controles internos;

Gestão de conflitos de interesse, com orientações claras aos públicos envolvidos;

Treinamento e conscientização, visando disseminar a cultura e integridade;

Monitoramento e melhoria contínua, com revisão periódica de políticas e práticas.

A atuação integrada entre compliance, gestão de riscos e auditoria interna contribui para a mitigação de riscos de integridade, o fortalecimento dos controles internos e a conformidade com os requisitos regulatórios.

Em 2025, a cooperativa manteve a evolução de suas práticas de compliance, com o aprimoramento dos mecanismos de controle, ampliação das ações de conscientização e fortalecimento da cultura organizacional voltada à ética e à integridade.

A Unimed Ponta Grossa reafirma, por meio dessas práticas, seu compromisso com a condução ética dos negócios, a transparência nas relações e o respeito às normas legais e regulatórias, contribuindo para a construção de um ambiente organizacional íntegro e sustentável.

Privacidade de dados e segurança da informação (LGPD)

GRI 418

A Unimed Ponta Grossa reconhece a importância da proteção de dados pessoais e da segurança da informação como elementos essenciais para a confiança de seus beneficiários, cooperados, colaboradores e parceiros, especialmente no contexto do setor de saúde suplementar, que envolve o tratamento de dados sensíveis.

A cooperativa adota práticas estruturadas de governança da informação, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), assegurando a proteção dos dados pessoais e o respeito à privacidade dos titulares.

A gestão da segurança da informação é orientada por políticas, normas e procedimentos internos, com definição clara de responsabilidades e controles voltados à prevenção de incidentes, à proteção contra acessos não autorizados e à garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.



A Unimed Ponta Grossa conta com mecanismos de controle e monitoramento contínuo dos sistemas e dados, incluindo:



Gestão de acessos
e credenciais;



Proteção de dados
e sistemas críticos;



Monitoramento de
ambientes tecnológicos;



Políticas de backup e
continuidade dos serviços.



Controle de
vulnerabilidades;

A atuação da área de tecnologia está alinhada às melhores práticas de mercado, incluindo referenciais de segurança da informação e padrões reconhecidos, como a ISO/IEC 27001, reforçando o compromisso com a gestão estruturada dos riscos relacionados à informação.

Adicionalmente, a cooperativa promove ações contínuas de conscientização e capacitação em proteção de dados e segurança da informação, abrangendo colaboradores e públicos internos, com foco na disseminação da cultura de privacidade e na prevenção de incidentes.

Em 2025, foram realizados 13 (treze) treinamentos, 1 Workshop para outras Unimeds; 2 Participações em Lives na comunidade da Privacidade; Escape room de incidentes; e Picolé do phishing, reforçando o compromisso da organização com a educação corporativa e a adoção de boas práticas no tratamento de dados.

No período, não foram identificados incidentes relevantes relacionados a vazamento ou comprometimento de dados pessoais, evidenciando a efetividade dos controles implementados e a maturidade da gestão de segurança da informação.



A integração entre as áreas de tecnologia, compliance e gestão de riscos contribui para o fortalecimento da governança de dados e para a mitigação de riscos relacionados à privacidade, assegurando conformidade regulatória e proteção dos ativos informacionais.

A Unimed Ponta Grossa mantém o compromisso com o aprimoramento contínuo de suas práticas de segurança da informação e proteção de dados, fortalecendo seus controles e sua capacidade de resposta, em alinhamento às exigências legais e às expectativas dos seus públicos de relacionamento.

No período, **não foram identificados incidentes** relevantes relacionados a vazamento ou comprometimento de dados pessoais, evidenciando a efetividade dos controles implementados e a maturidade da gestão de segurança da informação.

A integração entre as áreas de tecnologia e gestão de riscos contribui para o fortalecimento da governança de dados e para a mitigação de riscos relacionados à privacidade, assegurando conformidade regulatória e proteção dos ativos informacionais.

A Unimed Ponta Grossa mantém o compromisso com o aprimoramento contínuo de suas práticas de segurança da informação e proteção de dados, fortalecendo seus controles e sua capacidade de resposta, em alinhamento às exigências legais e às expectativas dos seus públicos de relacionamento.

Reconhecimentos, certificações e destaques institucionais

GRI 2-7

A Unimed Ponta Grossa busca continuamente a excelência na prestação de serviços, na gestão e na inovação, refletida em certificações, reconhecimentos e resultados que evidenciam a qualidade de suas práticas e o compromisso com a melhoria contínua.

No exercício de 2025, destacaram-se importantes avanços relacionados à qualidade assistencial, à gestão e à inovação, reforçando a posição da cooperativa como referência regional no setor de saúde suplementar.

Entre os principais destaques estão:

- Selo ESG – Categoria prata
- Prêmio Suespar | Performance Geral e Valorização do Cooperado
- Programa Segurança em Alta
- RN 630 | Acreditação de Operadoras (ANS)
- Certificação ONA nível III | HGU e Laboratório
- Ouvidoria de Excelência
- Prêmio Inbix 2025
- Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado
- 2º lugar prêmio Empresa Inovadora
- 1º lugar Qualidade Cadastral
- Certificação diamante da Rede Prestadora



Desempenho Social

- Pessoas, trabalho e diversidade – GRI 401 | GRI 405
- Desenvolvimento, capacitação e cultura organizacional – GRI 404
- Benefícios e bem-estar – GRI 401-2
- Saúde e segurança do trabalho – GRI 403



Pessoas, trabalho e diversidade

GRI 401 | GRI 405

A Unimed Ponta Grossa reconhece que as pessoas são fundamentais para a sustentabilidade do negócio e para a qualidade dos serviços prestados, adotando práticas voltadas à valorização, ao desenvolvimento e ao bem-estar de seus colaboradores.

Em 2025, a cooperativa manteve uma estrutura de trabalho composta por profissionais de diferentes áreas, que atuam de forma integrada para garantir a eficiência operacional e a excelência no atendimento aos beneficiários.

A gestão de pessoas é orientada por princípios de equidade, respeito e valorização da diversidade, promovendo um ambiente organizacional inclusivo, alinhado aos valores institucionais e às boas práticas de gestão.

Ao final do período, a Unimed Ponta Grossa contava com 1.174 colaboradores, considerando contratos permanentes e temporários.

Composição por tipo de contrato e gênero

CONTRATOS PERMANENTES



Feminino: 897



Masculino: 182

CONTRATOS TEMPORÁRIOS



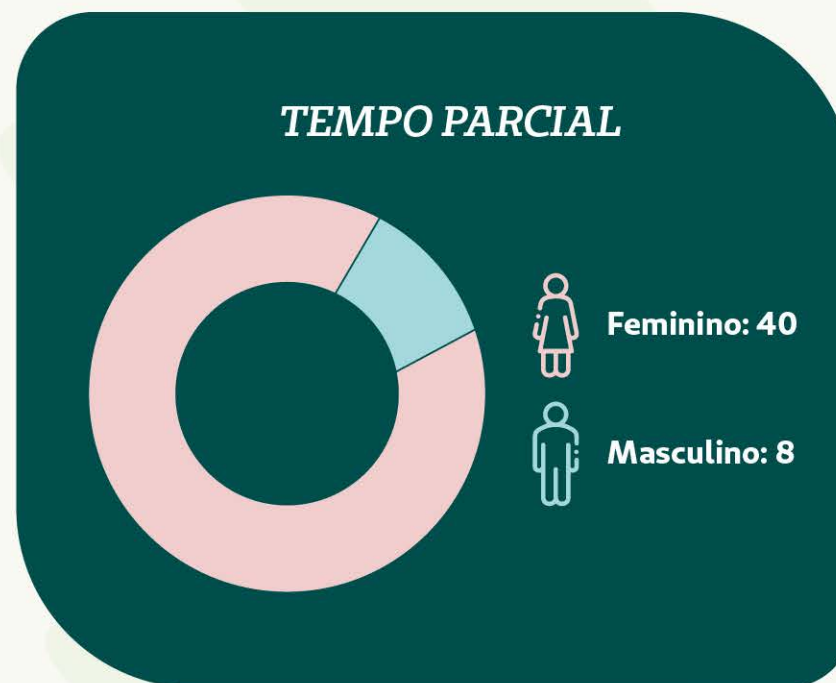
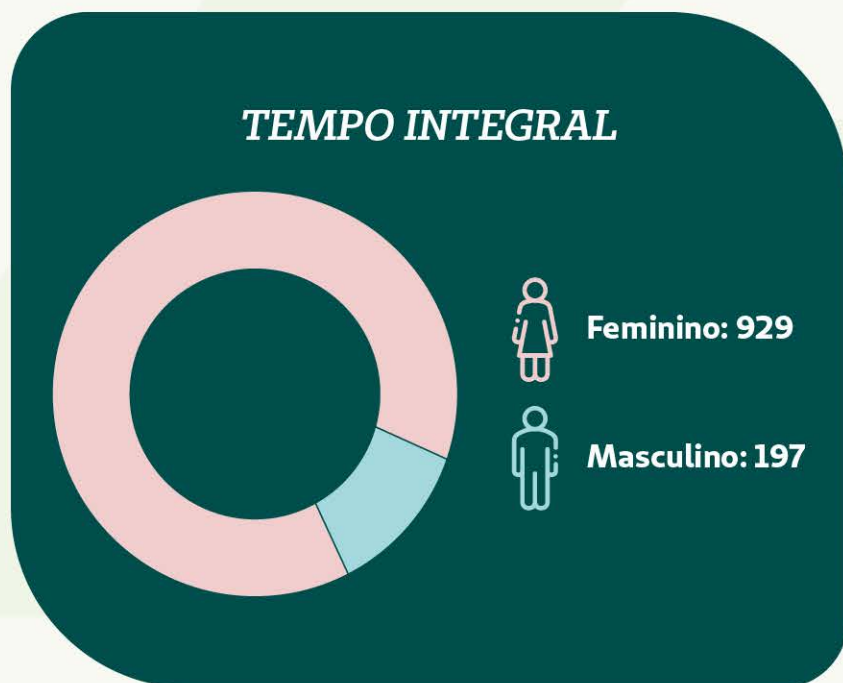
Feminino: 71



Masculino: 24

Observa-se a predominância de colaboradores do gênero feminino, característica comum ao setor de saúde, especialmente em funções assistenciais.

Distribuição por tipo de jornada



A estrutura demonstra predominância de vínculos em regime integral, contribuindo para maior estabilidade operacional e continuidade das atividades.

Distribuição geográfica

A maior concentração de colaboradores está no município de Ponta Grossa (1.050 colaboradores permanentes), com presença também em outras localidades da área de atuação da cooperativa, como Castro, Carambeí, Telêmaco Borba, Jaguariaíva e Arapoti, refletindo a abrangência regional das operações.



Relações de trabalho



A cooperativa mantém seu compromisso com o respeito às relações de trabalho, sendo que 100% dos colaboradores estão cobertos por acordos de negociação coletiva, assegurando alinhamento com a legislação vigente e com as práticas trabalhistas aplicáveis.

Equidade e inclusão



A Unimed Ponta Grossa adota práticas de equidade salarial, com políticas estruturadas de cargos, salários e carreiras, garantindo que a remuneração seja definida com base em critérios técnicos, sem distinção de gênero ou qualquer outra forma de discriminação.

Essas práticas reforçam o compromisso da cooperativa com a valorização das pessoas, a promoção da diversidade e a construção de um ambiente de trabalho ético, inclusivo e sustentável.



Desenvolvimento, capacitação e cultura organizacional

GRI 404

A Unimed Ponta Grossa reconhece o desenvolvimento de pessoas como um pilar estratégico para a sustentabilidade do negócio e para a qualidade dos serviços prestados, promovendo iniciativas estruturadas de capacitação técnica, comportamental e gerencial.

Em 2025, a Educação Corporativa consolidou-se como um eixo fundamental para o fortalecimento da cultura organizacional e para o aprimoramento contínuo das equipes. Ao longo do período, foi registrada uma média de 45 horas de treinamento por colaborador, evidenciando o compromisso com a qualificação profissional e o desenvolvimento das competências organizacionais.

Durante o ano, foram realizadas **783 ações educativas**, incluindo treinamentos técnicos, programas de desenvolvimento, integrações de novos colaboradores, cursos externos e participação em eventos, **totalizando 52.026 horas de treinamento.**

Essas iniciativas superaram as expectativas inicialmente estabelecidas e contribuíram para o fortalecimento da cultura de aprendizado contínuo.

A estratégia de desenvolvimento contempla programas estruturados voltados à formação de lideranças e ao crescimento profissional, com destaque para:



ACELERA
Talentos

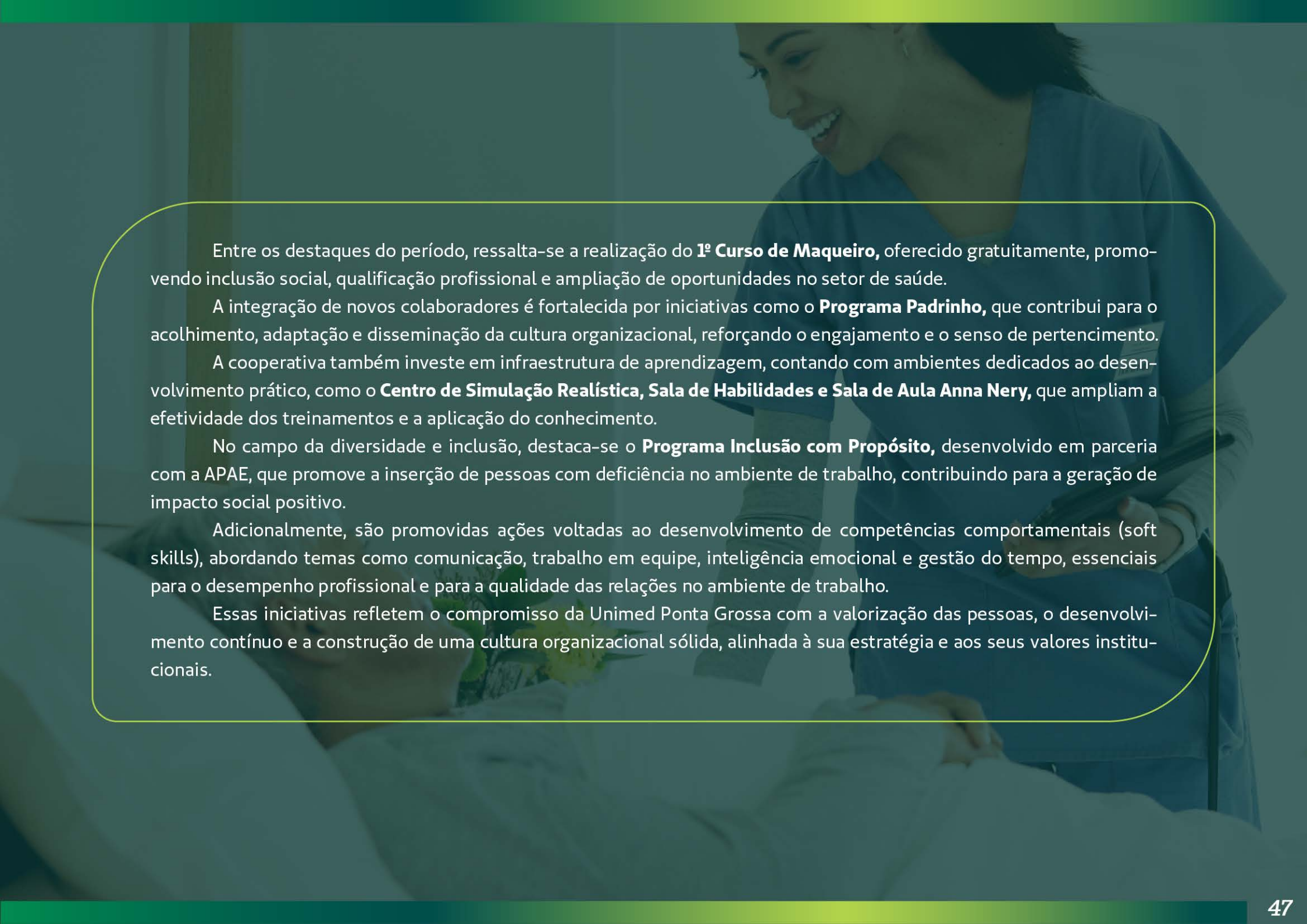


Carreira em
Construção

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO
PARA **ESTAGIÁRIOS E APRENDIZES**

Esses programas são conduzidos de forma contínua e estruturada, promovendo o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais e preparando profissionais para desafios organizacionais futuros.

No âmbito técnico-assistencial, a cooperativa investe em capacitações específicas voltadas à segurança e qualidade do atendimento, incluindo treinamentos como ACLS, PALS e PICC, essenciais para a atuação em situações críticas e para a excelência assistencial.



Entre os destaques do período, ressalta-se a realização do **1º Curso de Maqueiro**, oferecido gratuitamente, promovendo inclusão social, qualificação profissional e ampliação de oportunidades no setor de saúde.

A integração de novos colaboradores é fortalecida por iniciativas como o **Programa Padrinho**, que contribui para o acolhimento, adaptação e disseminação da cultura organizacional, reforçando o engajamento e o senso de pertencimento.

A cooperativa também investe em infraestrutura de aprendizagem, contando com ambientes dedicados ao desenvolvimento prático, como o **Centro de Simulação Realística, Sala de Habilidades e Sala de Aula Anna Nery**, que ampliam a efetividade dos treinamentos e a aplicação do conhecimento.

No campo da diversidade e inclusão, destaca-se o **Programa Inclusão com Propósito**, desenvolvido em parceria com a APAE, que promove a inserção de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho, contribuindo para a geração de impacto social positivo.

Adicionalmente, são promovidas ações voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais (soft skills), abordando temas como comunicação, trabalho em equipe, inteligência emocional e gestão do tempo, essenciais para o desempenho profissional e para a qualidade das relações no ambiente de trabalho.

Essas iniciativas refletem o compromisso da Unimed Ponta Grossa com a valorização das pessoas, o desenvolvimento contínuo e a construção de uma cultura organizacional sólida, alinhada à sua estratégia e aos seus valores institucionais.

Cursos e Treinamentos



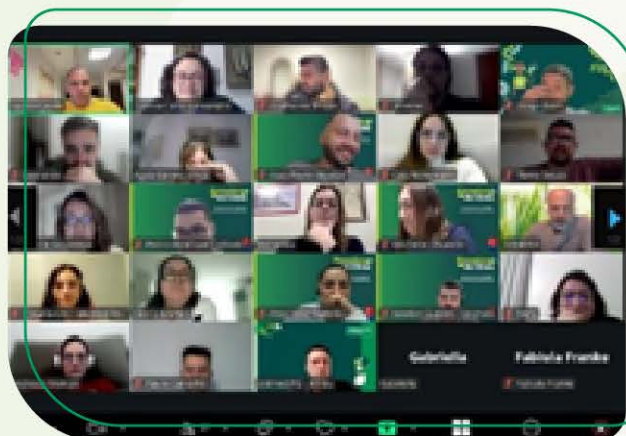
Cursos e Treinamentos



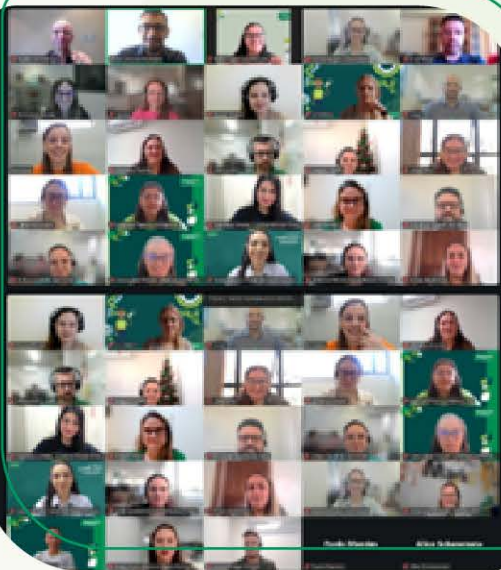
Academia de Líderes



Formação executiva



Acelera Talentos



Curso de Maqueiros



PALS



ACLS



PICC



Programa Anna Nery



Workshop de Soft Skills



Centro de Simulação Realística



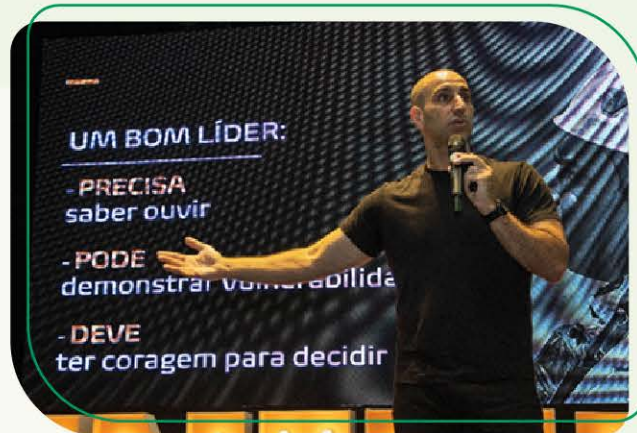
Programa Inclusão com Propósito – APAE





Curso Técnico de Enfermagem em parceria com o SESCOOP

Green Team Mission



Benefícios e bem-estar

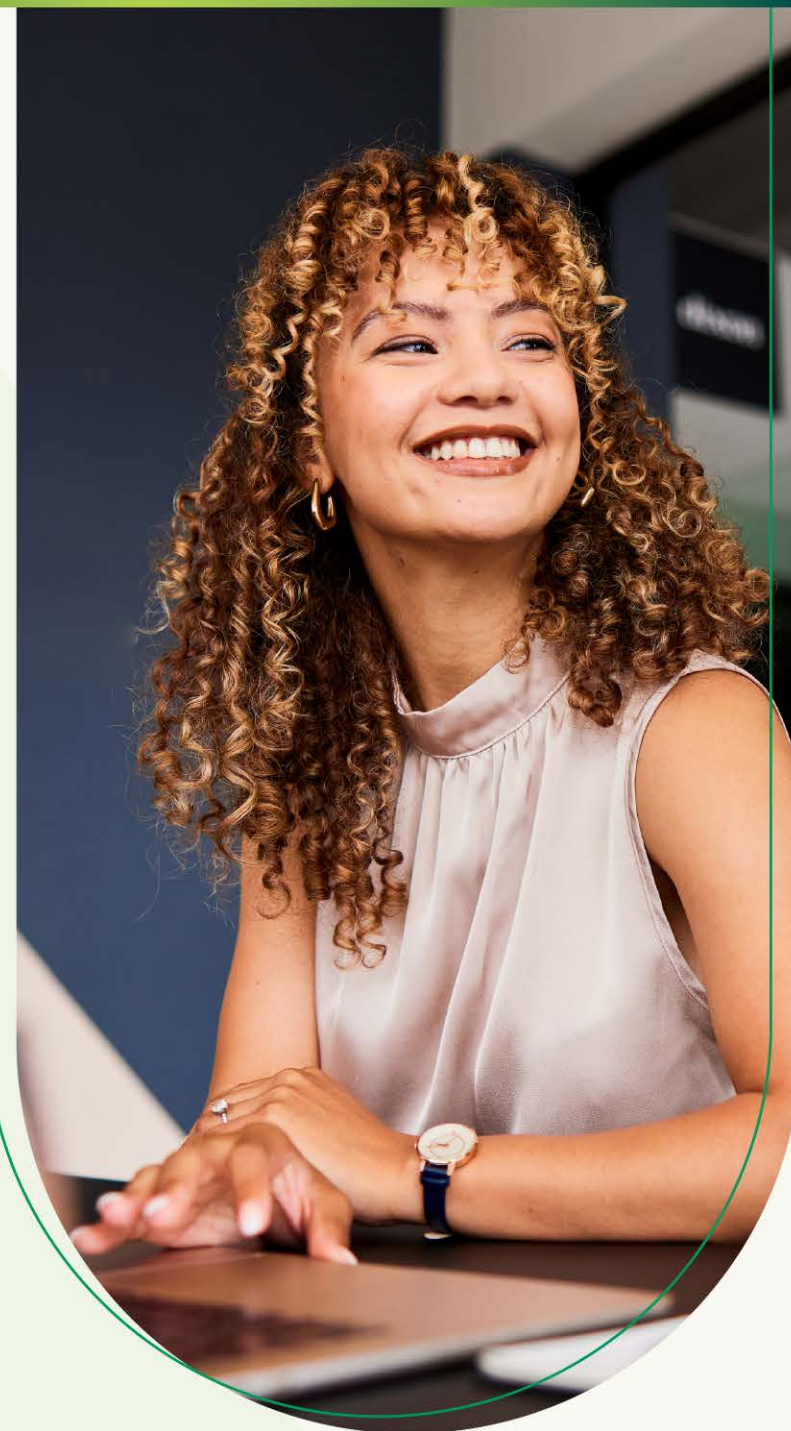
GRI 401-2

A Unimed Ponta Grossa reconhece que a valorização das pessoas vai além da remuneração, contemplando um conjunto de benefícios que contribuem para a qualidade de vida, o bem-estar e o engajamento dos colaboradores.

Em 2025, a cooperativa deu um passo significativo na evolução de sua estratégia de gestão de pessoas, com a revisão e otimização do pacote de benefícios, priorizando o atendimento às necessidades dos colaboradores e promovendo maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Além dos benefícios previstos em Acordo Coletivo de Trabalho, como Vale Alimentação (VA), Vale Refeição (VR), Auxílio Creche e Vale Transporte, foram implementadas melhorias relevantes ao longo do período.

Aprimoramento do pacote de benefícios.



A estratégia de desenvolvimento contempla programas estruturados voltados à formação de lideranças e ao crescimento profissional, com destaque para:



Cesta de Natal aprimorada, com inclusão de novos itens e possibilidade de escolha entre três modalidades (cesta tradicional, cesta de variedades ou valor em dinheiro), respeitando a diversidade de perfis dos colaboradores.



Plano odontológico (DentalUni) com custeio integral das mensalidades para titulares, ampliando o acesso e reduzindo o impacto financeiro para os colaboradores.



Plano de saúde sem período de carência, válido desde o primeiro dia de trabalho, reforçando o compromisso com o cuidado imediato aos colaboradores.



Auxílio creche reajustado em 6%, contribuindo para o suporte às famílias e à conciliação entre trabalho e vida pessoal.



Convênio farmácia (Golden Farma), permitindo a aquisição de medicamentos com facilidade de pagamento por meio de desconto em folha.



Premiação de final de ano, concedida a todos os colaboradores como forma de reconhecimento pelo desempenho e dedicação ao longo do período.



Programas de bem-estar e engajamento

A cooperativa também desenvolve iniciativas voltadas ao fortalecimento do bem-estar e do clima organizacional, com destaque para o programa SER+ e CELEBRAR, que promove ações de valorização, reconhecimento e fortalecimento do senso de pertencimento, contribuindo para um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo.

Essas iniciativas são direcionadas à promoção da saúde emocional, ao reconhecimento de marcos importantes na trajetória profissional e ao estímulo ao engajamento dos colaboradores.

Compromisso com o bem-estar

O conjunto de benefícios e programas implementados evidencia o compromisso da Unimed Ponta Grossa com a valorização das pessoas, a promoção da qualidade de vida e a construção de um ambiente organizacional saudável, contribuindo para a retenção de talentos, o engajamento das equipes e a sustentabilidade do negócio.



Saúde e segurança do trabalho

GRI 403

O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) atua de forma integrada à estratégia organizacional da cooperativa, com foco na prevenção de acidentes, promoção do bem-estar e fortalecimento da cultura. Ao longo do ano, a equipe ampliou ações de monitoramento, capacitação e melhoria contínua, garantindo ambientes mais seguros e saudáveis para cooperados, colaboradores e parceiros.

Em conjunto com os demais Subsistemas de Gestão de Pessoas, o SESMT está dividido de forma estratégica em:



Saúde Corporativa:

Responsável por promover ações preventivas, diagnósticas e de acompanhamento clínico visando preservar a saúde dos colaboradores e reduzir riscos ocupacionais.

Principais responsabilidades:

- Gestão dos programas de saúde ocupacional (PCMSO).
- Monitoramento de indicadores de saúde e absenteísmo.
- Exames ocupacionais e vigilância de agravos.
- Campanhas preventivas (vacinação, doenças crônicas, qualidade de vida).
- Programas integrados de bem-estar (sono, nutrição, atividade física).



Saúde Mental:

Pilar dedicado à promoção do equilíbrio emocional, prevenção de transtornos mentais e fortalecimento da cultura de apoio psicossocial.

Principais ações:

- Programa de apoio psicológico e atendimento especializado.
- Treinamentos de prevenção ao estresse, burnout e gestão emocional.
- Campanhas de sensibilização sobre saúde mental.
- Protocolos de acolhimento para situações críticas.



Segurança do Trabalho:

Responsável pela prevenção de acidentes, análise de riscos e conformidade legal, atuando diretamente na proteção da integridade física dos colaboradores.

Atuações estratégicas:

- Gestão do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).
- Investigação de acidentes e identificação de quase acidentes (near miss).
- Auditorias internas de segurança.
- Treinamentos obrigatórios.
- Gestão de EPCs e EPIs.
- Suporte técnico às lideranças nas práticas de segurança comportamental.

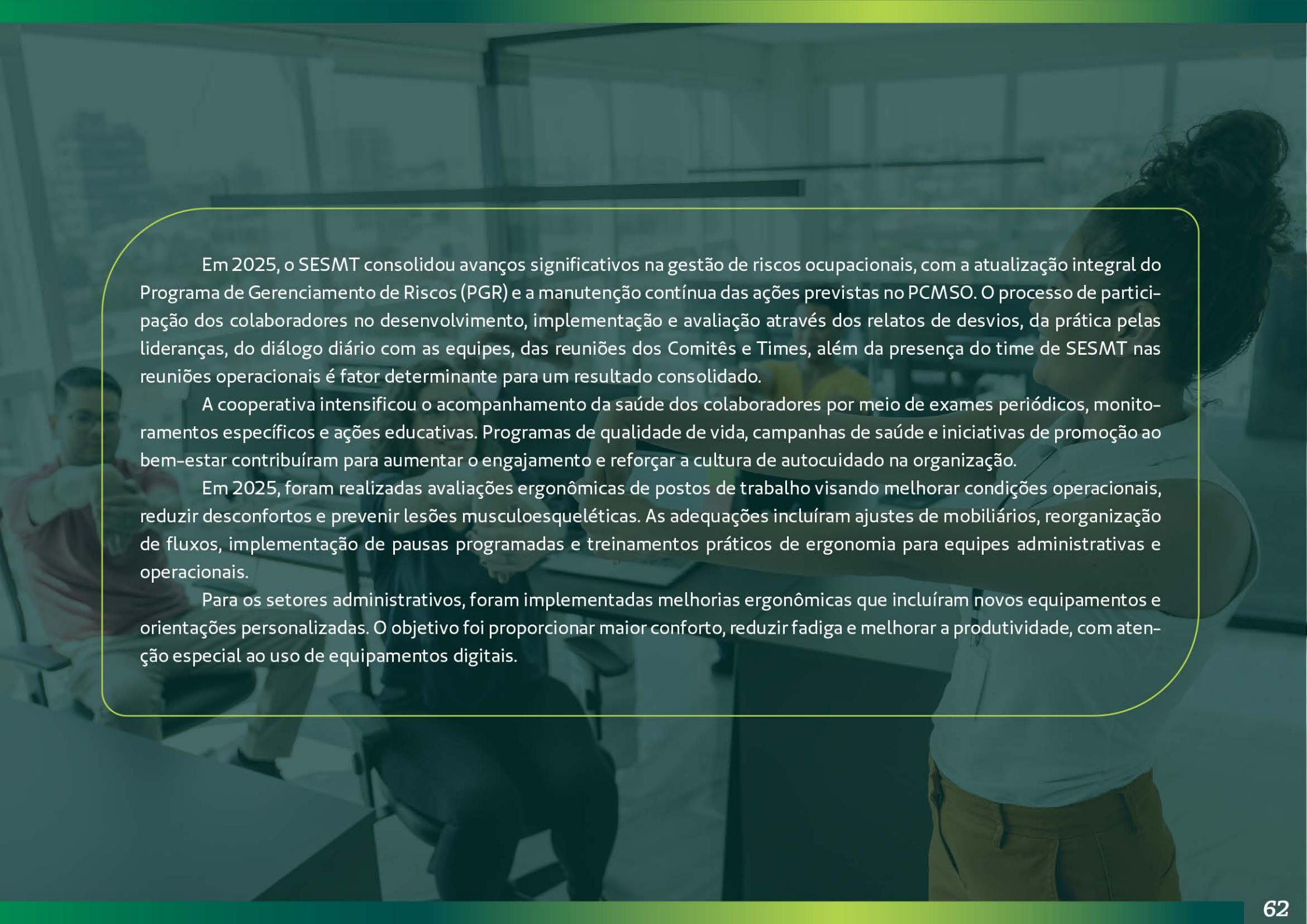


Ergonomia:

Voltada a garantir condições adequadas de trabalho, conforto, eficiência e prevenção de distúrbios musculoesqueléticos.

Ações-chave:

- Realização de Análises Ergonômicas do Trabalho (AET).
- Adequação de postos administrativos e operacionais, conforme NR-17.
- Treinamentos de ergonomia digital e biomecânica.
- Implementação de pausas, rodízios e melhorias de layout.
- Monitoramento de autorrelato de desconforto e indicadores de LER/DORT.
- Projetos de ergonomia participativa com envolvimento das equipes.
- Monitoramento de fatores psicossociais conforme diretrizes da NR-01 e NR-17.

A woman with dark curly hair tied back, wearing a white short-sleeved shirt and brown cargo pants, is standing and pointing her right index finger towards a whiteboard. She is in a modern office or meeting room with large windows in the background. Other people are seated at tables in the background, but they are out of focus.

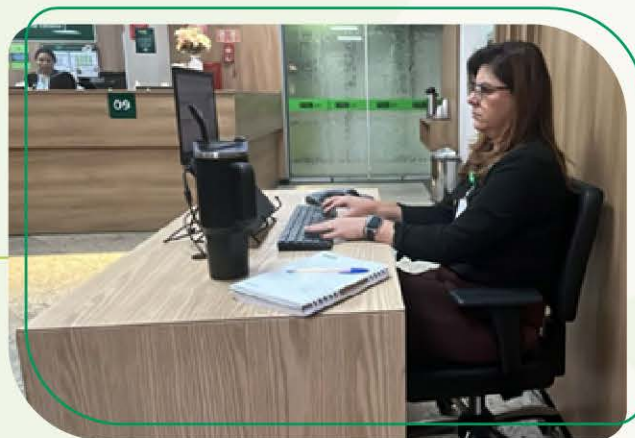
Em 2025, o SESMT consolidou avanços significativos na gestão de riscos ocupacionais, com a atualização integral do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e a manutenção contínua das ações previstas no PCMSO. O processo de participação dos colaboradores no desenvolvimento, implementação e avaliação através dos relatos de desvios, da prática pelas lideranças, do diálogo diário com as equipes, das reuniões dos Comitês e Times, além da presença do time de SESMT nas reuniões operacionais é fator determinante para um resultado consolidado.

A cooperativa intensificou o acompanhamento da saúde dos colaboradores por meio de exames periódicos, monitoramentos específicos e ações educativas. Programas de qualidade de vida, campanhas de saúde e iniciativas de promoção ao bem-estar contribuíram para aumentar o engajamento e reforçar a cultura de autocuidado na organização.

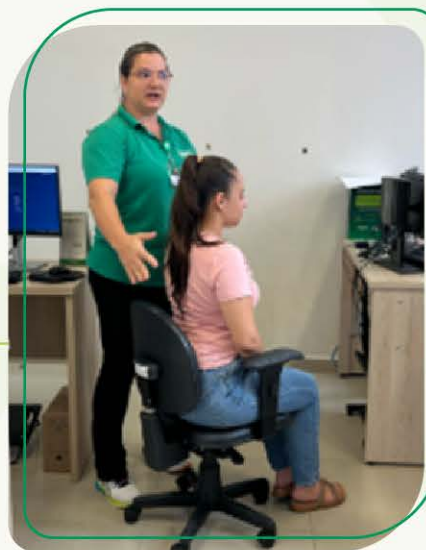
Em 2025, foram realizadas avaliações ergonômicas de postos de trabalho visando melhorar condições operacionais, reduzir desconfortos e prevenir lesões musculoesqueléticas. As adequações incluíram ajustes de mobiliários, reorganização de fluxos, implementação de pausas programadas e treinamentos práticos de ergonomia para equipes administrativas e operacionais.

Para os setores administrativos, foram implementadas melhorias ergonômicas que incluíram novos equipamentos e orientações personalizadas. O objetivo foi proporcionar maior conforto, reduzir fadiga e melhorar a produtividade, com atenção especial ao uso de equipamentos digitais.

Melhoria Ergonômica



Orientação in loco



Ginástica Laboral



Ergonomista participando com módulo no Programa Jornada Materna



Aplicamos as regras e diretrizes de segurança do trabalho para todos os nossos colaboradores e ampliamos para os nossos terceiros. Exigindo toda documentação comprobatória referente ao cumprimento legal, realizando integração destes em nosso processo e realizando o acompanhamento destas atividades em nosso local de trabalho.

Contamos com 4 Comitês direcionados para assuntos relacionados a Segurança do colaborador, sendo eles: CIPA, COMPAMP, RADIO-PROTEÇÃO e BRIGADA DE EMERGÊNCIA. Além de outros dos quais participamos para melhoria dos processos como Gestão de Riscos, Comitê de Obras e Comitê de Resíduos.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR COMITÊ

Comite	Unidade de negócio	Nº participantes
CIPA 1	HOSPITAL GERRAL UNIMED	10
CIPA 2	LABORATÓRIO UNIMED	6
CIPA 3	OPERADORA DE SAÚDE UNIMED	4
COMPAMP	HOSPITAL GERRAL UNIMED	16
CRP	HOSPITAL GERRAL UNIMED	12
BRIGADA DE EMERGÊNCIA 1	HOSPITAL GERRAL UNIMED	97
BRIGADA DE EMERGÊNCIA 2	OPERADORA DE SAÚDE UNIMED	11
TOTAL		156

Encontro de Brigadistas



Treinamento Brigada de Emergência



**PLANO DE
GERENCIAMENTO
DE SITUAÇÕES DE
EMERGÊNCIA E
CATÁSTROFES**

**Plano de
atendimento
a emergência**

**Plano de
remoção de
pacientes**

**Plano de
atendimento
a múltiplas
vítimas**



A photograph of two women sitting in wooden armchairs, facing each other in a conversation. The woman on the left has long dark hair and wears glasses and a light blue button-down shirt. She is holding a clipboard. The woman on the right has long blonde hair and is wearing a dark top and blue jeans. They are in a bright, modern interior with large windows and a potted plant in the background. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal filter.

Nossos Programas nos trazem diretrizes claras
alinhadas ao propósito da Unimed Ponta Grossa.



Programa Abraçar

O Programa Abraçar foi desenvolvido com a missão de oferecer suporte psicológico de maneira acolhedora, acessível e abrangente aos colaboradores e seus dependentes da Unimed Ponta Grossa. Seu principal objetivo é promover o bem-estar emocional de todos, garantindo um ambiente onde cada indivíduo se sinta ouvido, respeitado e apoiado em suas necessidades, tanto individuais quanto coletivas. Através de diversas ações, como acolhimento, psicoterapia breve, rodas de conversa, busca ativa de casos e acompanhamento de atestados médicos, o programa busca criar um ambiente de trabalho mais saudável, empático e colaborativo.

O Programa Abraçar se caracteriza como um verdadeiro espaço de cuidado e carinho, onde cada colaborador recebe um tratamento respeitoso e personalizado. Em cada acolhimento inicial, nossa abordagem é sempre voltada para a escuta ativa, com o objetivo de compreender profundamente as necessidades emocionais de cada participante, garantindo um atendimento humanizado e direcionado às suas questões específicas. Além disso, a psicoterapia breve é realizada de forma a proporcionar um acompanhamento eficaz, no qual o colaborador se sente apoiado durante todo o processo.

As rodas de conversa desempenham um papel essencial, funcionando como espaços seguros para a troca de experiências, reflexão coletiva e fortalecimento das relações interpessoais entre os colaboradores. Esses encontros promovem um ambiente de confiança, onde é possível discutir temas emocionais e sociais que impactam o dia a dia no trabalho, incentivando o apoio mútuo.

Salas de atendimento



Outro aspecto importante do Programa Abraçar é a interface com o perfil epidemiológico dos colaboradores, que permite uma análise contínua dos dados de saúde mental e emocional. Por meio dessa integração, conseguimos identificar de maneira precisa os pontos que necessitam de intervenção, promovendo ações oportunas e sensíveis para cada situação. Esse acompanhamento contínuo nos permite atuar de forma proativa, prevenindo problemas e promovendo a saúde mental de maneira assertiva.

Frente a um processo contínuo de atuação o Programa foi complementado com a atuação de Médicos Psiquiatras para o direcionamento de casos com atuação imediata pensando no acompanhamento completo do colaborador.

Assim, o Programa Abraçar reflete o compromisso da Unimed Ponta Grossa em oferecer um suporte emocional de qualidade, que vai além das questões técnicas de saúde, focando também na promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e humanizado, onde todos se sintam parte de uma rede de cuidado e apoio.

Programa Acolher

O programa Acolher Gestante nasce com o propósito de oferecer um cuidado integral, humano e contínuo às colaboradoras. Com o intuito de promover segurança, bem-estar e suporte em cada etapa dessa jornada, garantindo uma acolhida física e emocional. O acompanhamento inicia com a apresentação do Beta HCG, e se estende até o retorno ao trabalho após a Licença Maternidade. Durante todo este período a colaboradora conta com orientações, acompanhamento especializado e ações voltadas para a sua saúde, conforto e tranquilidade. Mais do que um programa, o Acolher Gestante representa o compromisso da Unimed em cuidar de quem cuida, fortalecendo vínculos e oferecendo um período maternal com maior acolhimento.

Fluxo de gestantes

Todas as colaboradoras gestantes da Cooperativa deverão comunicar oficialmente à Saúde Corporativa o início da sua gestação, mediante apresentação do Beta HCG. Após a comunicação, devem passar por avaliação com o médico do trabalho, responsável por realizar o estudo do seu posto de trabalho, bem como, validar a necessidade de afastamento por exposição a atividades insalubres ou a continuidade do exercício profissional durante o Período Gestacional. Aquelas que optarem por aderir ao Programa Acolher (SESMT), deverão formalizar sua participação frente a assinatura do Termo de Adesão, documento este, que estabelece de forma clara seus direitos e responsabilidades para a garantia dos benefícios oferecidos durante o acompanhamento. Todas serão mensalmente acompanhadas através de mensagens e/ou ligações e trimestralmente avaliadas pela equipe da Saúde Corporativa



Benefícios da adesão ao Programa Acolher

- Realizando o pré-natal no Pleno, os exames laboratoriais e de imagem serão isentos de coparticipação, desde que liberados através da Saúde Corporativa;
- Se encaminhada ao obstetra pelo Pleno, a isenção se estende a este profissional, desde que a Saúde Corporativa seja informada, para inserção deste especialista no Programa;
- Para as colaboradoras em período gestacional trabalhado, a partir da 27ª semana, haverá redução de 2 (duas) horas em sua carga horária diária de trabalho, sendo realizada conforme alinhamento com a sua coordenação;
- Para as colaboradoras em período gestacional trabalhado, a partir da 32ª semana, em concordância com a coordenação e havendo a possibilidade, poderá optar pela modalidade híbrido e/ou home office.
- Participando do Jornada Materna, terá acesso ao curso de gestantes e orientações acerca de exercícios, fisioterapia, amamentação, pós-parto, cuidados com o recém-nascido.
- Acompanhamento pós-parto pelo Ambulatório de amamentação até 28 dias do bebê;
- Espaço para ordenha do leite materno com consultoria de amamentação exclusiva;
- Serviço completo do ambulatório de amamentação Unimaterna e Posto de coleta de leite humano.





Perfil Epidemiológico 2025

O perfil epidemiológico tem como compromisso entender as necessidades de saúde dos colaboradores, permitindo a elaboração de campanhas e planos de intervenção personalizados, de acordo com as demandas específicas de cada um. Essa abordagem visa promover ações assertivas e eficazes, atendendo de forma precisa às necessidades de nossos colaboradores. O processo é conduzido de maneira completamente sigilosa e confiável, garantindo que todos se sintam seguros ao compartilhar suas informações e pontos de melhoria relacionados ao seu ambiente de trabalho. Dessa forma, criamos um espaço de acolhimento onde os colaboradores podem expressar suas preocupações, sabendo que suas necessidades serão tratadas com respeito e confidencialidade, em benefício do bem-estar coletivo dentro da cooperativa.

Desempenho assistencial e qualidade em saúde

- Gestão do cuidado e programas de saúde – GRI 3-3 | GRI 416
- Rede assistencial e qualidade dos serviços – GRI 2-6 | GRI 416
- Serviços próprios e desempenho assistencial – GRI 416
- Experiência do cliente e satisfação – (boa prática de relato)



Gestão do cuidado e programas de saúde

GRI 3-3 | GRI 416

A Unimed Ponta Grossa estrutura a gestão do cuidado como um dos pilares centrais de sua atuação, promovendo a coordenação assistencial de forma integrada, contínua e orientada à melhoria dos desfechos em saúde.

A área de Gestão em Saúde desempenha papel estratégico na organização da assistência, atuando de forma proativa na identificação de necessidades dos beneficiários, no monitoramento de condições clínicas e na articulação entre os diferentes níveis de atenção, assegurando a continuidade do cuidado e a utilização adequada dos recursos assistenciais.

A atuação é conduzida por equipe multiprofissional, composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticos, assistente social e demais profissionais de saúde, garantindo uma abordagem interdisciplinar, resolutiva e centrada no paciente.



Linha de Cuidado



PROGRAMA

Jornada do Paciente Oncológico



PROGRAMA PGDC

Ao seu Lado



PROGRAMA PCG

Cuidados Completos



Programas de promoção da saúde e gestão de condições crônicas

Ao longo de 2025, a cooperativa manteve e ampliou programas estruturados voltados à promoção da saúde, prevenção de doenças e acompanhamento de beneficiários com condições crônicas, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e para a sustentabilidade do sistema.

No período, foram acompanhadas, em média, **797 vidas**, com a realização de aproximadamente **1.993 contatos telefônicos**, evidenciando a atuação contínua no monitoramento clínico, na orientação em saúde e no incentivo ao autocuidado.

Principais programas assistenciais

Jornada do Paciente Oncológico

Programa estruturado para acompanhamento contínuo de pacientes oncológicos, promovendo coordenação do cuidado, monitoramento clínico e suporte ao longo da jornada assistencial, contribuindo para melhores desfechos e maior segurança do paciente.



Programa Jornada Materna

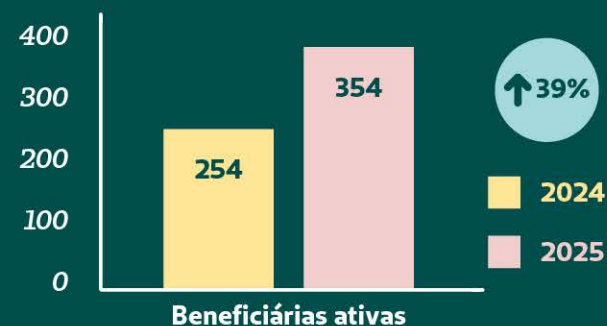
Voltado ao acompanhamento de gestantes no período gravídico-puerperal, com foco na prevenção de complicações e na promoção da saúde materno-infantil.

Em 2025, o programa realizou:

- **1.925 atendimentos;**
- participação de **263 gestantes em ações educativas;**

As atividades incluem acompanhamento periódico, rastreamento de riscos e orientação sobre gestação, parto, puerpério e cuidados com o recém-nascido

DADOS COMPARATIVOS BENEFICIÁRIAS ATIVAS



Programa Vida Leve Bariátrica

Programa de acompanhamento multidisciplinar voltado a beneficiários em processo de cirurgia bariátrica, com foco na redução de riscos e na promoção de resultados clínicos sustentáveis.

Em 2025:

- **94 beneficiários iniciaram acompanhamento;**
- **28 cirurgias realizadas;**
- aproximadamente **1.276 atendimentos realizados;**

A atuação envolve acompanhamento contínuo por equipe multiprofissional, garantindo segurança e efetividade no cuidado.

NATE – Núcleo de Acolhimento de Terapias Especiais

O NATE atua no acolhimento e acompanhamento de beneficiários que necessitam de terapias especiais, promovendo suporte psicossocial, orientação às famílias e elaboração de planos terapêuticos individualizados.

Em 2025:

- **1.148 acolhimentos realizados;**
- **348 novos beneficiários incluídos no programa;**

A atuação do núcleo fortalece o cuidado integral e humanizado, com foco na adesão ao tratamento e na melhoria da qualidade de vida.

Programa Saúde Corporativa

Voltado à promoção da saúde no ambiente empresarial, com foco na prevenção de doenças e no incentivo ao autocuidado.

Em 2025:

- atuação em **10 empresas;**
- alcance de aproximadamente **4.079 vidas;**
- realização de **16 ações educativas (palestras);**

O programa contribui para a melhoria da saúde dos colaboradores e para a redução de riscos assistenciais.

Unimed Pleno – Atenção Primária à Saúde

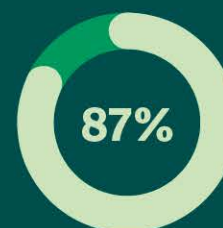
O Unimed Pleno atua como porta de entrada do sistema, promovendo a coordenação do cuidado e o acompanhamento longitudinal dos beneficiários.

Em 2025:

- **3.931 vidas acompanhadas;**
- **73.059 atendimentos realizados;**

A atuação é baseada em práticas de cuidado integrado, com equipe multiprofissional e foco na resolutividade, prevenção e acompanhamento contínuo.

ÍNDICE GLOBAL DE
RESOLUTIVIDADE



Efetividade e reconhecimento dos programas

Os programas assistenciais apresentam desempenho consistente e crescente, com indicadores que demonstram adesão dos beneficiários e efetividade das estratégias adotadas, incluindo superação de metas e estabilidade dos resultados ao longo do período.

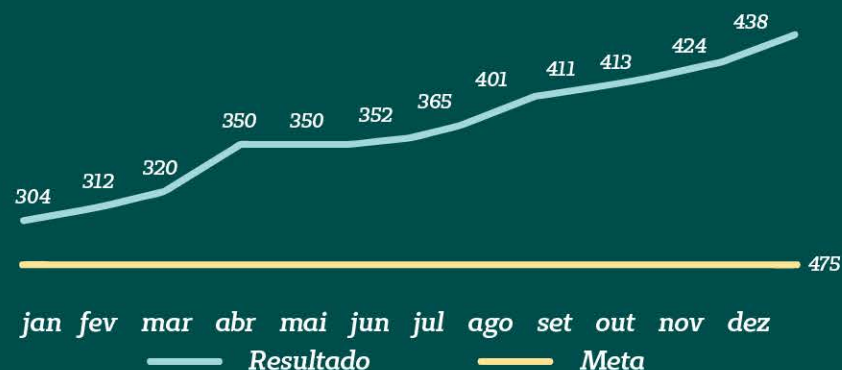
Destaca-se ainda a aprovação de programas junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reforçando a conformidade regulatória e a qualidade das iniciativas desenvolvidas.

Monitoramento e efetividade dos programas

NÚMERO DE ENTRADAS DO PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE DOENÇAS CRÔNICAS



NÚMERO DE ENTRADAS DO PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE CASOS



Os indicadores de gerenciamento de doenças crônicas e gerenciamento de casos demonstram evolução consistente ao longo de 2025, com desempenho superior às metas estabelecidas durante todo o período.

Observa-se crescimento progressivo no volume de entradas desde o início do ano, com resultados que se mantêm em patamar elevado e estável, evidenciando a efetividade das estratégias adotadas e a adesão dos beneficiários aos programas.

Os resultados reforçam a consolidação do gerenciamento de doenças e do acompanhamento de casos como ações estratégicas da Gestão em Saúde.

Com base nesse público-alvo, a cooperativa obteve a aprovação dos programas junto à ANS, além de atender aos requisitos da RN nº 502.

Compromisso com o cuidado integrado

A gestão do cuidado na Unimed Ponta Grossa está fundamentada na integração entre promoção da saúde, prevenção de doenças, tratamento e reabilitação, com foco na jornada do paciente e na melhoria contínua da qualidade assistencial.

Rede assistencial e qualidade dos serviços

GRI 2-6 | GRI 416

A Unimed Ponta Grossa mantém uma rede assistencial estruturada para assegurar aos seus beneficiários acesso amplo, qualificado e seguro aos serviços de saúde. Essa rede é composta por prestadores credenciados entre hospitais, clínicas e laboratórios e por recursos próprios da cooperativa, formando um modelo integrado que amplia a resolutividade, a capilaridade e a eficiência do atendimento.

Ao longo de 2025, a rede assistencial passou por um processo contínuo de aprimoramento e adequação às necessidades da população atendida. Foram incorporados 18 novos prestadores e realizados 11 descredenciamentos, resultando em uma rede com **193 prestadores ativos, distribuídos em 16 municípios da área de abrangência**. Todas as movimentações ocorreram em estrita observância à legislação vigente e às diretrizes institucionais, assegurando transparência, conformidade regulatória e equilíbrio assistencial.

NOSSOS NÚMEROS



A photograph of a female doctor with blonde hair in a ponytail and glasses, wearing a white lab coat and a stethoscope. She is examining a young child with curly hair. A woman, presumably the mother, is holding the child and looking on with a smile. The scene is set in a clinical or hospital environment. The image is overlaid with a semi-transparent dark teal box containing white text.

A Gestão de Prestadores atua de forma estratégica e permanente na organização dessa rede, adotando um modelo de gestão baseado em critérios técnicos, indicadores assistenciais e avaliação da qualidade dos serviços prestados. Por meio de análises quantitativas e qualitativas, a equipe monitora o desempenho dos prestadores, identifica oportunidades de melhoria e promove ajustes necessários para garantir a excelência do cuidado, a segurança do beneficiário e a sustentabilidade do sistema cooperativista.

Esse trabalho reflete o compromisso da Unimed Ponta Grossa com a qualificação contínua da rede assistencial, o fortalecimento das parcerias e a entrega de valor em saúde, alinhando eficiência operacional, qualidade assistencial e responsabilidade institucional.



Programa Qualicoop avalia desempenho da rede credenciada:

Para garantir a excelência no atendimento aos beneficiários e a sustentabilidade do sistema, a Gestão de Prestadores realiza uma administração contínua e estruturada da rede credenciada. Esse trabalho inclui avaliações periódicas, baseadas em critérios técnicos, e decisões como credenciamentos e descredenciamentos, sempre alinhadas às normas regulatórias.

Além disso, o programa conta com frentes de trabalho dedicadas ao acompanhamento e à qualificação da rede, assegurando a melhoria constante da qualidade dos serviços prestados.

A equipe de enfermeiras da Qualificação de Rede conduz visitas técnicas e acompanhamentos regulares para identificar oportunidades de melhoria e apoiar o desenvolvimento de planos de ação voltados à qualificação assistencial.

A frequência das visitas é definida conforme a classificação do prestador, garantindo um acompanhamento proporcional às necessidades de cada serviço:





**Prestador
Qualificado**
NÍVEL OURO

**Ouro: 1 visita técnica a cada
24 meses + 3 acompanhamentos
técnicos semestrais**



**Prestador
Qualificado**
NÍVEL PRATA

**Prata: 1 visita técnica a cada
18 meses + 2 acompanhamentos
técnicos semestrais**



**Prestador
Qualificado**
NÍVEL BRONZE

**Bronze: 1 visita técnica a cada
12 meses + 1 acompanhamento
técnico semestral**

Esse modelo permite intervenções mais eficazes, promovendo a melhoria contínua dos processos assistenciais e fortalecendo a qualidade da rede.

Visitas e Avaliações Técnicas

As visitas técnicas de qualificação funcionam como uma consultoria de qualidade, oferecendo relatório técnico e identificando oportunidades de melhoria. Nessas avaliações, são verificados critérios como documentação legal, estrutura física, recursos humanos, processos organizacionais, registros do paciente, segurança do paciente e diretrizes do Jeito de Cuidar Unimed.

A avaliação segue checklists padronizados por tipo de serviço, baseados nas legislações vigentes e aplicados no sistema próprio da Unimed Ponta Grossa, promovendo uma abordagem integrada.

Acompanhamento da Rede

A Unimed Ponta Grossa oferece consultoria de qualidade contínua, disponibilizando materiais de apoio e assistência técnica para orientar a execução das ações definidas no plano de ação personalizado para cada prestador. Esse acompanhamento garante avanços independentemente do tipo de serviço prestado. Atualmente, mais de 2.500 ações de melhoria estão em monitoramento ativo.

Qualicoop Educa: Educação Continuada

O Programa de Qualificação conta com o Qualicoop Educa, iniciativa de educação continuada voltada à rede prestadora. Seu objetivo é disseminar conhecimento em temas relevantes, alinhados às necessidades identificadas durante as visitas técnicas. As ações incluem:

Café com Qualidade: encontros com palestras semestrais.

Curso online **“Trilha do Paciente Seguro” (EAD)**: formação voltada às boas práticas de segurança.

Gamificação **“Qualicoop Educa e Pontua”**: boletins e quizzes educativos que reforçam o aprendizado contínuo.

A **“Trilha do Paciente Seguro”** é de participação obrigatória para os responsáveis técnicos dos serviços e para novos credenciados. O curso, composto por 13 módulos online, oferece a oportunidade de aprimoramento em segurança do paciente e boas práticas assistenciais, fortalecendo a atuação qualificada em toda a rede prestadora.



Quali CCOP Educa

Trilha Paciente Seguro

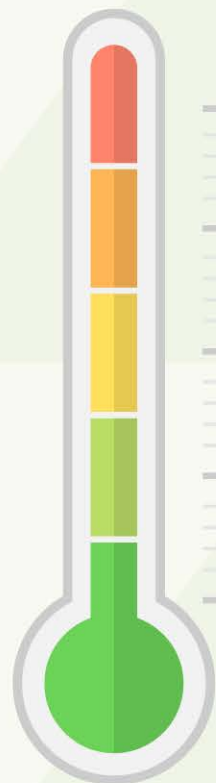
Conteúdo

- Módulo 1 - Humanização no cuidado
- Módulo 2 - Cultura de segurança
- Módulo 3 - Meta 1 Identificação do Paciente
- Módulo 4 - Meta 2 Comunicação efetiva
- Módulo 5 - Meta 3 Segurança na cadeia medicamentosa
- Módulo 6 - Meta 4 Cirurgia Segura
- Módulo 7 - Meta 5 Higiene das mãos
- Módulo 8 - Meta 6 Redução e prevenção de quedas
- Módulo 9 - Meta 6 Redução e prevenção de lesões
- Módulo 10 - Eventos com o paciente
- Módulo 11 - Protocolos e diretrizes clínicas
- Módulo 12 - Indicadores em saúde na gestão da qualidade
- Módulo 13 - Ferramentas da qualidade

Monitoramento da Qualidade da Rede: NPS dos Beneficiários

É aplicada uma pesquisa de satisfação aos usuários atendidos na rede credenciada, disponibilizada diretamente no aplicativo Unimed e monitorado pela equipe. A avaliação utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), uma ferramenta que mede o grau de recomendação dos serviços pelos beneficiários.

Esse retorno permite identificar a percepção de qualidade na experiência do paciente. As respostas, aliadas ao acompanhamento contínuo dos resultados, e compartilhados com os prestadores, contribuem diretamente para a melhoria da qualidade assistencial, o aprimoramento dos serviços da rede e o fortalecimento da experiência do beneficiário.



Monitoramento de Eventos Adversos na Rede: Núcleo de Qualificação de Rede e Segurança do Paciente

O Núcleo de Qualificação e Segurança do Paciente conta com uma médica responsável e as enfermeiras do programa de qualificação que realizam análise estruturada dos eventos adversos que possam ocorrer durante a assistência na rede prestadora. Para apoiar esse trabalho, a Unimed disponibiliza um canal de notificações e avalia tecnicamente manifestações que possam indicar incidentes assistenciais ocorridos durante o cuidado, que podem gerar dano ao paciente.

Esse trabalho fortalece a cultura de segurança, permitindo aos prestadores e profissionais aprender com os incidentes, identificar oportunidades de melhoria e prevenir a repetição de possíveis falhas. O objetivo não é encontrar culpados, mas aprimorar processos e tornar o cuidado cada vez mais seguro, numa cultura justa.

Selo Qualicoop: Reconhecimento do desempenho da rede com o Selo Qualicoop

No dia 4 de dezembro, a Unimed Ponta Grossa realizou o 1º Encontro do Selo Qualicoop, evento que marcou oficialmente a consolidação de uma nova etapa na relação entre a cooperativa e sua rede credenciada. A cerimônia reuniu 97 participantes e celebrou o reconhecimento dos prestadores que se destacaram ao longo do ciclo anual, reforçando o compromisso com a qualidade assistencial, a segurança do paciente e a experiência do beneficiário. Nesta primeira edição, 14 prestadores foram certificados na categoria Ouro e outros 16 receberam o reconhecimento como Destaque do programa.

O Selo Qualicoop foi estruturado como uma certificação anual, de adesão voluntária e com critérios claros e transparentes. A avaliação considerou o desempenho do prestador em dois grandes eixos: a qualidade dos processos assistenciais e a experiência do cliente. A pontuação contemplou os resultados obtidos nas visitas técnicas, o nível de adesão aos acompanhamentos e planos de melhoria, a participação nas ações educativas promovidas pela cooperativa e o desempenho na Pesquisa de Satisfação aplicada aos beneficiários, com destaque especial para aqueles que alcançaram a Zona de Excelência. Também foram considerados o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações e o engajamento ao longo de todo o ciclo avaliativo.

A condução técnica do processo foi realizada pelas enfermeiras Emily Stal e Laiza Moura, responsáveis pelo acompanhamento contínuo dos prestadores, pelo suporte às melhorias pactuadas e pela articulação das ações educativas vinculadas ao selo.

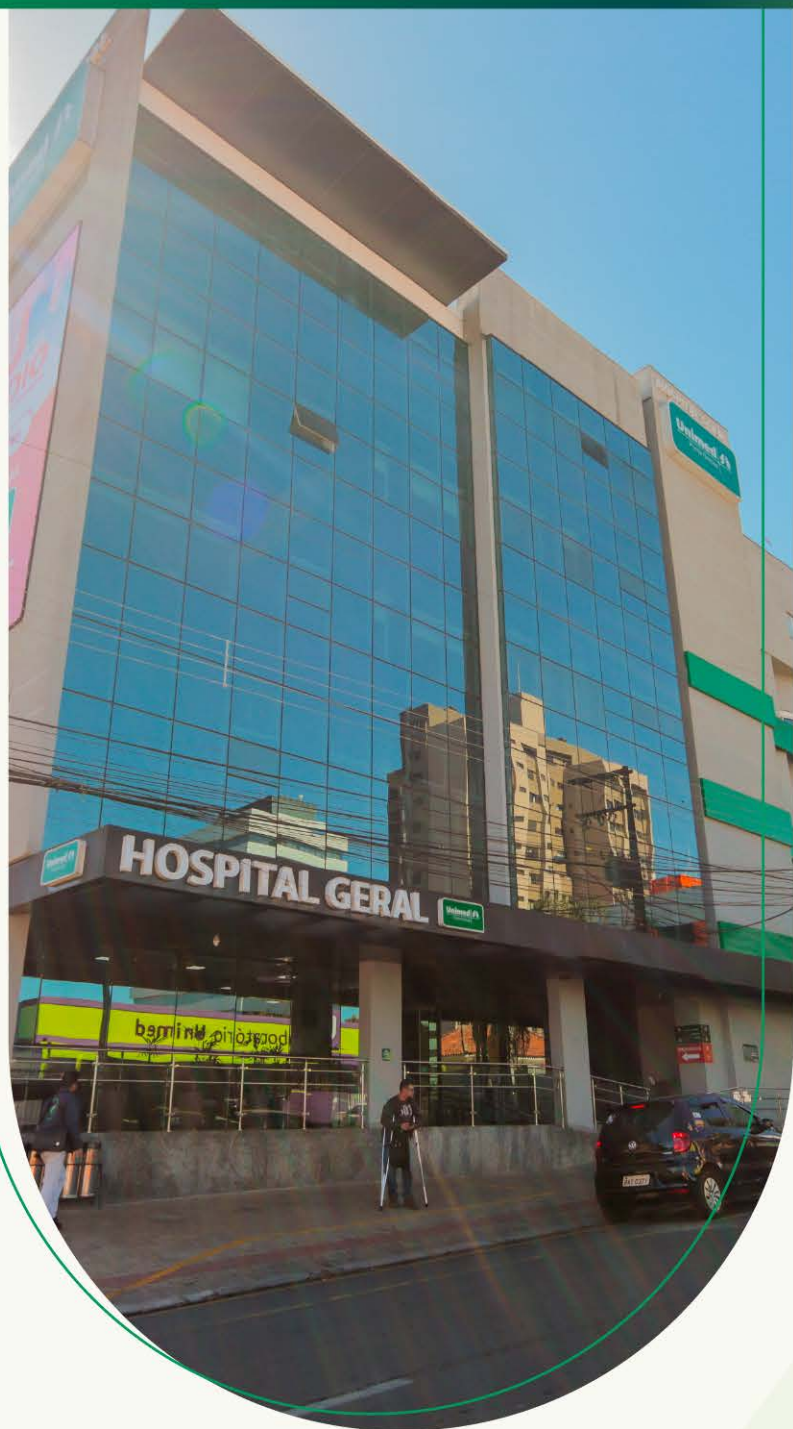


Além das certificações nas categorias Ouro, Prata e Bronze, o evento também reconheceu desempenhos que se destacaram de forma especial ao longo do ano, com premiações como Melhor Desempenho Global em Qualificação de Rede, Evolução em Melhoria Contínua, Foco em Experiência do Paciente, Parceiro da Rede, Engajamento no Café com Qualidade e Engajamento na Trilha do Paciente Seguro.

A programação foi enriquecida pela palestra “Sustentabilidade que gera Resultados: O Paciente como Protagonista”, ministrada por Roberjan Rossini, professor e consultor do SENAC Paraná. A apresentação trouxe reflexões sobre a centralidade do paciente no cuidado e sobre como a sustentabilidade, aliada à gestão da qualidade, contribui para a excelência assistencial e para a perenidade dos serviços de saúde.

O 1º Encontro do Selo Qualicoop simbolizou mais do que uma premiação, representou um instrumento de valorização do esforço contínuo dos prestadores que demonstraram maturidade em seus processos, adesão às boas práticas e compromisso efetivo com a melhoria permanente dos serviços de saúde.





Serviços próprios e desempenho assistencial

GRI 416

A rede própria da Unimed Ponta Grossa contempla: Hospital Geral Unimed (HGU), o Unimed 24h (pronto atendimento do HGU), o Centro de Diagnóstico Unimed (CDU), o Laboratório Unimed, o Espaço Saúde Unimed (Ponta Grossa e região) e a unidade Espaço Saúde Unimed – Klabin (Telêmaco Borba) que atendem beneficiários Unimed, convênios e particulares, com atuação regional e unidade exclusiva para o público Klabin em Telêmaco Borba, integrando especialidades eletivas, urgência e emergência.

A Unimed Ponta Grossa adota o “**Jeito de Cuidar**”, com foco em **humanização, jornada do paciente e gestão por processos**. No **Unimed 24h**, a **classificação de risco** organiza o fluxo por gravidade (não por ordem de chegada), reforçando segurança e resolutividade.

A cooperativa mantém **canais digitais de agendamento** (ESU/Clínica Unimed), **painel de espera do Unimed 24h**, alinhando-se às exigências de **trilha de atendimento e informação clara** definidas pela **RN 623/2024**.

Os **Recursos Próprios** da Unimed Ponta Grossa apresentam **elevado grau de maturidade assistencial** (certificações ONA 3 e **Selo Diamante**), **escala operacional crescente** (aumento de produção no HGU/CDU/Lab/Clínicas) e **integração regional** por meio do **Espaço Saúde** e da **parceria estrutural com a Klabin**. O conjunto de iniciativas de **gestão por processos, humanização e transparência** (inclusive via painéis e canais digitais) reforça o compromisso com **segurança do paciente e experiência do cliente**, em linha com a regulação vigente.

HOSPITAL GERAL



CENTRO DE
DIAGNÓSTICO
UNIMED



Laboratório
Unimed

UNIMED
Pleno



Hospital Geral Unimed

O HGU (Hospital Geral Unimed) é o principal recurso verticalizado pela Unimed Ponta Grossa que iniciou suas atividades em 2007 com objetivo de oferecer atendimento de alta qualidade aos pacientes por meio de uma estrutura de hotelaria e atendimento humanizado e diferenciado por meio do Jeito de Cuidar Unimed.

O HGU possui mais de 200 unidades de atendimento, distribuídos em leitos, salas cirúrgicas, hemodinâmica, pronto atendimento, observação, oncologia e serviços de imagem que atende pacientes particulares, convênios e Unimed em todas as especialidades médicas.

De acordo com levantamento interno da Unimed, o HGU representa 25% do total de leitos nos 16 municípios que compõem a área da ação da cooperativa e que contempla mais de 140 mil beneficiários próprios e de intercâmbio.

O sucesso do Hospital Geral Unimed de Ponta Grossa só foi possível com investimentos da Cooperativa na valorização do trabalho médico e melhoria constante em processos de gestão e qualidade para atender cada vez melhor os pacientes e consolidar a marca HGU como referência no Paraná.

Com um planejamento estratégico estruturado com indicadores de resultado e de processos e os ciclos de melhoria trouxeram o reconhecimento da marca e as certificações de excelência junto a ONA – Organização Nacional de Acreditação nível 3, Unimed do Brasil e Segurança em Alta (selo diamante) da Federação Unimed Paraná, fazendo-nos seguir em frente para continuar nossa missão que é “Promover excelência em saúde, com serviços humanizados e valorização do trabalho médico”.



Ainda para o atingimento do nosso planejamento estratégico e o desdobramento de nossos objetivos e metas o HGU atuará em várias frentes, tendo como propósito estratégico para 2026:

- Atenção integral a saúde;
- Desenvolvimento de projetos sustentáveis: Torre 3, Unidade de serviços e Projeto Estrela;
- Investimento em equipamentos e processos tecnológicos, como cirurgia robótica e hospital paperless;
- Fortalecimento da gestão equilibrada de custos e promoção constante da experiência do paciente e qualidade assistencial;
- Manutenção da produtividade dos serviços prestados no HGU e aumento de 10% nos serviços de imagem;
- Fortalecimento e expansão dos serviços da Clínica Médica Unimed.
- Utilização de IA para tomada de decisões voltadas à saúde.



O HGU tem em sua estrutura três diretorias (técnica, clínica e de recursos próprios) e duas gerências (executiva e assistencial) e sua atuação está distribuída em times, comitês, programas e protocolos que conduzem a jornada do paciente nas diversas áreas que compõem a cadeia de valor (processos de gestão, processos do negócio e processos de apoio), que formam a nossa Cadeia de valor HGU e integram de forma sistêmica toda gestão do Hospital.

O Hospital Unimed trabalha com 8 times de trabalho (terapia infusional, Identificação do paciente, comunicação, terapia medicamentosa, higienização das mãos, cirurgia segura, queda, lesão de pele).

Atua com 18 comitês (prontuários, óbitos, controle de infecção hospitalar, farmácia e terapêutica, transfusional, obras, processamento de produtos para saúde, ética médica, prevenção de acidentes, terapia nutricional, terapia antineoplásica, segurança do paciente, crise, perfurocortantes, ética de enfermagem, radioproteção, Cihdott e cuidados paliativos), 1 programa (Gpmq – Grupo permanente de melhoria da qualidade) e 5 protocolos instituídos que garantem a segurança e melhoria contínua no atendimento ao paciente (TEV – tromboembolismo venoso, dor torácica, sepse, AVE – acidente vascular encefálico e parto adequado).

Recursos próprios em números

Em uma estrutura que abriga mais de 200 unidades de atendimento, distribuídos entre leitos, salas cirúrgicas, hemodinâmica, pronto atendimento, observação, oncologia e serviços de imagem.

No ano de 2025, o complexo de atendimento hospitalar atendeu um **total de 208.225 distribuídos em:**

Total de Fluxo

208.225



Unimed 24h

94.927



CDU

100.625



Internamentos

12.673



Nos demais recursos próprios a produtividade foi:

Clínica Unimed

16.843 atendimentos;

Clínica de Infusão

7569 atendimentos;

Centro de Especialidades Médicas

Klabin **27.533 atendimentos.**

Certificação de acreditação ONA – Organização Nacional de Acreditação

Entre os hospitais próprios do Sistema Unimed no Paraná, o HGU foi o primeiro a conquistar a Acreditação pela Organização Nacional de Acreditação e foi o 10º entre todos os 464 hospitais do Paraná a alcançar o Nível 3 de Excelência.

Essa certificação é válida por três anos e anualmente são realizadas visitas de manutenção (auditorias) durante a vigência do período de Acreditação, conforme referência da ONA. Isso significa que o Hospital Geral Unimed atende a três critérios de qualidade:

- cumprir ou superar, em 90% ou mais, os padrões de qualidade e segurança;
- cumprir ou superar, em 80% ou mais, os padrões de gestão integrada;
- cumprir ou superar, em 70% ou mais, os padrões ONA de Excelência em Gestão, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

Acreditação na área da saúde é sinônimo de segurança para o paciente. Utilizada mundialmente, a metodologia certifica a qualidade no atendimento e gestão de instituições de saúde. A adesão ao processo de acreditação é voluntária, já que a ONA não tem caráter de fiscalização e não é prescritiva.

O intuito do hospital com esses avanços nos degraus de acreditação é reforçar a filosofia do jeito de cuidar Unimed, alinhado com a preservação da segurança do paciente e do atendimento humanizado

Principais Projetos e Implementação de Processos nos Recursos Próprios

Em uma estrutura que abriga mais de 200 unidades de atendimento, distribuídos entre leitos, salas cirúrgicas, hemodinâmica, pronto atendimento, observação, oncologia e serviços de imagem.

No ano de 2025, o complexo de atendimento hospitalar atendeu um **total de 208.225 distribuídos em:**

1. Checkin digital para atendimentos nos serviços do Espaço de Saúde Unimed;

2. Checkout no Unimed 24h;

3. Projeto de ampliação - Torre 3 e unidade de serviços;

4. Centro Operacional Unimed;

5. Clínica de Infusão;

6. Unimes Saúde Mental;

7. Investimentos no CDU: aquisição da mamografia digital, equipamentos de ultrassonografia, carrinho de anestesia para RM; implantação dos serviços de exames com sedação e US nos Postos de Uvaranas e Nova Rússia;

8. Implantação da Central de agendamento de Recursos Próprios;

9. Implantação da Coordenação da Equipe Multiprofissional;

10. Aquisição de Microscópio cirúrgico e novas torres de vídeo;

11. Criação do grupo de estudo para implantação da cirurgia robótica;

12. Estruturação do Programa Uni-materna;

13. Implantação da primeira fase do projeto paperless;

14. Implantação Escritório de Experiencia do Paciente;

15. Estruturação Ambulatório de Amamentação e Posto de Coleta de Leite Humano;

16. Implantação de nova tecnologia no HGU - Hemodialise Continua - Multifiltrate Pro.



Laboratório Unimed

O Laboratório Unimed Ponta Grossa, inaugurado em 2017, atua como referência regional em diagnóstico laboratorial, combinando tecnologia, qualidade técnica e segurança assistencial na prestação de serviços.

Em 2025, o laboratório consolidou sua posição de destaque no mercado regional, com **81% de market share**, reafirmando seu papel estratégico no modelo assistencial da cooperativa.

A estrutura conta com **9 unidades de atendimento**, distribuídas em Ponta Grossa e região, atendendo beneficiários, convênios e pacientes particulares, com um portfólio completo de serviços diagnósticos, incluindo análises clínicas, biologia molecular, genética, toxicologia e exames de imagem.

Ao longo do período, foram realizados **1.517.353 exames**, distribuídos em **155.785 atendimentos**, com média de **9,7 exames por paciente**, evidenciando elevada capacidade operacional e eficiência assistencial.

A atuação do laboratório é orientada por padrões elevados de qualidade, com destaque para a **recertificação ONA Nível III – Excelência** e para o índice de satisfação dos clientes (**NPS de 89%**), posicionando a unidade na zona de excelência.

A gestão é orientada por dados e indicadores, com utilização de ferramentas de benchmarking, como o **Metricare**, baseado na metodologia Six Sigma, permitindo o monitoramento contínuo de desempenho, a padronização de processos e a implementação de melhorias sustentáveis.

Investimentos e evolução estrutural

Ao longo do período, foram realizados investimentos voltados à expansão e qualificação da estrutura, incluindo:

- inauguração do **Núcleo Técnico Operacional (NTO)**;
- ampliação da unidade de Carambeí;
- início da oferta de exames de imagem;
- melhorias estruturais nas unidades;
- implementação do modelo de coleta agendada.

Essas iniciativas ampliam a capacidade de atendimento e aprimoram a experiência do cliente.

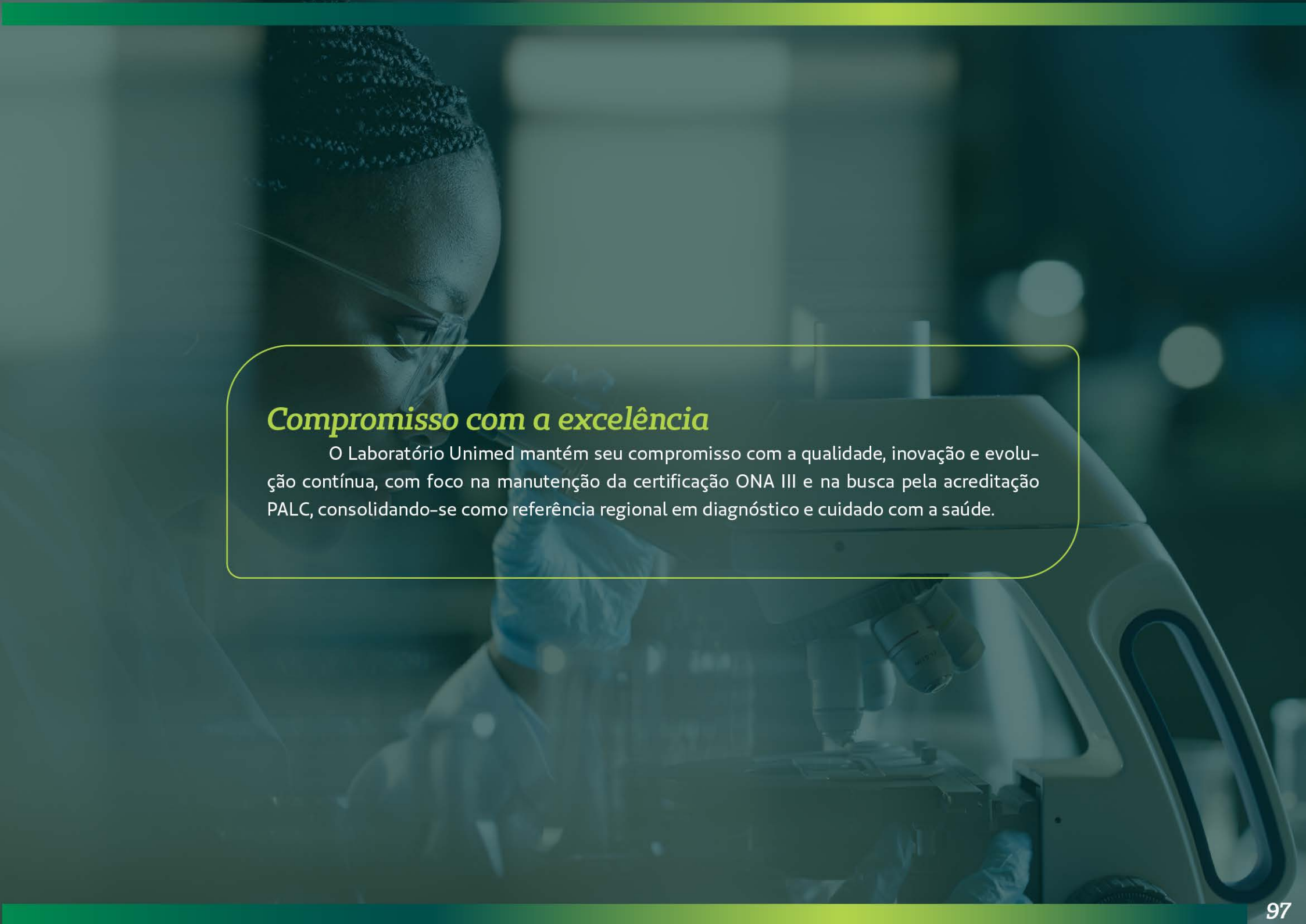


Desempenho operacional e posicionamento

A estrutura de receitas do laboratório reflete a diversificação das fontes de atendimento:



A receita particular apresentou crescimento de 9% em relação a 2024, evidenciando o fortalecimento da operação no mercado e a ampliação da competitividade.



Compromisso com a excelência

O Laboratório Unimed mantém seu compromisso com a qualidade, inovação e evolução contínua, com foco na manutenção da certificação ONA III e na busca pela acreditação PALC, consolidando-se como referência regional em diagnóstico e cuidado com a saúde.

Experiência do cliente e satisfação

(BOA PRÁTICA DE RELATO | ALINHADO A GRI 416)

A Unimed Ponta Grossa mantém o compromisso com a excelência no atendimento e a satisfação de seus beneficiários, monitorando continuamente a experiência do cliente por meio de indicadores, canais estruturados de relacionamento e processos de escuta ativa.

A gestão da experiência do cliente é conduzida de forma integrada, considerando toda a jornada do beneficiário, com foco na qualidade, resolutividade e humanização do atendimento.

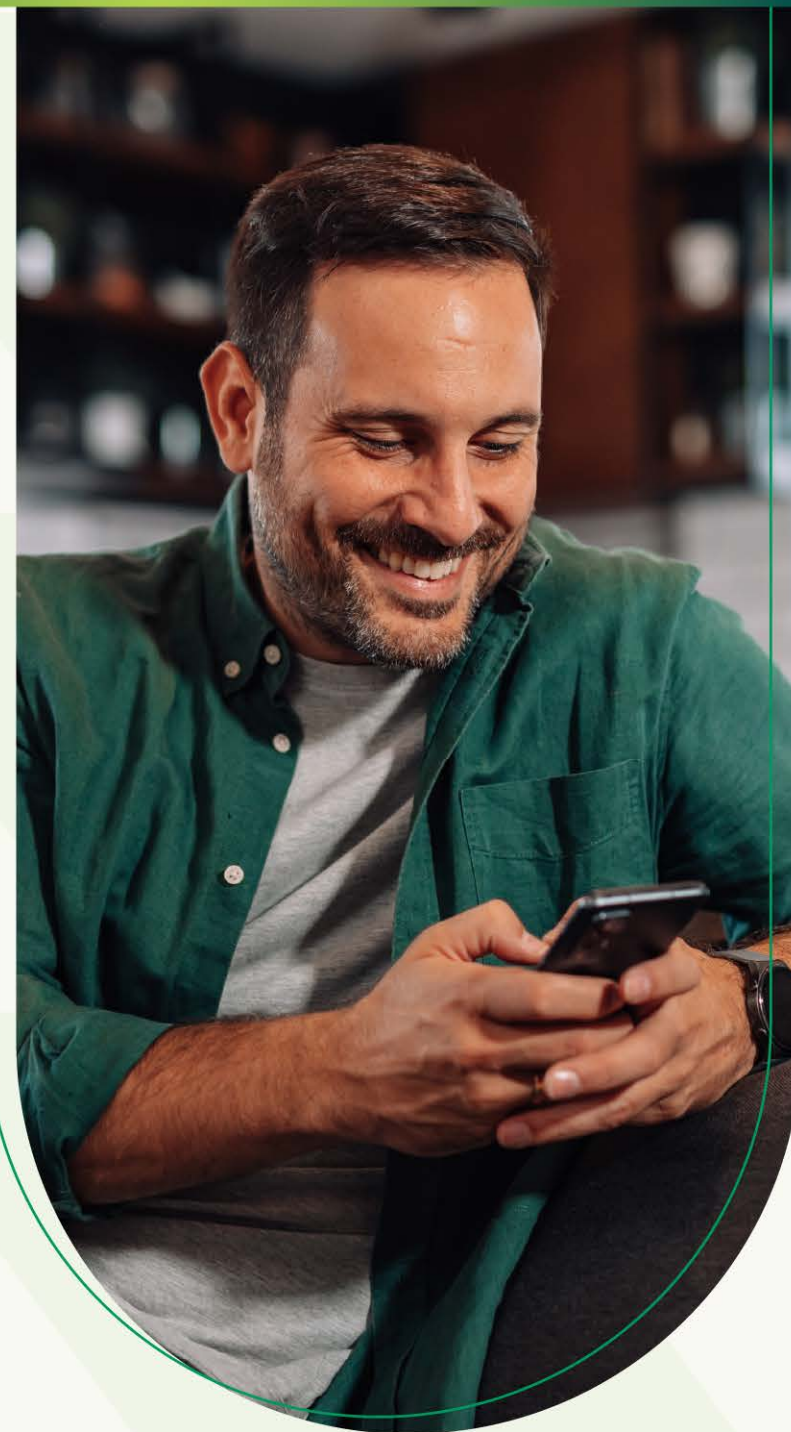
Ouvidoria e gestão de manifestações

A Ouvidoria atua como canal estratégico de relacionamento, responsável por receber, analisar e tratar manifestações dos beneficiários, incluindo reclamações, solicitações e elogios.

Em 2025, foram registradas **422 manifestações**, evidenciando a utilização ativa dos canais de atendimento e a proximidade com os beneficiários.

Destaca-se que, no período analisado, as manifestações estiveram majoritariamente relacionadas a temas como adequação às Diretrizes de Utilização da ANS, reembolsos e rede credenciada, refletindo a complexidade técnica das demandas recebidas.

A análise dessas manifestações permite a identificação de oportunidades de melhoria e o direcionamento de ações corretivas e preventivas, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços.



Qualidade, resolutividade e agilidade

A cooperativa apresenta elevados níveis de resolutividade no tratamento das demandas, com destaque para:

96% de resolutividade entre a primeira instância e a Ouvidoria;

94% de resolutividade entre a Ouvidoria e demandas junto à ANS;

Tempo médio de resposta de 4 dias, inferior ao prazo regulamentar de 7 dias.

Os resultados evidenciam a efetividade dos canais de atendimento e a agilidade no tratamento das demandas, reduzindo a necessidade de escalonamento para instâncias regulatórias e judiciais.

Indicadores regulatórios e relacionamento com a ANS

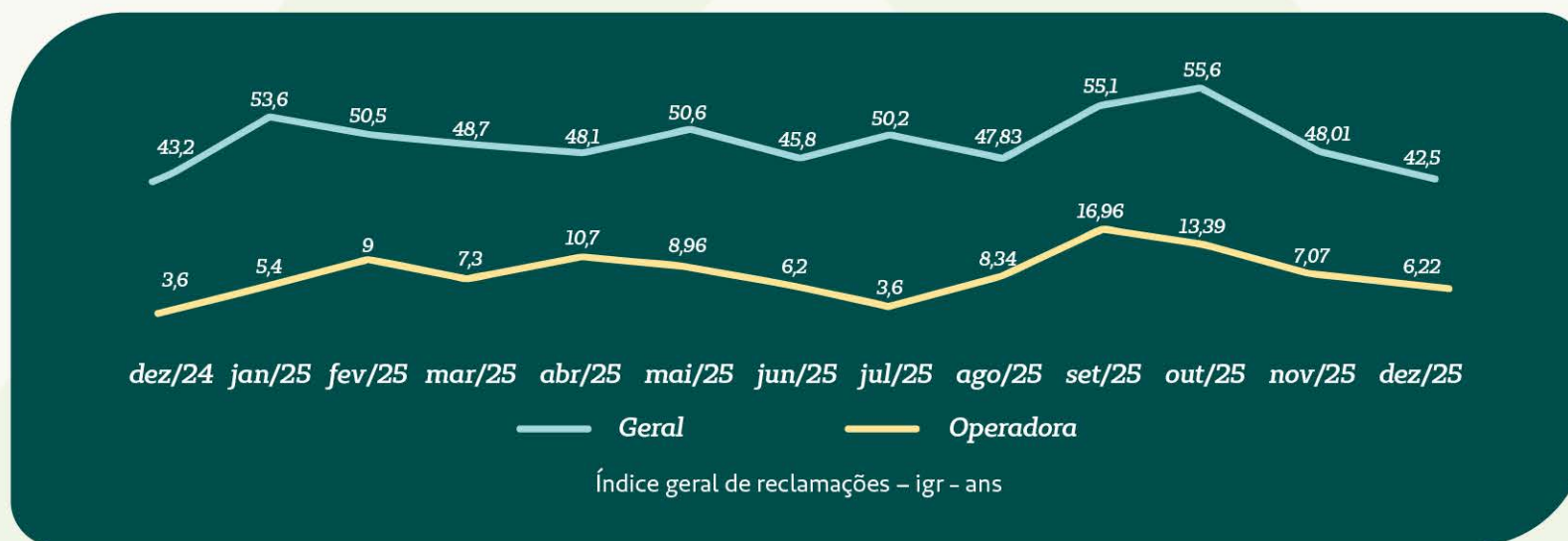
No relacionamento com o órgão regulador, a cooperativa apresentou desempenho consistente:

65 demandas registradas na ANS, todas classificadas como improcedentes;

98% de resolutividade nas demandas regulatórias classificadas, sem ocorrência de autuações;

Taxa de Intermediação Resolvida (TIR) de 81,7%, posicionando a cooperativa entre as melhores do ranking;

Índice Geral de Reclamações (IGR) de 9,36, ocupando a 32ª posição entre 93 operadoras de grande porte.



Esses indicadores refletem o alinhamento da cooperativa às exigências regulatórias e a efetividade na gestão das demandas.

Qualidade, resolutividade e agilidade

A escuta ativa dos beneficiários, aliada ao uso de indicadores e à atuação estruturada da Ouvidoria, permite à Unimed Ponta Grossa:

- identificar pontos críticos na jornada do cliente;
- aprimorar processos assistenciais e administrativos;
- fortalecer a comunicação com os beneficiários;
- promover melhorias contínuas na experiência do cliente.

Essa abordagem contribui para o fortalecimento do relacionamento com os beneficiários e para a consolidação da cooperativa como referência em qualidade assistencial e experiência do cliente.

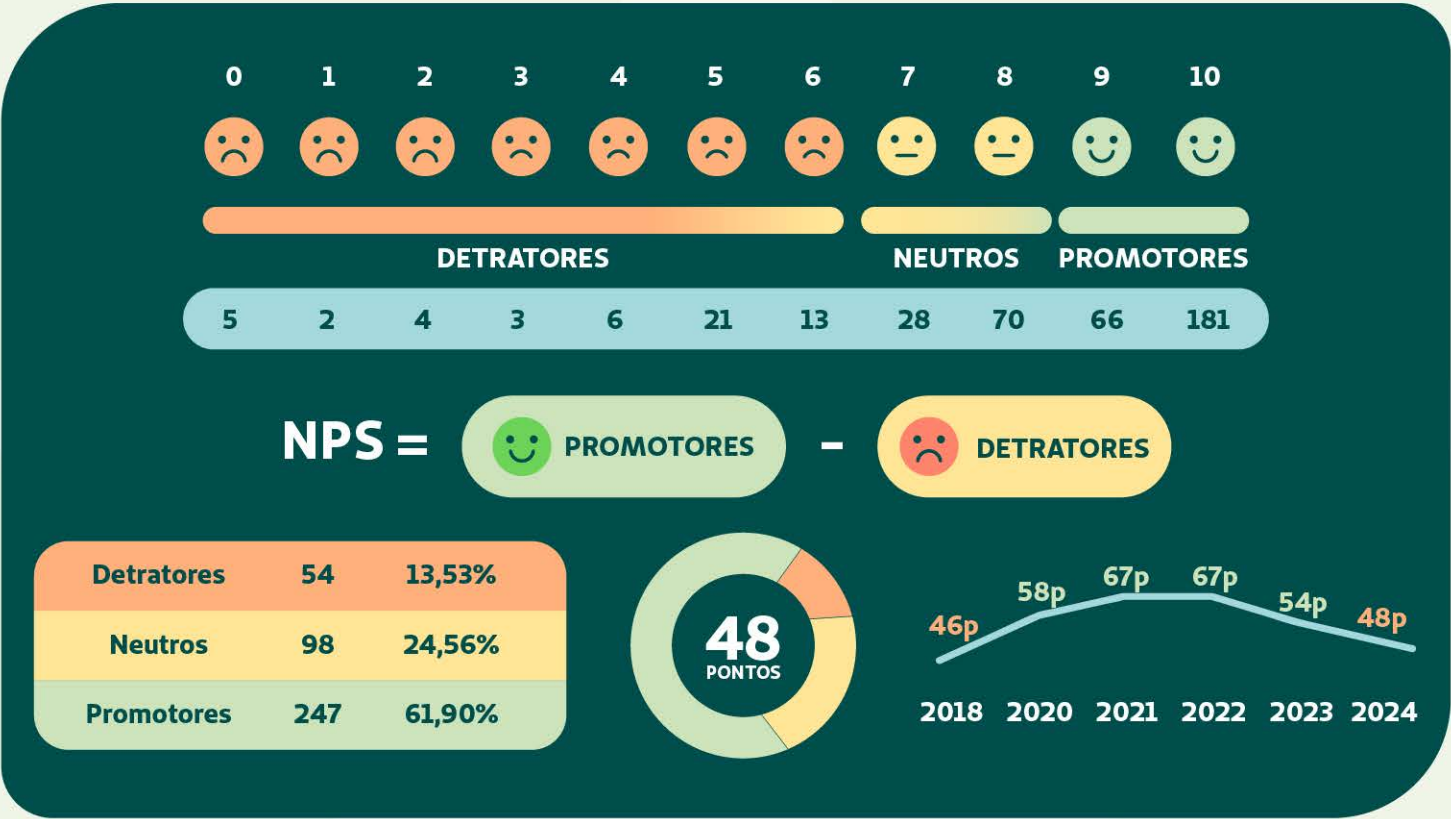
A satisfação dos clientes é monitorada por meio de pesquisas estruturadas e da metodologia **Net Promoter Score (NPS)**, permitindo avaliar a percepção dos beneficiários em relação aos serviços prestados.

Em 2025 a **Unimed Ponta Grossa** realizou, no período de **11 a 28 de fevereiro de 2025**, a **Pesquisa de Satisfação de Beneficiários**, referente ao ano-base 2024, em conformidade com os critérios do Programa de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A pesquisa tem como objetivo ampliar a participação dos beneficiários na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela cooperativa e por sua rede credenciada, gerando insumos relevantes para o aprimoramento contínuo da assistência e do atendimento.

O estudo foi conduzido pela empresa **Zoom Inteligência em Pesquisas** e auditado por empresa independente, garantindo a confiabilidade e a fidedignidade dos resultados apresentados.

Os resultados da pesquisa são utilizados como instrumento de gestão, orientando ações de melhoria contínua, fortalecendo a experiência do cliente e contribuindo para a evolução dos indicadores de qualidade assistencial.



Tecnologia e Inovação

- Transformação digital e uso de dados – GRI 3-3





Tecnologia da Informação

GRI 3-3 | GRI 416

Em 2025, a Tecnologia da Informação da Unimed Ponta Grossa atuou de forma estratégica no fortalecimento da segurança da informação, na evolução da governança de dados, na confiabilidade dos ambientes tecnológicos e no desenvolvimento da fluência digital, sustentando a modernização dos processos e a continuidade das operações em um cenário de constantes transformações no setor da saúde.

Destaca-se o lançamento da CYVA, holding da Unimed Ponta Grossa, como um marco institucional, evidenciando o alinhamento da Tecnologia da Informação às estratégias corporativas e à construção de bases sólidas para a inovação e a sustentabilidade do negócio. Paralelamente, a TI contribuiu para a implantação de soluções estratégicas, o fortalecimento dos controles e da qualidade dos dados, o aprimoramento das defesas cibernéticas e o pilar de Fluência Digital, com treinamentos voltados à literacia em Inteligência Artificial.

As entregas de 2025 reforçam o compromisso da cooperativa com a evolução tecnológica, o desenvolvimento de competências digitais e a adaptação às demandas regulatórias e operacionais, preparando a Unimed Ponta Grossa para os próximos ciclos com segurança, governança e visão de futuro.

Segurança da Informação

A Segurança da Informação está consolidada como um pilar estruturante da cultura da Unimed Ponta Grossa, orientando comportamentos, decisões e prioridades institucionais. As ações de conscientização, com destaque para a Semana de Segurança da Informação, incluíram iniciativas educativas e inovadoras, como a ação do “picolé de phishing”, na qual a divergência intencional entre rótulo e conteúdo foi utilizada de forma lúdica para evidenciar os riscos de mensagens enganosas, além da campanha anual de simulação de phishing, reforçando a responsabilidade coletiva na proteção da informação e a integração entre pessoas, processos e tecnologia na mitigação de riscos. Sob a perspectiva da governança e da evolução tecnológica, a cooperativa avançou de forma consistente em seu nível de maturidade, com a implantação do CORPIA IGA, voltado à gestão do ciclo de vida e dos acessos de colaboradores, ampliando o controle, a rastreabilidade e a eficiência na concessão e revisão de permissões. Em complemento, o Sistema de Gestão de Segurança da Informação foi atualizado em conformidade com a ISO/IEC 27001:2022 e com os requisitos da LGPD, sustentando uma abordagem preventiva, estruturada e orientada a riscos.

780

Colaboradores na
Semana de Segurança
da Informação

Governança de Dados

A Governança de Dados foi fortalecida como base para a padronização, qualidade e confiabilidade das informações corporativas da Unimed Ponta Grossa, com a definição de papéis e responsabilidades e a atuação de pontos focais nas áreas, assegurando rastreabilidade, consistência e uso adequado dos dados em processos estratégicos, operacionais e regulatórios.

Desenvolvimento de Produto de Dados Houve avanço na integração de dados assistenciais, laboratoriais e de produção à arquitetura analítica corporativa, sustentado pela evolução da Arquitetura e Engenharia de Dados, com a consolidação do ambiente de Big Data, otimização de bases analíticas e aprimoramento dos fluxos de dados. Em complemento, avançaram as documentações e políticas de Governança, bem como o desenvolvimento de uma plataforma para gestão de ativos de dados, incluindo versionamento, glossários e termos do negócio, fortalecendo a sustentabilidade do ecossistema de dados.

+50

Desenvolvimento de
Produto de Dados

Business Intelligence

As iniciativas de Business Intelligence ampliaram o uso estratégico da informação, apoiando a tomada de decisão e o acompanhamento de indicadores-chave da cooperativa. Foram criados e aprimorados painéis estratégicos e assistenciais, contemplando áreas como faturamento, inadimplência, jornada do paciente, alto-custo, satisfação, protocolos clínicos, cirurgias e segurança do paciente.

A revisão contínua dos indicadores e a integração dos dashboards à arquitetura de dados contribuíram para maior confiabilidade das análises, maior agilidade no acesso às informações e suporte qualificado às lideranças. A evolução do BI reforçou o uso de dados como instrumento de gestão, promovendo maior alinhamento entre as áreas e melhor visibilidade dos resultados institucionais.

+150

Desenvolvimento de Dashboards

Desenvolvimento de Software e Sistemas

As iniciativas de desenvolvimento de software e sistemas foram direcionadas à digitalização de serviços, à automação de processos e à melhoria da experiência de beneficiários e áreas internas. As entregas realizadas ampliaram o uso de canais digitais, fortaleceram integrações entre sistemas e contribuíram para maior eficiência operacional e conformidade dos processos.

Destaca-se a implementação do E-Reembolso, que modernizou o fluxo de solicitação e análise de reembolsos por meio de uma jornada digital integrada aos sistemas corporativos, reduzindo etapas manuais, ampliando a rastreabilidade e assegurando maior transparência ao beneficiário. Complementarmente, foram implantadas soluções como o Boleto Digital no App Unimed, a automação de análises de exames de mamografia com uso de inteligência artificial (Unicuidar), além de integrações voltadas à auditoria médica da Unimed Federação e ao apoio nos agendamentos da nova unidade Unimed Saúde Mental, fortalecendo a padronização e a confiabilidade dos processos.

5764

Solicitações via E-reembolso

96,47%

Adesão de beneficiários ao E-reembolso

Sustentação e Evolução dos Sistemas

A estabilidade e a evolução contínua dos sistemas foram garantidas por meio de atualizações e melhorias em processos críticos. Ajustes importantes na parametrização de evolução farmacêutica no Centro Cirúrgico aprimoraram a prescrição e a gestão de medicamentos, enquanto a atualização dos protocolos de alta médica assegurou maior segurança no acompanhamento dos pacientes.

A governança administrativa também foi fortalecida com novos relatórios e checklists operacionais, como o Relatório de Contas Eletivas enviadas para faturamento, que trouxe mais transparência e previsibilidade na gestão financeira.

13.211
Chamados Encerrados

176
Novos Relatórios
no Tasy

Infraestrutura e Eficiência Operacional

A infraestrutura tecnológica da Unimed Ponta Grossa foi fortalecida ao longo do período, acompanhando a expansão física e a modernização dos ambientes da cooperativa, com foco em capacidade, desempenho e confiabilidade dos sistemas corporativos e assistenciais.

Entre as principais iniciativas, destaca-se o Projeto Office 365, que representou uma evolução significativa na forma de comunicação e colaboração interna da cooperativa, promovendo maior integração entre as áreas, padronização de ferramentas e eficiência no uso dos recursos digitais. Paralelamente, foi implantada a infraestrutura de rede do CEOP, prédio construído no período, garantindo conectividade adequada desde sua entrada em operação, além da modernização do ambiente de virtualização, adoção de novo servidor de storage e atualização dos servidores de aplicação do Tasy.

501
Chamados Encerrados

Transformação Digital

Em 2025, a Unimed Ponta Grossa realizou treinamentos de Literacia em Inteligência Artificial como parte do pilar de Fluência Digital, com foco no uso consciente, seguro e eficiente da IA no ambiente corporativo. A iniciativa foi estruturada em fases:

- Fundamentos de IA, abordando conceitos, aplicações e uso responsável de dados.
- Prompts e Agentes de IA, voltada à aplicação prática e ao uso estratégico dessas tecnologias no dia a dia.

O treinamento contribuiu para o fortalecimento da maturidade digital da cooperativa e para o uso responsável da inteligência artificial, em alinhamento às diretrizes institucionais e às exigências regulatórias.

264

Colaboradores Treinados
em Literacia em IA

CYVA – HOLDING

A CYVA Tecnologia foi estruturada como holding e formalizada como empresa operacional, consolidando a estratégia da Unimed Ponta Grossa de expandir sua atuação em tecnologia, dados e segurança da informação para o sistema cooperativista de saúde. A iniciativa materializa um movimento de inovação, escalabilidade e compartilhamento de capacidades técnicas desenvolvidas no ambiente cooperativo.

Desde o início de suas atividades, a CYVA demonstrou validação de sua proposta de valor e aderência às demandas do mercado cooperativista, com atuação junto às seguintes cooperativas do Sistema Unimed:

- Unimed Rio Verde (GO) – Integração concluída do Aplicativo Cliente Paraná com o sistema Tasy, ampliando os canais digitais de atendimento aos beneficiários.
- Unimed Medianeira (PR) – Prova de Conceito (POC) da plataforma CYVA Data, voltada à análise e uso estratégico de dados em saúde.
- Unimed Federação do Paraná – Prova de Conceito (POC) da plataforma CYVA Data, reforçando o interesse institucional em soluções de analytics.
- Unimed Paranavaí (PR) – Execução de Consultoria Especializada de Horas no sistema Tasy, garantindo a parametrização técnica e a integridade dos processos de RH e gestão de escalas dentro do ERP.

As entregas realizadas e os projetos em validação posicionam a CYVA como provedora especializada de soluções tecnológicas para o ecossistema cooperativista, ampliando a presença institucional da Unimed Ponta Grossa em inovação e tecnologia

03

Notas Fiscais Emitidas

R\$88.675,01

Faturamento

Iniciativas de Inovação

Em 2025, a Unimed Ponta Grossa consolidou iniciativas, parcerias e reconhecimentos, fortalecendo o posicionamento da cooperativa como referência em inovação.

→ ETAPAS REALIZADAS

- | | | |
|---|--|----------|
|  | Escopo definido | 1 |
|  | Fornecedores avaliados | 2 |
|  | RIPD elaborado (LGPD) | 3 |
|  | Testes com imagens reais | 4 |
|  | Protótipo funcional apresentado | 5 |

PROJETO HEALTH TRACK MELHORIA DA JORNADA DO PACIENTE

Promover eficiência assistencial e melhorar a experiência do paciente, por meio de uma solução integrada que monitora toda a jornada hospitalar em tempo real.

Como funciona:

- Monitoramento contínuo dos fluxos hospitalares
- Maior previsibilidade e redução de atrasos
- Apoio à tomada de decisão clínica e operacional



→ PRÓXIMOS PASSOS



IMPULSIONA

INOVAÇÃO EM PARCERIA COM A UNIVERSIDADE

PROGRAMA MEI-U

→ TOTALIZADOR DE DESAFIOS

7

desafios

2

concluídos

5

em andamento

Projetos em andamento

- Smart Sensors: higienização das mãos
- Visão Computacional: mudança de decúbito
- Protocolos Gerenciados por voz
- Tempos Cirúrgicos
- Homologa+ Blockchain (prestadores e contratos)

DISCIPLINA DE EXTENSÃO - CIÊNCIA DE DADOS

→ TOTALIZADOR DE DESAFIOS

3

edições

6

desafios

6

concluídos

Projetos concluídos

- Jornada da Gestante
- Previsão de Ocupação Hospitalar
- Retorno ao PA e Internação
- Perfil de Uso do Plano de Saúde
- Análise de Perfil de Risco de Beneficiários
- Consumo mensal de materiais e medicamentos



HACKATHON

SEMANA ACADÊMICA UTFPR

DESAFIOS

→ **DESENVOLVER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS
PARA OTIMIZAR O CUIDADO DOMICILIAR
DE PACIENTES CRÔNICOS.**

Módulos do desafio:

- Captação Inteligente (risco de reinternação)
- Logística Otimizada (rotas de visitas domiciliares)

VISITA TÉCNICA UTFPR

→ **IMERSÃO EM TI: DADOS,
DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO**

86%
NPS

100%
aprendizado



24h
de inovação

90%
NPS

6
equipes
finalistas

100%
impacto na formação

IMPACTO

- Formação de talentos
- Inovação aberta
- Integração universidade-mercado
- Ecossistema regional fortalecido

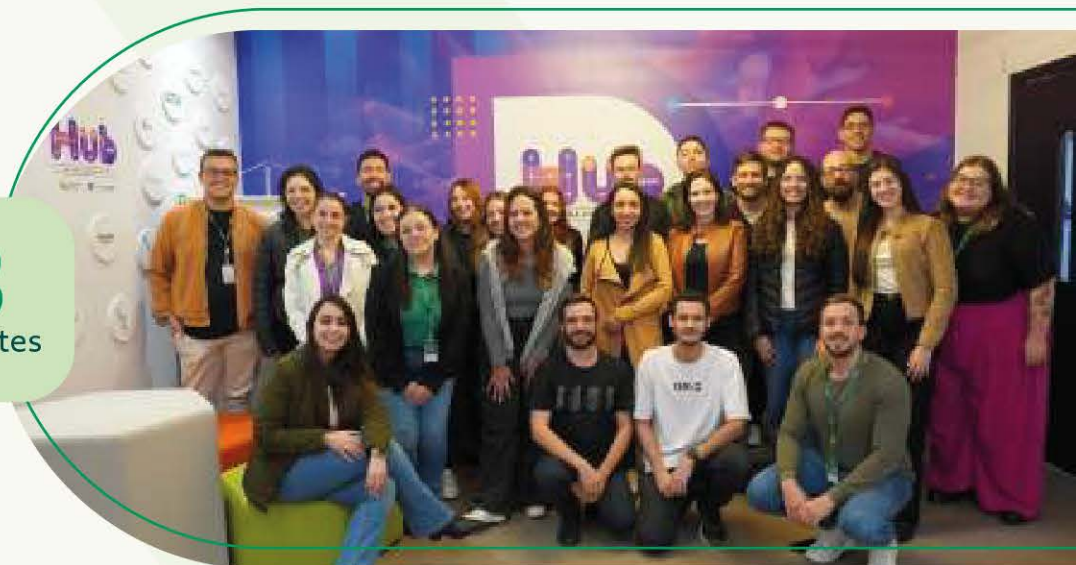
5º CICLO SQUADS

Squads são times colaborativos que unem pessoas, ideias e ação para inovar nos desafios da cooperativa.



33

Participantes



PROJETOS 4º CICLO

- Pré Internação Online Check-list Digital
- AuditAI
- Ferramentas de Orientações para exames laboratoriais
- UniCheck
- Univox IA Assist

TOTALIZADOR DOS CICLOS

	20 desafios	19 soluções	
8 implantados	1 andamento	5 não iniciados	1 cancelado

FEIRA CONECTA+

→ OBJETIVO

Aproximar as inovações que transformam o setor da saúde do dia a dia dos colaboradores.



→ STARTUPS PARCEIRAS

Peplus • Healthtrack • Cyva • Vsense • Virtwell • Labriot • Ufast

→ ENGAJAMENTO & RESULTADOS

96%
NPS

142
visitantes

RECONHECIMENTOS

→ PRÊMIO EMPRESA INOVADORA

Reconhecimento concedido pelo Instituto Synapse, com incentivo do Governo do Paraná, que reforça o compromisso da Unimed Ponta Grossa com a inovação contínua, o aprimoramento de práticas, estratégias e serviços, e a geração de valor para colaboradores, cooperados e clientes.



→ PRÊMIO INBIX 2025

Vencedora – Inovação & Inteligência Artificial

Projeto UniCuidar

Identificação precoce de potenciais casos oncológicos por IA

Finalista – Educação Corporativa

Programa Anna Nery

Reconhecimento – Inbix Corporate

Destaque como Cliente da Plataforma, com base em engajamento, acessos e participação em eventos





Conecte-se com a inovação

A Inovação da Unimed Ponta Grossa conta com um hotsite dedicado a conectar pessoas, ideias e iniciativas que transformam o nosso jeito de cuidar.

inovacao.unimedpg.com.br

Responsabilidade social e ambiental

- Impacto social, ambiental e relacionamento com a comunidade –
GRI 3-3 | 203 | 413 | 301 | 306



Impacto social e relacionamento com a comunidade

Sob a coordenação da área de Comunicação e Marketing, os projetos sociais da Unimed Ponta Grossa seguem fortalecendo sua presença nos Campos Gerais e consolidando o compromisso da cooperativa com o desenvolvimento social da região. Em 2025, as iniciativas de responsabilidade social impactaram diretamente 13.872 pessoas, evidenciando a continuidade e a solidez das ações ao longo dos últimos anos. Para efeito de comparação, em 2024 foram 14.500 beneficiados, em 2023 9.090 e, em 2022, 10.679 pessoas atendidas.

Ao longo do ano, a cooperativa realizou 12 projetos sociais, iniciando o calendário com a tradicional Páscoa Unimed e avançando com ações como a Campanha do Agasalho e o apoio à Festa Julina da ONG Além da Mesa. As comemorações do Dia de Cooperar contaram com iniciativas como a doação de fraldas geriátricas e computadores, um passeio ao Parque Vila Velha e uma tarde de recreação com o Grupo Reviver.

No Dia das Crianças, a Unimed Ponta Grossa promoveu uma edição especial do Cine Pipoca, proporcionando a crianças e adolescentes uma vivência única no cinema ao lado da cooperativa. O cronograma de ações também incluiu doações à Rede Feminina de Combate ao Câncer e à Igreja Matriz do Perpétuo Socorro, em Castro, além da realização do já consagrado Natal Cooperativo.

As iniciativas desenvolvidas em 2025 foram viabilizadas por meio da contribuição mensal voluntária dos médicos cooperados, aliada a recursos próprios da cooperativa, reforçando o engajamento coletivo em ações que geram impacto social positivo. Ao investir na melhoria da qualidade de vida da comunidade, a Unimed Ponta Grossa fortalece o reconhecimento do seu Jeito de Cuidar, pautado na Essência Unimed e nos princípios do cooperativismo.

Entre os destaques do ano estiveram os projetos mais tradicionais da cooperativa, desenvolvidos há mais de duas décadas. A Páscoa Unimed beneficiou cerca de mil crianças e adultos, atendendo sete instituições, enquanto o Natal Cooperativo Unimed esteve presente em sete instituições, impactando 840 crianças e adolescentes.

Além das ações consolidadas, a cooperativa manteve o patrocínio ao Projeto Vamos Ler, que disponibiliza videoaulas para estudantes da rede pública, com conteúdo voltados à educação, saúde, bem-estar e consciência ambiental.



Conheça mais as ações
sociais desenvolvidas em 2025

Páscoa Unimed

- Entrega de kits de chocolate;
- Número de pessoas beneficiadas: 1.000;
- Instituições participantes: Assarte, Guarda Mirim e Aldeia da Criança David Fedderman (Ponta Grossa), AMAS (Palmeira), Acolhimento São Vicente de Paulo (Castro), APAE (Jaguariaíva), Apascentar – Centro Terapêutico Transformando Vidas (Telêmaco Borba).



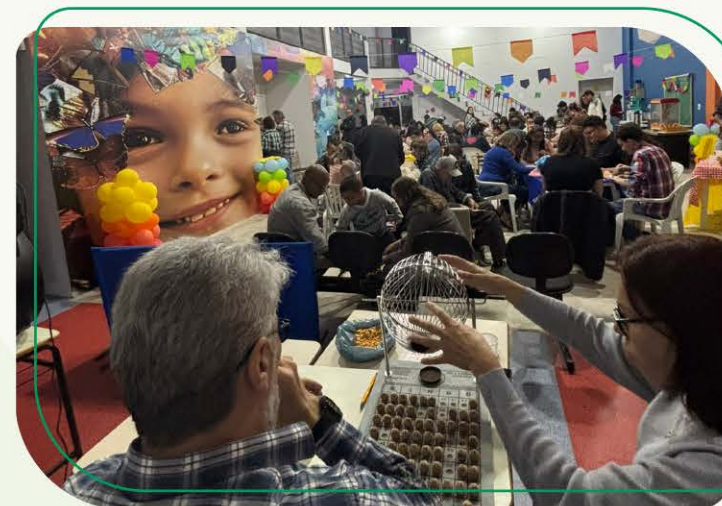
Campanha do Agasalho

- A Campanha do Agasalho foi lançada na cooperativa no dia 12 de maio, com a arrecadação dos colaboradores, cooperados e beneficiários. As caixas de coleta de roupas ficaram disponíveis na Operadora, no Hospital Geral Unimed (HGU), em todas as unidades do laboratório em Ponta Grossa e no Espaço Saúde Unimed.
- A Campanha encerrou no dia 30 de junho, com mais de 377 peças arrecadadas, que foram doadas para a Aldeia da Criança David Fedderman.



Festa Julina Além da Mesa

- Para a realização da Festa Julina da ONG Além da Mesa, foram doados 360 doces juninos e disponibilizado carrinho de cachorro-quente, com a produção de 200 unidades.
- Número de pessoas beneficiadas: 150



Campanha de doação de fraldas geriátricas

- Em 2025, pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Ponta Grossa, em parceria com a Sisprime, arrecadou 212 fraldas geriátricas para doação.
- Número de pessoas beneficiadas: 8.



Doação de computadores

- Foram doados 17 computadores, que não estavam mais sendo utilizados na cooperativa para as instituições: APADEVI, ASSARTE, Grupo Reviver e Instituto Educacional Duque de Caxias. Ação Dia de Cooperar.
- Número de pessoas beneficiadas: 400 pessoas.



Passeio no Parque Vila Velha

- Como parte integrante das ações do Dia de Cooperar, na manhã do dia 27 de agosto, levamos os usuários do Centro Dia da Assarte para um passeio no Parque Vila Velha.
- Participaram do passeio usuários, familiares (de pessoas que necessitam atendimento especial) e funcionários da instituição, totalizando 70 pessoas. Após o passeio foi servido um lanche para todos os presentes.
- Número de pessoas beneficiadas: 70.



Ação Grupo Reviver

- Ainda como ação do Dia de Cooperar, foi realizada na sede do Grupo Reviver em conjunto com usuários da ASSARTE, contação de histórias, apresentação da banda e do grupo de dança do Grupo Reviver e para finalizar a ação foi servido lanche para todos.
- Número de pessoas beneficiadas: 130.



Cine Pipoca

- Em comemoração ao mês das crianças, promovemos uma sessão especial de cinema para crianças e adolescentes da Aldeia da Criança David Fedderman, participaram da ação 70 crianças e adolescentes.
- O filme assistido foi Lilo e Stitch, e na chegada todos receberam um kit de pipoca e refrigerante.
- Número de pessoas beneficiadas: 70



Doação Rede Feminina de Combate ao Câncer

- A Rede Feminina foi parceiras da Unimed nas ações de Outubro Rosa e do Novembro Azul, e a Unimed fez doação de 06 cestas básicas para a instituição.



Doação Igreja Matriz do Perpétuo Socorro

- Devido a fortes chuvas que acometeram a cidade de Castro, a Igreja teve um grande prejuízo, e a Unimed realizou uma doação no valor de R\$ 3.000,00 para auxiliar na recuperação.



Projeto Vamos Ler

- Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Ponta Grossa patrocinou o projeto Vamos Ler, em parceria com o Portal Arede. O projeto visa levar conhecimento sobre saúde, bem-estar e cuidados com o meio ambiente para alunos de escolas públicas da região dos Campos Gerais por meio de videoaulas produzidas integralmente na cooperativa.
- Beneficiados: 11.000.



Natal Cooperativo

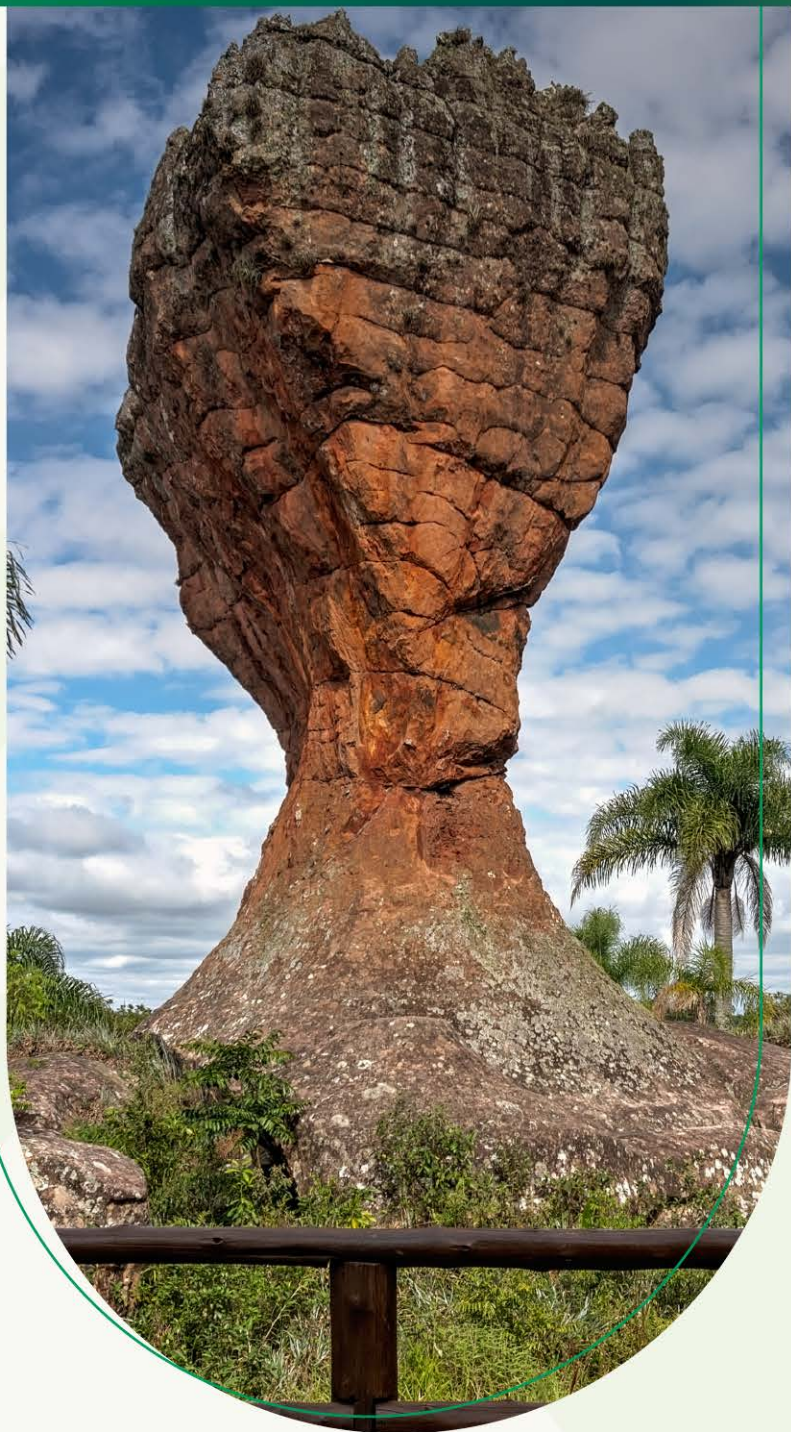
- Em 2025, a entrega de presentes foi realizada em 05 cidades: Ponta Grossa, Palmeira, Telêmaco Borba, Jaguariaíva e Castro. Ao todo foram distribuídos 840 presentes.
- Nas ações, estavam presentes o Papai e Mamãe Noel, a fim de trazer diversão às crianças, com toda a magia do Natal.
- Instituições participantes: CASMI (Jaguariaíva), APAE (Palmeira), Comunidade em geral (Telêmaco Borba), Irmãos Cavanis (Castro), Casa do Piá (Ponta Grossa).
- Número de pessoas beneficiadas: 840.



Adoção de cartinhas

- Em 2025, a Unimed Ponta Grossa promoveu a adoção de cartinhas pelos colaboradores da Unimed Ponta Grossa. As cartas foram feitas por alunos das instituições Francisclara e Pequeno Anjo.
- Número de pessoas beneficiadas: 55.





Ações ambientais

Pelo quarto ano seguido, a Unimed Ponta Grossa manteve o patrocínio ao Parque Vila Velha. Em razão do compromisso da cooperativa com a preservação do local, as trilhas e os arenitos receberam o nome Trilha Arenitos Unimed. Esse apoio possibilitou a realização de ações no próprio parque, incluindo o maior evento de interação com o público da cooperativa: a Meia Maratona Unimed Ponta Grossa.

A background image showing a pair of hands gently holding a small green plant with soil. The image is overlaid with a semi-transparent teal filter. The text is centered over the image.

Conheça mais as ações
ambientais desenvolvidas
em 2025

Doação de lonas

As lonas utilizadas pela cooperativa em ações de comunicação visual foram destinadas à APROSAR, que reaproveita o material na confecção de estojos, sacolas, pastas de malote e necessários, evitando o descarte inadequado e contribuindo para a preservação do meio ambiente.

Em 2025, a Unimed Ponta Grossa doou mais 380 m² dessas lonas. Parte do material, proveniente da Meia Maratona Unimed, foi transformada em sacolas utilizadas como embalagens para brindes.



Caixa coletora/trituradora de cartões

Desde a instalação da caixa trituradora de cartões na Unimed Ponta Grossa, mais de 12 mil cartões já foram destruídos. Atualmente, a caixa está disponível no Espaço Saúde Unimed, e o material recolhido é enviado à empresa responsável pela locação do equipamento, onde é transformado em novos produtos, como calendários e cadernos, prolongando a vida útil do material.

Além disso, a cooperativa mantém caixas coletoras de cartões distribuídas em suas unidades, assim como em parceiros como Unicred, Sisprime e empresas clientes.



Distribuição de mudas de plantas

Em celebração ao Dia do Meio Ambiente, a Unimed Ponta Grossa distribuiu mais de 900 mudas de Cereja anã, Verbena e lavanda para os colaboradores e beneficiários.

As ações foram realizadas no Hospital Geral Unimed, Espaço Saúde Unimed, Laboratório Matriz e Operadora.



Blitz do Eletrônico

Lançada em junho de 2025, a Blitz do Eletrônico disponibilizou caixas de coleta na Operadora, Espaço Saúde Unimed, Laboratório Matriz e Hospital Geral Unimed. No total, foram coletados impressoras, notebooks, monitores, CPU's, DVD's, teclados, televisores fones de ouvido, fios e celulares.





Ações e eventos

O setor de Marketing e Comunicação da Unimed Ponta Grossa planeja e realiza, ao longo do ano, eventos e ações em diferentes áreas. Em 2025, essas iniciativas envolveram cooperados, colaboradores, beneficiários e a comunidade em geral. Veja a seguir:

Meia Maratona Unimed Ponta Grossa

A Meia Maratona Unimed Ponta Grossa, que acontece anualmente, contou com mais de 1350 participantes, e ocorreu no dia 6 de abril.



Festa do Médico

A Unimed Ponta Grossa promoveu, em 2025, a festa e jantar do Dia do Médico, para celebrar o trabalho desempenhado pelos médicos cooperados no decorrer do ano. A festa ocorreu no Mirante dos Campos e contou com 406 participantes, entre cooperados e cônjuges.



Festa das Secretárias

Para comemorar o Dia da Secretária, no dia 30 de setembro, a Unimed Ponta Grossa promoveu a Festa das Secretárias. Em 2025, o tema escolhido foi 'Feijuca das secretárias'. O evento foi realizado no Espaço Princess.

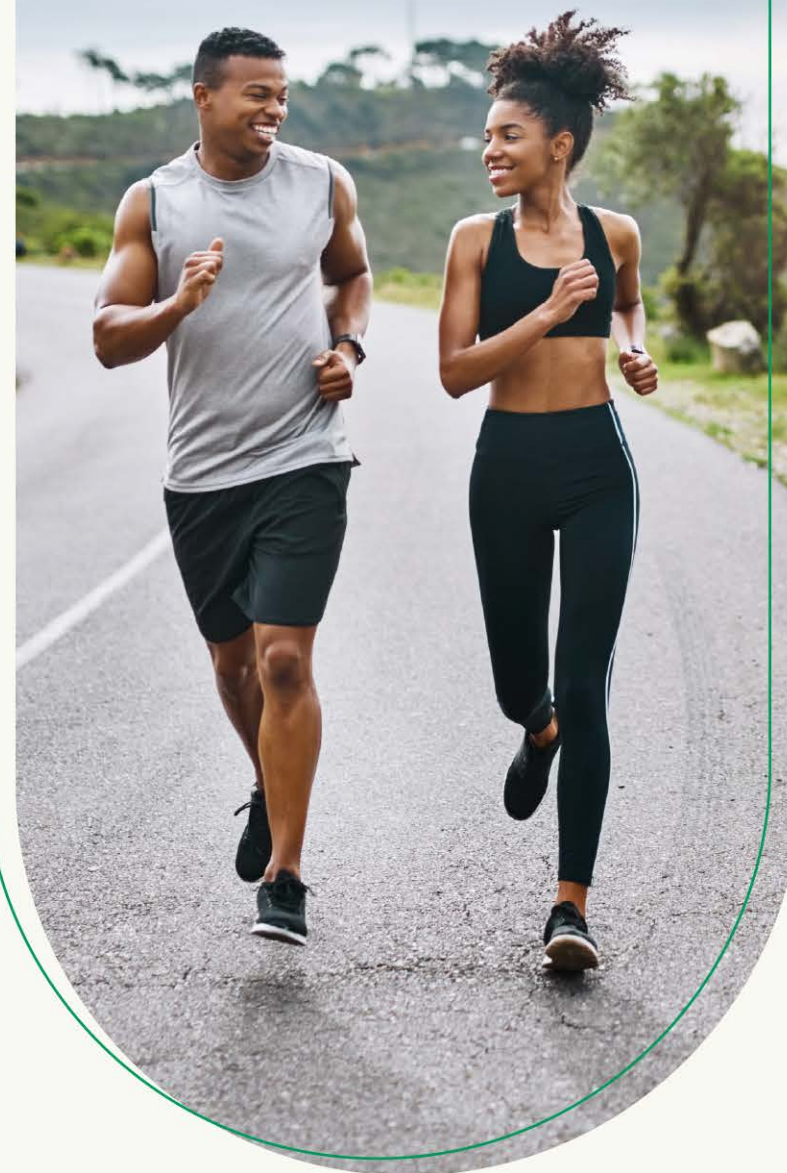


Patrocínios realizados

Em 2025, a Unimed Ponta Grossa reafirmou seu compromisso com a comunidade por meio de uma atuação consistente em patrocínios voltados ao esporte, à cultura e à promoção da saúde. Ao longo do ano, foram realizados mais de 15 patrocínios, contemplando eventos esportivos, atletas, iniciativas culturais e ações focadas na qualidade de vida e bem-estar da população.

Esses investimentos refletem o propósito da cooperativa de ir além da assistência médica, incentivando hábitos saudáveis, o desenvolvimento humano e o fortalecimento de iniciativas que geram impacto positivo para a sociedade. Ao todo, a Unimed Ponta Grossa destinou mais de R\$ 280 mil em investimentos, apoiando projetos alinhados aos seus valores e à promoção da saúde de forma integral.

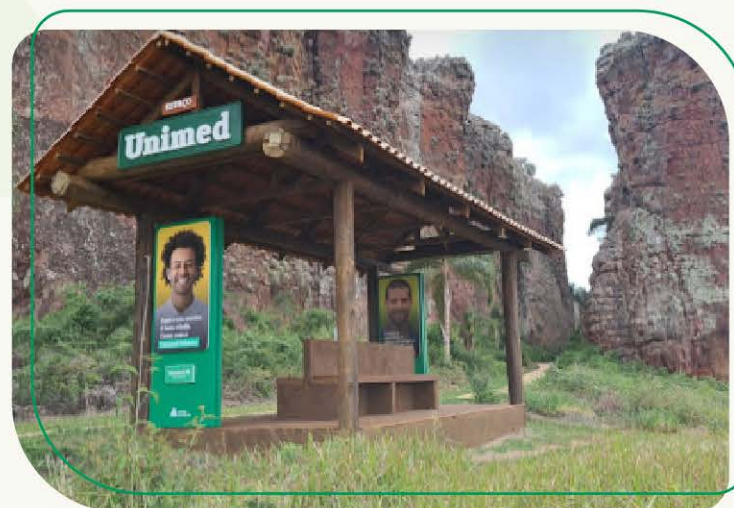
Por meio dessas ações, a cooperativa contribuiu ativamente para o incentivo ao esporte, a valorização da cultura local e a ampliação do acesso a iniciativas que estimulam o cuidado preventivo e a qualidade de vida, reforçando seu papel como agente de transformação social na região.



Patrocínios direto

Parque Vila Velha

- **Período: Patrocínio ao longo de 2025**
- A Unimed Ponta Grossa patrocinou ações no Parque Vila Velha, com presença de marca ao longo dos trajetos e espaços dedicados ao bem-estar dos visitantes. A iniciativa incluiu ativações interativas e experiências voltadas à promoção da saúde, impactando um grande fluxo de turistas e visitantes ao longo do ano, além de reforçar o posicionamento da cooperativa em qualidade de vida e cuidado com as pessoas.



Corrida Heróis dos Campos Gerais

- **Data: 05/03/2025**
- A Unimed Ponta Grossa apoiou a Corrida Heróis dos Campos Gerais, que reuniu aproximadamente **800 participantes**. A iniciativa promoveu a prática esportiva e o engajamento da comunidade, incentivando hábitos saudáveis e fortalecendo a cultura esportiva regional.



Corro com a Débora

- **Período: Patrocínio ao longo de 2025**
- A Unimed Ponta Grossa patrocinou o projeto “Corro com a Débora”, no qual Débora, pessoa com deficiência, participa de corridas em cadeira adaptada conduzida por seu pai. A iniciativa promove inclusão, amplia a visibilidade do paradesporto e incentiva a participação no esporte.



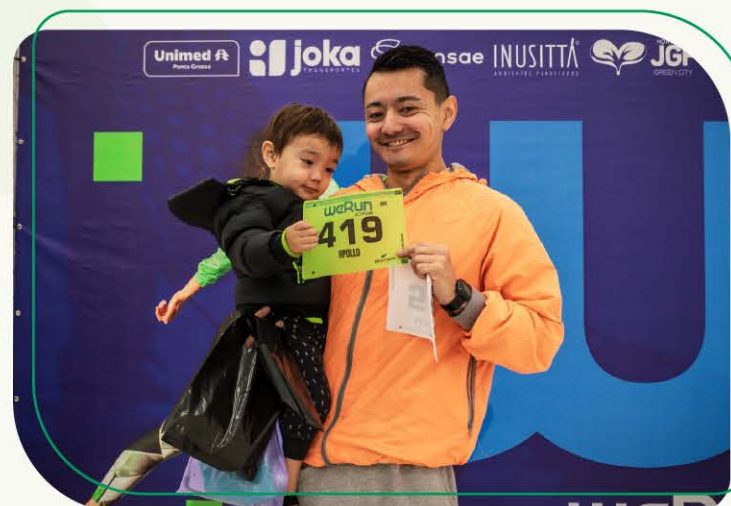
Maratona PG

- **Data: 25/05/2025**
- Com mais de 1.500 participantes, a Maratona PG contou com o apoio da Unimed Ponta Grossa, consolidando-se como um dos principais eventos esportivos do município. O patrocínio contribuiu para o incentivo à atividade física, promoção da saúde e fortalecimento do turismo esportivo local.



WeRun ACIPG

- **Data: 15/06/2025**
- A WeRun ACIPG reuniu aproximadamente 1.000 participantes e contou com o patrocínio da Unimed Ponta Grossa. O evento promoveu integração entre comunidade e setor empresarial, incentivando a prática esportiva e a qualidade de vida.



Futsal SEPAM Operário

- **Período: Patrocínio ao longo de 2025**
- A Unimed Ponta Grossa apoiou o time infantil de futsal SEPAM Operário, incentivando a formação de jovens atletas e o desenvolvimento esportivo desde a base. A iniciativa contribui para a promoção de valores como disciplina, trabalho em equipe e inclusão social.



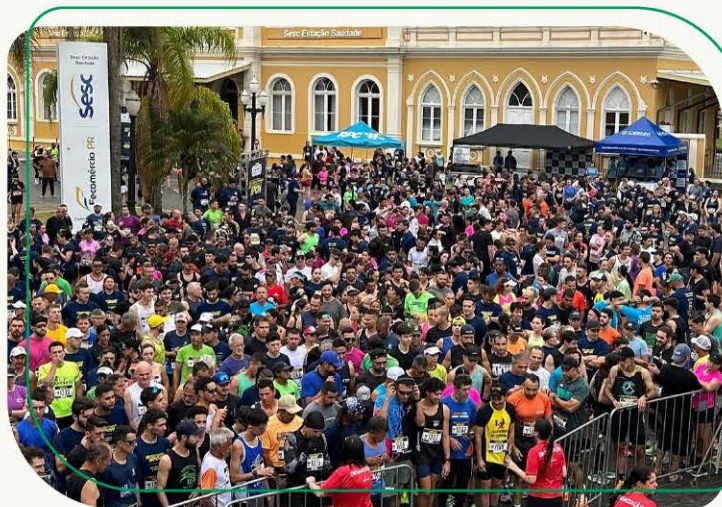
Corrida Frísia 100 anos

- **Data: 24/08/2025**
- Realizada em Carambeí, a Corrida Frísia 100 anos reuniu aproximadamente 1.000 participantes. Com apoio da Unimed Ponta Grossa, o evento promoveu integração regional, incentivou hábitos saudáveis e celebrou o centenário da cooperativa.



Corrida Ispón

- **Data: 26/10/2025**
- A Corrida e Caminhada ISPON contou com o patrocínio da Unimed Ponta Grossa e reuniu cerca de 1.000 participantes. Tradicional no município, o evento também tem caráter social e de conscientização, incentivando a prática esportiva como aliada na prevenção e combate ao câncer.



Corrida do Choque

- **Data: 29/11/2025**
- Encerrando o calendário, a Corrida do Choque reuniu mais de 1.000 atletas em Ponta Grossa, com percursos de 5 km e 10 km. O apoio da Unimed reforça o incentivo à prática esportiva e ao bem-estar, promovendo ampla participação da comunidade.



Patrocínios Leis de Incentivo Fiscal

Dia Mundial da Criatividade

- **Data: 21 a 23/04/2025**
- A Unimed Ponta Grossa apoiou o Dia Mundial da Criatividade, um festival colaborativo realizado ao longo de três dias, com mais de 30 atividades gratuitas distribuídas pela cidade. A iniciativa promoveu oficinas, palestras, apresentações artísticas e experiências culturais, impactando diretamente a comunidade ao estimular a inovação, o compartilhamento de conhecimento e o desenvolvimento criativo.



Músicas para Cantar e Brincar (Casa Cantante)

- **Período: 2025 (circulação ao longo do ano)**
- Por meio da Lei de Incentivo, a Unimed Ponta Grossa apoiou o projeto “Músicas para Cantar e Brincar”, da Banda Casa Cantante, que percorreu 15 escolas públicas municipais. Com um espetáculo interativo de aproximadamente 40 minutos, a iniciativa levou música, cultura e atividades lúdicas às crianças, contribuindo para o desenvolvimento educacional, social e cultural no ambiente escolar.



Rota 01

- **Data: 12 e 13/07/2025**
- Com público aproximado de 12 mil pessoas, o Festival Rota 01 contou com o apoio da Unimed Ponta Grossa. O evento reuniu shows, exposição de motos e gastronomia, gerando impacto no turismo, economia local e integração regional.



Saúde Conecta

- **Data: 25/10/2025**
- A Unimed Ponta Grossa patrocinou o Saúde Conecta, realizado no dia 25 de outubro, no Centro de Eventos. A iniciativa reuniu empresas, profissionais e a comunidade em uma programação voltada à inovação, prevenção e qualidade de vida. O evento ampliou o acesso à informação em saúde, promoveu conexões entre o setor e a população e contribuiu para o fortalecimento do ecossistema de saúde local.





Unimed 
Ponta Grossa

The background of the image shows a doctor in a white coat and stethoscope examining a young child, with a mother standing behind the child. The entire scene is overlaid with a semi-transparent green geometric pattern consisting of various triangles and polygons.