

Política Institucional de Gestão de Riscos

Unimed 
Cascavel

somos
COOP 



Unimed Cascavel 2024 • 2027

Diretoria

Luiz Sérgio Fedback

Diretor-presidente

Marcelo Palma de Oliveira

Diretor de Mercado

Michelle Varaschim Garcia

Diretora de Controladoria

Erwin Soliva Junior

Diretor de Provimento de Saúde

Nilson Zortea Ferreira

Conselheiro de Atendimento aos Cooperados

Mauro da Cruz Assad Monteiro

Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados

Karin Erdmann

Conselheira de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde

Nirélcio Aparecido Galão

Conselheiro de Atendimento Regional de Ubitatã



Missão, visão e valores



Missão

Cuidar de pessoas de forma humanizada.

Visão

Ser uma operadora de referência e sustentável, promovendo saúde, bem estar e humanização para todos os envolvidos com foco na experiência, de maneira inovadora, até 2027.

Valores

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



SUMÁRIO

MANIFESTO UNIMED	5
OBJETIVO	6
SIGLAS E DEFINIÇÕES	6
ABRANGÊNCIA	7
RESPONSABILIDADES	7
METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCOS	8
1. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS	8
2. DEFINIÇÃO DA NATUREZA DO RISCO	8
2.1. RISCOS DE SUBSCRIÇÃO.....	8
2.2. RISCO DE CRÉDITO.....	8
2.3. RISCO DE MERCADO.....	8
2.4. RISCO LEGAL.....	8
2.5. RISCO OPERACIONAL.....	9
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS RISCOS	9
4. DEFINIÇÃO DO APETITE E RESPOSTA AO RISCO	10
4.1. MITIGAR.....	10
4.2. RETER.....	10
4.3. TRANSFERIR.....	10
4.4. EVITAR.....	10
4.5. EXPLORAR.....	10
5. PRIORIZAÇÃO DOS RISCOS	10
6. MATRIZ DE RISCO	10
7. REPORTE PERIÓDICO	11
8. MONITORAMENTO	11
9. PREVENÇÃO, DETECÇÃO E CORREÇÃO DE FRAUDES NOS PROCESSOS OPERACIONAIS DE SUBSCRIÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS, AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, ANÁLISE E PAGAMENTO DA CONTA ASSISTENCIAL	12
DOCUMENTOS AUXILIARES E ANEXOS	13
APROVAÇÃO	13
REFERÊNCIAS	13



MANIFESTO UNIMED

“Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados. Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para fazer isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde, a Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas. Temos vocação para cuidar das pessoas.”



OBJETIVO

A célula de Gestão de Riscos mantém um estrito controle sobre os riscos inerentes às atividades da Cooperativa. Sua atuação é pautada nos princípios éticos de integridade e transparência. A presente Política de Gestão de Riscos tem como objetivo:

- I. Estabelecer diretrizes, responsabilidades e uniformizar o conhecimento sobre a gestão de riscos;
- II. Conduzir tomadas de decisões que possam dar tratamento e monitoramento aos riscos e, conseqüentemente, aperfeiçoar os processos organizacionais e de controles internos da Operadora;
- III. Promover a garantia do cumprimento da missão da Cooperativa, sua continuidade e sustentabilidade – alinhadas aos seus objetivos.

SIGLAS E DEFINIÇÕES

- **Controle interno:** Conjunto de medidas adotadas para salvaguardar as atividades da Operadora, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigações em todos os níveis da Organização.
- **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO):** Modelo internacional de controles internos composto por oito camadas: ambiente interno, definição de objetivos, identificação, avaliação dos riscos, tratamento dos riscos, ambiente de controle, informação e comunicação e monitoramento. É uma iniciativa conjunta de cinco organizações do setor privado que se propõe a liderar a geração de conhecimento por meio de desenvolvimento de estruturas e diretrizes sobre controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e prevenção de fraudes.
- **Gestão de riscos:** Processo de identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento dos riscos que possam afetar positiva ou negativamente os objetivos de processos de trabalho e/ou de projetos de uma operadora nos níveis estratégicos, tático e operacional.
- **Risco:** É o efeito da incerteza. É um evento que pode ocorrer sob forma de ameaças ou de oportunidades que, caso se concretizem, influenciam negativamente ou positivamente uma organização.



ABRANGÊNCIA

Aplicável a toda a Unimed Cascavel (colaboradores, cooperados e parceiros).

RESPONSABILIDADES

O risco é inerente à atividade de qualquer organização. Assim, a gestão de riscos é essencial para a execução das atividades da Unimed Cascavel. Trata-se de um processo que requer o engajamento de todas as áreas da Cooperativa. Abaixo, seguem as responsabilidades inerentes à gestão de riscos da Operadora.

Célula de Gestão de Riscos: Será responsável por conduzir as etapas de identificação, avaliação, priorização, definição do grau de apetite ao risco e ações futuras. Também realizará o monitoramento e reportará periodicamente às instâncias superiores, a fim de promover o conhecimento sobre o andamento dos trabalhos por ela conduzidos, assim como o acompanhamento da evolução atrelada aos riscos identificados.

Agentes de riscos: São coordenadores e analistas. Os agentes de riscos auxiliarão a célula de Gestão de Riscos no processo de identificação, avaliação e monitoramento dos riscos relacionados à sua área de atuação. Terão o papel de facilitadores desse processo, promovendo e acompanhando todas as fases definidas nesta política. Também serão os multiplicadores da gestão de riscos, disseminando a cultura de gestão de riscos e controles internos para os demais integrantes de seu setor.

Núcleo de Análise de Riscos e Auditoria Interna: Composto por coordenadores, superintendente e diretor-presidente, é um órgão de assessoramento vinculado à alta administração da Unimed Cascavel, o qual tem como objetivo supervisionar os trabalhos da auditoria interna e gestão de riscos da Cooperativa.

Conselho de Administração: A célula de Gestão de Riscos emitirá no mínimo anualmente um relatório de gestão de riscos, a fim de promover ao Conselho de Administração o conhecimento sobre os riscos identificados.

Auditoria interna: Atividade independente e vinculada diretamente à alta administração da Unimed Cascavel. O objetivo é avaliar os processos de gestão de riscos, controles internos, mecanismos e procedimentos internos para cumprimento de leis, resoluções, regimentos e regulamentos, testando a eficácia dos processos e identificando pontos de melhorias para a Cooperativa.



METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCOS

1. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

Esta etapa consiste em realizar uma análise crítica de cada setor e processos da Co-operativa. Para isso, é imprescindível o conhecimento de cada um dos processos da Operadora. A célula de Gestão de Riscos realiza entrevistas com os agentes de riscos, coleta evidências e, em conjunto, analisa e identifica eventos e/ou vulnerabilidades em potencial aos quais os departamentos e processos estão expostos e que podem causar impacto à realização dos objetivos, caso venham a ocorrer.

2. DEFINIÇÃO DA NATUREZA DO RISCO

Os riscos identificados são classificados de acordo com a sua natureza, podendo ser risco de subscrição, crédito, mercado, legal ou operacional.

2.1. RISCOS DE SUBSCRIÇÃO

São oriundos de uma situação econômica adversa que contraria tanto as expectativas da sociedade no momento da elaboração de sua política de subscrição quanto as incertezas relacionadas à estimação das provisões técnicas. Também envolve a probabilidade dos eventos a serem pagos em um período futuro pela operadora de saúde ultrapassarem o montante de contraprestação a ser recebido.

2.2. RISCO DE CRÉDITO

É a medida de incerteza relacionada à probabilidade da contraparte de uma operação ou de um emissor de dívida não honrar, total ou parcialmente, seus compromissos financeiros.

2.3. RISCO DE MERCADO

É a medida de incerteza relacionada aos retornos esperados de seus ativos e passivos, em decorrência de variações em fatores como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis e cotações de ações, ou seja, o comportamento verificado no preço de um bem dia a dia.

2.4. RISCO LEGAL

É a medida relacionada aos retornos de uma operadora de planos de saúde por falta de um completo embasamento legal de suas operações. Envolve o não-cumprimento de



leis, regras, regulamentações, acordos, práticas vigentes ou padrões éticos aplicáveis, considerando, inclusive, o risco de que a natureza do produto/serviço prestado possa tornar a instituição particularmente vulnerável a litígios.

2.5. RISCO OPERACIONAL

Compreendem os demais riscos enfrentados pela operadora de planos de saúde relacionados aos procedimentos internos, tais como risco de perda resultante de inadequações ou falhas em processos internos, pessoa e sistemas, ou seja, é qualquer possibilidade de perda originada por falhas na estrutura organizacional, seja ela oriunda de sistemas, procedimentos, recursos humanos ou tecnológicos, bem como pela perda dos valores éticos e corporativos que unem os diferentes elementos.

3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS RISCOS

Nesta etapa são calculados os níveis dos riscos identificados a partir de critérios de definição da probabilidade e do impacto, conforme exposto a seguir:

PROBABILIDADE		
GRAU DE INTERVALO		
QUASE CERTA	Praticamente certa. De forma inequívoca, o evento ocorrerá, as circunstâncias indicam claramente essa possibilidade	5
PROVÁVEL	De forma até esperada, o evento poderá ocorrer, pois as circunstâncias indicam fortemente essa possibilidade	4
POSSÍVEL	De alguma forma. O evento poderá ocorrer, pois as circunstâncias indicam moderadamente essa possibilidade	3
IMPROVÁVEL	Rara. De forma inesperada ou casual, o evento poderá até ocorrer, pois as circunstâncias pouco indicam essa possibilidade	2
REMOTO	Em situações excepcionais, o evento poderá até ocorrer, mas nada nas circunstâncias atuais indicam essa possibilidade	1

IMPACTO		
GRAU DE INTERVALO		
INSIGNIFICANTE	Mínimo impacto nos objetivos (estratégicos, operacionais, de informação/comunicação/divulgação ou de conformidade)	1
BAIXO	Pequeno impacto nos objetivos (estratégicos, operacionais de informação/comunicação/divulgação ou de conformidade)	2
MODERADO	Moderado impacto nos objetivos (estratégicos, operacionais, de informação/comunicação/divulgação ou de conformidade)	3
SIGNIFICATIVO	Significativo impacto nos objetivos (estratégicos, operacionais, de informação/comunicação/divulgação ou de conformidade)	4
ALTO	Catastrófico impacto nos objetivos (estratégicos, operacionais, de informação/comunicação/divulgação ou de conformidade)	5



4. DEFINIÇÃO DO APETITE E RESPOSTA AO RISCO

O grau de apetite ao risco é, basicamente, o nível de risco que uma organização está disposta a aceitar enquanto persegue seus objetivos. O apetite ao risco é definido por meio da matriz de risco da Cooperativa.

Esta etapa do planejamento da gestão de risco tem como objetivo desenvolver opções e ações para reduzir as ameaças aos riscos com impacto negativo.

4.1. MITIGAR

Adoção de medidas para reduzir a probabilidade ou o impacto dos riscos, como a implementação de controles para assegurar que determinado risco residual esteja de acordo com o apetite de risco da Cooperativa.

4.2. RETER

Nenhuma medida é adotada para afetar a probabilidade ou o grau de impacto dos riscos, pois o nível do risco é considerado irrelevante e a capacidade da Organização para tratá-lo é limitada ou o custo é desproporcional ao benefício.

4.3. TRANSFERIR

Compartilhar ou transferir uma parte do risco a terceiros. Como a contratação de apólices de seguros ou terceirização de uma atividade.

4.4. EVITAR

Interrupção das atividades que geram os riscos. Ação para evitar totalmente o risco.

4.5. EXPLORAR

É o desejo de garantir que a oportunidade aconteça e se concretize.

5. PRIORIZAÇÃO DOS RISCOS

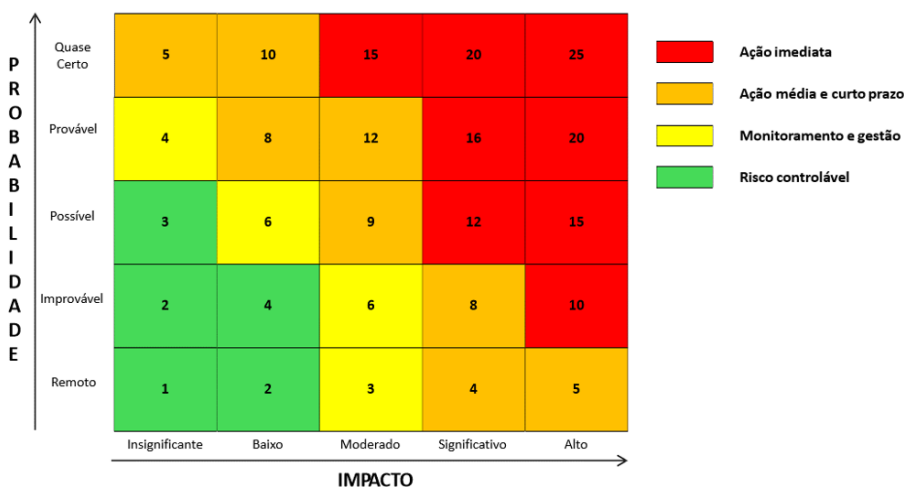
Etapa em que são definidos quais riscos terão suas respostas priorizadas, levando em consideração os níveis já calculados.

6. MATRIZ DE RISCO

A multiplicação entre os valores de probabilidade e impacto define o nível do risco inerente, ou seja, o nível do risco sem considerar quaisquer controles que reduzam ou possam reduzir a probabilidade da sua ocorrência ou do seu impacto. O mesmo é



evidenciado por meio da matriz de risco, que representa os possíveis resultados da combinação das escalas de probabilidade e impacto.



7. REPORTE PERIÓDICO

Anualmente é emitido um relatório de gestão de risco pela célula de Gestão de Riscos, o qual é apresentado ao Conselho de Administração. Esse relatório deverá conter a matriz de risco e a descrição dos principais riscos identificados, sua análise, avaliação, opções de monitoramento e recomendações de tratamentos, levando em consideração as políticas internas, controles, estruturas da Operadora e recomendações das auditorias interna e externa.

A célula de Gestão de Riscos também recebe o apoio do Núcleo de Análise de Riscos e Auditoria Interna, responsável por analisar os relatórios emitidos pela auditoria e apontamentos feitos pela célula de Gestão de Riscos e *Compliance*.

8. MONITORAMENTO

O monitoramento constante dos riscos é essencial para analisar se os métodos de controles internos estão sendo efetivos ou não. Esse procedimento poderá ser realizado por meio do monitoramento contínuo das atividades e/ou avaliações pontuais, tais como autoavaliação, revisões eventuais nos processos e procedimentos, controles internos e planos de ação, quando necessário.



Os riscos da Cooperativa são monitorados por meio de controles internos, os quais estão cadastrados no sistema de gestão de riscos e são de responsabilidade dos agentes de riscos.

O gerenciamento de riscos deve ser feito em ciclos não superiores a dois anos. A periodicidade de monitoramento dos riscos será decidida pela célula de Gestão de Riscos, levando em consideração as particularidades de cada processo e respeitando o prazo máximo supracitado.

9. PREVENÇÃO, DETECÇÃO E CORREÇÃO DE FRAUDES NOS PROCESSOS OPERACIONAIS DE SUBSCRIÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS, AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, ANÁLISE E PAGAMENTO DA CONTA ASSISTENCIAL

O Programa de *Compliance* da Unimed Cascavel foi desenvolvido com base em três pilares de integridade: prevenir, detectar e tratar qualquer desvio, fraude ou inconformidade. A gestão de riscos está inserida no pilar prevenir, que tem como objetivo estabelecer mecanismos para evitar violações às regras e aos padrões de conduta.

Nesse sentido, para prevenir e detectar qualquer fraude ou inconformidade nos processos operacionais de subscrição de novos beneficiários, autorização de procedimentos, análise e pagamento da conta assistencial, além dos controles internos, a Unimed Cascavel realiza treinamentos, orientações e testes de controles pela célula de Gestão de Riscos e Auditoria Interna.

O Programa de *Compliance* da Unimed Cascavel abrange colaboradores efetivos, temporários, estagiários, aprendizes, administradores, conselheiros, dirigentes, cooperados, fornecedores, prestadores de serviços e terceirizados. Ser e estar em *compliance* é, acima de tudo, uma obrigação individual de cada colaborador e/ou representante da Cooperativa.





DOCUMENTOS AUXILIARES E ANEXOS

O processo de identificação e avaliação dos riscos da Unimed Cascavel foi desenvolvido em consonância com a RN 518/2022, RN 528/2022, RN 630/2025, Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129/2022.

Como referência, foi utilizado ainda o Manual de COSO - *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Adaptações foram realizadas a fim de atender as especificidades das legislações e cultura organizacional da Operadora.

APROVAÇÃO

A presente versão da Política de Gestão de Risco da Unimed Cascavel foi aprovada em reunião da diretoria executiva, realizada em 14/03/2023.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Resolução Normativa – RN nº 528, de 29 de abril de 2022**. Dispõe sobre o Plano de Contas Padrão da ANS para as operadoras de planos de assistência à saúde e as administradoras de benefícios. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDIzNg==>.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Resolução Normativa – RN nº 518, de 29 de abril de 2022**. Dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDIxNw==>.



AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Resolução Normativa – RN nº 630, de 31 de março de 2025.** Altera a Resolução Normativa – RN nº 507, de 30 de março de 2022, que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDY0OQ==>.

BRASIL. **Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022.** Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11129.htm.

BRASIL. **Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.** Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm.

Manual de COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission





Política Institucional de Gestão de Riscos

• Unimed Cascavel •



Versão atualizada em 16/09/2025.



ANS - n.º 370070

www.unimedcascavel.coop.br

   @unimedcascavel